

ConectaREAB

Integrantes:

- Gabriel Costa Solano — RM562325
- Kaiky Pereira Rodrigues — RM564578
- Leandro Guarido de Oliveira — RM561760

Sumário

1. Sumário Executivo
2. Sobre o Negócio
 - o Oportunidade Identificada
 - o Modelo de Negócios
 - o Modelo de Relacionamento
 - o Tipo de Inovação
 - o Business Model Canvas (BMC)
3. Mercado e Competidores
 - o Mercado-Alvo
 - o Análise de Concorrentes
 - o Vantagem Competitiva
4. Precificação da Solução
 - o Racional de Despesas
 - o Cálculo Hora/Homem
 - o Preço Final
5. Retorno do Investimento (ROI)
 - o Métricas Tangíveis
 - o Racional do Cálculo
6. Acordo de Nível de Serviço (SLA)
 - o Serviços Prestados
 - o Níveis de Serviço
 - o Disponibilidade
 - o Help Desk / Service Desk
 - o Penalidades

Sumário Executivo

A ConectaReab ataca uma dor crônica do setor de telessaúde: a alta taxa de absenteísmo (cerca de 20%) em terapias de reabilitação, especificamente entre pacientes com baixa afinidade digital. Muitos pacientes, por não saberem acessar a plataforma ou esquecerem da consulta, acabam faltando, o que gera custos para as clínicas e atrasa o tratamento. Nossa solução é um assistente digital (chatbot) via WhatsApp que funciona como um guia, enviando lembretes automáticos, mensagens acolhedoras, um passo a passo simples para o acesso e permitindo a confirmação de presença. Para os hospitais (nossos clientes B2B), reduzimos faltas, otimizamos a agenda dos profissionais e melhoramos a adesão ao tratamento dos pacientes.

Sobre o Negócio

Detalhamento da oportunidade identificada

Identificamos que cerca de 20% dos pacientes faltam às terapias por teleatendimento. O principal gargalo está nos pacientes com baixa familiaridade digital (como idosos), que têm dificuldade em acessar as plataformas online, esquecem horários ou não sabem como pedir ajuda. Isso resulta em consultas perdidas, sobrecarga administrativa para remarcações e, o mais grave, o comprometimento da continuidade do tratamento do paciente.

Detalhamento do modelo de negócios da startup

A ConectaReab opera em um modelo **SaaS (Software as a Service)**. Nós vendemos nossa solução de chatbot diretamente para instituições de saúde (hospitais e clínicas de reabilitação). A receita é gerada através de uma assinatura mensal, que pode variar de acordo com o volume de pacientes gerenciados ou o número de profissionais de saúde que utilizam a plataforma.

Modelo de relacionamento que será aplicado (B2B, B2C,...)

Nosso modelo é **B2B (Business-to-Business)**. Nosso cliente é a pessoa jurídica (hospital, clínica) que contrata o serviço. O paciente (usuário final) utiliza a solução gratuitamente, como um serviço oferecido pela clínica para melhorar sua experiência.

Detalhamento do tipo de inovação da solução proposta

Trata-se de uma **inovação de processo e serviço**. Utilizamos um canal de comunicação de alta penetração (WhatsApp) e IA (chatbot) para criar uma ponte de comunicação proativa, acessível e humana. A inovação não está apenas na tecnologia, mas na aplicação dela para resolver um problema específico (o "no-show" de pacientes com baixa afinidade digital), que atualmente é tratado de forma manual (call center) ou ineficaz (e-mail/SMS).

BMC (Business Model Canvas) atualizado

- **Parceiros-Chave:** Clínicas de reabilitação (fisioterapia, fonoaudiologia), hospitais, plataformas de telemedicina (para integração).
- **Atividades-Chave:** Desenvolvimento e manutenção do chatbot (IA/PLN), integração com sistemas de agendamento (HIS/EMR), suporte técnico B2B.
- **Recursos-Chave:** Plataforma de software, equipe de desenvolvimento, expertise em IA e Saúde Digital.
- **Proposta de Valor:** Reduzir o absenteísmo em telessaúde, otimizar a agenda de profissionais e melhorar a adesão ao tratamento, oferecendo um guia simples e acessível para pacientes com baixa afinidade digital.
- **Relacionamento com Cliente:** Suporte técnico B2B dedicado, onboarding para as

equipes da clínica, relatórios de métricas (taxa de absenteísmo).

