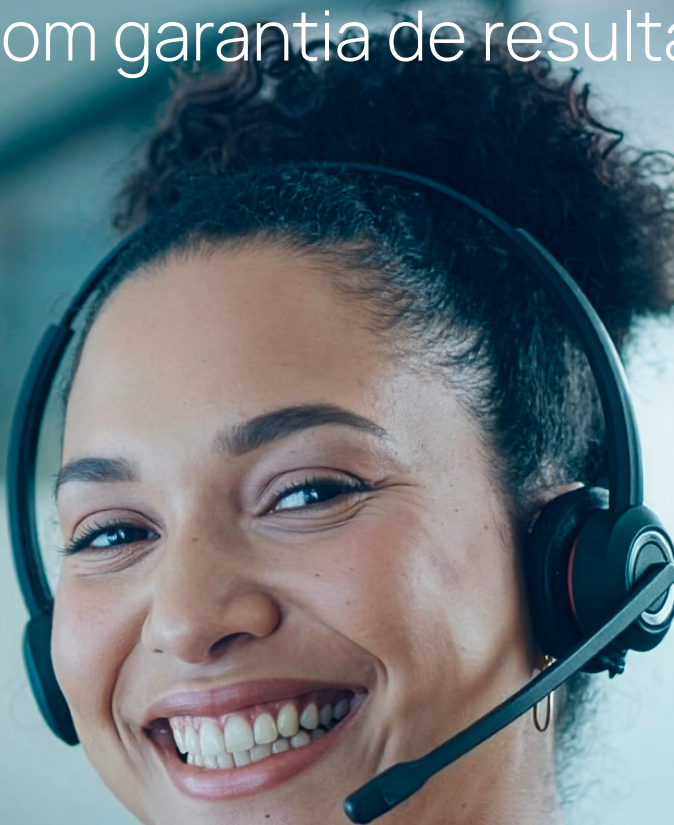


Inteligência Artificial no atendimento em saúde:

como clínicas estão implementando a tecnologia com garantia de resultados reais.



CASE COM:

45% dos agendamentos realizados pela IA.

Aumento de 125% em eficiência com uso da IA.



amorsaúde
MEDICINA, ODONTOLOGIA E EXAMES

Índice

Introdução	3
Da complexidade à visibilidade: o desafio de uma operação omnichannel.	5
A transformação: inteligência artificial como parceira estratégica.	7
Resultados mensuráveis: transformação em números.	11
O diferencial: tecnologia robusta encontra atendimento próximo e consultivo.	13
Conclusão	14
Sobre a cVortex	16

Introdução

No passado recente, muitas iniciativas de “atendimento digital” foram construídas principalmente com automações e bots baseados em regras. Isso ajudou a ganhar escala, mas também criou a percepção de que Inteligência Artificial no atendimento era apenas um “chatbot que responde automaticamente”.

A realidade atual é diferente: com modelos de IA mais avançados, a tecnologia passa a apoiar decisões, priorizar atendimentos, aprender com dados e impactar diretamente indicadores de retenção e receita.

Onde a experiência do cliente define competitividade, cada interação se torna uma oportunidade de gerar valor e antecipar problemas. Para clínicas de saúde, isso é ainda mais crítico. Um paciente satisfeito retorna, indica a clínica para amigos e familiares, e constrói relacionamentos de longo prazo. Um paciente frustrado sai, deixa avaliações negativas e prejudica a reputação da instituição.

Muitas empresas ainda tomam decisões de atendimento sem apoio de dados estruturados, o que reduz eficiência e prejudica resultados. Quando dados qualificados são combinados com o uso estratégico de Inteligência Artificial, aplicado com planejamento, acompanhamento e consultoria, o atendimento deixa de ser apenas operacional e passa a gerar vantagem competitiva real.

Este e-book dá luz à essas questões e mostra caminhos pelos quais o setor de saúde pode aplicar a IA trazendo rentabilidade, diferencial de mercado e, o mais importante, melhorando a experiência do cliente.

Apresentamos, neste material, um case real de como uma unidade das maiores redes de clínicas do Brasil, o AmorSaúde, conseguiu revolucionar sua operação por meio da Inteligência Artificial, mantendo a humanização e a qualidade do atendimento como prioridades.



