



GESTÃO DO SUPORTE AO CLIENTE

FORMAÇÃO:
Gestão Operacional de um ccTLD

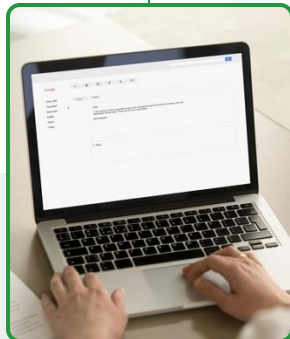
Hugo Campos, .PT
Analista de Operações de Negócio



ENQUADRAMENTO E OBJETIVO

1. Importância do Suporte ao Cliente
2. Canais de Comunicação
3. Horários de Atendimento
4. Eficiência no Suporte
5. Métricas Essenciais
6. Análise de Produtividade e Qualidade
7. Modelos de Suporte ao Cliente

Exemplos de canais de comunicação



Vantagens



Comunicação imediata e direta



Ideal para casos complexos ou urgentes



Permite empatia e personalização no atendimento



Maior taxa de resolução no primeiro contacto (FCR)

Desvantagens



Maior custo operacional (infraestrutura e pessoal)



Dependência de horários de expediente



Filas e tempo de espera podem gerar frustração



Difícil de documentar conversas sem gravação

Vantagens



Registo escrito para auditoria e histórico



Flexibilidade para o cliente (não exige disponibilidade imediata)



Bom para casos que exigem anexos ou explicações detalhadas



Permite gestão assíncrona (equipa pode responder em horários diferentes)

Desvantagens



Resposta lenta (TMR elevado)



Risco de mensagens perdidas ou em spam



Menor interação humana



Difícil para casos urgentes



Vantagens



Resposta rápida e simultânea



Ideal para dúvidas simples e triagem inicial



Pode ser integrado com automação (chatbots)



Menor custo que telefone

Desvantagens



Limitação para casos complexos



Exige disponibilidade online do cliente



Pode gerar frustração se chatbot não resolver



Difícil manter histórico completo se não integrado ao CRM

Redes Sociais

Boa para interação pública e reputação,
mas difícil para casos complexos.

Carta

Formal e legalmente válida, mas muito lenta.

Presencial

Excelente para confiança e resolução completa,
mas caro e pouco escalável



Horários de Atendimento



Importância estratégica dos horários

- Horários adequados reduzem frustração e aumentam CSAT
- Disponibilidade limitada pode gerar reclamações e perda de confiança



CrITÉrios para definir horários

- **Horários Volume histórico por hora/dia:** identifica picos e períodos de baixa procura
- **Perfil do cliente:** clientes internacionais podem exigir cobertura em fusos horários diferentes
- **Tipo de serviço:** suporte crítico (ex.: DNS) pode exigir disponibilidade 24/7

Horários de Atendimento



Modelos avançados

- **Horário comercial padrão** (9h-18h): adequado para operações locais
- **Horário estendido** (até 20h ou sábados): para maior conveniência
- **Cobertura 24/7**: essencial para serviços críticos ou mercados globais



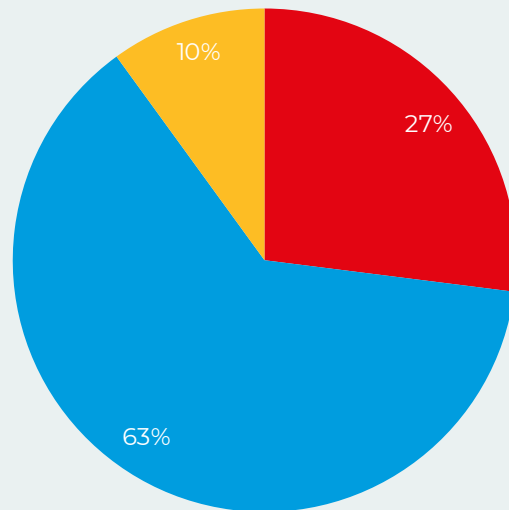
Boas práticas

- Publicar horários claramente no site e canais
- Garantir **SLA compatível com horário**
- Monitorizar impacto: comparar CSAT antes e depois de ajustes

Canais de Comunicação



Distribuição do Volume de Comunicações



■ Chamada ■ E-mail ■ Chat



Suporte Digital



FAQ's atualizadas > Reduz chamadas repetitivas



Guias rápidos > Como criar conta, recuperar senha



Status do serviço > Informar indisponibilidades ou manutenção



Formulários online > Para pedidos simples sem necessidade de chamada



Chatbot inicial > Triagem automática para dúvidas comuns



Vídeo da campanha:
<https://www.youtube.com/watch?v=9R8kSdbspIq>



Eficiência no Suporte



Integração com CRM

Centraliza histórico do cliente e agiliza atendimento



Sistemas internos (Power Platform)

