

# Backlog do produto BUSINESS PLANNER:

- ☒ ~~Desenvolver a diagrama do **gestor**;~~
- ☒ ~~Desenvolver a diagrama do **usuário**~~
- ☐ ;Desenvolver a diagrama **Gestor**;
- ☒ ~~Desenvolver a diagrama **Profissional**;~~
- ☒ ~~Organizar docs;~~
- ☒ ~~Narrar a jornada de usuário (atividade lúdica - construir uma cena);;~~
- ☒ ~~Identificar fluxo irrelevantes/repetitivos;~~
- ☒ ~~Revisar com chatgpt diagrama;~~
- ☒ ~~Mapa de empatia~~
- ☒ ~~Personas~~
- ☒ ~~Diagrama BPMN (pool) - Jornada de usuário~~
- ☐ Entrar em contato com o CAC
- ☒ ~~Adaptação do diagrama para o CAC~~
- ☒ ~~Fazer interface com Figma~~
- ☒ ~~Levantar Requisitos Funcionais~~
- ☐ Reunião com CAC
- ☐ Ajustar documentação requisitos funcionais e não funcionais

**19/09 - 26/09** (Autor | Revisor)

- ☒ ~~Desenvolver a diagrama da **Empresa**;~~ ~~Lucas Frigato | Leonardo, Lucas Americano~~
- ☒ ~~Desenvolver a diagrama **Usuário**;~~ ~~Lucas Frigato | Leonardo, Lucas Americano~~
- ☒ ~~Desenvolver a diagrama **Profissional**;~~ ~~Lucas Frigato | Leonardo, Lucas Americano~~
- ☒ ~~Revisar com chatgpt diagrama;~~ ~~Samuel, Rafael, Gabriel | Alexandre~~
- ☒ ~~Identificar fluxo irrelevantes|repetitivos;~~ ~~Samuel, Rafael | Alexandre~~
- ☒ ~~Organizar docs;~~ ~~Todos~~

## 26/09 - 3/10 (Autor | Revisor)

- ☒ Mapa de empatia; ~~Alexandre | Lucas Americano, Leonardo~~
- ☒ Personas ~~Leonardo | Lucas Americano, Alexandre, Lucas Frigato~~

## 03/10 - 10/10 (Autor | Revisor)

- ☒ Diagrama BPMN (pool) — Jornada de usuário; ~~Lucas Frigato | Leonardo, Lucas Americano~~
- ☒ Diagrama do Professor; ~~Lucas Frigato | Leonardo, Lucas Americano~~

## 10/10 - 17/10 (Autor | Revisor)

- ☒ Adaptar diagrama para o CAC; ~~Lucas Frigato | Leonardo~~
  - ☐ Falar com o CAC; Alexandre, Rafael, Samuel, Gabriel
- ☒ Diagrama do Professor; ~~Lucas Frigato | Leonardo~~
- ☒ Atualizar Documentação (Criar nova guia para ~~SPRINT 4~~); ~~Lucas Americano | Leonardo~~
- ☒ Definir o que vai ser o MVP 1.0 — Interfaces Figma; ~~Lucas Americano | Leonardo, Lucas Frigato~~

## 17/10 - 24/10 (Autor | Revisor)

- ☒ 1. Adaptar diagrama para o CAC; ~~Lucas Frigato | Leonardo | Alexandre~~
  - ☒ Enviar Email;
  - ☐ Contatar professor para agilizar visita ao CAC;
  - ☐ Receber Resposta;
  - ☐ Agendar horário;
  - ☐ Realizar entrevista.
- ☒ 2. Esboçar a interface do MVP (Figma) Part1; ~~Alexandre | Leonardo | Lucas Frigato | Lucas Americano | Rafael~~
  - ☒ Pagina Principal — Rafael
  - ☒ Pagina Login/Cadastro — Lucas Americano

- ☒ ~~Fazer a logo - Alexandre | Leonardo | Lucas Frigate~~
- ☒ ~~Decidir o nome - Alexandre | Leonardo | Lucas Frigate~~
- ☐ 3. Slides para apresentar o projeto ao CAC (Canva) **Leonardo | Samuel | Alexandre**
  - ☒ ~~Definir MIV(Manual de identidade Visual) do Sistema (Paleta de cores, Logomarca, Formas de utilização);~~
  - ☐ Criar formas de apresentação (Textos e/ou tópicos);
  - ☐ Criar Slides de apresentação do grupo, do sistema, forma de utilização;
  - ☐ Hipóteses do nosso grupo sobre nossa visão do que a empresa gostaria no sistema;
- ☐ 4. Atualizar Documentação (Criar nova guia para **SPRINT 5**); **Lucas Americano | Leonardo**
  - ☐ O QUE FALTA?
    - ☐ Página principal do figma
    - ☐ Tópico 3

