**UNIC**

Guilherme Coldebella

**MedOmni - Projeto de Omnichannel**

Cuiabá

2025

**RESUMO**

Este relatório técnico-científico detalha a implementação do MedOmni, uma solução Omnichannel de gerenciamento de atendimento médico. A plataforma é descrita como uma "plataforma integrada de atendimento médico que unifica todos os canais de comunicação em uma única interface inteligente”. A plataforma integra canais como WhatsApp, Facebook, Instagram e E-mail. A Metodologia adotada focou na agilidade e na usabilidade (User Experience) para otimizar o fluxo de trabalho dos atendentes e a gestão de dados dos pacientes. O Desenvolvimento resultou em módulos robustos para Dashboard, Gerenciamento de Equipe, Relatórios e um Inbox unificado.

**Palavras-chave: Omnichannel. Low-code. Design de Experiência (UX/UI).**

# **SUMÁRIO**

[RESUMO 2](#)

[SUMÁRIO 3](#)

[INTRODUÇÃO 4](#_dkddbk7bmn2a)

[METODOLOGIA 4](#_e688zkwwyoix)

[DESENVOLVIMENTO 4](#_xdi1tevjw91a)

[Design da Interface por Perfil (UX/UI) 4](#_c0lxzl5clb6u)

* [Visão do Gerente (Módulos: Dashboard, Atendentes, Relatórios) 5](#_2w1h1uopkh28)
* [Visão do Atendente (Módulos: Conversas, Meu Perfil) 6](#_cm5ce0ai8bn2)
* [Visão do Cliente/Paciente (Módulo: Perfil Cliente) 7](#_l579eiv8kqs2)

[CONSIDERAÇÕES FINAIS 8](#_d6h5mabfqqq3)

# 

## 

# **INTRODUÇÃO**

O setor de saúde exige agilidade e precisão na comunicação para garantir a satisfação e o cuidado do paciente. Historicamente, a gestão de múltiplos canais de contato gera fragmentação de dados e lentidão no atendimento. O MedOmni surge como uma resposta a esse desafio , sendo um painel unificado ("Sistema Omnichannel MedOmni", para gerenciar todo o ciclo de vida do relacionamento com o paciente. Este relatório tem como objetivo apresentar a estrutura e as funcionalidades-chave da plataforma.

# 

# **METODOLOGIA**

A implementação da plataforma MedOmni adotou uma abordagem ágil e centrada no usuário (User-Centric Design). A arquitetura do sistema foca em três pilares principais:

* **Integração Omnichannel:** Unificação de WhatsApp, Facebook, Instagram e E-mail.
* **Fila Inteligente:** Distribuição automática de atendimentos.
* **Analytics em Tempo Real:** Métricas e KPIs atualizados.

# **DESENVOLVIMENTO**

O design da plataforma MedOmni foi construído com uma arquitetura de interface modular e hierárquica, garantindo que a informação e as ferramentas sejam específicas para as necessidades de cada papel: **Gerente**, **Atendente** e **Paciente.**

A navegação é lateral (menu esquerdo), mantendo a área de trabalho central limpa e focada.

### **Design da Interface por Perfil (UX/UI)**

**Visão do Gerente:** O design para o Gerente é analítico e panorâmico, focado na "gestão de equipe e monitoramento em tempo real". A interface prioriza a visão macro e a tomada de decisão.

* **Dashboard:** A tela principal exibe KPIs centrais como "Total de Atendimentos", "Tempo Médio de Resposta", "Taxa de Resolução" e "Satisfação".
* **Analytics:** Apresenta gráficos visuais para "Atendimentos por Hora" e "Distribuição por Canal" (incluindo WhatsApp, Facebook, Instagram, E-mail, Website e Telefone).
* **Status da Operação:** Contadores em tempo real mostram atendimentos "Em Andamento", "Em Espera" e "Resolvidos".

**Visão do Atendente:** A interface para o Atendente é funcional e focada no contexto, projetada como uma "Interface unificada para gerenciar todas as conversas em múltiplos canais" (visto em Captura de tela 2025-11-17 160249.png). O objetivo é minimizar distrações e acelerar a resolução.

