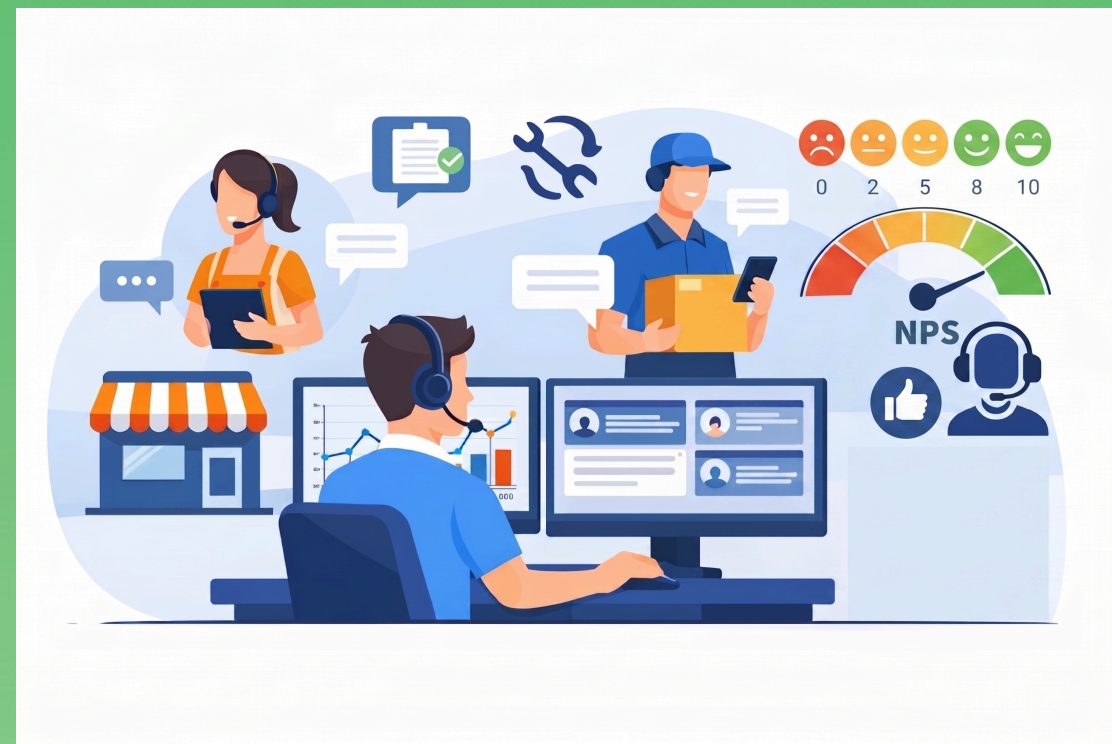


Indicadores Suporte - CDs

Este relatório traz os resultados diários e acumulados, por campanha e colaborador, dos atendimentos dos CDs ao suporte, com objetivo de gerar insights que proporcionem oportunidades de melhoria.



