	DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA	SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios
	VERSÃO 1.1 – Fev/2022	


**Projeto:**

## Sistema OláMed – Indicadores e Relatórios

**Data: 09/08/2021**


**Projeto: Relatórios e Indicadores do sistema OláMed**

**Autores: Eduardo Falcetta**

	DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA	SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios
	VERSÃO 1.1 – Fev/2022	

A SER PREENCHIDO PELO LÍDER DO PROJETO				
1) REVISÃO				
DATA	VERSÃO	SEÇÃO / PÁGINA	DESCRIÇÃO DE ATUALIZAÇÃO	AUTOR
09/08/2021	1.1		Elaboração do documento	Eduardo Falcetta
09/02/2022	1.2		Versão adaptada para inclusão no projeto em desenvolvimento com a FURG	Eduardo Falcetta
<b>Atenção:</b> O versionamento deste documento deverá seguir os seguintes critérios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Deverá ser criada uma nova versão deste plano de projeto (x.0) toda vez que ocorrer alguma alteração neste documento ou nos documentos anexados a este que ocasionem alterações em custos e/ou prazos estipulados para esta fase do projeto. A nova versão deverá ser aprovada pelos “Aprovadores” do SOLICITANTE e da TI.</li> </ul> Deverá ser criada uma nova revisão da versão (0.x) toda vez que ocorrer alguma alteração neste documento ou nos documentos anexados a este que não ocasionem alterações em custos e/ou prazos estipulados para esta fase do projeto. A nova versão deverá ser aprovada por um revisor do SOLICITANTE e um revisor da TI.				

2) HISTÓRICO DE APROVAÇÃO – Lista dos aprovadores das versões do documento			
POSIÇÃO (Patrocinador, Líder do Projeto e Parte Interessada)	NOME	RESPONSABILIDADE (Autor, Aprovador, Revisor)	DATA DE APROVAÇÃO
CEO	Jonas Correa	Aprovador	
Diretor Administrativo	Elói Decol	Revisor	
Diretor Médico	Jair Dâcas	Revisor	
Diretor de Engenharia	Carlos Campani	Revisor	
Diretor Operacional	Marc Stanton	Revisor	
Diretor Comercial	Paulo Pithan	Revisor	
Gerente de Projetos	Eduardo Falcetta	Autor	
Desenvolvimento de TI	Silvio Santos	Revisor	
Gestor de Projetos Públicos	Marcos Ferreira	Revisor	

	DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA	SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios
	VERSÃO 1.1 – Fev/2022	

### 3) DESCRIÇÃO DE ESCOPO – Especificar da abrangência do projeto informando o que ele abrange e o que ele não abrange

O QUE ESTÁ INCLUSO	O QUE NÃO ESTÁ INCLUSO
Indicadores previamente identificados durante o desenvolvimento da versão inicial do sistema OláMed	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outras informações e indicadores que serão identificados como necessários durante o desenvolvimento da nova versão do sistema Olamed;</li> <li>- Informações que poderão ser obtidas via IA no projeto com a FURG</li> </ul>

### 4) BENEFÍCIOS – Informar como as entregas previstas no projeto irão agregar valor à empresa (preferencialmente do ponto de vista financeiro)


--

### 5) TELAS – Layout das telas desenvolvidas para o sistema

--

### 6) FLUXOGRAMA DOS PROCESSOS IMPACTADOS – Apresentar as alterações que ocorrerão em processos na conclusão deste projeto

--

	DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA	SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios
	VERSÃO 1.1 – Fev/2022	

## 7) LAYOUT DE RELATÓRIOS – Apresentar os modelos dos relatórios a serem desenvolvidos

## 8) CASOS DE USO – Descrever casos de uso que poderão ser utilizados no plano de testes dos desenvolvimentos realizados

Indicadores a serem criados:

### 1. Tempo médio de espera - TME


Essa primeira métrica diz respeito ao tempo médio no qual o cliente espera na linha para ser atendido. Essa métrica é uma das mais relevantes. Afinal, um baixo tempo de espera indica qualificação e agilidade por parte da sua equipe. Atualmente, com a agilidade dos serviços e a multiplicidade de tarefas e o sobrecarregamento do tempo, não é possível imaginar que um cliente que espere 10 minutos na linha esteja satisfeito. Portanto, caso o tempo médio de espera esteja alto, é necessário repensar o modelo de atendimento, a quantidade de pessoas na equipe ou mesmo na automação dos serviços.

