

SISTEMA OMNICHANNEL PARA CLÍNICA MÉDICA

Matheus Costa Santos

UNIC: Universidade de Cuiabá.

Introdução

Clínicas médicas enfrentam desafios com o atendimento em múltiplos canais (WhatsApp, telefone, etc.). A falta de integração dificulta o acompanhamento de pacientes e a medição do desempenho. Este projeto propõe uma solução centralizada usando Low-Code, especificamente a plataforma Bubble.io, para unificar esses canais.

Objetivo

O objetivo principal é criar um protótipo de sistema omnichannel centralizado. A solução deve permitir que atendentes usem uma única plataforma para todos os contatos e que gerentes monitorem o desempenho da equipe através de métricas.

Metodologia

Utilizamos a plataforma Low-Code Bubble.io, que permite o desenvolvimento visual de bancos de dados, lógica e interfaces (UI). A arquitetura foi dividida em:

- Dados: Criação das tabelas Paciente, Agendamento e Canal.
- Perfis: Uso do sistema nativo User com um campo role ("atendente" ou "gerente").
- Lógica: Criação de uma tela de Login e um Dashboard principal que exibe telas

diferentes com base no role do usuário.

Resultado

O resultado é um protótipo funcional. Foram desenvolvidas as estruturas centrais:

- Painel do Atendente: Permite criar agendamentos e registrar o canal de origem (ex: WhatsApp).
- Painel do Gerente: Exibe um dashboard para monitoramento, incluindo a contagem de agendamentos e um gráfico de atendimentos por canal.

O sistema aplica os conceitos de segurança por permissões e está pronto para escalar.

Conclusão

O protótipo em Low-Code otimiza a gestão da clínica. A solução centraliza dados, aumenta a eficiência do atendimento e fornece visibilidade gerencial clara, melhorando a tomada de decisão.

REFERÊNCIAS:

<https://eumacsantos.bubbleapps.io/version-test/>