NPS D-1

4,69

TMR D-1

00:05:33

TMA D-1

00:48:43

TMF D-1

Chamados D-1

274

CD2

CD5

Dia da semana

Todos

Campanha

Todos

Período

Últi... 1 Meses

30/06/2026 Última Data

Limpar filtros

NPS Mês

4,77

TMR Mês

00:05:05

TMA Mês

00:51:29

TMF Mês

03:09:21

Chamados Mês

612

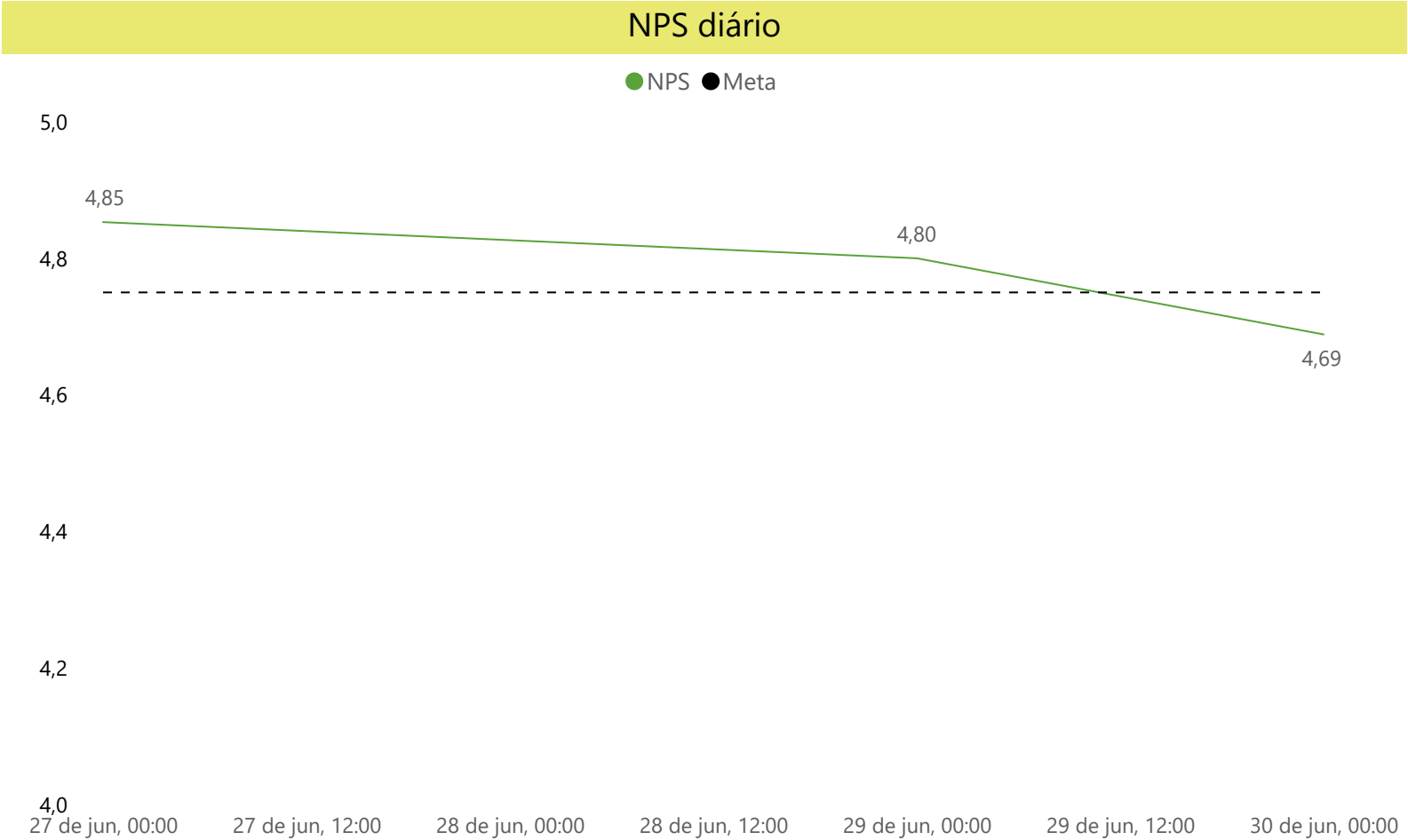


Tabela de suporte					
Campanha	Chamados	Avaliações	TMR	TMA	NPS
ENTREGA EXPRESSA	122	28	00:01:54	01:02:24	4,68
REMESSA INTERNA	113	29	00:09:57	00:48:17	4,62
OCORRENCIAS	85	24	00:01:34	01:02:50	4,54
TROCA DE ITEM	71	24	00:01:08	00:37:30	5,00
ANTECIPACAO DE PEDIDO	57	3	00:01:17	00:57:58	4,33
NOTA EM REVISAO	29	7	00:02:26	00:43:28	5,00
MATERIAL DE APOIO	26	9	00:02:05	00:40:27	5,00
PLANEJAMENTO DE ROTA	25	6	00:00:56	00:19:24	5,00
DEMANDAS GERAIS	17	4	00:01:42	01:17:05	5,00
RESERVA DE ITEM	15	1	00:01:23	01:00:58	5,00
CONFERENCIA DE ESTOQUE	13	4	00:02:14	00:38:37	5,00
DEVOLUCAO	12	2	01:28:36	01:52:17	5,00
CANCELAMENTO	9	7		00:00:48	5,00
Total	612	155	00:05:05	00:51:29	4,77

NPS D-1

4,69

TMR D-1

00:05:33

TMA D-1

00:48:43

TMF D-1

Chamados D-1

274

CD2

CD5

Dia da semana

Todos

Campanha

Todos

Período

Últi...