### 2. Tempo médio de atendimento – TMA = 9 minutos

Qual o tempo que o seu time leva para concluir um atendimento, desde que a conversa se inicia até a finalização do atendimento. É verdade que alguns atendimentos são mais longos dependendo do tipo de serviço e atendimento prestado. Mas se a média estiver alta, é uma indicação de que algo não está certo. Seja relacionado aos sistemas utilizados ou relacionado aos próprios atendentes. Caso seja esta a razão, é hora de pensar em um treinamento mais efetivo que prepare os colaboradores para proporcionar um atendimento objetivo e adequado com a gravidade do problema.

- Enfermeiros TMAe = 2 minutos
- Médicos TMAM = 7 minutos
- Tec. Enfermagem = 5 minutos

### 3. Taxa de Abandono

	DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA	SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios
	VERSÃO 1.1 – Fev/2022	

Em todo *call center*, há vários atendentes em diversas chamadas. O volume de ligações é bem alto, portanto, com o sistema preditivo e de direcionamento de filas, é possível que várias ligações sejam completadas enquanto outras estão em curso. Quer dizer, enquanto um atendente ainda está em uma chamada, já há algumas pessoas na fila de atendimento aguardando serem atendidas. Esse recurso é ótimo, pois evita que as pessoas desistam da chamada por conta de linhas ocupadas. Porém, muitas pessoas ainda assim desistem da chamada e desligam a ligação. Na maior parte das vezes isso acontece porque o tempo de espera foi grande. Assim, quantas das pessoas que estavam na fila de espera desistiram da chamada? Se este número estiver alto, é um alerta. Quando o cliente não consegue contato com a sua empresa, é a concorrência que ele procura.

#### 4. Absenteísmo

Essa taxa está relacionada diretamente com os integrantes do seu time. Ela diz respeito a quantidade de pessoas trabalhando com relação à quantidade escalada para atuar naquele momento. Essa taxa é importante, mas deve ser analisada em conjunto com outras. Ela pode indicar o motivo de uma alta taxa de abandono ou um grande tempo médio de atendimento. Ela pode ser estudada em conjunto com o *Turn Over*.

#### 5. Atendimento / Resolução

Ela diz respeito a quantos dos atendimentos feitos, foram finalizados e resolvidos na primeira ligação. Essa métrica impactará diretamente na satisfação do cliente, bem como quanto à qualidade do atendimento da sua equipe. Funcionários bem preparados conseguem aumentar essa métrica. Informação dada pela pesquisa de satisfação do atendimento enviada 1 dia após a consulta, é o cliente que informa se foi bem atendido. Informação dada pela pesquisa de satisfação da resolução enviada 10 dias após a consulta, é o cliente que informa que foi resolvido.

#### 6. Nível de serviço - NS

80% das chamadas devem ser respondidas em até 20 segundos ou até menos. Telefones tocando e cliente que não conseguem falar com a sua equipe resultam em uma má reputação e alta na quantidade de reclamações. Portanto, é importante ficar atento quanto a essa métrica.

#### 7. Tempo pós-atendimento - TPA

Essa métrica também é conhecida como *Wrap Time*. Ao finalizar um atendimento, é necessário alimentar alguns sistemas com algumas informações e se preparar para a próxima ligação. Essa métrica está relacionada com o nível de qualificação e, principalmente, produtividade de cada funcionário. Portanto, se a empresa necessita de mais agilidade, é importante estudar essa métrica e decidir se há a necessidade de mais treinamento e qualificação.

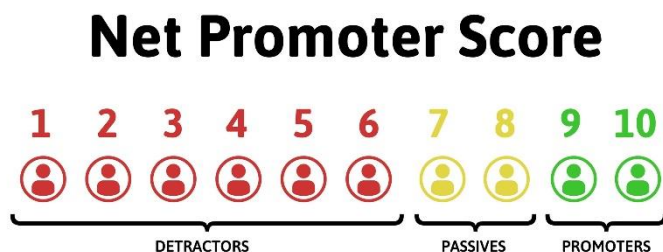
#### 8. Aderência à escala

Essa métrica ajuda a ter controle sobre a sua equipe a fim de cobrar resultados. A escala prevê a quantidade de médicos e enfermeiros que deveriam estar logados em determinado momento.

