

1. Defina o problema:

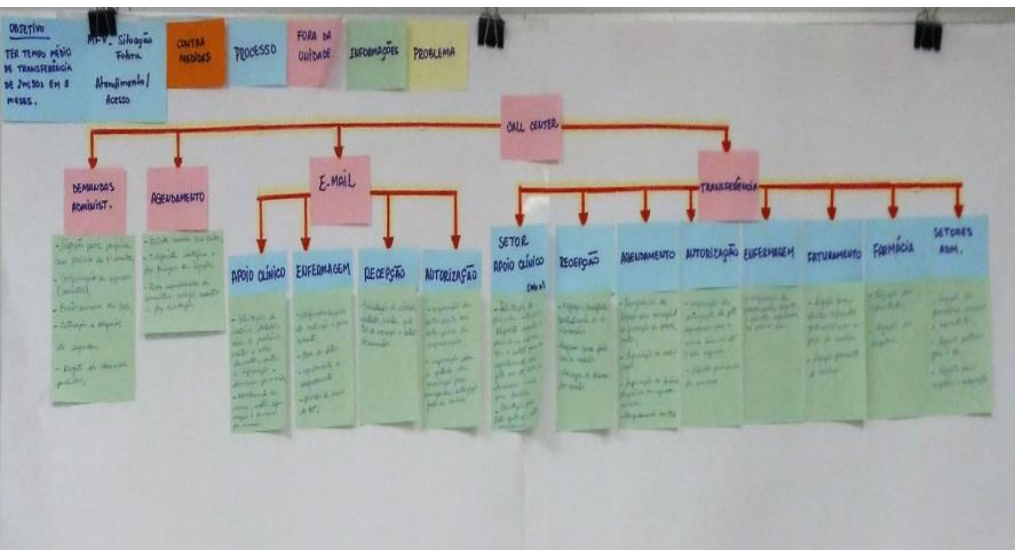
Demora no atendimento da ligação de transferência

2. Entenda a Situação



O Call Center realiza agendamentos de consultas, confirmações e remanejamentos de agendas e pesquisa pós consulta de pacientes de 1ª vez. Além disso, transfere ligações para os setores.

5. Contramedidas propostas



1. Incluir URA para fluxo dedicado para marcação de consultas;  
2. Definir com setores casos para transferência de ligação;  
3. Revisar o script e adequar conforma a necessidade;  
4. Conhecer os setores críticos (Treinamento);  
5. Criar comunicação visual para o Call Center;  
6. Criar padrão para atendimento (Triagem e transferência);  
7. Criar opções para resolução sem transferência.

3. Defina o objetivo específico desse A3

Diminuir tempo médio de transferência para 1 min e 30 segundos

Foi evidenciado que as transferências de ligações ocupam 14% do total das ligações atendidas, não existe acordo para esse processo, quando realizado o cliente aguarda muito tempo para ser atendido, bem como não existem informações suficientes para subsidiar os profissionais em tomadas de decisões.

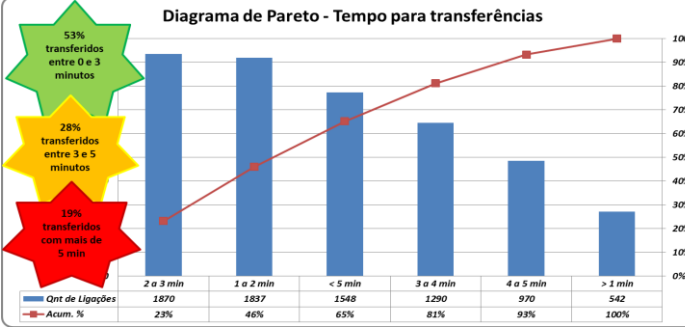


Diagrama de Pareto - Tempo para transferências

Tempo	Qnt de Ligações	Acum. %
2 a 3 min	1870	23%
1 a 2 min	1837	46%
< 5 min	1548	65%
3 a 4 min	1290	81%
4 a 5 min	970	93%
> 1 min	542	100%

