# Como Avaliar o Desempenho do Atendimento e Otimizar a Experiência do Cliente (CX)

**Introdução**

Recentemente, recebi o desafio de apoiar um time de CX (Customer Experience) na análise de desempenho dos atendimentos realizados tanto por agentes humanos quanto por chatbots. A missão era clara: construir um painel que traduzisse dados em insights práticos e ajudasse a equipe a entender melhor a qualidade dos atendimentos prestados.

Para isso, defini e implementei métricas específicas de avaliação — como  
- TMA (Tempo média de atendimento),  
- FRC (First Resolution Contact)  
- Sensibilidade (assuntos que levam pra um âmbito de resolução jurídica)  
- Rechamados (chamados feitos mais de uma vez)

Construí um dashboard no Power BI capaz de oferecer uma visão estratégica e operacional ao mesmo tempo.

Neste artigo, compartilho essa experiência, explicando as regras de negócio aplicadas, as decisões técnicas tomadas e os aprendizados que surgiram ao longo do processo.

**Introduçãodsads**