▼

1

Meses

▼

30/06/2026

Última Data

Limpar filtros

NPS Mês

4,77

TMR Mês

00:05:05

TMA Mês

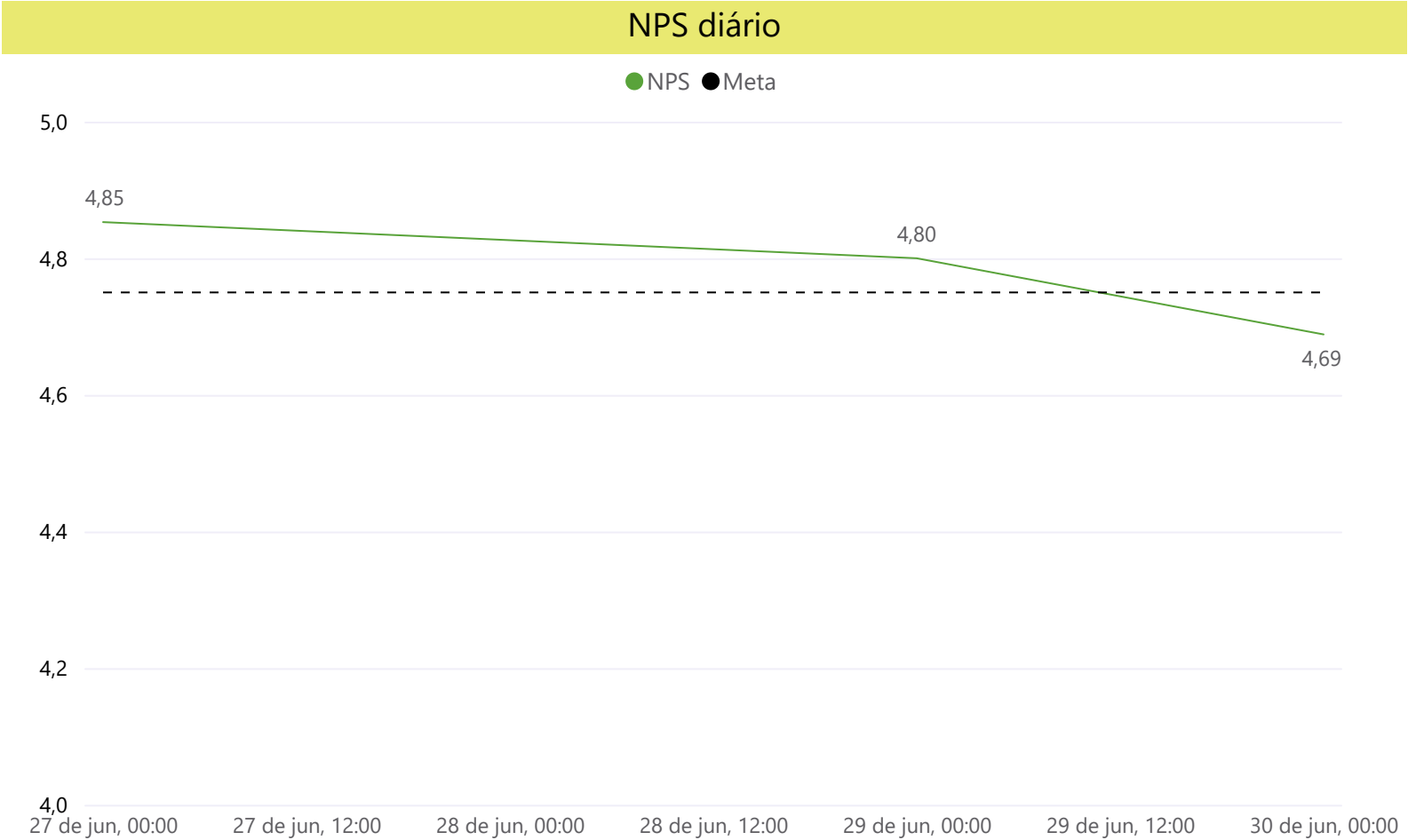
00:51:29

TMF Mês

03:09:21

Chamados Mês

612



Campanha	Chamados	Avaliações	TMR	TMA	NPS
ENTREGA EXPRESSA	122	28	00:01:54	01:02:24	4,68
REMESSA INTERNA	113	29	00:09:57	00:48:17	4,62
OCORRENCIAS	85	24	00:01:34	01:02:50	4,54
TROCA DE ITEM	71	24	00:01:08	00:37:30	5,00
ANTECIPACAO DE PEDIDO	57	3	00:01:17	00:57:58	4,33
NOTA EM REVISAO	29	7	00:02:26	00:43:28	5,00
MATERIAL DE	26	8	00:02:05	00:40:27	5,00
Total	612	155	00:05:05	00:51:29	4,77

Avaliados

25,3%

Resolvidos

89,6%

Chamados

612

Avaliados

155

CD2

CD5

Dia da semana

Todos

Campanha

Todos

Período

Últi...

