

**FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI CENTRO**

**CURSO TÉCNICO INFORMATICA PARA INTERNET**

**Bruno Henrique Costa**

**Gabriel Assunção**

**Gustavo Roberto**

**Luiz Gabriel**

**Rafael Archanjo**

**TURMA: TII2002T01**

**GESTÃO DE ATENDIMENTO E TRIAGEM MEDSESI**

**Bruno Henrique Costa**

**Gabriel Assunção**

**Gustavo Roberto**

**Luiz Gabriel**

**Rafael Archanjo**

**GESTÃO DE ATENDIMENTO E TRIAGEM MEDSESI**

Trabalho referente a demanda feita pela MEDSESI

Prof. Orientador: Claudio Iwakami



SUMÁRIO

[Introdução: 3](#_Toc57049802)

[Desenvolvimento: 4](#_Toc57049803)

[Conclusão: 4](#_Toc57049804)

[REFERÊNCIAS 5](#_Toc57049805)

# Introdução:

No dia 20 de novembro nos foi pedido pelo professor Claudio Iwakami para buscarmos uma demanda no site [Saga Senai](http://plataforma.sagainovacao.senai.br/) para desenvolvermos uma solução inovadora para essa mesma demanda.

Ao navegar pelo site nos deparamos com a demanda da [MEDSESI](http://plataforma.gpinovacao.senai.br/plataforma/demandas-da-industria/interna/4342) que buscava resolver um problema em sua área de triagem, na demanda nos deparamos com o seguinte problema:

Descrição resumida:

Falta de um canal de triagem e atendimento automatizado dos pacientes da MEDSESI na Unidade de Jaraguá Do Sul.

Benefícios esperados:

- Diminuir custos;

- Gestão eficaz dos atendimentos;

- Triagem eficaz e efetiva dos atendimentos;

- Acompanhar os pacientes que entram em contato e são atendidos na clínica

Detalhamento:

A MEDSESI é uma clínica de atenção primária que tem como objetivo acolher, atender e acompanhar seus usuários em casos de doenças.

Hoje nossa maior dificuldade é com o agendamento de consultas e triagem dos pacientes que entram em contato com a clínica.

A médica não tem nenhum canal para fazer um teleatendimento, o que também causa transtornos no sentido do atendimento de pessoas que não podem se deslocar, além dessa questão não é possível fazer um acompanhamento e relatórios automatizados dos pacientes atendidos pelos diversos serviços de forma ágil.

O atendimento é feito através de agendamento via telefone ou whats, mas precisa ter uma pessoa exclusiva para poder responder a cliente em tempo hábil.

O paciente através do whats pode relatar o sintoma que tem e a partir disso a médica o responde, considerando necessário ela sugere o agendamento da consulta e o paciente precisa vir ao SESI, não é viável fazer algum atendimento como uma tele consulta por exemplo.

Não há possibilidade de organizar um relatório de acompanhamento dos contatos realizados pelas pessoas, se são clínicos, se são psicoemocionais ou outras demandas.

Depois disso nos buscamos resolver esse problema de alguma maneira buscando atender todos os requisitos.

# Desenvolvimento:

A Health-tri traz a proposta para a empresa MED-SESI visando solucionar a demanda do canal de triagem e do atendimento automatizado. Propomos uma inteligência artificial para solucionar os dois problemas.

Iremos implementá-la tanto no veículo de comunicação do "WhatsApp", por teleconferência e apresentar também uma proposta para a criação de outro veículo próprio de comunicação para a empresa (Aplicação móvel). (O nome da inteligência ficará aberto para a empresa batizá-lo).

A Inteligência irá processar os dados inseridos pelo cliente e através disto ela vai realizar a sua triagem, com isto irá definir a sua prioridade e encontrar uma solução como o agendamento de uma consulta, agendamento de exame e seus diferentes tipos, baseado nos conhecimentos aprendidos por ela.

Por WhatsApp este atendimento será por mensagens de texto. Já por teleconferência além do usuário através dos números ele irá conseguir informar a sua situação, também vamos adicionar o reconhecimento dos dados pelo reconhecimento de fala do paciente durante a chamada, ele terá a opção de escolher qual das funcionalidades ele vai usar.

# Conclusão:

A partir do desenvolvimento desse software aqueles que utilizarem o MEDSESI poderão desfrutar de um atendimento automatizado, logo, mais rápido sem o risco de enfrentar filas. Com essa automatização a triagem é feito de forma mais eficaz e precisa, e após a utilização seu nome e o resultado dessa triagem fica registrado no sistema.