## 24/10 - 31/10 (Autor | Revisor)

- ☐ 1. Adaptar diagrama para o CAC; **Samuel | Gabriel**
  - ☒ ~~Contatar professor para agilizar visita ao CAC;~~
  - ☐ Receber Resposta;
  - ☐ Agendar horário;
  - ☐ Realizar entrevista.
- ☐ 2. Fazer documentação dos requisitos funcionais e não funcionais **Lucas Frigate | Samuel**
  - ☒ ~~Listar requisitos funcionais~~
  - ☒ ~~Listar requisitos não funcionais~~
  - ☒ ~~Listar casos de uso~~
  - ☒ ~~Colocar fluxo alternativo para os casos de uso~~
  - ☒ ~~Colocar fluxo principal para casos de uso~~
- ☐ 3. Slides para apresentar o projeto ao CAC (Canva) **Samuel | Alexandre**
  - ☒ ~~Definir MIV(Manual de identidade Visual) do Sistema (Paleta de cores, Logomarca, Formas de utilização);~~
  - ☒ ~~Criar formas de apresentação (Textos e/ou tópicos);~~
  - ☒ ~~Criar Slides de apresentação do grupo, do sistema, forma de utilização;~~
  - ☒ ~~Hipóteses do nosso grupo sobre nossa visão do que a empresa gostaria no sistema;~~
- ☐ 4. Atualizar Documentação (Criar nova guia para **SPRINT 5**); **Lucas Americano | Leonardo**

☒ ~~O QUE FALTA?~~

- ☒ ~~Página principal do figma~~
- ☒ ~~Tópico 3~~

## 31/10 - 7/11 (Autor | Revisor)

☐ 1. Adaptar documentação de acordo com diagrama; **Lucas Frigato | Samuel**

- ☒ ~~planejamento de divisão de atividades para cada membro que ficará responsável por essa ação~~
- ☐ redefinir tópicos de acordo com diagrama
- ☐ cada um revisará o tópico do qual cada um ficará responsável

☒ 2. ~~Revisar slides que será utilizado para apresentar o projeto ao CAC;~~ **Gabriel | Alexandre**

- ☒ ~~definir quem fará a revisão~~
- ☒ ~~caso o revisor encontre inconformidades realizar os ajustes necessários~~

☒ 3. ~~Fazer novamente um diagrama para o projeto geral~~

- ☒ ~~desenvolver as pools que estarão presentes no diagrama do bizagi~~
- ☒ ~~desenvolver as atividades de cada pool dentro do diagrama~~

# Documentação do PMCANVAS

## 1. JUSTIFICATIVA (Passado)

- Subutilização dos serviços de ouvidoria
  - Dificuldade de encontrar atendimento de boa qualidade
- 

## 2. PRODUTO

- App focado em avaliações de clínicas, hospitais e centros de saúde, permitindo avaliar cada especialidade de forma individual.
- 

## 3. OBJ SMART

*(Sem post-it visível com conteúdo)*

---

## 4. BENEFÍCIOS (Futuro)

- **Usuário:** escolher melhor local de atendimento; reduzir tempo de espera; ter voz nas avaliações; acesso às informações confiáveis.
  - **Profissionais de saúde:** feedback para melhoria contínua; reconhecimento por bom atendimento.
  - **Sistema de saúde:** aumento da transparência; uso inteligente de dados de ouvidoria; melhoria da qualidade do serviço.
  - **Gestores:** identificar gargalos no atendimento; acesso a indicadores; monitorar desempenho das unidades.
- 

## 5. REQUISITOS

- Cadastro de usuário como paciente ou como clínica|profissional
  - Possibilidade de resposta da empresa na avaliação
  - Sistema de busca de profissionais
  - Usuário avalia com notas o atendimento dos profissionais e hospital
  - Sistema de avaliações utilizando estrelas (1-5)
  - Filtragem e moderação de avaliações e respostas da empresa
  - Ranking de instituições com melhor avaliação na especialidade pesquisada pelo usuário, atualizado em tempo real
  - Banco de dados para as contas cadastradas
  - Geração de gráficos com indicadores de atendimento
- 