1

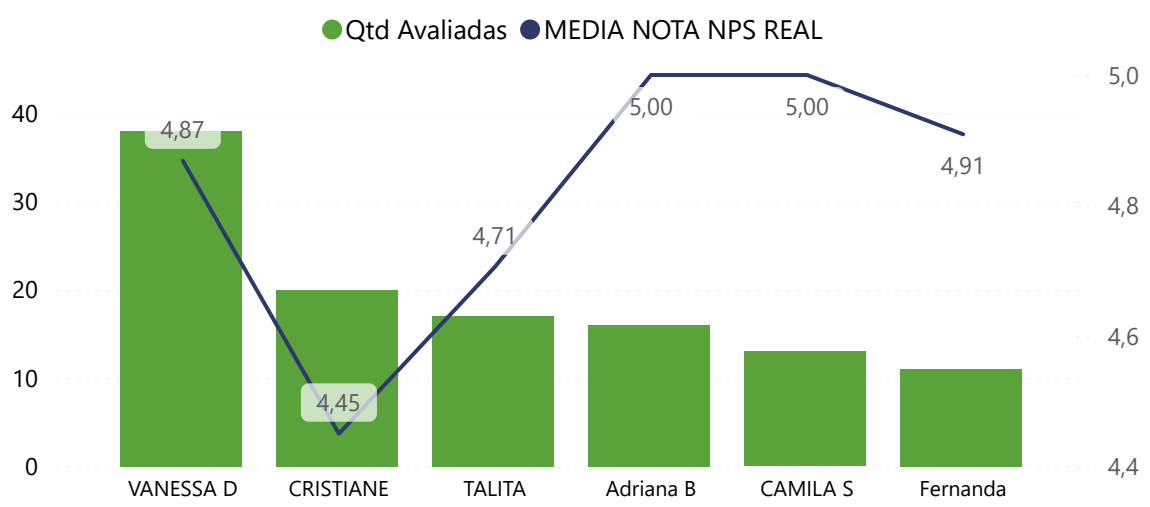
Meses

30/06/2026

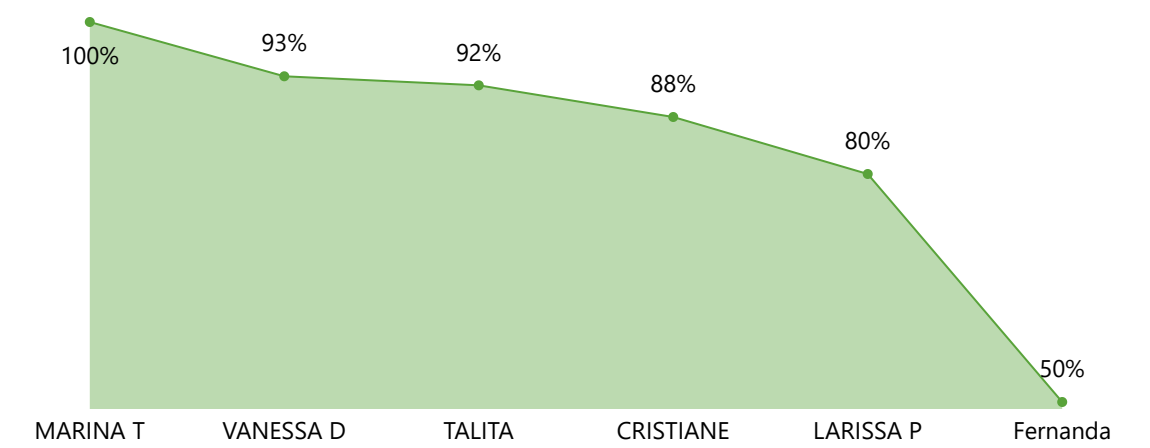
Última Data

Limpar filtros

Avaliações por operador



% Resolvido por operador



CD	Chamados	Resolvido	Avaliados	NPS
CD2	372	60	95	4,74
CRISTIANE	103	14	20	4,45
Fernanda	14	1	9	4,89
LARISSA P	28	4	6	4,50
MARINA T	23	4	5	5,00
TALITA	64	11	17	4,71
VANESSA D	140	26	38	4,87
CD5	240		60	4,82
Adriana B	46		16	5,00
Aline	26		8	4,38
Bianca	1			
CAMILA S	52		13	5,00
Carolina	33		10	4,50
Fernanda	32		2	5,00
Michele	13		2	5,00
Renata	18		2	5,00
SIMONE K	13		5	5,00
Vivian	6		2	4,50
Total	612	60	155	4,77

