



# Comunicação Integrada para a Saúde

Instituto de Tecnologia e Inovação Evereste







# Quem somos

O Everest é um Instituto de Pesquisa, Ciência e Tecnologia da iniciativa privada. Respiramos a inovação **tecnológica** e a **transformação digital** atrelados a pilares baseados em governança corporativa, conformidade e responsabilidade social, utilizando profissionais especialistas, mestres e doutores.

---

# Onde estamos



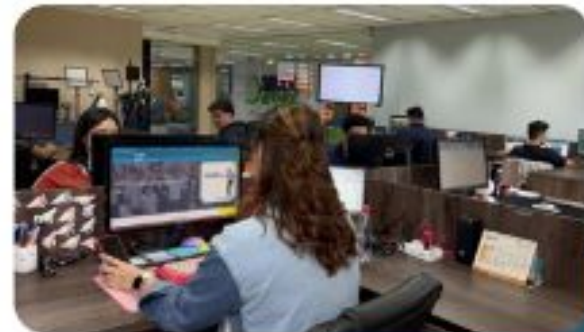
Com sede localizada estrategicamente no coração da floresta Amazônica, e mais especificamente na Zona Franca de Manaus, uma das mais importantes áreas empresariais e industriais do Brasil, o **Evereste é um importante centro de desenvolvimento tecnológico do Norte do País e um significativo Hub de negócios, estando presente fisicamente na Zona Franca, na Sede em Manaus, no PQTEC em São Paulo, Carajás no Pará e Brasília DF, oferecendo uma estrutura diferenciada capaz de conectar mais pessoas, outros centros de pesquisa, inovação e empreendedorismo.**

**Localização estratégica**



# Infraestrutura

## Nossas Instalações



Salas de reunião, laboratório de desenvolvimento, setor administrativo, auditório, recepção, refeitório e demais ambientes climatizados, com internet de alta velocidade. Além de ter um espaço físico sob medida, **nossos parceiros ganham a oportunidade de estar dentro do ecossistema inovador do Everest**, facilitando a troca de experiências com outros profissionais, empresas, instituições e universidades.

**Ampla estrutura**



# Alguns Parceiros

## Conectados ao Evereste





# O atendimento na medicina evoluiu

**Grandes filas**

**Agendamento**

**Call Center**

**Comunicação Integrada**



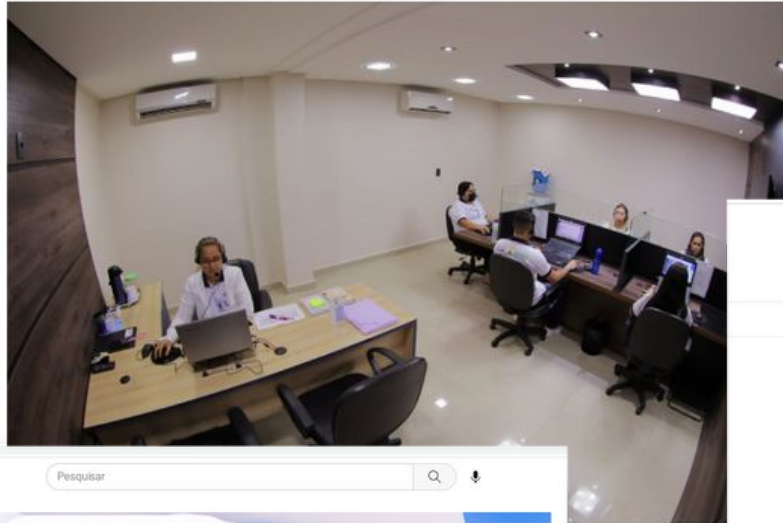


# Na mídia: O atendimento que está fazendo a diferença

Notícias

## Call center do aplicativo Saúde Amazonas contabiliza mais de 24,6 mil ligações no primeiro mês de operação

26/04/2022 10:06:31

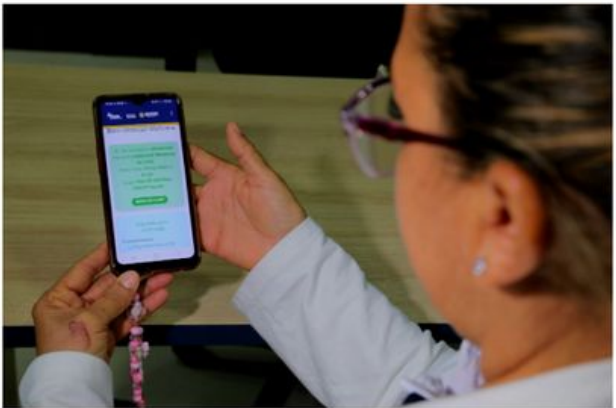


NOTÍCIAS  
Destques  
Igreja Católica  
Amazonas  
Brasil  
Mundo  
Esportes  
Rádio Rio Mar  
APP RIO MAR

9 DE ABRIL DE 2022

## Aplicativo Saúde Amazonas permite à população acompanhar consultas e exames agendados

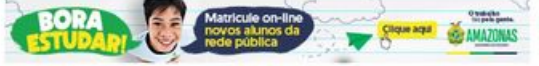
O Governo do Amazonas lançou, na última sexta-feira (08/04), o aplicativo Saúde Amazonas. O dispositivo permite à população acompanhar o agendamento de consultas e procedimentos por meio do Sistema Nacional de Regulação (Sisreg).



