

Transformação do Atendimento ao Paciente na Oncoclínicas

Rogério Barreto CEO – Ingrid Almeida Diretora Comercial
Ana Menezes Gerente de Relacionamento

RESUMO

Proa.AI & Oncoclínicas: IA como Força de Transformação no Atendimento em Saúde

A Proa.AI liderou a transformação dos canais de atendimento da Oncoclínicas, maior grupo oncológico da América Latina, com uma entrega estratégica de ponta a ponta em inteligência artificial aplicada à jornada do paciente. Com uma consultoria completa e foco em eficiência, segurança e humanização, a Proa redesenhou a jornada digital da Oncoclínicas e implementou uma nova arquitetura omnichannel, sustentada por tecnologias de NLP (Watson), LLMs, RPA e fluxos conversacionais inteligentes.

 *Soluções e Funcionalidades Entregues pela Proa.AI

- Desenvolvimento e treinamento de assistentes virtuais com NLP e LLMs, focados em empatia, agilidade e precisão;
- Criação de fluxos conversacionais inteligentes para agendamentos, confirmações, orientações clínicas e demandas administrativas;
- Integração com sistemas legados de prontuário eletrônico, agenda e CRM, garantindo contexto e continuidade no atendimento;
- Automação de processos com RPA*, otimizando tarefas repetitivas e reduzindo esforço operacional;
- Governança conversacional aplicada à saúde, com foco em segurança, LGPD e rastreabilidade das interações;
- Implementação de hibernação de conversas com lógica de retomada inteligente da fila;
- Resumo automático das interações com LLMs, consolidando o histórico do paciente para uso pelo atendente;
- Curadoria contínua da IA, com squad dedicado à evolução do conteúdo e à análise de performance;
- Análise de sentimentos e termos críticos em interações sensíveis, com alertas para intervenção humana;
- Assistente IA (Agent Assist) que apoia operadores humanos com sugestões em tempo real, baseadas em base de conhecimento e contexto da conversa;
- Orquestração completa dos canais WhatsApp, chat e e-mail via Genesys Cloud, com roteamento inteligente e monitoramento em tempo real;
- Dashboard de indicadores em tempo real, apoiando tomada de decisão por parte das lideranças operacionais e de negócio

4º Congresso Latino-Americano de Casos de Open Innovation

11 A 15 | AGO

RIO DE JANEIRO

oíweek
open innovation week
LATAM

REALIZAÇÃO:



Transformação do Atendimento ao Paciente na Oncoclínicas








Rogério Barreto CEO – Ingrid Almeida Diretora Comercial

Ana Menezes Gerente de Relacionamento

RESUMO

Proa.AI & Oncoclínicas: IA como Força de Transformação no Atendimento em Saúde

Resultados e Impactos Diretos

-  Redução de até 98% no tempo médio de espera para confirmações de agenda e interações simples;
-  Aumento de 38% no comparecimento às consultas, com uso de mensagens ativas, lembretes e fluxos empáticos;
-  Eficiência de até 100% nos canais digitais, com resolutividade total em atendimentos de baixa complexidade;
-  +80% das demandas absorvidas por canais automatizados, reduzindo a sobrecarga no atendimento humano;
-  Conformidade com LGPD e diretrizes de segurança da informação, com histórico auditável e monitoramento contínuo;
-  Alta adesão dos pacientes à IA, com CSAT e feedbacks positivos quanto à clareza e humanização do atendimento digital.
-  IA aplicada com empatia, técnica e governança

A Proa.AI atuou como parceira estratégica para escalar inovação com responsabilidade em um dos contextos mais desafiadores e sensíveis: o da saúde. Sua atuação uniu precisão técnica, empatia conversacional e arquitetura robusta, transformando canais digitais em pilares da experiência do paciente.

Este case comprova a capacidade da Proa.AI de aplicar IA de forma sensível, segura e eficaz, consolidando sua posição como uma das startups mais relevantes da América Latina em soluções de customer experience com inteligência artificial*.

4º Congresso Latino-Americano de Casos de Open Innovation

11 A 15 | AGO

RIO DE JANEIRO

oiweek
open innovation week
LATAM

REALIZAÇÃO:



PALAVRAS-CHAVE:

Automação Inteligente
Inteligência Artificial
Experiência do Paciente
Transformação Digital
Inovação em Saúde

NOME DO AUTOR	PAPEL NO ECOSISTEMA
Proa.ai	Startup
Oncoclínicas	Corporação

¹ Proa.ai - Rogério Barreto – rogerio.barreto@proa.ai

² Proa.ai – Ingrid Almeida – ingrid.almeida@proa.ai

³ Proa.ai – Ana Menezes – ana.menezes@proa.ai

1.SITUAÇÃO PROBLEMA DE OPEN INNOVATION

A Oncoclínicas, maior rede de tratamento oncológico da América Latina, enfrentava desafios críticos relacionados à agilidade, integração e qualidade nos seus canais de atendimento. O modelo anterior apresentava lentidão nos processos, comunicação fragmentada entre canais e um fluxo de agendamento ineficiente, com tempo de espera que chegava a 1h40. Essas limitações comprometeram a experiência do paciente em um contexto extremamente sensível, como o tratamento do câncer. Além disso, a ausência de automação inteligente nos atendimentos por texto dificultava a centralização das informações e limitava a capacidade de escalar o atendimento com qualidade. Era necessário integrar sistemas legados, manter conformidade com normas de proteção de dados e, ao mesmo tempo, garantir que a comunicação com o paciente fosse empática, segura e personalizada. Diante desse cenário, a Oncoclínicas buscou uma abordagem de inovação aberta ao se aliar à Proa.AI, startup especializada em inteligência artificial aplicada à experiência do cliente. A colaboração visava acelerar a transformação digital com uma solução robusta, adaptável e humanizada, capaz de lidar com a complexidade da jornada oncológica. O projeto uniu a expertise técnica da Proa com o conhecimento clínico e operacional da Oncoclínicas, formando uma parceria estratégica para entregar valor real ao paciente e à organização.