Avaliados

25,3%

Resolvidos

89,6%

Chamados

612

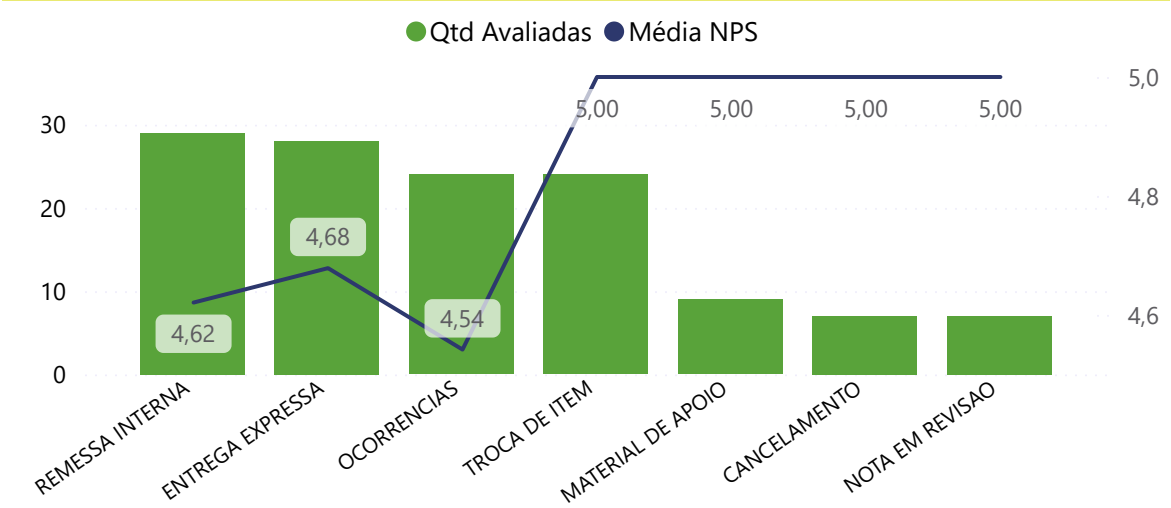
Avaliados

155

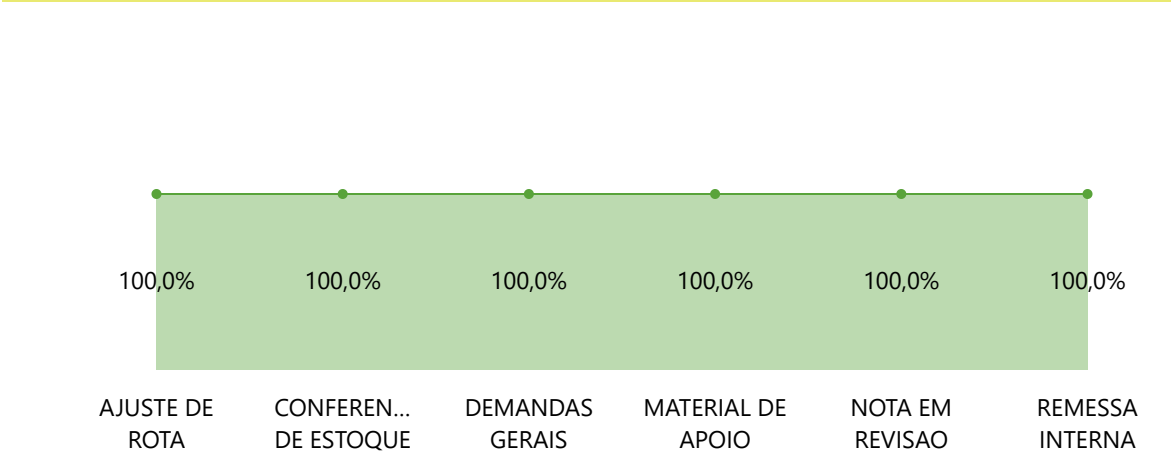
CD2

CD5

Avaliações por campanha



Perc_Resolvido por campanha



Dia da semana

Todos

Campanha

Todos

Período

Últi...

1

Meses

30/06/2026

Última Data

Limpar filtros

CD	Chamados	Resolvido	Avaliados	NPS
CD2	372	60	95	4,74
AJUSTE DE ROTA	3	1	2	5,00
ANTECIPACAO DE PEDIDO	12		1	3,00
ATENDIMENTO PRIORITARIO	1			
CADASTRO DE CLIENTE	3	1	2	3,50
CANCELAMENTO	9		7	5,00
CONFERENCIA DE ESTOQUE	13	3	4	5,00
DEMANDAS GERAIS	17	2	4	5,00
ENTREGA EXPRESSA	122	19	28	4,68
MATERIAL DE APOIO	10	5	5	5,00
NOTA EM REVISAO	29	4	7	5,00
OCORRENCIAS	85	18	24	4,54
PRODUTOS ESPECIAIS	5		1	5,00
REMESSA INTERNA	48	7	9	5,00
RESERVA DE ITEM	14		1	5,00
SUPOORTE TECNICO	1			
CD5	240		60	4,82
ANTECIPACAO DE PEDIDO	45		2	5,00
DEVOLUCAO	12		2	5,00
MATERIAL DE APOIO	16		4	5,00
PLANEJAMENTO DE ROTA	25		6	5,00
REMESSA INTERNA	65		20	4,45
RESERVA DE ITEM	1			
SUPOORTE TECNICO	5		2	5,00
TROCA DE ITEM	71		24	5,00
Total	612	60	155	4,77