## **6. STAKEHOLDERS EXTERNOS (& Fatores Externos)**

- Pacientes (usuários)
  - Gestores públicos (SUS, Minist. Saúde)
  - Hospitais|UPAs públicos
  - Hospitais privados
  - Profissionais de saúde
  - Órgãos de controle
- 

## **7. PREMISSAS**

- Usuários irão avaliar após atendimento
- Notas agregadas geram tomadas de decisão
- Interface deve ser simples e rápida

- Integração futura com dados oficiais
  - Usuários terão acesso fácil via dispositivos móveis
  - Classificação de comentários a partir do nível de verificação (pagantes e não pagantes trazem mais credibilidade)
  - Sistema escalável para diferentes hospitais|planos
  - Treinamento inicial da equipe garantirá uso adequado
  - Prestador de serviço deve ser ágil no atendimento para prevenir punições e perda de reputação
- 

## 8. EQUIPE

- **Product Owner:** Alexandre
  - **Scrum Master:** Leonardo
  - **Devs Front:** Lucas Americano, Samuel, Rafael
  - **Devs Back:** Lucas Frigato, Lucas Americano
- 

## 9. GRUPO DE ENTREGA

- Mapa de empatia
  - Diagramas
  - MVP
  - Principais funcionalidades
- 

## 10. RESTRIÇÕES

- Acesso a dados oficiais limitado
  - Engajamento dos usuários pode ser baixo
  - Privacidade e LGPD
  - Custos iniciais de desenvolvimento
  - Necessidade de adequação às normas da ANS e Ministério da Saúde
  - Tempo limitado para implementação da primeira versão (MVP)
  - Dependência da infraestrutura de TI dos hospitais|planos
  - Recursos financeiros restritos para marketing|divulgação
- 

## 11. RISCOS

### 11.1 Baixa adesão do público

- **Probabilidade:** Média|Alta
  - **Impacto:** Alto (plataforma pode se tornar inútil por falta de dados)
  - **Mitigação:**
    - Campanha de marketing mostrando benefícios
    - Processo de avaliação rápido e intuitivo
    - Pequenas recompensas ou cupons para primeiros usuários
    - Parcerias com clínicas|hospitais
  - **Contingência:** mudar foco para nicho ou especialidade médica
- 

### 11.2 Fake reviews | manipulação de notas

- **Probabilidade:** Alta



- **Impacto:** Muito Alto (perda total de credibilidade)
  - **Mitigação:**
    - Verificação se usuário realmente usou serviço
    - Algoritmos de detecção de padrões suspeitos
    - Moderação humana
    - Limitar número de avaliações por período curto
    - Alertas para avaliações suspeitas
  - **Contingência:** processo ágil para remover avaliações falsas
- 

### 11.3 Necessidade de infraestrutura e alto investimento

- **Probabilidade:** Alta
  - **Impacto:** Muito Alto (pode levar ao cancelamento do projeto)
  - **Mitigação:**
    - Uso de serviços em nuvem (AWS, Azure) começando pequeno e escalando conforme necessidade
    - Plataforma otimizada para consumir menos recursos
    - Análise de custo-benefício detalhada para investidores
- 

### 11.4 Resistência de hospitais e gestores

- **Probabilidade:** Média|Alta
- **Impacto:** Alto (limita base de dados e credibilidade)
- **Mitigação:**
  - Mostrar valor da plataforma para hospitais (gestão de qualidade, reputação)

- Criar canal de respostas às avaliações
  - Políticas claras para lidar com denúncias
  - **Contingência:** focar em usuários e clínicas privadas se hospitais não aderirem
- 

## 11.5 Falta de investimento e continuidade

- **Probabilidade:** Média
- **Impacto:** Muito Alto (projeto pode ser encerrado)
- **Mitigação:**
  - Plano de negócios robusto com receitas bem definidas
  - Buscar investidores
  - Lançar MVP rápido para atrair interesse
  - Parcerias estratégicas com gestores de saúde
  - Explorar modelos alternativos de receita (consultoria, relatórios, etc.)