Da complexidade à visibilidade: o desafio de uma operação omnichannel

O cenário com tecnologias de atendimento convencionais

Muitas clínicas de saúde enfrentam desafios operacionais que parecem simples à primeira vista, mas que se tornam desafiadores quando consideramos o volume de atendimentos e a importância de cada interação para o paciente.

O cenário atual da maioria das operações de atendimento no setor de saúde:

- ⊗ **Realização de agendamentos e follow-ups manuais, consumindo horas da equipe administrativa e dos agentes.**

Com dezenas ou centenas de consultas agendadas por dia, mesmo com uma automação eficiente de chatbot, uma parcela significativa de chamados ainda retorna para o time sempre que o fluxo não contempla todas as possíveis exceções ou quando o paciente precisa de algo fora do padrão. Nessas situações, os agendamentos acabam exigindo ligações ou mensagens manuais e o processo se torna difícil de sustentar, especialmente em dias de pico como segundas-feiras, quando o volume de atendimentos pode ultrapassar 600 ligações e mensagens na clínica.

⊗ **Comunicação fragmentada entre canais como WhatsApp, telefone e chat.**

Pacientes preferem diferentes formas de comunicação: alguns ligam, outros enviam mensagens de texto, muitos preferem áudio no WhatsApp. Quando esses canais não estão centralizados em um único ambiente, a equipe perde contexto, duplica esforços e aumenta o risco de deixar interações sem retorno.

⊗ **Falta de dados em tempo real, dificultando a priorização de ações e decisões estratégicas.**

Gestores não conseguem visualizar em real time quantas ligações estão na fila, qual é o tempo médio de espera ou quais horários concentram mais demanda. Isso torna impossível alocar recursos de forma eficiente.

Outro desafio é a dificuldade de acompanhar a performance de forma consistente. Sem dados estruturados, fica mais complexo avaliar o impacto real de campanhas ou ajustes operacionais, o que reduz a clareza sobre o que de fato gerou melhoria e o que apenas pareceu funcionar.

⊗ **Pacientes com dificuldades de comunicação escrita**

Idosos, pessoas com deficiências visuais ou dificuldades de leitura, muitas vezes ficam excluídos de canais de atendimento baseados em texto. Isso gera frustração e reduz a acessibilidade do serviço.

Esses desafios podem afetar tanto a experiência do paciente quanto a eficiência operacional. Sem uma tecnologia capaz de automatizar tarefas repetitivas e compreender o contexto das interações, há perda de oportunidades de conversões, formação de filas e retrabalho para a equipe.

A transformação: Inteligência Artificial como parceira estratégica

Implantação faseada com acompanhamento consultivo

A implementação de Inteligência Artificial no atendimento não é um “ligar e pronto”. É um processo que exige planejamento estratégico, acompanhamento constante e parceria consultiva.

Quando iniciamos o projeto com as clínicas AmorSaúde, partimos de uma operação já consolidada e com alto volume diário de atendimentos. A IA foi introduzida como um reforço para ampliar eficiência, escalar processos e apoiar a equipe em etapas que demandavam tempo, sempre respeitando os fluxos e práticas já estabelecidas pela unidade.

Diferentemente de soluções genéricas de IA, a abordagem consultiva realizada pela [cVortex](#) envolveu:

✔ **Análise profunda da operação atual**

Entendemos não apenas os números, mas as nuances do negócio, os gargalos reais e as oportunidades de melhoria. Isso inclui compreender o fluxo de atendimento, os horários de pico, os tipos de consulta mais frequentes e as dificuldades específicas da equipe.

✓ Implantação gradual e monitorada

Começamos com um percentual pequeno de atendimentos automatizados e aumentamos progressivamente conforme os resultados eram validados.

💡 DICA

Começar com **10% dos atendimentos pela IA**, acompanhar todos esses atendimentos com o time, fazer ajustes necessários e então aumentar para **20%, 30%**, e assim por diante. **Isso reduz riscos, permite aprendizado contínuo e evita choques culturais na equipe.**

✓ Reuniões e acompanhamentos diários e semanais

Acompanhamos tudo de perto, para garantir que qualquer problema fosse identificado e corrigido rapidamente. Afinal, IA aprende com cada interação, e esse aprendizado precisa ser curado, ou seja, revisado e ajustado, para entregar qualidade consistente.