TMR

00:05:05

Mes	jun			Total	
campanha	27/06/2026	29/06/2026	30/06/2026	Total	
AJUSTE DE ROTA	00:01:38	00:01:30		00:01:32	00:01:32
ANTECIPACAO DE PEDIDO		00:01:11	00:01:19	00:01:17	00:01:17
ATENDIMENTO PRIORITARIO					
CADASTRO DE CLIENTE	00:03:46		00:03:54	00:03:48	00:03:48
CANCELAMENTO					
CONFERENCIA DE ESTOQUE	00:01:28	00:01:25	00:04:53	00:02:14	00:02:14
DEMANDAS GERAIS		00:01:33	00:01:50	00:01:42	00:01:42
DEVOLUCAO	03:03:39	00:06:15	00:10:03	01:28:36	01:28:36
ENTREGA EXPRESSA	00:01:35	00:01:46	00:02:12	00:01:54	00:01:54
MATERIAL DE APOIO	00:04:34	00:00:52	00:01:14	00:02:05	00:02:05
NOTA EM REVISAO	00:05:42	00:01:33	00:01:12	00:02:26	00:02:26
OCORRENCIAS	00:01:34	00:01:28	00:01:37	00:01:34	00:01:34
PLANEJAMENTO DE ROTA	00:00:46	00:00:48	00:01:16	00:00:56	00:00:56
PRODUTOS ESPECIAIS			00:00:53	00:00:53	00:00:53
Total	00:09:40	00:01:32	00:05:33	00:05:05	00:05:05

CD2

CD5

Dia da semana

Todos

Campanha

Todos

Período

Últi... ▾

1

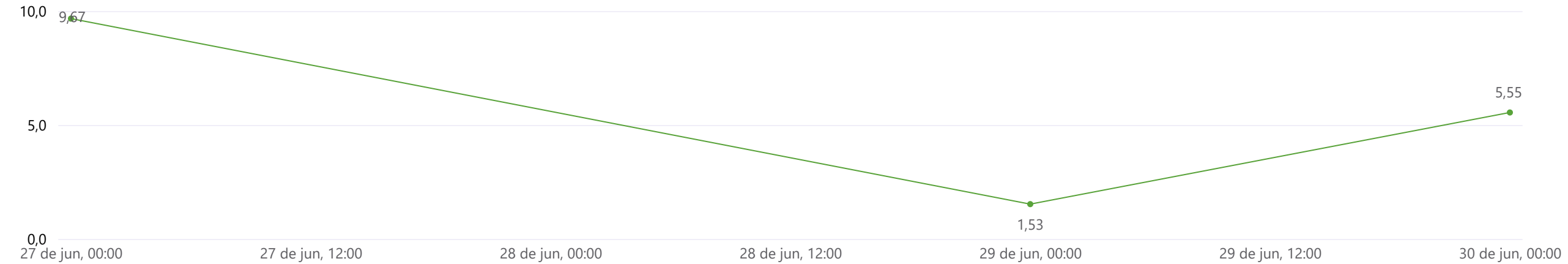
Meses ▾

30/06/2026

Última Data

Limpar filtros

TMR por dia



TMA

00:51:29

CD2

CD5

Dia da semana

Todos

Campanha

Todos

Período

Últi...