[https://miro.com/welcomeonboard/SjhJVoielVIM1o4YUQySXFLanhCTm82VUZtUTUyR1RUREtzWTivWXAwmDYzMkZ2UFpiZFByTHRyQVZSMGpWQUJQTHI4dkN5cEJicERjMnVaK2J3dUFpTmFtckpCdG1FTVBpcmFPcHNyMHZEQlVBZ1E2cTJLboc3am45UjMrSlNzVXVvMm53MW9OWFg5bkJoVXZxdFhRPTOhdjE=?share\\_link\\_id=438868614954](https://miro.com/welcomeonboard/SjhJVoielVIM1o4YUQySXFLanhCTm82VUZtUTUyR1RUREtzWTivWXAwmDYzMkZ2UFpiZFByTHRyQVZSMGpWQUJQTHI4dkN5cEJicERjMnVaK2J3dUFpTmFtckpCdG1FTVBpcmFPcHNyMHZEQlVBZ1E2cTJLboc3am45UjMrSlNzVXVvMm53MW9OWFg5bkJoVXZxdFhRPTOhdjE=?share_link_id=438868614954)

# Mapa de Empatia

## O que ele pensa e sente?

- Medo e Frustração: Ele teme ter uma consulta ruim, gastar tempo e dinheiro para no fim ter que recomeçar o processo de busca. Sente frustração com a falta de informações confiáveis sobre profissionais de saúde.
- Desejo de Eficiência: Ele valoriza a otimização de tempo e recursos. Quer resolver o problema da saúde de forma rápida e assertiva, sem "tentativa e erro".
- Busca por Confiança: Ele quer ter a segurança de que o médico escolhido é competente, empático e capaz de resolver o problema dele.

## O que ele Vê?

- Mídia Digital: Vê notícias, anúncios e redes sociais que destacam a importância de cuidar da saúde, mas também vê muitas informações superficiais.
- Ambiente de Trabalho: Vê colegas de trabalho que reclamam da burocracia do plano de saúde e da dificuldade de encontrar bons médicos.
- Plataformas de Agendamento: Vê sites e aplicativos de planos de saúde que oferecem listas de profissionais, mas sem detalhes de qualidade ou avaliações úteis.

## O que ele Ouve?

- Colegas e Amigos: Ouve recomendações superficiais ou, muitas vezes, reclamações sobre médicos, o que aumenta a incerteza.
- Opinião Especializada: Ouve o que outros especialistas ou sites de saúde sérios dizem, mas sente falta de uma visão mais prática e pessoal sobre o atendimento.
- Propaganda: É bombardeado por anúncios que prometem soluções de saúde, mas que nem sempre se conectam com a realidade dele.

## O que ele Fala e Faz?

- Ações: Ele pesquisa por conta própria em diversas plataformas (Google, redes sociais, grupos de WhatsApp) na tentativa de encontrar um bom médico.
- Comentários: Costuma comentar com amigos ou colegas: "Você conhece um bom cardiologista pelo plano X?", ou "Minha última consulta foi péssima, não resolveu nada."
- Comportamento: Agenda consultas com base em indicações de conhecidos ou, em último caso, escolhe o primeiro nome que aparece na lista do plano de saúde, o que muitas vezes resulta em uma experiência insatisfatória.

## Dores

- Falta de dados e informações para tomar uma decisão.
- Medo de ter uma experiência ruim.

- Perda de tempo e dinheiro.
- Incerteza sobre a qualidade do atendimento.

## Ganhos

- Confiança: Ter acesso a feedbacks honestos e estruturados.
  - Eficiência: Agendar a consulta certa na primeira tentativa.
  - Tranquilidade: Sentir que está em boas mãos, com um profissional que atende às suas expectativas.
  - Decisão Inteligente: Tomar uma decisão baseada em dados e na experiência de outros, não em suposições.
- 

## Personas

### Perfil 1: Eduarda - A Planejadora Precavida

#### Dados Pessoais

- Idade: 25 anos
- Profissão: Analista Administrativa (CLT)
- Plano de Saúde: Básico da empresa

#### História e Dores

Eduarda é uma profissional organizada e detalhista. Sua principal preocupação não é só a saúde, mas o custo e o retrabalho que uma consulta ruim pode gerar. Ela tem um plano de saúde básico e sabe que alguns procedimentos, ou mesmo uma segunda consulta com outro especialista, podem ter custos extras não cobertos. Ela já teve a experiência de agendar com um médico que parecia bom, mas que se mostrou inadequado, forçando-a a gastar tempo e dinheiro para recomençar a busca.

#### O que ela quer da sua solução

- Evitar surpresas financeiras: Ela quer ter certeza de que o médico não vai pedir exames ou tratamentos que gerem custos inesperados.
- Otimização de tempo: Busca uma ferramenta que a ajude a tomar a decisão certa na primeira tentativa, para não perder tempo com consultas desnecessárias.
- Decisão com base em dados: Ela confia em dados e quer ter acesso a informações sobre o custo-benefício e a qualidade do serviço.