2.INTERVENÇÃO

A Proa.AI liderou o desenvolvimento de uma nova arquitetura digital de atendimento baseada em inteligência artificial, focada nos canais de texto da Oncoclínicas (WhatsApp, chat e e-mail). A solução combinou NLP (Processamento de Linguagem Natural), LLMs da IBM, RPA (Automação Robótica de Processos) e governança conversacional, para garantir eficiência, segurança e personalização no contato com os pacientes.

Foram construídos fluxos conversacionais capazes de automatizar etapas críticas como agendamento, confirmação de consulta, atualizações cadastrais e orientações pré-atendimento, com integração aos sistemas legados e à plataforma CAIS. O projeto incluiu a implementação de Agent Assist e Copiloto, que apoiam os agentes humanos em tempo real com sugestões automatizadas e suporte cognitivo.

A Proa atuou em todas as frentes técnicas: mapeamento da jornada do paciente, desenvolvimento de fluxos, integração de sistemas, curadoria da IA e evolução contínua da solução. A atuação conjunta das equipes de TI, atendimento, operações e qualidade garantiu a implantação com alta aderência às necessidades do setor de saúde, respeitando padrões de segurança e LGPD. A inovação não se restringiu à automação — ela promoveu uma nova forma de se relacionar com o paciente oncológico, com empatia e inteligência.

A Oncoclínicas pôde, assim, transformar seu atendimento em uma plataforma ágil, escalável e orientada por dados.

3. RESULTADOS

A implementação da solução liderada pela Proa.AI gerou impactos expressivos e mensuráveis. O tempo de espera para confirmação de agendas foi reduzido em mais de 98%, e o comparecimento às consultas aumentou em 38%. Os níveis de eficiência nos canais de texto alcançaram patamares de 90% a 100%, com forte redução na taxa de desconexão, de 40% para 10%. Esses resultados impactaram diretamente o desempenho da operação da Oncoclínicas: mais agilidade no atendimento, maior previsibilidade na jornada dos pacientes e redução de custos operacionais. Ao mesmo tempo, houve ganhos para os agentes humanos, que passaram a contar com ferramentas inteligentes de apoio, elevando a produtividade e qualidade da interação. Além dos principais atores (Proa e Oncoclínicas), os pacientes foram os grandes beneficiados: passaram a contar com uma experiência mais fluida, humanizada e confiável, mesmo em interações automatizadas. A transformação também beneficiou o ecossistema de saúde como um todo, ao mostrar que tecnologia e cuidado podem caminhar juntos, com inovação de impacto. A atuação da Proa reforçou sua posição como fornecedora estratégica de IA aplicada à saúde, permitindo escalar o modelo para outros clientes do setor. O projeto também fortaleceu a cultura de dados e a maturidade digital da Oncoclínicas, que hoje se posiciona como referência em atendimento digital humanizado.

4. CONTRIBUIÇÕES

Benefícios Econômicos:

O case gerou ganhos financeiros relevantes para a Oncoclínicas, com:

- Aumento de produtividade das equipes operacionais e administrativas;
- Redução de custos com força de trabalho, especialmente em tarefas repetitivas de agendamento e confirmação;
- Diminuição de retrabalho e desperdício de slots em agendas médicas;
- Maior eficiência sem aumento proporcional de custos, garantindo escalabilidade com sustentabilidade financeira.

Impacto Social:

- O projeto trouxe uma camada concreta de humanização digital à jornada do paciente oncológico;
- Acesso mais rápido, claro e empático às informações e às consultas;
- Redução do estresse e da ansiedade em momentos sensíveis da jornada de cuidado;
- Mais previsibilidade e autonomia para o paciente, sem a necessidade de longas esperas ou ligações repetidas;
- Uma contribuição prática para a humanização do atendimento em saúde via canais digitais.

Avanço Tecnológico:

A solução entregue é moderna, segura e preparada para expansão:

- Baseada em IA Generativa, NLP (IBM Watson) e RPA para automação de ponta a ponta;
- Curadoria contínua de dados e evolução das jornadas com base em feedbacks reais;
- Integração com plataformas existentes, como agenda médica, prontuário eletrônico e canais Genesys;
- Estrutura escalável e adaptável, respeitando particularidades regionais e especialidades da rede.

Contribuição Gerencial e Estratégica

A Proa.AI entregou um modelo completo, indo além da tecnologia:

Gestão da jornada digital do paciente com visão estratégica e foco em resultados;

Capacitação de times, apoio à governança conversacional e definição de boas práticas operacionais;

Redução do time-to-market com a adoção de um modelo de open innovation, acelerando a inovação e o valor entregue;

A Proa atuou como parceira estratégica, agregando conhecimento técnico, visão de negócio e capacidade de execução.

AGRADECIMENTOS

A Proa.AI agradece à equipe da Omni pela confiança, colaboração e abertura ao processo de inovação aberta, que possibilitou a construção de uma solução de impacto real para a experiência do cliente. Agradecemos também aos times técnicos, de curadoria e de atendimento envolvidos, que contribuíram diretamente para o sucesso do projeto.

Estendemos nosso reconhecimento à 100 Open Startups, pela oportunidade de participar desta premiação, que valoriza parcerias transformadoras entre startups e grandes empresas. É uma honra integrar esse movimento de inovação colaborativa no Brasil.