1

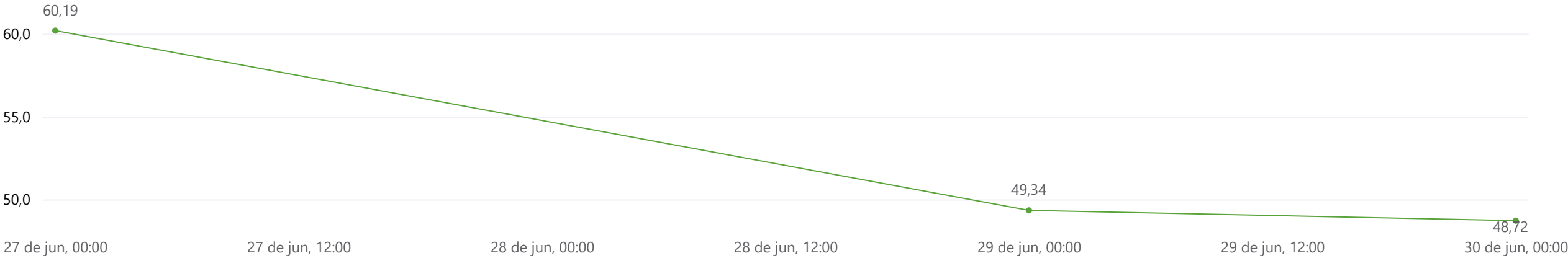
Meses

30/06/2026
Última Data

Limpar filtros

Mes	jun			Total	
campanha	27/06/2026	29/06/2026	30/06/2026	Total	
AJUSTE DE ROTA	00:03:52	00:15:50		00:11:50	00:11:50
ANTECIPACAO DE PEDIDO	01:03:12	01:27:04	00:48:12	00:57:58	00:57:58
ATENDIMENTO PRIORITARIO	00:01:53			00:01:53	00:01:53
CADASTRO DE CLIENTE	00:09:51		00:14:20	00:11:21	00:11:21
CANCELAMENTO	00:00:45	00:00:47	00:00:54	00:00:48	00:00:48
CONFERENCIA DE ESTOQUE	00:17:36	01:03:54	00:31:30	00:38:37	00:38:37
DEMANDAS GERAIS		01:33:37	01:02:23	01:17:05	01:17:05
DEVOLUCAO	03:27:01	00:46:17	00:43:58	01:52:17	01:52:17
ENTREGA EXPRESSA	01:14:28	01:09:55	00:48:29	01:02:24	01:02:24
MATERIAL DE APOIO	01:02:08	00:24:23	00:38:21	00:40:27	00:40:27
NOTA EM REVISAO	01:12:32	00:36:58	00:30:56	00:43:28	00:43:28
OCORRENCIAS	01:12:14	00:49:12	01:05:23	01:02:50	01:02:50
PLANEJAMENTO DE ROTA	00:16:47	00:19:40	00:21:44	00:19:24	00:19:24
Total	01:00:11	00:49:20	00:48:43	00:51:29	00:51:29

TMA por dia



TMF

Em fila

03:09:21

176

CD2

CD5

Dia da semana

Campanha

Período

Todos

Todos

Últi... ▾

1

Meses ▾

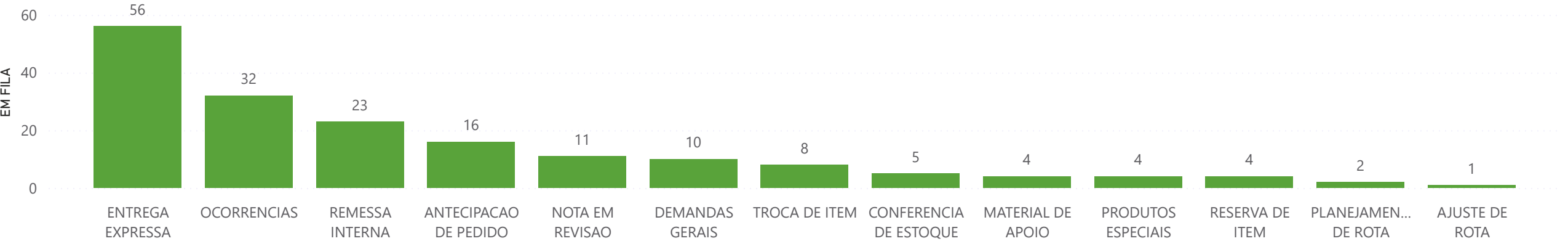
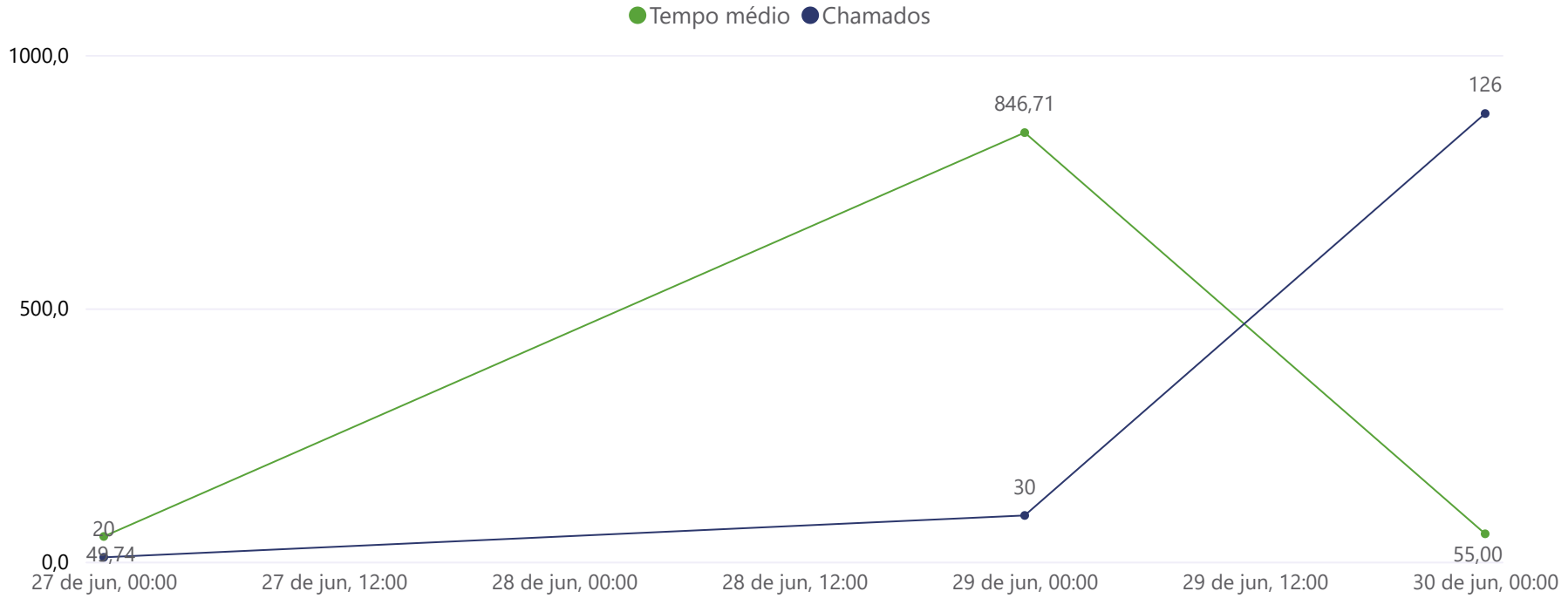
30/06/2026