Frase que a define

*"Não posso me dar ao luxo de errar na hora de escolher um médico. Preciso ter certeza de que estou fazendo o melhor investimento, tanto de tempo quanto de dinheiro."*

## Perfil 2: Iris - A Buscadora de Confiança

Dados Pessoais:

- Idade: 26 anos
- Profissão: Operadora de Caixa
- Plano de Saúde: Pode ou não ter, mas valoriza a acessibilidade.

História e Dores:

Iris é uma pessoa que confia em indicações e busca por relações de confiança. Sua principal motivação ao procurar um médico não é o custo, mas a integridade e a confiabilidade do profissional. Ela quer saber se o médico é ético, se ouve o paciente de verdade e se realmente se importa com o bem-estar dele. Ela teme encontrar um profissional que seja "frio", que a trate apenas como mais um número, sem demonstrar empatia ou um real interesse em resolver seu problema.

O que ela quer da sua solução:

- Reputação e Confiança: A ferramenta precisa dar informações sobre a "reputação" do médico, mostrando se ele é confiável e se atua de forma ética.
- Empatia e Acolhimento: Ela quer saber se o profissional é empático, se explica bem e se a faz sentir confortável.
- Comentários Qualitativos: Ela valoriza feedbacks que falem da experiência pessoal, não apenas de um rating genérico.

Frase que a define:

*"Eu não me importo só com o conhecimento, eu me importo em ser tratada com dignidade e respeito. Preciso saber se o médico é confiável e humano."*

---

#### FRASE QUE A DEFINE:

"Eu não me importo só com o conhecimento, eu me importo em ser tratada com dignidade e respeito. Preciso saber se o médico é confiável e humano."

#### HISTÓRIA E DORES:

Iris é uma pessoa que confia em indicações e busca por relações de confiança. Sua principal motivação ao procurar um médico não é o custo, mas a **integridade e a confiabilidade** do profissional. Ela quer saber se o médico é ético, se ouve o paciente de verdade e se realmente se importa com o bem-estar dele. Ela teme encontrar um profissional que seja "frio", que a trate apenas como mais um número, sem demonstrar empatia ou um real interesse em resolver seu problema.



- **Idade:** 26 anos
- **Profissão:** Operadora de Caixa
- **Plano de Saúde:** Pode ou não ter, mas valoriza a acessibilidade.

#### DADOS PESSOAIS

#### IRIS - A BUSCADORA DE CONFIANÇA

#### O QUE ELA QUER DA SUA SOLUÇÃO?

- **Reputação e Confiança:** A ferramenta precisa dar informações sobre a "reputação" do médico, mostrando se ele é confiável e se atua de forma ética.
- **Empatia e Acolhimento:** Ela quer saber se o profissional é empático, se explica bem e se a faz sentir confortável.
- **Comentários Qualitativos:** Ela valoriza feedbacks que falem da experiência pessoal, não apenas de um rating genérico.

#### FRASE QUE A DEFINE:

"Não posso me dar ao luxo de errar na hora de escolher um médico. Preciso ter certeza de que estou fazendo o melhor investimento, tanto de tempo quanto de dinheiro."

#### HISTÓRIA E DORES:

Eduarda é uma profissional organizada e detalhista. Sua principal preocupação não é só a saúde, mas o **custo e o retrabalho** que uma consulta ruim pode gerar. Ela tem um plano de saúde básico e sabe que alguns procedimentos, ou mesmo uma segunda consulta com outro especialista, podem ter custos extras não cobertos. Ela já teve a experiência de agendar com um médico que parecia bom, mas que se mostrou inadequado, forçando-a a gastar tempo e dinheiro para recomençar a busca.



- **Idade:** 25 anos
- **Profissão:** Analista Administrativa (CLT)
- **Plano de Saúde:** Básico da empresa

#### DADOS PESSOAIS

#### EDUARDA - A PLANEJADORA PRECAVIDA

#### O QUE ELA QUER DA SUA SOLUÇÃO?

- **Evitar surpresas financeiras:** Ela quer ter certeza de que o médico não vai pedir exames ou tratamentos que gerem custos inesperados.
- **Otimização de tempo:** Busca uma ferramenta que a ajude a tomar a decisão certa na primeira tentativa, para não perder tempo com consultas desnecessárias.
- **Decisão com base em dados:** Ela confia em dados e quer ter acesso a informações sobre o custo-benefício e a qualidade do serviço.