- **Canais:** Venda direta para hospitais, parcerias estratégicas com associações de saúde.
- **Segmento de Clientes:** Instituições de saúde privadas que oferecem teleatendimento em reabilitação e sofrem com altas taxas de "no-show".
- **Estrutura de Custos:** Salários (Desenvolvedores, Suporte), custos de infraestrutura (servidores, API do WhatsApp), Marketing B2B.
- **Fontes de Receita:** Assinatura mensal (SaaS) paga pelas clínicas.

Mercado e Competidores

Mercado-alvo (Segmento de Clientes)

Hospitais e clínicas de reabilitação no Brasil que utilizam teleatendimento e buscam otimizar a gestão de suas agendas e reduzir custos operacionais causados por faltas de pacientes. O foco inicial são instituições que atendem um volume significativo de pacientes com menor afinidade digital.

Análise de Concorrentes

- **Concorrentes Diretos:** Plataformas genéricas de chatbot para agendamento (ex: Zenvia, Take Blip). No entanto, elas não são especializadas no problema do "no-show" em telessaúde e não oferecem o guia de acesso focado no paciente.
- **Concorrentes Indiretos:** Os próprios sistemas de agendamento (HIS) com lembretes por SMS/E-mail (que são menos eficazes para este público) e equipes de call center (solução manual, cara e pouco escalável).

Vantagem competitiva (diferenciais da solução proposta)

1. **Hiper-foco:** Somos especialistas em resolver o "no-show" do teleatendimento para pacientes com baixa afinidade digital.
2. **Canal de Acesso:** Uso do WhatsApp, plataforma que o paciente já usa e confia.
3. **Humanização e Acessibilidade:** As mensagens são simples, acolhedoras e incluem um "passo a passo" claro para o acesso, em vez de apenas um link técnico.
4. **Automação de Confirmação:** O paciente pode confirmar ou cancelar a consulta diretamente pelo chat, liberando o horário na agenda do profissional automaticamente.

Precificação da solução proposta

(MODELO SUGERIDO - Preencher com os valores do grupo)

Racional de despesas para formação da hora técnica

Para calcular o custo da nossa hora de desenvolvimento e manutenção, consideramos os seguintes custos mensais:

- Salários e encargos (Desenvolvedores, DevOps, Suporte): R\$ XX.XXX,XX
- Custos de Infraestrutura (Servidores, Banco de Dados): R\$ X.XXX,XX
- Licenças e Ferramentas (API WhatsApp Business, Plataforma de IA): R\$ X.XXX,XX
- Custos Administrativos e Overhead: R\$ X.XXX,XX
- **Custo Operacional Total Mensal:** R\$ YY.YYY,YY

Racional do cálculo para o valor da Hora/Homem

- Horas produtivas da equipe por mês (Ex: 3 devs * 140h/mês): 420 horas
- Custo por Hora/Homem = Custo Operacional Total / Horas produtivas
- **Valor Hora/Homem:** R\$ ZZZ,ZZ

Preço final para apresentação ao cliente

Nosso modelo será baseado em planos de assinatura, oferecendo um valor claro para o cliente:

- **Plano Essencial (Piloto):** R\$ 800,00/mês
 - Até 500 pacientes gerenciados
 - Lembretes e confirmação de consulta
- **Plano Pro (Mais Popular):** R\$ 1.500,00/mês
 - Até 1500 pacientes gerenciados
 - Lembretes, confirmação e guia de acesso
 - Relatórios de absenteísmo
- **Plano Enterprise:** Preço sob consulta
 - Pacientes ilimitados
 - Integração direta com o sistema EMR/HIS do hospital
 - Suporte técnico prioritário

Retorno do Investimento (ROI)

(MODELO SUGERIDO - Preencher com os valores do grupo)

Métricas tangíveis utilizadas

1. **Redução da Taxa de Absenteísmo (%)**: A principal métrica. (Ex: Reduzir a taxa de 20% para 10%).
2. **Horas de Profissionais Otimizadas**: Número de horas ociosas evitadas, que puderam ser usadas para outros atendimentos.
3. **Custo por Consulta Perdida (R\$)**: Valor médio da consulta que o hospital deixou de faturar (ou que o convênio glosou) devido à falta.
4. **Redução de Custo de Call Center (R\$)**: Economia com horas de funcionários que faziam confirmação manual.