Assim, a aderência à escala mostra qual a porcentagem dessa taxa está realmente sendo cumprida. A gestão é fundamental e com essas métricas ela fica muito mais fácil. Mas quanto mais automatizados são os serviços, mais produtivo é o hub.

### 9. Net Promoter Score - NPS

Essa métrica precisa ser calculada com as respostas vindas da pesquisa de satisfação.



$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

As métricas precisam ser cruzadas entre si, isto é, NPS por médico, TMA por CID, NS por turno, etc. Todas as métricas necessitam relatórios periódicos, porém as métricas em amarelo necessitam visualização em tempo real. Solicito sua avaliação quanto a demanda de recursos, para posterior avaliação e priorização pelo comitê gestor.


### 10. Chamadas repetidas por usuário

Quantas vezes um único usuário entrou em contato mensalmente. Indicar CID de cada chamado ocorrido no mês.

Relatórios a serem criados para Municípios Parceiros:

#### 1 - Clínica Digital

- Número de unidades (localidade)
- Status: em operação, apresentando falha, em manutenção
- Para cada unidade informar:
  - Usuários atendidos (período)
  - Gênero
  - Idade

	DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA	SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios
	VERSÃO 1.1 – Fev/2022	


- Comorbidades informadas pelos pacientes em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
- Comorbidades diagnosticadas (por médico e enfermeiro) em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
- CIDs (para ser informada, cada cliente deve aprovar a divulgação da sua informação)
- Tempo médio de atendimentos
- NPS (deverá apresentar a opção de ser ocultado)
- Resolução
- Número de exames realizados via relatório com gráfico de doenças que mais incidem por localidade/região

## 2 - Aplicativo

- Bairro / Unidade de Saúde
- Para cada unidade informar:
  - Usuários atendidos (período)
  - Gênero
  - Idade
  - Comorbidades informadas pelos pacientes em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
  - Comorbidades diagnosticadas (por médico e enfermeiro) em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
  - CIDs (para ser informada, cada cliente deve aprovar a divulgação da sua informação)
  - Tempo médio de atendimentos
  - NPS (deverá apresentar a opção de ser ocultado)
  - Resolução
  - Relatório com gráfico de doenças que mais incidem
  - Tabela de CID x cidade

## 3 - Totens

- Bairro / Unidade de Saúde
- Para cada unidade informar:
  - Usuários atendidos (período)
  - Gênero
  - Idade
  - Comorbidades informadas pelos pacientes em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
  - Comorbidades diagnosticadas (por médico e enfermeiro) em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
  - CIDs (para ser informada, cada cliente deve aprovar a divulgação da sua informação)
  - Tempo médio de atendimentos
  - NPS (deverá apresentar a opção de ser ocultado)
  - Resolução
  - Relatório com gráfico de doenças que mais incidem

	DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA	SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios
	VERSÃO 1.1 – Fev/2022	

## 9) DOCUMENTOS FORNECIDOS PELO SOLICITANTE

Inputs da área comercial recebidos por e-mail.

**Atenção:**

Não poderá ocorrer nenhuma adição, remoção ou alteração dos documentos apresentados neste plano de projeto (listados acima) sem a prévia concordância entre representantes do contratante e do contratado.

## A SER PREENCHIDO PELA TI


### 10) PREMISSAS, DEPENDÊNCIAS, RESTRIÇÕES – Informar (se houver) as premissas, dependências e/ou restrições existentes para a realização do projeto

ITEM	CATEGORIA (indicar se é premissa, dependência ou restrição)	DESCRIÇÃO	IMPACTO

### 11) PARTES INTERESSADAS – Listar todas as pessoas e/ou departamentos que serão impactados ou envolvidos pelo projeto

NOME	DEPARTAMENTO
Elói Decol	Administrativo
Jair Dácas	Médico
Enf. Ângelo	Médico
Enf. Adriana	Médico
Carlos Campani	Engenharia
Marco Moroni	Engenharia



	DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA	SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios
	VERSÃO 1.1 – Fev/2022	


Marc Stanton	Operacional
Marcos Ferreira	Projetos Públicos
Paulo Pithan	Comercial
Marcelo Severo	Gerente de TI

### 12) REGRAS DE NEGÓCIO A SEREM ALTERADAS – Informar as alterações que ocorrerão em regras de negócio

REGRA DE NEGÓCIO	ALTERAÇÃO

### 13) REQUISITOS DE NEGÓCIO E SISTEMAS IMPACTADOS – Informar todos os requisitos solicitados classificando-os em **Obrigatório** (é crítico para o negócio), **Necessário** (não é crítico para o negócio) e **Desejável** (ajudaria se tivesse)

Item	Requisito de Negócio	Classificação	Requisito de Sistema	Recurso alocado	Horas de desenvolvimento	Custo
1	Criar indicador Tempo médio de espera - TME	Obrigatório				
2	Criar indicador Tempo médio de atendimento – TMA = 9 minutos	Obrigatório				
3	Criar indicador Taxa de Abandono	Obrigatório				
4	Criar indicador Absenteísmo	Obrigatório				
5	Criar indicador Atendimento / Resolução	Necessário				
6	Criar indicador Nível de serviço - NS	Obrigatório				
7	Criar indicador Tempo pós-atendimento - TPA	Obrigatório				
8	Criar indicador Aderência à escala	Obrigatório				

	DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA	SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios
	VERSÃO 1.1 – Fev/2022	

9	Criar indicador Net Promoter Score - NPS	Necessário				
10	Chamadas repetidas por usuário	Necessário				
	Relatórios	Necessário				

**Atenção:**

- Ver explicação sobre cada indicador solicitado no item **7) Casos de Uso**
- Ver relatórios a serem elaborados no item **13) Relatórios**

**14) RELATÓRIOS** – Descrever os relatórios necessários a serem emitidos, indicando a finalidade, os usuários, a frequência, os campos de dados e outras informações consideradas relevantes sobre cada um


Item	Descrição do Relatório	Finalidade	Usuários	Frequência de Emissão
1	Relatório de desempenho de Clínica Digital	Fornecer ao cliente final informações sobre o desempenho do sistema na sua localidade.	Prefeituras parceiras	Mensal
2	Relatório de desempenho de Aplicativo	Fornecer ao cliente final informações sobre o desempenho do sistema na sua localidade.	Prefeituras parceiras	Mensal
3	Relatório de desempenho de Totem	Fornecer ao cliente final informações sobre o desempenho do sistema na sua localidade.	Prefeituras parceiras	Mensal

**Atenção:**

- Ver explicação sobre cada relatório solicitado no item **7) Casos de Uso**.

**15) DIAGRAMA DO SISTEMA**

--

	<b>DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA</b>	<b>SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios</b>
	<b>VERSÃO 1.1 – Fev/2022</b>	

**16) RISCOS IDENTIFICADOS** – Informar os riscos identificados, a probabilidade de ocorrência, o impacto de cada um e as respectivas ações para evitá-los ou mitigá-los

Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto	Resposta

**17) CRITÉRIOS DE SUCESSO** – Informar os critérios técnicos necessários para aceitação da entrega do projeto

Critério	Como Medir
Apresentação dos indicadores e relatórios pelo sistema	Visual

**18) CRONOGRAMA DO PROJETO**

A elaboração do cronograma inicial deste projeto seguiu os seguintes critérios:

1. Priorização das atividades de acordo com o fluxo dos dados apresentados no Diagrama do Sistema a fim de serem evitados retrabalhos que possam impactar em aumento de prazo de entregas;
2. Atender as prioridades definidas pelos solicitantes;

A planilha com o cronograma atual deste projeto pode ser acessada pelo link

**19) ANEXO 1 – Inputs recebidos da área comercial**

- Inputs da área comercial descritos em vermelho no texto abaixo;
- Justificativa de solicitações não atendidas destacadas em amarelo no texto abaixo;



## DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA

VERSÃO 1.1 – Fev/2022

## SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios

“CASOS DE USO – Descrever casos de uso que poderão ser utilizados no plano de testes dos desenvolvimentos realizados

Sugestão para os relatórios: realizar comparações com o mês anterior e o mesmo mês em relação ao ano anterior (análise vertical e horizontal) – Será desenvolvido no BI

Indicadores a serem criados:

### 1. Tempo médio de espera - TME

Essa primeira métrica diz respeito ao tempo médio no qual o cliente espera na linha para ser atendido. Essa métrica é uma das mais relevantes.