# DIAGRAMAS

## PROFESSOR (preceptor)

### Objetivos

- Realizar feedback aos alunos

### Saída

- Diagrama do Professor
- 

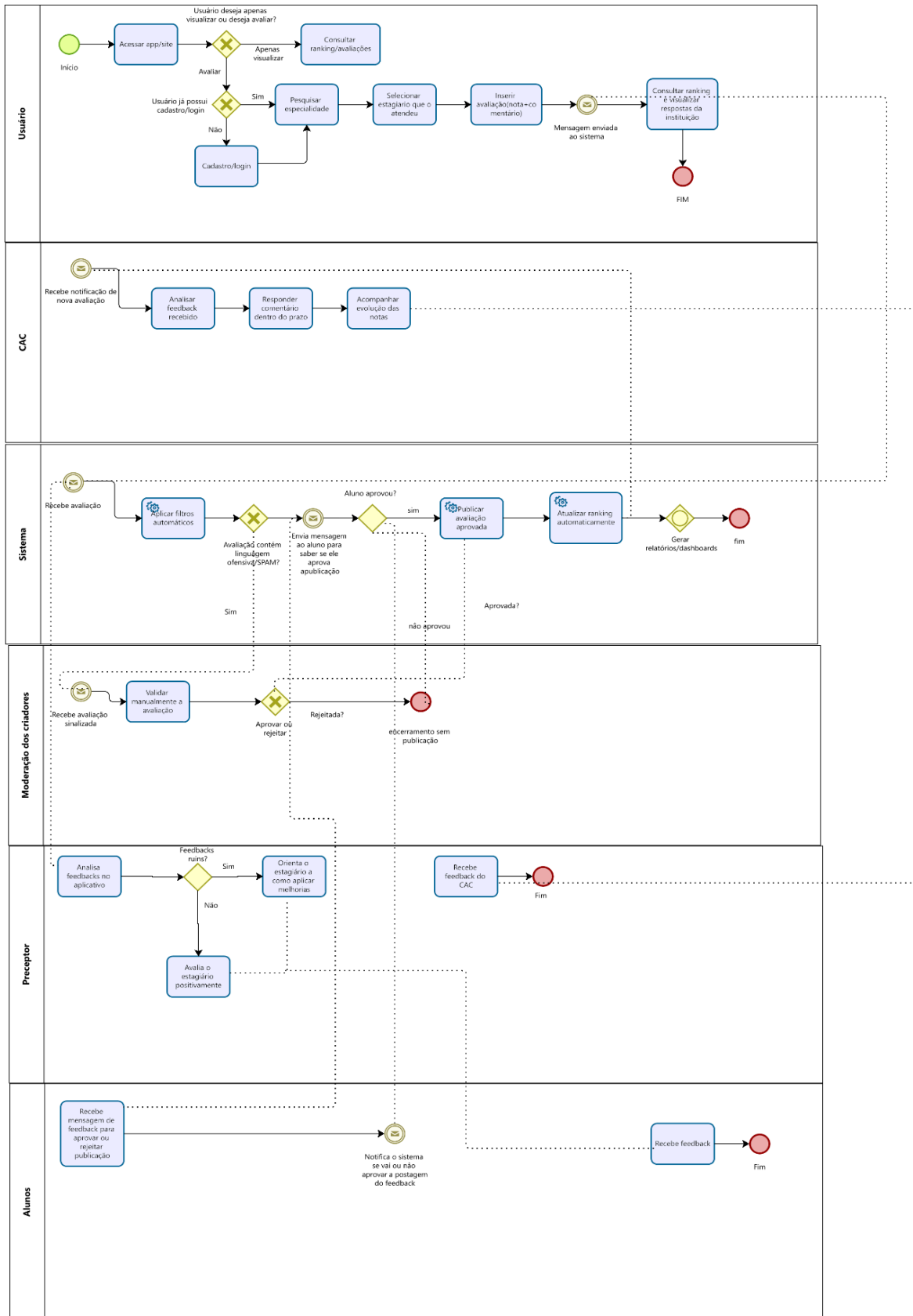
## CAC

### Objetivos

- Representar visualmente a estrutura e as interações de um sistema
- Facilitar o entendimento do sistema e funções de cada ator
- Planejamento e distribuição de responsabilidades

### Saída

- Diagrama do CAC






# Interface do Figma (MVP)

[QualiCheck - Figma](#)

## Página Principal

Colocar imagem aqui

## Página de Login

 QualiCheck

### Encontre os melhores consultórios.

Faça login para acessar as análises e avaliações

Copyright © 2025 Medicozinho Enterprises. [Privacy Policy](#)

## Seja Bem Vindo

Insira suas credenciais para acessar a sua conta.