A nova ferramenta busca diminuir o absenteísmo, quando o paciente deixa de comparecer à consulta ou exame marcado no Sistema Único de Saúde (SUS), que desde o início da pandemia passou de 40%, segundo dados da SES-AM.

atual

Atualizar



## Paciente no AM poderá acompanhar consulta e exame pelo celular

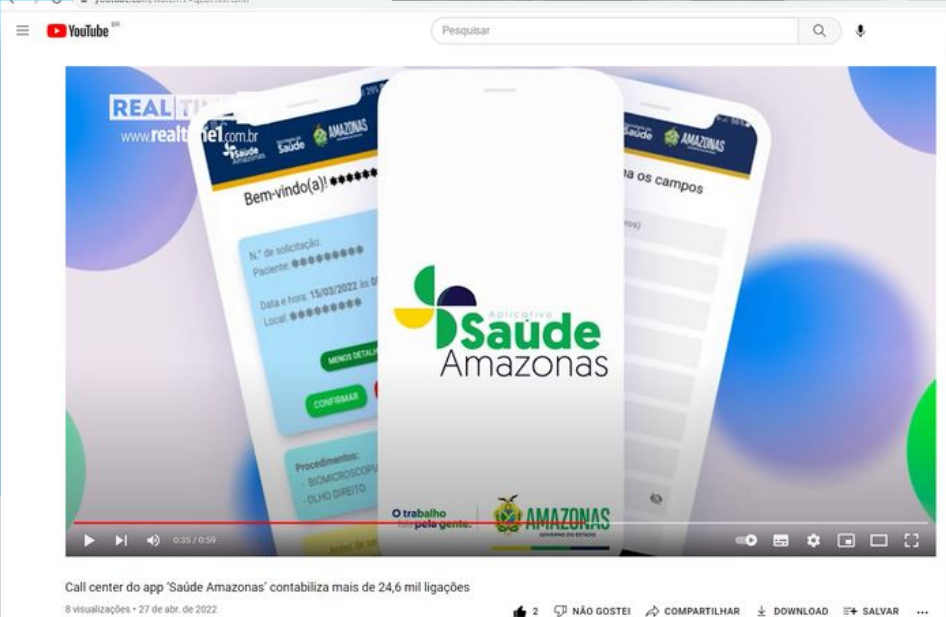
8 de abril de 2022 - Dia a Dia



## Call center do Saúde Amazonas contabiliza mais de 24,6 mil ligações

Por Redação Portal Projeta - 26/04/2022

280



Call center do app 'Saúde Amazonas' contabiliza mais de 24,6 mil ligações

8 visualizações · 27 de abr. de 2022



# O uso do serviço de atendimento virtual pelo Brasil

**NOVO WHATSAPP DA SAÚDE**

Informações sobre lista de espera, consultas de especialidades e cirurgias eletivas

**WhatsApp: (11) 94926 1580**  
**(11) 94926 5321**

Adicione um dos números acima e envie um documento com foto (RG ou CNH) e CNS (Cartão Nacional de Saúde) do paciente. Não serão passadas informações de terceiros sem autorização prévia.

aracatuba.sp.gov.br



**WHATSAPP SAÚDE**

**PARA FACILITAR O AGENDAMENTO E CANCELAMENTO DE TRANSPORTE PARA PACIENTES.**

**(15) 3263-5886**

SECRETARIA DE SAÚDE  
**PREFEITURA DE BOITUVA**  
boituva.sp.gov.br



Para ficar mais próxima de vocês, a **Secretaria de Saúde de Itinga** está no **WHATSAPP!**

**(33) 9 8885-8641**

Para ligação: **(33) 3733-1722**

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
**ITINGA-MG**



**Teleatendimento do Issec** agora tem Whatsapp!

**(85) 3101.4823**

issec  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO



9:45

Paciente Online

Olá, Paciente!


Dra. [nome] enviou os documentos digitais referentes ao seu atendimento no dia 21/03/2022. Para acessar seus documentos, siga os passos abaixo:

1. Tenha em mãos o número do CPF, RNE ou passaporte informados na consulta;
2. Copie o código de acesso a seguir: 12345
3. Acesse o portal de documentos clicando neste link: <https://ptmed.co/99999>
4. Nos campos adequados, informe os dados pessoais, código de acesso informado acima e acesse o portal;
5. Baixe os documentos disponíveis.