Última Data

Limpar filtros

Campanha	EM FILA	TMF
AJUSTE DE ROTA	1	00:09:12
ANTECIPACAO DE PEDIDO	16	10:54:48
CONFERENCIA DE ESTOQUE	5	01:47:55
DEMANDAS GERAIS	10	09:03:20
ENTREGA EXPRESSA	56	00:27:20
MATERIAL DE APOIO	4	00:38:48
NOTA EM REVISAO	11	00:21:51
OCORRENCIAS	32	00:30:15
PLANEJAMENTO DE ROTA	2	00:26:56
PRODUTOS ESPECIAIS	4	00:33:12
REMESSA INTERNA	23	08:29:01
RESERVA DE ITEM	4	00:02:51
TROCA DE ITEM	8	04:18:19
Total	176	03:09:21

Tempo médio e chamados em fila por dia



Chamados

612

CD2

CD5

Dia da semana

Todos

Campanha

Todos

Período

Últi... ▾

1

Meses ▾

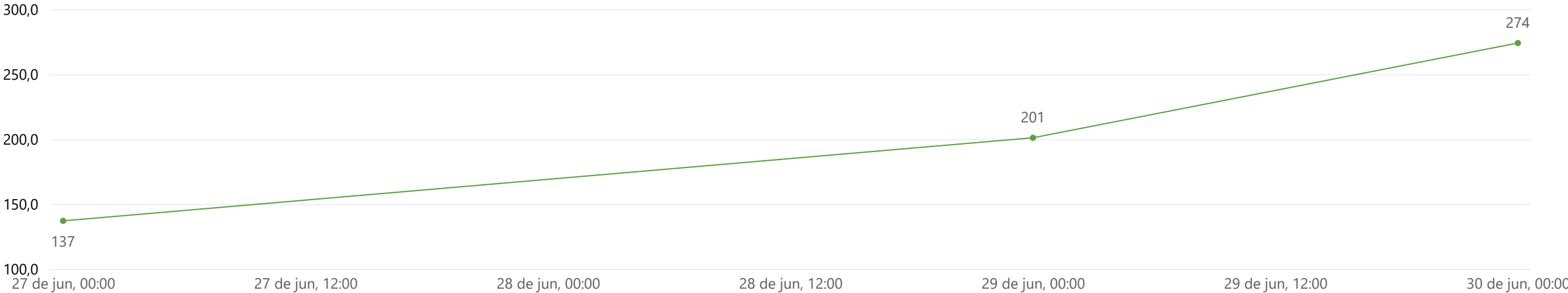
30/06/2026

Última Data

Limpar filtros

campanha	27/06/2026	29/06/2026	30/06/2026	Total
AJUSTE DE ROTA	1	2		3
ANTECIPACAO DE PEDIDO	6	12	39	57
ATENDIMENTO PRIORITARIO	1			1
CADASTRO DE CLIENTE	2		1	3
CANCELAMENTO	4	2	3	9
CONFERENCIA DE ESTOQUE	5	5	3	13
DEMANDAS GERAIS		8	9	17
DEVOLUCAO	5	2	5	12
ENTREGA EXPRESSA	34	38	50	122
MATERIAL DE APOIO	7	8	11	26
NOTA EM REVISAO	7	12	10	29
OCORRENCIAS	25	24	36	85
PLANEJAMENTO DE ROTA	8	9	8	25
PRODUTOS ESPECIAIS			5	5
Total	137	201	274	612

Chamados



Chamados

612

CD2

CD5

Dia da semana

Todos

Campanha

Todos

Período

Últi... ▾

1

Meses ▾

30/06/2026

Última Data

Limpar filtros

Chamados por horário

