

4º Congresso  
Latinoamericano  
de Casos de  
Open Innovation

# Inteligência artificial a serviço da saúde- plataforma de atendimento e classificação da fragilidade de idosos

Wesley B. S. Carneiro / Pedro A. Carvalho / Cleber S. Neves



REALIZAÇÃO:



# Contexto & Desafio



## Clusterização

Necessidade de agrupar nosso processo de vendas a nossa jornada de bem envelhecer



## Falta de padronização

Processos manuais e não estruturados



## Dados não integrados

Dificuldade na análise e uso estratégico das informações



## Tempo de espera elevado

Média de 25 minutos para atendimento inicial



## Entrevistas demoradas

Até 40 minutos por beneficiário



## Capacidade limitada

Apenas 500 entrevistas/dia



## Tipo de Caso & Descrição da Prática

Plataforma digital integrando **WhatsApp, video chamada** com enfermeiros e **inteligência artificial** para estratificação do nível de fragilidade e planejamento do plano de cuidado.



MedSênior

49+ ANOS

**Bem Envelhecer é com a MedSênior.**

oiweek  
open innovation week  
LATAM

100  
open startups

# Objetivo da Iniciativa

## Síntese das comorbidades Automatizada

Geração de relatórios do histórico de saúde estruturados e analíticos em tempo real para tomada de decisão

## Escalabilidade com Personalização

Capacidade de crescimento exponencial sem perder a qualidade do atendimento individualizado

The image displays three overlapping screenshots of a healthcare application interface. The top screenshot shows a confirmation message: "Avaliação concluída! Avaliação e notas criadas com sucesso." Below this, there are buttons for "Aprovar avaliação" and "Ir para próximo atendimento". To the right, a "Notas & Observações" section is visible, showing a date "05 Jan 0000" and a text area with placeholder text. The bottom screenshot shows a "Medicação" form titled "Avaliação de Medicina Preventiva". It includes a list of steps: "Identificação do cliente", "Testes de marcha", "Medicações de uso contínuo", "PEC Fast", "Termos e Condições CPT", and "Declaração de saúde". Below this, there is a question "Faz uso de alguma medicação atualmente?" and two text input fields labeled "Dica 1" and "Dica 2". The interface also features navigation tabs at the top and a bottom bar with "Salvar rascunho" and "Concluir formulário" buttons.

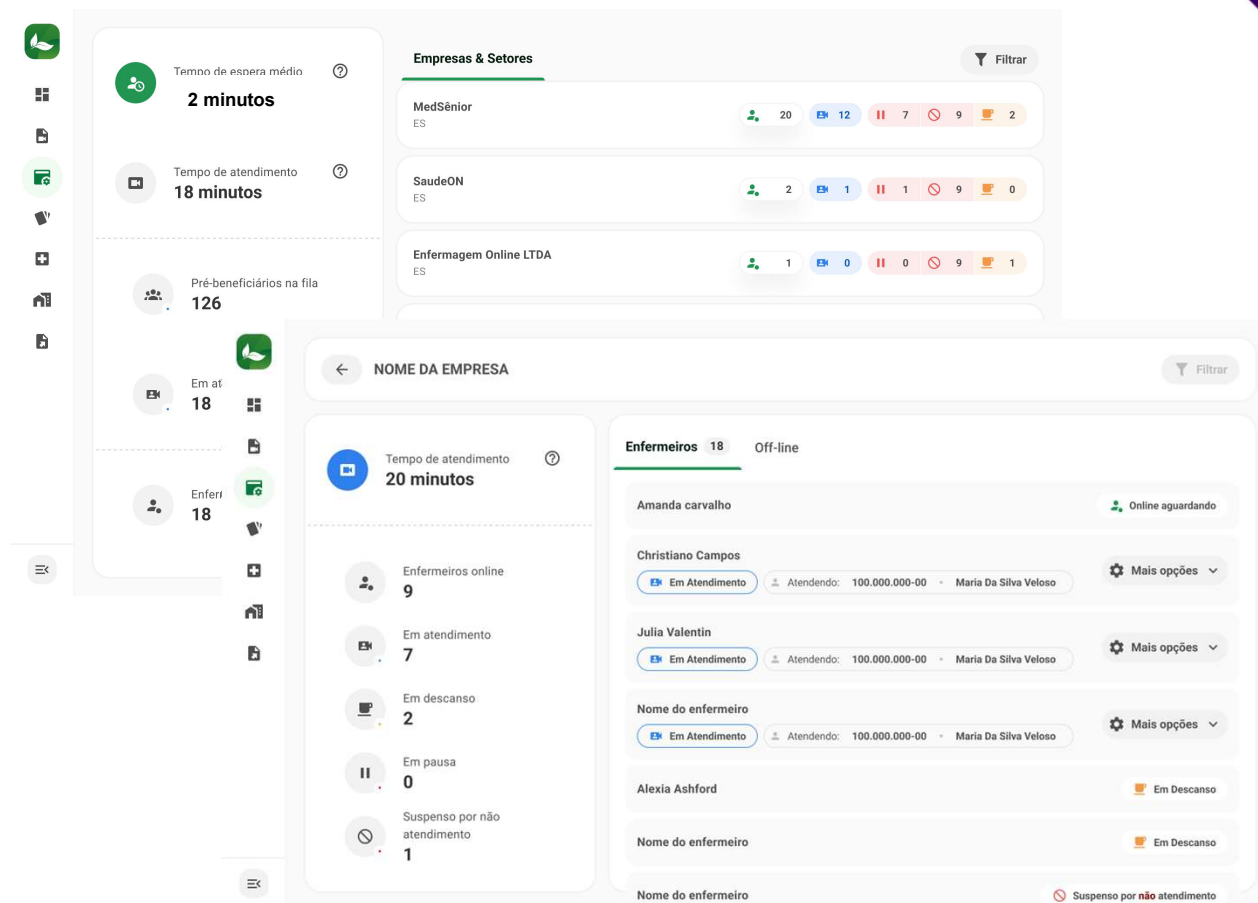
# Objetivo da Iniciativa / Originalidade & Inovação