Afinal, um baixo tempo de espera indica qualificação e agilidade por parte da sua equipe. Atualmente, com a agilidade dos serviços e a multiplicidade de tarefas e o sobrecarregamento do tempo, não é possível imaginar que um cliente que espere 10 minutos na linha esteja satisfeito. Portanto, caso o tempo médio de espera esteja alto, é necessário repensar o modelo de atendimento, a quantidade de pessoas na equipe ou mesmo na automação dos serviços.

### 2. Tempo médio de atendimento – TMA = 9 minutos

Qual o tempo que o seu time leva para concluir um atendimento, desde que a conversa se inicia até a finalização do atendimento. É verdade que alguns atendimentos são mais longos dependendo do tipo de serviço e atendimento prestado. Mas se a média estiver alta, é uma indicação de que algo não está certo. Seja relacionado aos sistemas utilizados ou relacionado aos próprios atendentes. Caso seja esta a razão, é hora de pensar em um treinamento mais efetivo que prepare os colaboradores para proporcionar um atendimento objetivo e adequado com a gravidade do problema.

- Enfermeiros TMAe = 2 minutos
- Médicos TMAm = 7 minutos
- Tec. Enfermagem = 5 minutos

### 3. Taxa de Abandono

Em todo *call center*, há vários atendentes em diversas chamadas. O volume de ligações é bem alto, portanto, com o sistema preditivo e de direcionamento de filas, é possível que várias ligações sejam completadas enquanto outras estão em curso. Quer dizer, enquanto um atendente ainda está em uma chamada, já há algumas pessoas na fila de atendimento aguardando serem atendidas. Esse recurso é ótimo, pois evita que as pessoas desistam da chamada por conta de linhas ocupadas. Porém, muitas pessoas ainda assim desistem da chamada e desligam a ligação. Na maior parte das vezes isso acontece porque o tempo de espera foi grande. Assim, quantas das pessoas que estavam na fila de espera desistiram da chamada? Se este número estiver alto, é um alerta. Quando o cliente não consegue contato com a sua empresa, é a concorrência que ele procura.

### 4. Absenteísmo

Essa taxa está relacionada diretamente com os integrantes do seu time. Ela diz respeito a quantidade de pessoas trabalhando com relação à quantidade escalada para atuar naquele momento. Essa taxa é importante, mas deve ser analisada em conjunto com outras. Ela pode indicar o motivo de uma alta taxa de abandono ou um grande tempo médio de atendimento. Ela pode ser estudada em conjunto com o *Turn Over*.

### 5. Atendimento / Resolução

Ela diz respeito a quantos dos atendimentos feitos, foram finalizados e resolvidos na primeira ligação. Essa métrica impactará diretamente na satisfação do cliente, bem como quanto à qualidade do atendimento da sua equipe. Funcionários bem preparados conseguem aumentar essa métrica. Informação dada pela pesquisa de satisfação do atendimento enviada 1 dia após a consulta, é o cliente que informa se foi bem atendido.

Informação dada pela pesquisa de satisfação da resolução enviada 10 dias após a consulta, é o cliente que informa que foi resolvido.

(Especialmente importante para o comercial)



## DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA

VERSÃO 1.1 – Fev/2022

## SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios

### 6. Nível de serviço - NS

80% das chamadas devem ser respondidas em até 20 segundos ou até menos. Telefones tocando e cliente que não conseguem falar com a sua equipe resultam em uma má reputação e alta na quantidade de reclamações. Portanto, é importante ficar atento quanto a essa métrica.

### 7. Tempo pós-atendimento - TPA

Essa métrica também é conhecida como *Wrap Time*. Ao finalizar um atendimento, é necessário alimentar alguns sistemas com algumas informações e se preparar para a próxima ligação. Essa métrica está relacionada com o nível de qualificação e, principalmente, produtividade de cada funcionário. Portanto, se a empresa necessita de mais agilidade, é importante estudar essa métrica e decidir se há a necessidade de mais treinamento e qualificação.

