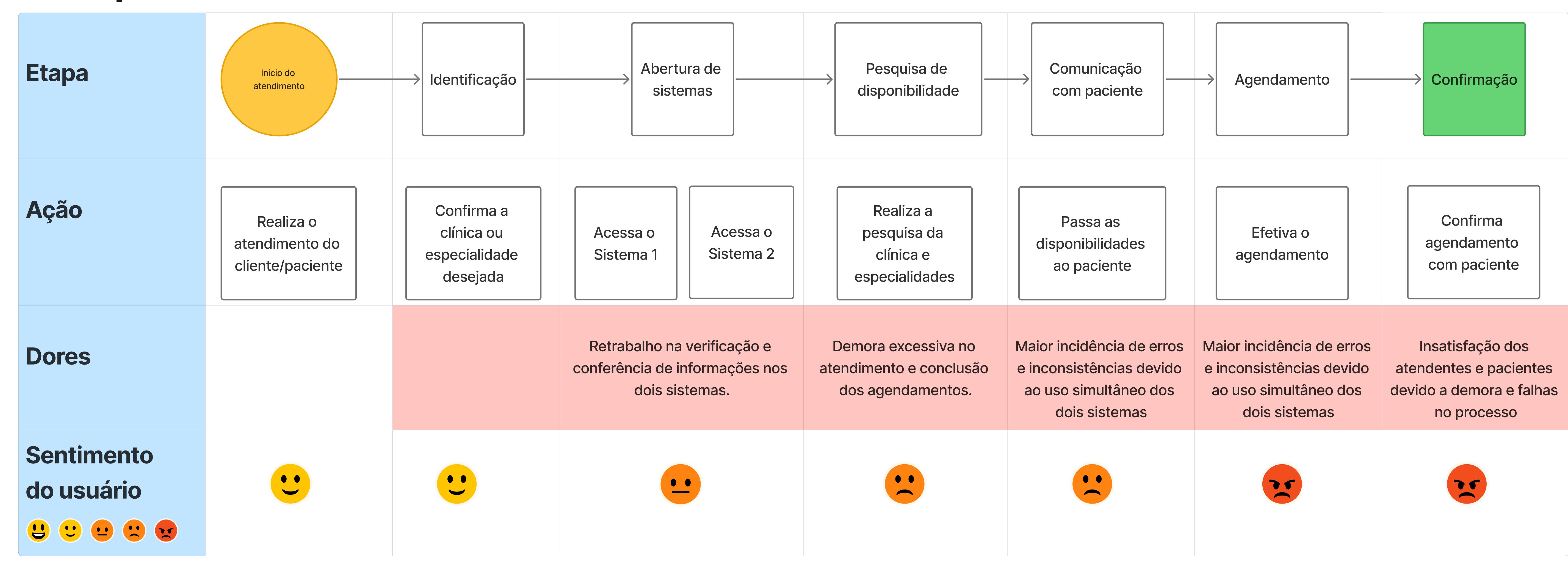
1.1 Mapa da Jornada de Usuário



Dores

- Demora excessiva no atendimento e conclusão dos agendamentos.
- Retrabalho na verificação e conferência de informações nos dois sistemas.
- Maior incidência de erros e inconsistências devido ao uso simultâneo dos dois sistemas.
- Insatisfação dos usuários internos (atendentes) e externos (pacientes)
 pela demora e falhas recorrentes no processo.

1.2 Oportunidades de Melhoria

- Integração dos sistemas existentes (curto prazo):
 Sicronizar dados entre os dois sistemas atuais via API ou middleware.
- Unificação dos sistemas de agendamento: Criar uma plataforma única que centralize todas as agendas das clínicas e suas especialidades.
- Agendamento inteligente:
 Sistema que sugere horários, especialidades e unidades com base no perfil, histórico e localização do paciente.
- Bot de agendamento 24h:
 Assistente virtual que coleta dados essenciais e realiza o agendamento sem intervenção humana, disponível a qualquer hora,
- Automação de notificações:
 Envio automático de confirmação e lembretes de agendamento por e-mail, whastapp ou sms.

1.3 Diagnóstico Breve

O processo atual é ineficiente, pois a falta de centralização das informações obriga o atendente a navegar entre dois sistemas distintos, que não se comunicam entre si, embora pertençam a mesmo processo e empresa. Essa fragmentação impacta diretamente a produtividade da equipe de atendimento, que não consegue performar em seu potencial máximo, gerando frustração nos colaboradores. Além disso, causa insatisfação nos clientes, que enfrentam demora e estão sujeitos a erros durante um processo que deveria ser simples. A ausência de unificação entre os sistemas compromete a confiabilidade do processo e exige atenção redobrada para garantir uma experiencia minimamente eficiente, e é por isso que precisa ser tratado com urgência.