Racional do cálculo do ROI

O ROI é calculado pela economia gerada pela redução de faltas, menos o custo da nossa solução.

Premissas (Exemplo para um Cliente Médio):

- Valor médio da consulta (perdida): R\$ 120,00
- Média de consultas por teleatendimento/mês: 1.000
- Taxa de absenteísmo atual (problema): 20% (200 faltas/mês)
- Custo de absenteísmo/mês: $200 * R\$ 120,00 = R\$ 24.000,00$
- Custo da Solução ConectaReab (Plano Pro): R\$ 1.500,00/mês

Cálculo do Benefício:

- Nossa meta é reduzir o absenteísmo em 50% (de 20% para 10%).
- Consultas salvas/mês: 100 (metade das 200 faltas)
- Economia gerada/mês: $100 * R\$ 120,00 = R\$ 12.000,00$

Cálculo do ROI:

- Benefício Líquido = Economia Gerada - Custo da Solução
- Benefício Líquido = $R\$ 12.000,00 - R\$ 1.500,00 = R\$ 10.500,00$
- **ROI (em %) = (Benefício Líquido / Custo da Solução) * 100**
- $ROI = (R\$ 10.500,00 / R\$ 1.500,00) * 100 = 700\%$

Conclusão: Para cada R\$ 1,00 investido na ConectaReab, o hospital tem um retorno de R\$ 7,00 em economia de consultas perdidas.

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

(MODELO SUGERIDO - Preencher com os valores do grupo)

Determinação dos serviços a serem prestados

A ConectaReab fornecerá uma plataforma SaaS (chatbot via WhatsApp) para:

1. Envio de lembretes de consultas.
2. Coleta de confirmação ou cancelamento de presença.
3. Envio de guia passo a passo para acesso à plataforma de telemedicina.
4. Direcionamento para suporte humano da clínica (quando solicitado pelo paciente).

Determinação dos níveis dos serviços

- **Disponibilidade da Aplicação (Uptime):** 99,5% (medido mensalmente).
- **Disponibilidade da API do WhatsApp:** Dependente da infraestrutura do provedor (Meta), não coberto por este SLA.
- **Tempo de Resposta do Chatbot:** 98% das mensagens processadas em até 3 segundos.

Disponibilidade dos serviços (datas, horários, etc)

- **Serviço Automatizado (Chatbot):** 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- **Suporte Técnico ao Cliente (Clínica):** Horário comercial (Segunda a Sexta, das 8h às 18h), via e-mail e chat.
- **Suporte de Emergência (para falhas críticas):** 24/7, com tempo de resposta de 1 hora.

Determinação dos requisitos de “Help Desk” ou “Service Desk”

- O cliente (clínica) terá acesso a um portal de "Help Desk" para abrir chamados.
- **Tempo de Primeira Resposta (Suporte Comercial):** 8 horas úteis.
- **Tempo de Primeira Resposta (Supporte Técnico Crítico):** 1 hora.
- **Tempo de Resolução (Bugs Críticos):** 4 horas.
- **Tempo de Resolução (Bugs Não-Críticos):** 48 horas úteis.

Informativo sobre multas/descontos em descumprimento do SLA's

Se a disponibilidade da aplicação for inferior a 99,5% em um determinado mês, o cliente terá direito a um desconto na fatura do mês subsequente, conforme:

- **99.49% a 99.0%:** Desconto de 5% na mensalidade.
- **Abaixo de 99.0%:** Desconto de 10% na mensalidade.
- **Excluem-se da medição:** manutenções programadas (avisadas com 48h de antecedência) e falhas de infraestrutura de terceiros (Meta/WhatsApp, provedor de nuvem).