Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO ONLINE DE UM POLO DE SAÚDE DA REGIÃO AMAZÔNICA

Relatoria: Amanda Loyse da Costa Miranda
Arielly de Azevedo Candido
Lucas Bittencourt Dantas

Autores: Eliã Pinheiro Botelho
Andressa Tavares Parente
Glenda Roberta Oliveira Naiff Ferreira

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Tecnologia, empreendedorismo e inovação no cuidado em Enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: O atendimento online ao cliente por meio de aplicativos de mensagem é uma prática cada vez mais recorrente na era digital, evoluindo significativamente à medida em que a tecnologia avançou. Por ser acessível e conveniente, desempenha um papel crucial na relação entre o profissional e cliente, impactando na criação de relacionamentos positivos e duradouros. Objetivo: Relatar a automação do “WhatsApp Business” para o atendimento online de um polo de saúde gratuito da região amazônica. Metodologia: Estudo descritivo, do tipo relato de experiência. Foi utilizado o aplicativo “AutoResponder.WA" em sua versão 3.3.4, disponível para download na “Play Store”. Primariamente, foi criado um fluxo de interações para guiar o atendimento e automação. A partir desse fluxo, foram configuradas respostas automáticas, sendo estabelecidas regras para cada mensagem recebida, utilizando as ferramentas de “combinação exata” e “correspondência de similaridade”. Para a correspondência de similaridade a partir das respostas dos clientes, foi utilizada a “Distância de Levenshtein” para calcular um valor de correspondência, com sensibilidade de 50% para uma proporção equilibrada. Resultados: A automação do “WhatsApp Bussines” permitiu que o polo fornecesse atendimento aos clientes sem a necessidade de ter uma equipe conectada o tempo todo, por meio das respostas instantâneas. Além disso, como o atendimento online é realizado por mestrandos e acadêmicos de forma voluntária, a automação reduziu a carga de trabalho e o tempo voltado ao atendimento manual. É importante ressaltar que a automação implementada foi parcial, tendo em vista que ao final das seleções do cliente, o mesmo é redirecionado para ser atendido por um dos atendentes do polo, sendo necessário a intervenção humana para a finalização da sua interação. Dentre as limitações, o aplicativo utilizado para realizar a automação funciona apenas quando o dispositivo está conectado à internet, sendo uma limitação técnica. Considerações finais: Percebe-se que a automação do atendimento online influenciou na redução da carga de trabalho, no tempo de resposta, na segmentação e personalização do atendimento, permitindo interações direcionadas e consistentes a necessidades do cliente.