Email

user@example.com

Senha


Insira sua senha


☐ Lembre-se de mim

[Esqueceu sua senha?](#)

Log In

FAÇA LOGIN COM


 Google

 Apple

Não tem uma conta? [Faça Cadastro](#)

# Página de Cadastro

## Cadastro de Usuário

 QualiCheck

Encontre os melhores consultórios.  
Faça login para acessar as análises e avaliações

Copyright © 2025 Medicozinho Enterprises. [Privacy Policy](#)

Seja Bem Vindo

Insira suas credenciais para criar a sua conta.

Nome

João Silva

CPF

123.456.789-01

Email

user@example.com

Senha

Insira sua senha


Tipo de Conta

Usuário

Associado

Criar Conta

## Cadastro de Associado

 QualiCheck

Encontre os melhores consultórios.  
Faça login para acessar as análises e avaliações

Copyright © 2025 Medicozinho Enterprises. [Privacy Policy](#)

Seja Bem Vindo

Insira suas credenciais para criar a sua conta.

Nome

João Silva

CRM

12345

Email

user@example.com

Senha

Insira sua senha

Tipo de Conta

Usuário

Associado

Criar Conta

# Slides Para Apresentação - CAC

Manual de identidade Visual do Sistema

O que a empresa gostaria no sistema?

Slides de Apresentação

# PITCH DE VENDA DE IDEIA PARA CAC CEUB

## Pitch 1: Gestão de Qualidade e Reputação Médica (Foco B2B)

**Público-Alvo:** Diretores/Chefes de Corpo Clínico, Gerentes de Qualidade, Diretores Hospitalares.

### Estrutura do Pitch (Dividido em Slides)

#### Dica do Diretor Comercial:

Ao apresentar, use uma linguagem que conecte diretamente com a responsabilidade deles:

- Em vez de falar "problemas", use **"Risco de Reputação"** ou **"Vulnerabilidade Clínica"**.
- Em vez de "notas", use **"Indicadores de Performance Clínica"** ou **"Score de Excelência"**.
- O objetivo final não é *avaliar*, mas **dar aos gestores o poder de melhorar ativamente a qualidade e a reputação da instituição.**

#### SLIDE 1: Título Impactante

Slide	Título Principal	Conteúdo Refinado (Tópicos para o Apresentador)
1	<b>Da Incerteza à Excelência: Gerenciamento Preditivo da Qualidade Clínica.</b>	<b>Abertura:</b> "A reputação de sua instituição é construída diariamente na percepção de cada paciente. Mas, com a ouvidoria tradicional, vocês só agem sobre o dano. Nossa proposta é <b>mudar de gestão reativa para preditiva.</b> "

#### SLIDE 2: O Desafio da Reputação e Risco

Slide	Título Principal	Conteúdo Refinado (Tópicos-Chave)
2	A Crise de Dados e o Risco de Reputação no Setor de Saúde.	<p><b>Dores (Conectando ao Mapa de Empatia B2C):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Vulnerabilidade Reputacional:</b> A incerteza do paciente (Eduarda, Iris) vira reclamação pública e judicial.</li> <li><b>Inércia da Ouvidoria:</b> Dados passivos, lentos e subutilizados. Não permite intervenção <i>antes</i> do problema escalar.</li> <li><b>Desequilíbrio de Performance:</b> Dificuldade em identificar e corrigir objetivamente a variação de qualidade entre os membros do Corpo Clínico.</li> </ul>

SLIDE 3: A Solução de Inteligência (Nosso Produto B2B)

Slide	Título Principal	Conteúdo Refinado (Tópicos-Chave)
3	[Nome do Sistema]: Transformando Feedback em <i>Business Intelligence</i> Clínica.	<p><b>O que Entregamos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Não é um App de <i>reviews</i>, é uma <b>Plataforma SaaS de Análise de Desempenho Médico-Assistencial</b>.</li> <li>Transformamos <i>millions</i> de interações de pacientes em <b>Dados Acionáveis</b> para a gestão.</li> <li>Nosso valor reside na <b>quantificação da qualidade</b> e na <b>identificação de desvios de protocolo</b> (soft skills).</li> </ul>