### 8. Aderência à escala

Essa métrica ajuda a ter controle sobre a sua equipe a fim de cobrar resultados. A escala prevê a quantidade de médicos e enfermeiros que deveriam estar logados em determinado momento.

Assim, a aderência à escala mostra qual a porcentagem dessa taxa está realmente sendo cumprida.

A gestão é fundamental e com essas métricas ela fica muito mais fácil. Mas quanto mais automatizados são os serviços, mais produtivo é o hub.

### 9. Net Promoter Score - NPS

Essa métrica precisa ser calculada com as respostas vindas da pesquisa de satisfação.

As métricas precisam ser cruzadas entre si, isto é, NPS por médico, TMA por CID, NS por turno, etc. Todas as métricas necessitam relatórios periódicos, porém as métricas em amarelo necessitam visualização em tempo real. Solicito sua avaliação quanto a demanda de recursos, para posterior avaliação e priorização pelo comitê gestor.

**Questionários pós atendimento, avaliando a consulta recebida. Usar essas métricas para divulgação em marketing e no comercial.**

### 10. Tempo de retorno

**Quantas vezes um único usuário utiliza a plataforma durante um mês. Se a resposta for mais de uma, pode ser um problema – especialmente se o usuário consultar para a mesma comorbidade..**

Relatórios a serem criados para Municípios Parceiros:

#### 1 - Clínica Digital

- Número de unidades (localidade)
- Status: em operação, apresentando falha, em manutenção
- Para cada unidade informar:
  - Usuários atendidos (período)
  - Gênero
  - Idade
  - Comorbidades informadas pelos pacientes em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
  - Comorbidades diagnosticadas (por médico e enfermeiro) em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
  - CIDs (para ser informada, cada cliente deve aprovar a divulgação da sua informação)
  - Tempo médio de atendimentos
  - NPS (deverá apresentar a opção de ser ocultado)
  - Resolução



## DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SISTEMA

VERSÃO 1.1 – Fev/2022

### SISTEMA OláMed Indicadores e Relatórios

- Número de exames realizados via relatório com gráfico de doenças que mais incidem por localidade/região

#### 2 - Aplicativo

- Bairro / Unidade de Saúde
  - Para cada unidade informar:
    - Usuários atendidos (período)
    - Gênero
    - Idade
    - Comorbidades informadas pelos pacientes em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
    - Comorbidades diagnosticadas (por médico e enfermeiro) em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
    - CIDs (para ser informada, cada cliente deve aprovar a divulgação da sua informação)
    - Tempo médio de atendimentos
    - NPS (deverá apresentar a opção de ser ocultado)
    - Resolução
    - Relatório com gráfico de doenças que mais incidem
- Mapa de calor, com possibilidade de localizar surtos específicos em bairros. Inicialmente será uma tabela

#### 3 - Totens

- Bairro / Unidade de Saúde
- Para cada unidade informar:
  - Usuários atendidos (período)
  - Gênero
  - Idade
  - Comorbidades informadas pelos pacientes em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
  - Comorbidades diagnosticadas (por médico e enfermeiro) em relatório com gráfico de doenças que mais incidem
  - CIDs (para ser informada, cada cliente deve aprovar a divulgação da sua informação)
  - Tempo médio de atendimentos
  - NPS (deverá apresentar a opção de ser ocultado)
  - Resolução

Relatório com gráfico de doenças que mais incidem

Métrica quantitativa absoluta de números atendimentos diário, mensal e anual (esse volume pode ser bem explorado pelo comercial). Será incluído no BI

Essa métrica abaixo talvez se refira mais a experiência do usuário. Que acham?

#### Taxa de tempo de trefa

Quanto tempo o usuário leva, em média, para chegar na solução em que ele queria originalmente? E quantos erros ele comete no decorrer da experiência? Essas são perguntas importantes de serem respondidas para que se melhore a facilidade no uso da ferramenta. Um alto número de erros ou um tempo alto indicam que a interface não é intuitiva o suficiente. Inicialmente será utilizado dados da pesquisa de satisfação