Trasferências

Autorização

Enfermagem

Recepção

Tempo fila: 18 s

Tempo fila: 28 s

Tempo fila: 17 s

Atendimento: 34 s

Atendimento: 30 s

Atendimento: 40 s

Espera transferência: 6 min

Espera transferência: 8 min e 50 s

Espera transferência: 1 min e 46 s

Finalizada por assistência

Ligação finalizada sem atendimento

Atendido com êxito

Legenda:

Critico

Semi critico

Não critico

Diagrama de Pareto - Tempo para transferências

Distribuição de ligações por hora

	Entrantes	Atendidas	Perdidas	% Perdidas	Trasferidas	% Trasferidas	TMA Atendidas	TMA Transferidas	TMA Médio	TM fila
Janeiro	7.127	6517	610	8,6%	1013	14,2%	00:02:08	00:05:46	00:03:57	00:00:13
Fevereiro	5.899	5483	416	7,1%	858	14,5%	00:02:22	00:03:29	00:02:56	00:00:13
Março	7.708	6846	862	11,2%	1034	13,4%	00:02:28	00:03:22	00:02:55	00:00:27
Abril	7.407	6331	1076	14,5%	861	11,6%	00:02:28	00:03:42	00:03:05	00:00:24
Mai	8.371	7040	1331	15,9%	1036	12,4%	00:02:29	00:03:13	00:02:51	00:00:23
Junho	6.625	6009	616	9,3%	885	13,4%	00:02:21	00:03:20	00:02:51	00:00:10
Julho	6.692	6106	586	8,8%	980	14,6%	00:02:13	00:03:27	00:02:50	00:00:12
Agosto	7.783	7106	677	8,7%	982	12,6%	00:02:18	00:03:13	00:02:46	00:00:10
Setembro	6.968	6388	580	8,3%	1011	14,5%	00:02:17	00:04:29	00:03:23	00:00:12
Total	64.580	57.826	6.754	10,5%	8.660	13,4%	00:02:20	00:03:47	00:03:04	00:00:16

Cerca de 14% das ligações atendidas são para transferências, tendo tempo médio para contato 62% maior que para outras demandas

O quê?	Onde?	Quem?	Como?	Quando?
1. Implantar URA dedicada para o Call Center	SCS	Élide	Solicitar orçamento para Avaya e elaborar projeto com a TI	19/03/2018
2.1 Criar padrão para nortear o processo de transferência de ligações.	SCS	Élide	Alinhar com os setores críticos quais serão as demandas a ser transferidas aos mesmos e capacitar os colaboradores.	20/04/2018
3.1 Revisar e alterar o Script de atendimento.	SCS	Élide	Avaliar e alterar o Script para que o mesmo fique adequado às necessidades dos clientes internos e externos.	28/02/2018
4.1 Modificar o padrão de treinamento dos novos profissionais do Call Center.	SCS	Élide	Os novos profissionais do Call Center passarão um determinado período nos Setores considerados críticos a fim de conhecer seus processos.	Por demanda
5.1 Criar quadro de Gerenciamento diário para o Call Center.	SCS	Felipe	Criar quadro de gerenciamento para monitoramento diário de todas as atividades do Setor.	27/04/2018
5.2 Criar quadro de informações do Corpo Clínico.	SCS	Élide	Criar quadro com as observações/particularidades de cada Médico para nortear melhor os atendentes.	27/04/2018
5.3 Acrescentar informações ao painel de visualização da Avaya.	SCS	Élide	Solicitar á Avaya o acréscimo dos nomes ou ramais dos atendentes no painel de visualização, em tempo real.	30/03/2018

RESULTADOS ESPERADOS				
	Atual	Futuro	Ganho	Ganho %
TMA de transferência de ligação	03:47	01:30	02:17	60%
% de Ligações Transferidas	14%	7%	7%	50%
% de Ligações perdidas	11%	5%	6%	55%

8. Acordos

1. Profissional para auxílio no gerenciamento *in loco* no Call Center (Thiago Soares)

2. Monitoramento por indicadores:

2.1. Taxa de perda de ligações;

2.2. TMA de ligações transferidas;

2.3. Taxa de ligações transferidas.