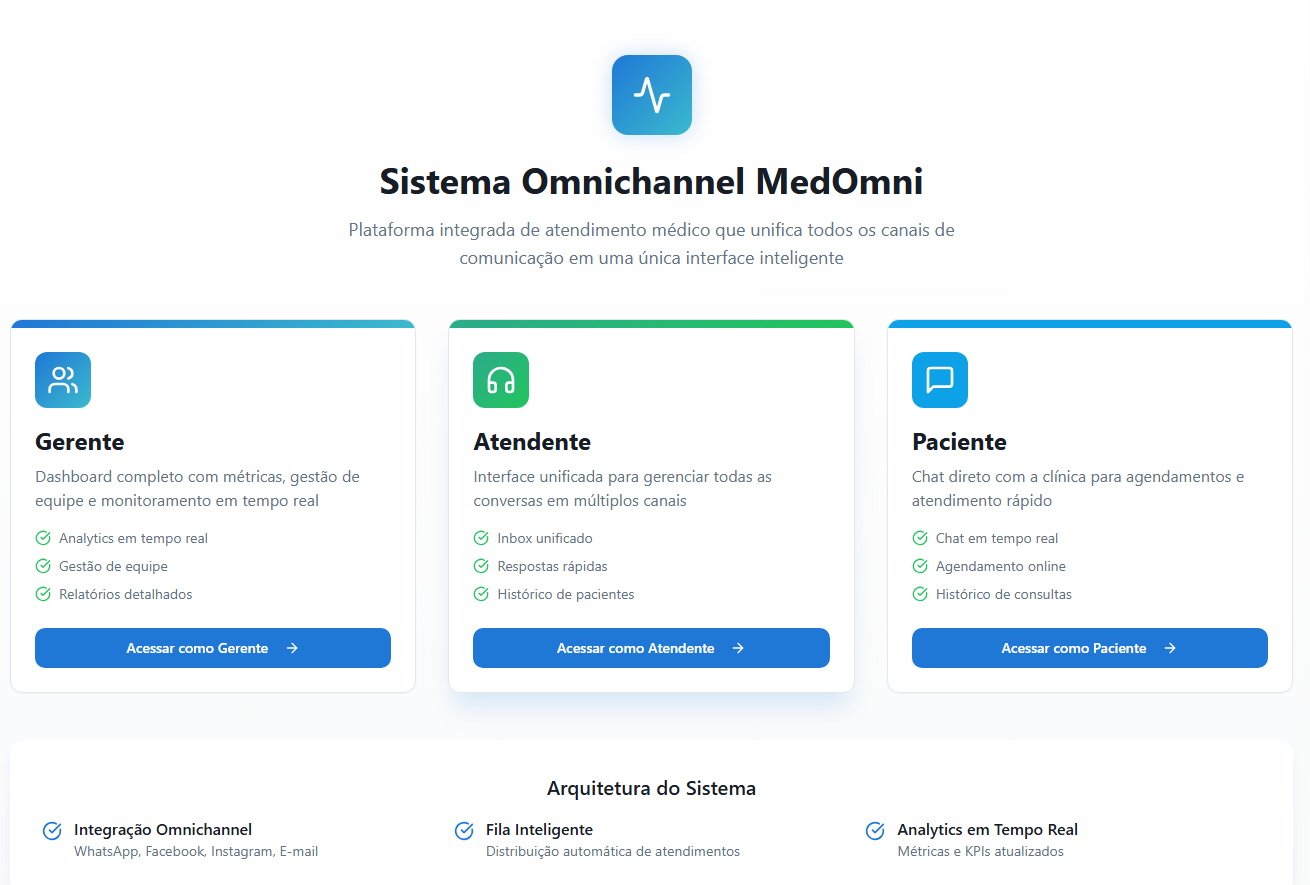
* **Inbox :** A tela principal é um "Inbox" que lista todas as "Conversas ativas".
* **Priorização:** As conversas são classificadas por prioridade (ex: high, medium, urgent) e tempo de espera.
* **Contextualização:** Tags (ex: *agendamento*, *cardiologia*, *exames*, *resultados*, *dor*) são usadas para organizar e identificar rapidamente o assunto de cada paciente.

**Visão do Paciente:** A interface do Paciente é informativa e direta, funcionando como um "Chat direto com a clínica para agendamentos e atendimento rápido".

* **Autoatendimento:** O paciente tem acesso a "Ações Rápidas" como "Agendar Consulta", "Resultados de Exames", "Falar com Atendente" e "Tirar Dúvidas".
* **Histórico:** A interface também fornece "Informações Recentes", atuando como um histórico simplificado, exibindo a "Próxima Consulta", "Exames Disponíveis" e o "Último Atendimento".

# **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A implementação da plataforma MedOmni cumpriu o objetivo de estabelecer um sistema Omnichannel centralizado e eficiente. Ao unificar todos os canais de comunicação em uma "interface inteligente" e fornecer visões dedicadas para Gerentes, Atendentes e Pacientes, o sistema melhora a eficiência operacional e a experiência do usuário final



]