## Solução 100% Digital

Primeira plataforma totalmente digital para triagem e avaliação de idosos na saúde suplementar brasileira

## IA + Atendimento Humanizado

Integração única entre inteligência artificial para processamento de dados e teleconsulta com profissionais especializados



# Colaboração & Engajamento



Modelo de **inovação aberta**  
combinando expertises  
complementares

49+  
ANOS



**Operadora de Saúde**

Expertise em atenção ao idoso e conhecimento do mercado de saúde suplementar



**Startup de Tecnologia**

Soluções digitais inovadoras e desenvolvimento de plataformas escaláveis



# Demonstração de Resultados / Escalabilidade

Resultados expressivos após a implementação da plataforma digital:

## Capacidade de Atendimento

**+400%**

De 500 para 2.500 entrevistas/dia

## Satisfação do Beneficiário

**+50%**

Aumento nas avaliações positivas

## Tempo de Espera

**-98%**

De 25 minutos para 50 segundos

## Assertividade nos Planos de Cuidado

**+30%**

Melhoria na precisão das intervenções

## Duração da Entrevista

**-25%**

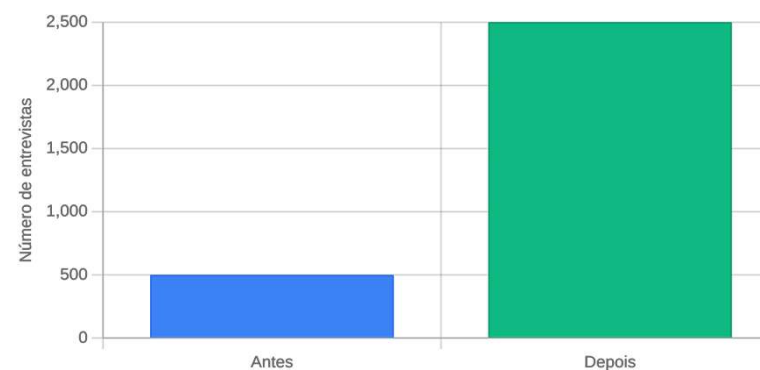
De 40 minutos para 30 minutos

## Produtividade das Equipes

**+60%**

Aumento na eficiência operacional

## Evolução da Capacidade de Atendimento



## Redução no Tempo de Espera e Duração



# Lições & Recomendações Práticas / Encerramento



Com a **automação e digitalização dos processos**, a MedSênior passou a **realizar 5x mais entrevistas/dia** sem ampliar proporcionalmente sua equipe. Isso representou uma **economia significativa em recursos humanos e operacionais**, além de **otimizar o tempo dos profissionais envolvidos no processo**. Este tipo de prática **pode ser aplicado a outros setores**, gerando muitos **resultados operacionais**.



A parceria entre **MedSênior** e **MilSênior** demonstra como a **inovação aberta** pode transformar a jornada do cuidado na saúde suplementar, **combinando tecnologia de ponta com atendimento humanizado**.



Empresa nome

oiweek  
open innovation week  
LATAM

100  
open  
startups

4° Congresso  
Latinoamericano  
de Casos de  
Open Innovation

**Obrigado!**

Wesley B. S. Carneiro  
Head de Produtos



REALIZAÇÃO:

**oiweek**   
open innovation week  
**LATAM**

**100**  
open  
startups