

Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: FLUXO DE “INTERAÇÕES” PARA A AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO ONLINE DE UM POLO DE SAÚDE

Relatoria: Amanda Loyse da Costa Miranda
Arielly de Azevedo Candido
Wanderson Santiago de Azevedo Júnior

Autores: Pedro Vitor Rocha Vila Nova
Valéria Gabriele Caldas Nascimento
Glenda Roberta Oliveira Naiff Ferreira

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Tecnologia, empreendedorismo e inovação no cuidado em Enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: A criação de “interações” personalizadas para atender os mais diversos públicos é uma estratégia primordial para proporcionar uma experiência única e envolvente aos clientes. Através disso, o estabelecimento de um fluxo de respostas bem estruturado e baseado nas preferências, interesses e necessidades do cliente otimiza a experiência e se torna uma ferramenta valiosa para a gestão do tempo e processos internos de agendamentos.

Objetivo: Relatar a experiência da criação de um fluxo de “interações” que compõe a automação do atendimento online de um polo de saúde gratuito da região amazônica.

Metodologia: Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, onde mestrandos de um programa de pós-graduação em enfermagem criaram um fluxo de “interações” para guiar a automação do atendimento online de um polo de saúde via “WhatsApp Bussines” por meio do aplicativo “AutoResponder.WA” em sua versão 3.3.4, disponível para download na “Play Store”. Foram criadas sete categorias de interações: 1- Acolhimento; 2- Marcação de Consultas; 3- Informações Gerais; 4- Confirmação de Comparecimento; 5- Encaminhamentos; 6- Retornos; 7- Dúvidas Gerais.

Resultados: A partir da criação das interações personalizadas, percebeu-se que os clientes apresentaram menos dúvidas e que o atendimento foi mais objetivo. Após a primeira rodada de atendimentos, as interações foram revisadas e ajustadas pelos mestrandos, afim de garantir maior resolutividade e humanização no atendimento. É importante ressaltar que apesar da automação, grande parte das interações são personalizadas de acordo com a necessidade de cada cliente, afim de criar uma conexão pessoal, onde é utilizado o nome da pessoa junto com referências as interações anteriores, como: “Olá, Maria, como vai? Vi aqui que deseja marcar sua consulta de enfermagem”, demonstrando que a interação é direcionada a demanda de cada um.

Considerações Finais: Percebe-se que com a criação de mensagens claras e precisas, os responsáveis pelo atendimento conseguem comunicar informações compreensíveis, assertivas e sem ambiguidades. Além disso, por já ter um fluxo pré-estabelecido, os atendentes conseguem adaptar as respostas de acordo com as necessidades dos clientes, melhorando significativamente a experiência dos mesmos e agilizando marcação de consultas e retirada de dúvidas.