SLIDE 4: O Diferencial de Credibilidade e Segurança

Slide	Título Principal	Conteúdo Refinado (Tópicos-Chave)

4	Fidelidade de Dados: O Nosso Compromisso Contra o Ruído.	<p><b>Diferencial Competitivo (Batendo no Risco de "Fake Review"):</b> &lt;ul&gt;&lt;li&gt;<b>Verificação Total:</b> Garantimos que <b>apenas pacientes verificados</b> que <i>utilizaram</i> o serviço podem avaliar. <i>Fidelidade muito superior a qualquer plataforma aberta.</i>&lt;/li&gt;&lt;li&gt;<b>Gestão de Risco:</b> Fornecemos <b>dados para defesa da reputação</b> contra ataques de má-fé ou concorrência.&lt;/li&gt;&lt;li&gt;<b>LGPD &amp; Compliance:</b> Estrutura em conformidade total, mantendo a privacidade do paciente e a segurança da instituição.&lt;/li&gt;&lt;/ul&gt;</p>
---	--	---

SLIDE 5: As Dimensões da Performance (O Score Médico)

Slide	Título Principal	Conteúdo Refinado (Tópicos-Chave)
5	Score de Excelência Clínica: As 4 Dimensões da Qualidade Avaliada.	<p><b>Métricas Chave (O Coração da Venda):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Comunicação &amp; Empatia (O Humano):</b> Habilidade de ouvir, explicar e estabelecer confiança (Valor de Iris).&lt;/li&gt; <li><b>Eficiência Operacional (O Processo):</b> Tempo de espera, clareza no agendamento, facilidade no processo.&lt;/li&gt; <li><b>Eficácia Percebida (O Resultado):</b> Sentimento de que o problema foi resolvido e a informação foi clara.&lt;/li&gt; <li><b>Adesão ao Protocolo (O Risco):</b> Identificação de desvios de conduta através do feedback do paciente.&lt;/li&gt; <li><b>Resultado:</b> Pontuação individualizada e objetiva para <i>cada</i> profissional.&lt;/li&gt; </li></li></li></li></li></ul>

SLIDE 6: Benefícios para o Corpo Clínico

Slide	Título Principal	Conteúdo Refinado (Tópicos-Chave)

6	Impacto Estratégico: Gestão de Performance e Retenção de Talentos.	<p><b>Valor para a Gestão de Pessoas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Intervenção Proativa:</b> Identifique <b>médicos de alto risco</b> e forneça <i>coaching</i> direcionado antes que a insatisfação gere um dano maior.</li> <li><b>Meritocracia com Dados:</b> Reconhecimento e bonificação dos <i>Top Performers</i> do corpo clínico com base em <i>dados verificáveis</i>.</li> <li><b>Desenvolvimento Efetivo:</b> Use os dados para criar programas de T&amp;D focados nas <i>soft skills</i> mais carentes (ex: 80% dos médicos precisam melhorar a 'Comunicação').</li> </ul>
---	--	---

## SLIDE 7: A Visão do Hospital (Capital Reputacional)

Slide	Título Principal	Conteúdo Refinado (Tópicos-Chave)
7	A Nota Institucional: Elevando o Capital Reputacional do Hospital.	<p><b>Valor para a Direção:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Benchmarking Interno:</b> Compare a qualidade entre diferentes Unidades, Centros de Especialidade ou até Turnos.</li> <li><b>Padrão de Qualidade:</b> Estabeleça o Score de Qualidade como o novo padrão de excelência institucional.</li> <li><b>Atração de Pacientes:</b> Use o <b>Score de Excelência Verificado</b> como um diferencial de marketing e atração para pacientes que buscam confiança (Eduarda e Iris).</li> </ul>

## SLIDE 8: Chamada para Ação

Slide	Título Principal	Conteúdo Refinado (Tópicos para o Encerramento)

8	<b>Próximos Passos: Da Análise ao Valor Imediato.</b>	<b>Encerramento e Próxima Etapa:</b> <ul><li> <b>Agilidade:</b> Nossa plataforma é projetada para rápida integração com seu prontuário eletrônico.</li><li> <b>Ação:</b> Proposta de um <b>Projeto Piloto de 90 Dias</b> em um setor de alto volume de atendimentos.</li><li> <b>CTA:</b> "Permitam-nos agendar uma demonstração de <b>como seria o Painel de Controle de sua unidade hoje</b> e identificar os 3 principais riscos de reputação que vocês enfrentam."</li></ul>
---	---	--