✓ Suporte próximo e consultivo

O time de especialistas cVortex não apenas implementam a tecnologia, mas também ajudam a repensar processos, otimizar agendas e tomar decisões estratégicas baseadas em dados. Por exemplo, se a IA identificasse que uma agenda está sobrecarregada em determinado horário, o time consultivo sugeria a alocação de profissionais extras nesse período.

Como a Inteligência Artificial atua na operação

A IA da plataforma cVortex implementada na clínica AmorSaúde é muito além de um simples chatbot. Ela funciona como um agente inteligente que:

- ✓ **Escuta e responde em áudio**, permitindo que pacientes se comuniquem da forma que preferem. Muitos pacientes, especialmente idosos, preferem falar por áudio no WhatsApp em vez de digitar. A IA consegue interpretar esses áudios, entender o contexto e responder também em áudio, criando uma experiência humanizada onde o paciente nem percebe que está falando com uma máquina.



O **Brasil** é o país que **mais envia mensagens de áudio** no **WhatsApp** em todo o mundo: **4 VEZES MAIS** do que qualquer outra população.

Fonte: Meta

- ✓ **Entende o contexto da conversa**, não apenas palavras-chave. Quando um paciente diz “Eu queria marcar uma consulta com um clínico”, a IA não apenas identifica a intenção (marcar consulta), mas também extrai o contexto (especialidade desejada é clínica geral). Assim, a tecnologia faz uma triagem (sem caráter de diagnóstico médico), trazendo respostas mais precisas e personalizadas.

- ✔ **Identifica profissionais mesmo quando o paciente não passa o nome exato.** Se um paciente diz “Quero marcar com o médico que me atendeu na última vez”, a IA consegue correlacionar informações do histórico para identificar qual profissional é. Isso reduz a necessidade de o paciente repetir informações ou perder um agendamento por falta de informação.
- ✔ **Sugere especialidades apropriadas baseado no histórico e na descrição do problema.** Se um paciente relata sintomas de dor nas costas, a IA pode fazer algumas perguntas adicionais e, conforme o contexto, realizar uma triagem e depois sugerir uma consulta com fisioterapia ou ortopedia, direcionando o paciente para a solução mais adequada para um diagnóstico.
- ✔ **Realiza agendamentos humanizados,** confirmando disponibilidades, oferecendo opções de horários e garantindo que o paciente tenha clareza sobre a consulta agendada. O agendamento não é apenas uma transação, mas uma experiência positiva que reforça a confiança do paciente na clínica.
- ✔ **Centraliza todas as interações em uma plataforma omnichannel,** conectando WhatsApp, telefone e chat. Isso significa que quando um paciente muda de canal (por exemplo, começa uma conversa no WhatsApp e depois liga), o contexto é mantido. A equipe de atendimento humano, quando necessário, tem acesso ao histórico completo da interação.

Resultados mensuráveis: transformação em números

A implementação de Inteligência Artificial em clínicas de saúde não é apenas sobre tecnologia, é sobre resultados tangíveis que impactam o negócio. Aqui, temos alguns resultados conquistados na clínica AmorSaúde, que utiliza a IA da plataforma cVortex:

CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA - NOVEMBRO 2025

ALCANCE DE 45% dos agendamentos realizados pela IA que também escuta e responde em áudio

EVOLUÇÃO DA OPERAÇÃO

20%
de média de agendamentos concluídos pelo bot

VS

40%
de média de agendamentos finalizados automaticamente com ou sem uso de áudio

Esse ganho de eficiência reduziu significativamente a necessidade de intervenções manuais, e permitiu que a equipe direcionasse mais tempo para tarefas mais complexas e de maior valor agregado.

AUMENTO DE 125% em eficiência com uso da IA comparado a bots inteligentes tradicionais

Enquanto um bot tradicional consegue resolver apenas consultas simples e pré-programadas, a IA contextual consegue lidar com situações mais complexas, reduzindo a necessidade de escalção para agentes humanos.

ZERO

**bloqueios de WhatsApp,
garantindo atendimento
contínuo.**

Muitas clínicas enfrentam o problema de ter números de WhatsApp bloqueados por enviar muitas mensagens. Com a cVortex utilizando API oficial e atuando em total conformidade com as regras da Meta, temos a IA otimizando o volume e a qualidade das mensagens sem nenhum risco.

Gestão à vista, permitindo decisões rápidas sobre alocação de recursos e priorização de atendimentos.

