

VOICEBOT COMO FERRAMENTA PARA CONFIRMAÇÃO DE CONSULTAS

Cleber S. Neves¹; Keuwy S. Rocha²; Israel C. de Sousa³

RESUMO

No atual cenário de transformação digital e busca por eficiência nos serviços de saúde, a inovação aberta tem se consolidado como uma estratégia indispensável para organizações que buscam aprimorar seus processos operacionais por meio de parcerias colaborativas, como uma experiência prática de inovação aberta realizada entre a Genesis Telecom, empresa de telecomunicações especializada em soluções tecnológicas para comunicação, e a MedSênior, operadora de planos de saúde com foco no público idoso.

No aspecto da inovação aberta, esta parceria demonstra o valor da colaboração entre empresas de setores distintos, que uniram suas competências para resolver um problema real com impacto direto na operação. A Genesis Telecom trouxe seu know-how técnico na criação e personalização de voicebots, enquanto a MedSênior forneceu o conhecimento prático do seu público-alvo e das necessidades específicas do setor de saúde suplementar. Essa sinergia foi essencial para realização de um projeto em parceria e exemplifica como a inovação aberta pode acelerar a criação de soluções relevantes, práticas e sustentáveis.

A necessidade do projeto surgiu a partir de um problema recorrente identificado pela MedSênior: um número significativo de beneficiários com consultas previamente agendadas deixava de comparecer ao atendimento por esquecimento ou por não efetuar o cancelamento dentro do prazo. Essa ausência, além de comprometer a qualidade da assistência, gerava desperdício de recursos, desorganização da agenda médica e retrabalho para a equipe de atendimento. A operadora já utilizava o WhatsApp como canal de comunicação para enviar mensagens automatizadas de lembrete e solicitação de confirmação, porém, entre o período de 27 de junho de 2024 a 19 de março de 2025, dados internos apontaram que cerca de 35% dos beneficiários não responderam às mensagens recebidas, mesmo tendo sido entregues corretamente.

Diante desse cenário, surgiu a proposta de utilizar uma solução adicional que complementasse o WhatsApp e que fosse mais eficiente para alcançar o público-alvo — predominantemente composto por idosos, um grupo que muitas vezes tem maior familiaridade com chamadas telefônicas do que com aplicativos digitais. A proposta foi, então, o uso de um voicebot desenvolvido pela Genesis Telecom, configurado para realizar

¹ MedSênior. cleber.neves@medsenior.com.br

² MedSênior. Keuwy.rocha@medsenior.com.br

³ Genesis Telecom. israel@genesistelecom.com.br

chamadas ativas aos beneficiários não responsivos ao WhatsApp, com o objetivo de reforçar o lembrete da consulta e solicitar a confirmação de comparecimento.

O voicebot é uma ferramenta de atendimento automatizado por voz baseada em inteligência artificial e processamento de linguagem natural (NLP), capaz de interagir com os usuários por meio de chamadas telefônicas com linguagem clara e humanizada. Diferentemente dos sistemas tradicionais de URA (Unidade de Resposta Audível), o voicebot interpreta e responde com maior naturalidade, oferecendo uma experiência mais fluida ao usuário. Seus principais benefícios incluem a escalabilidade, a redução de custos com operação humana, a disponibilidade contínua, e a padronização no atendimento, além de possibilitar uma interação mais acessível para públicos com restrições tecnológicas.

O projeto teve como objetivo realizar uma Prova de Conceito (PoC) no estado do Espírito Santo (ES), testando a efetividade do uso de voicebots para lembrar e confirmar agendamentos de consultas geriátricas com beneficiários que não responderam às mensagens de WhatsApp enviadas previamente pela operadora.

A prova de conceito foi planejada em parceria entre as equipes da Genesis Telecom e da MedSênior, com foco específico em consultas de geriatria. A primeira etapa do projeto envolveu a definição de critérios para selecionar os beneficiários a serem contatados: apenas aqueles que possuíam consultas agendadas e que não haviam respondido à mensagem de WhatsApp foram incluídos e o voicebot foi então configurado para realizar ligações automatizadas com uma mensagem objetiva, contendo o nome do beneficiário, data e horário da consulta, além de solicitar uma resposta simples para confirmar presença ou para informar ausência.

Durante as chamadas, o voicebot registrava todas as interações e respostas em tempo real, alimentando um painel de monitoramento que permitia à equipe da MedSênior acompanhar os resultados da campanha e tomar ações complementares quando necessário.

O projeto foi executado ao longo de algumas semanas, durante as quais foi possível avaliar a efetividade do voicebot. Os resultados da PoC indicaram um aumento significativo na taxa de confirmações de consultas entre os beneficiários contatados por voz. A taxa de resposta ativa superou as expectativas, com destaque para a aceitação positiva da tecnologia por parte dos idosos, que demonstraram conforto e familiaridade com o canal telefônico.

Além do aumento nas confirmações, a utilização da ferramenta impacta na redução na taxa de faltas (no-show) às consultas de geriatria, o que contribuiu diretamente para a melhoria da eficiência operacional, redução de desperdícios, e aproveitamento mais eficaz da agenda médica. O voicebot também se mostrou efetivo na coleta estruturada de dados em tempo real, possibilitando à MedSênior uma análise mais precisa do comportamento dos beneficiários e servindo como base para futuras decisões estratégicas relacionadas à comunicação e relacionamento com o cliente.

Diante dos bons resultados obtidos na PoC no ES, o projeto foi expandido para os estados de Minas Gerais (MG) e Distrito Federal (DF). A expectativa é manter os índices de engajamento e ampliar ainda mais o impacto positivo na organização das agendas médicas e na redução de faltas. Este resultado reforça o potencial da tecnologia como aliada estratégica na comunicação em saúde e destaca o sucesso da parceria entre MedSênior e Genesis Telecom no contexto da inovação aberta.

Dessa forma, o projeto representa uma aplicação bem-sucedida orientada à resolução de um problema real, com impactos mensuráveis e duradouros. Ele reforça a importância de olhar para as tecnologias emergentes não apenas como tendências, mas como instrumentos

práticos e eficazes para gerar valor, aumentar a eficiência dos serviços e, sobretudo, colocar o paciente no centro da experiência.

PALAVRAS-CHAVE: Voicebot; Produtividade, Confirmação de Consultas; Inovação aberta; Inteligência Artificial

NOME DO ATOR	PAPEL NO ECOSSISTEMA
MedSênior	Corporação
Genesis Telecom	Ecossistema