Monitorização da atividade de inbound



Ticketing

Permite rastrear e priorizar pedidos



Automação inteligente (IA)

Classifica e encaminha pedidos automaticamente

Métricas Essencias



Indicadores de performance

- TMA (Tempo Médio de Atendimento)
- TMR (Tempo Médio de Resposta)
- Taxa de Abandono



Indicadores de qualidade e experiência

- FCR (First Contact Resolution)
- CSAT (Customer Satisfaction)
- NPS (Net Promoter Score)



Questionários de satisfação

Questionários de satisfação

Ferramenta para medir a satisfação do cliente após uma interação com o suporte. Ajuda a avaliar qualidade percebida e identificar melhorias.



Após cada chamada (real-time)

- Pergunta via IVR ou SMS logo após a chamada
- Feedback imediato e preciso **mas** pode gerar fadiga se aplicado sempre



Por email após interação

- Envio automático com link para questionário
- Permite respostas mais detalhadas **mas** menor taxa de resposta

Questionários de satisfação



Envio periódico (mensal/trimestral)

- Envio para clientes que tiveram interações recentes
- Visão agregada e menos intrusivo **mas** feedback menos imediato



Avaliação anual/global

- Questionário mais completo sobre experiência geral
- Permite medir a satisfação a longo prazo **mas** não identifica problemas pontuais

Questionários de satisfação



Boas práticas

- **Pergunta simples e clara:** “Como avalia o atendimento recebido?”
- **Escala objetiva:** 1 a 5 ou opções qualitativas (Excelente, Bom, Regular, Mau)
- **Pergunta aberta opcional:** “O que podemos melhorar?”
- **Automatização:** integrar com CRM para envio automático
- **Análise cruzada:** comparar CSAT com KPI's (TMA, FCR)

Análise de Produtividade e Qualidade

Performance

Qualidade

Telefone	TMA	$\leq 5\text{min}$
	Taxa de Abandono	$\leq 5\text{min}$
E-mail	TMR	$\leq 24\text{h}$
Chat	TMR	$\leq 1\text{ min}$

FCR $\geq$ **75%**

CSAT $\geq$ **85%**

NPS $\geq$ **60%**



Modelos de suporte ao cliente



In-House

Equipa interna, maior control e alinhamento cultural



Outsourcing

Reduz custos, mas menor control sobre qualidade



Híbrido

Combina vantagens dos dois modelos, flexível para picos

In-House



Vantagens:

- Controlo total sobre qualidade e processos
- Maior alinhamento cultural e proximidade com a marca
- Comunicação interna mais rápida
- Flexibilidade para ajustes imediatos



Desvantagens:

- Custo elevado (salários, infraestrutura, formação)
- Menor escalabilidade para picos de procura
- Gestão mais complexa (recrutamento, retenção)



Outsourcing



Vantagens:

- Redução de custos operacionais
- Acesso a especialistas e tecnologia avançada
- Escalabilidade rápida para picos de procura
- Foco interno em atividades estratégicas



Desvantagens:

- Menor controlo sobre qualidade e processos
- Risco de desalinhamento cultural
- Dependência do fornecedor
- Possíveis problemas de confidencialidade

Híbrido



Vantagens:

- Combina controlo interno com escalabilidade externa
- Flexibilidade para ajustar recursos conforme necessidade
- Redução parcial de custos mantendo qualidade



Desvantagens:

- Gestão complexa (coordenação entre equipas)
- Risco de duplicação de processos
- Necessidade de integração tecnológica robusta

Boas práticas



Documentação de processos

Garante consistência e reduz erros



Templates de resposta

Agiliza atendimento e mantém padrão



Formação

Atualiza a equipa e melhora a qualidade



Monitorização

Permite identificar falhas e corrigir rapidamente



Suporte por áreas

Especialização aumenta eficiência e satisfação

- Administrativo | Técnico | Financeiro | Jurídico



LusNIC
Associação de ccTLDs
de língua portuguesa

**Coalition for
Digital Africa**



QUESTÕES?

Comentários?
Sugestões?



LusNIC
Associação de ccTLDs
de língua portuguesa

Coalition for
Digital Africa



Obrigad@



Hugo Campos, .PT
Analista de Operações de Negócio