Gestores conseguem visualizar em tempo real quantos agendamentos foram feitos, qual é o tempo médio de resposta, e quais horários têm maior demanda. Isso permite ajustes rápidos na operação. E ainda: uma visão de agenda que antes eles não tinham.

Integração omnichannel nativa

Que conecta IA, WhatsApp, telefone e chat, centralizando dados e interações. Isso não apenas melhora a experiência do paciente, mas também fornece insights valiosos sobre preferências de comunicação e padrões de comportamento.

Esses resultados não são apenas números em um relatório, eles representam pacientes mais satisfeitos, equipes menos estressadas, e clínicas mais eficientes e lucrativas.

O diferencial: tecnologia robusta encontra atendimento próximo e consultivo

A verdadeira diferença entre uma implementação de Inteligência Artificial que funciona e uma que falha está na **parceria consultiva**.

Qualquer empresa pode vender uma plataforma de IA, mas poucos conseguem **acompanhar a implementação, entender as nuances do negócio do cliente e fazer ajustes contínuos para garantir sucesso**.

A **cVortex** nasceu dentro do 6º maior contact center do Brasil. Isso significa que nosso time entende profundamente como operações de atendimento funcionam: os desafios, as oportunidades, as melhores práticas. Esse conhecimento não é apenas técnico, é vivencial.

Quando uma clínica **implementa IA com a cVortex**, ela não está apenas adquirindo uma plataforma. Está **adquirindo expertise em atendimento, acompanhamento diário, curadoria contínua e parceria estratégica**. O time cVortex não apenas implementa a IA, mas também ajuda a repensar processos, otimizar agendas e tomar decisões baseadas em dados.

Isso é especialmente importante em setores como saúde, onde a qualidade do atendimento é crítica e os erros podem ter consequências sérias. A IA precisa ser não apenas inteligente, mas também responsável, auditada e constantemente melhorada.

Conclusão

A Inteligência Artificial não é o futuro do atendimento em clínicas de saúde. **É o presente.**

→ **Clínicas que não adotarem IA de forma estratégica nos próximos anos correm o risco de ficar para trás, perdendo eficiência, produtividade e, mais importante, **clientes.****

Mas a IA não é um substituto para o atendimento humano. É um potencializador. Quando bem implementada, libera profissionais de tarefas repetitivas para focar no que realmente importa: empatia, decisão, relacionamento. Permite que clínicas atendam mais pacientes com a mesma equipe. E garante que nenhuma oportunidade de conversão se perca.

14

O case apresentado neste e-book é apenas um exemplo.

→ **Clínicas de todos os tamanhos, em diferentes regiões, com diferentes especialidades, conseguem implementar Inteligência Artificial e obter excelentes resultados.**

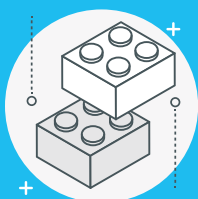
O que importa é ter um parceiro que entenda não apenas de tecnologia, mas de atendimento. Um parceiro que acompanhe a jornada, que se preocupe com o sucesso real, não apenas com a venda.

Se sua clínica ainda não implementou IA no atendimento, agora é o momento. Se já implementou, mas os resultados não são os esperados, talvez seja hora de repensar a abordagem. A Inteligência Artificial é uma ferramenta poderosa, mas como qualquer ferramenta, seu sucesso depende de quem a está usando e de como está sendo usada.



Sobre a cVortex

Na **cVortex**, orquestramos, de forma inteligente, a comunicação entre pessoas e empresas, conectando tecnologia, dados e experiência para transformar o atendimento em resultados concretos.



Somos uma plataforma omnichannel com IA, desenvolvida para o setor de saúde: integrando canais, sistemas e equipes em um único ambiente inteligente.

Com isso, clínicas, hospitais e laboratórios conquistam mais eficiência operacional, melhor experiência para o paciente e crescimento sustentável.

16

Hoje a **cVortex** apoia **+400** instituições de saúde em todo o Brasil, totalizando **+3 MILHÕES** de atendimentos mensais.




Não apenas implementamos tecnologia, mas somos uma parceria estratégica.

Se sua clínica está pronta para transformar o atendimento, estamos aqui para ajudar.

→ **Veja uma demonstração da plataforma cVortex**



 cvortex.com

 +55 34 3213 0707

 [cvortex.digital](https://www.instagram.com/cvortex.digital)

 [/cvortexdigital](https://www.linkedin.com/company/cvortexdigital)