

# SISTEMA OMNICHANNEL PARA CLÍNICA MÉDICA

NATAN GOMES BIAZON

Palavras-chave: **SISTEMA OMNICHANNEL, LOW CODE**

## Introdução

O setor de saúde enfrenta o desafio de gerenciar um **alto volume de interações** com pacientes, que hoje utilizam diversos canais de comunicação (telefone, WhatsApp, e-mail, redes sociais). Este cenário é particularmente crítico em **clínicas médicas de médio porte** com múltiplas especialidades. A solução reside na implementação de uma estratégia e arquitetura **omnichannel** robusta.

## Objetivo

Desenvolver e modelar um **Sistema Omnichannel Centralizado** capaz de unificar todos os canais de atendimento de uma clínica médica, permitindo que pacientes interajam pela via preferida, enquanto os atendentes operam em uma **plataforma única** para gerenciar, registrar e acessar o histórico, garantindo assim um atendimento **consistente, rápido e monitorável**.

## Metodologia

O projeto seguiu uma abordagem de **design thinking** e desenvolvimento rápido de aplicativos, utilizando a plataforma **Low-Code/No-Code Power Apps** para a prototipação. A metodologia envolveu a definição detalhada dos **Perfis de Usuários** (Paciente,

Atendente e Gerente), a elaboração do **Modelo Conceitual** do sistema com foco na arquitetura de integração de APIs e a formalização das **Regras de Negócio** cruciais para a gestão de filas e performance.

## Resultado

O sistema proposto é centrado em um **Hub de Comunicação** que se integra a canais como WhatsApp, Instagram Direct, Facebook Messenger, E-mail e Chat do site.

**Arquitetonicamente**, o sistema possui três camadas: a **Camada de Canais** (captura mensagens), o **Hub Central** (roteia, armazena histórico e integra dados) e a **Plataforma Unificada**.

As **Regras de Negócio** garantem a eficiência operacional: a **Distribuição de Atendimento** é feita por prioridade ou regras de menor fila; há **Escalonamento** automático para a supervisão do Gerente em casos críticos/SLA; e o Gerente monitora **Métricas em tempo real** (TMR, Taxa de Resolução e Taxa de Conversão)..

## Conclusão

A implementação do Sistema Omnichannel atende plenamente ao objetivo de resolver a dispersão do atendimento na clínica.

**REFERÊNCIAS:** RODRIGUES, L. S. G.; SENNA, P.; SANTOS. Estratégia omnichannel na perspectiva da economia circular: uma estrutura conceitual.