Obrigada :) 09:27 ✓

TODAY

Type a message





# Avanço do Omnichannel no Brasil

Apenas 3,5% das empresas oferecem suporte omnichannel

Canais de Atendimento:



E-mail 43%



API 21%



Site 19%



Chat 10%



Facebook 1,6%



# Solução Everest

Uma plataforma de integração de **multicanais** e módulo de gestão de atendimento para implementação de ambientes **Omnichannel** com uso de **Inteligência Artificial** para uso de profissionais da saúde e pacientes.

Comunicação Integrada para a Saúde







# A forma mais **Interativa e simples** de atendimento

O **Omnichannel** compreende a integração dos diversos canais de comunicação (telefone, chat, WhatsApp, SMS, etc.) oferecidos pelo serviço de saúde, de modo que a experiência do paciente seja sempre personalizada e consistente. **Nessa estrutura, o paciente é colocado no centro das operações.**

Quando o paciente agenda uma consulta pelo aplicativo, mas resolve entrar em contato por telefone para tirar dúvidas, o atendente recebe o telefonema, o sistema já mostra todos os dados inseridos pelo paciente e não há perda de histórico.





# Principais funcionalidades

- Fila de atendimento
- Chats simultâneos
- Monitoramento da operação
- Classificação do atendimento por tags
- Transferência de atendimento entre agentes
- Envio de arquivos
- Atendimento de vários níveis
- Chatbot e inteligência artificial





# Principais funcionalidades

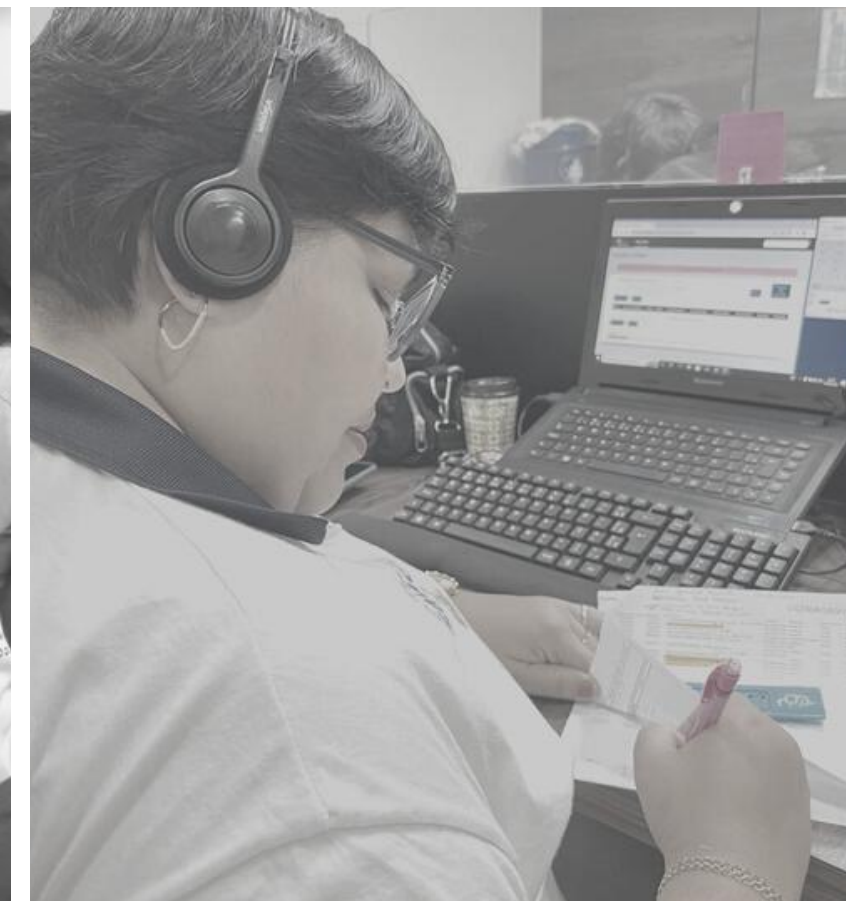
- Respostas inteligentes pré configuradas
- Envio de emojis
- Horário de atendimento
- Lista de contatos
- Gerenciamento de tarefas
- Geração de relatórios gerais





# Canais de Atendimento

- Whatsapp
- Facebook Messenger
- Instagram
- Portais Institucionais (chatbot)
- VOIP (ligações)
- E-mail



**MULTICANAIS**



# Serviços Virtuais Chatbot Saúde



## Marcar Consulta

Agendar sua consulta  
médica



## Marcar Exames

Agendar um exame  
especializado



## Resultado de Exame

Resultados de exames  
diversos



# Serviços Virtuais Chatbot Saúde



## **Consultar** **Solicitações**

Acompanhe o andamento  
dos pedidos



## **Postos de** **Atendimento**

Lista de postos de saúde



## **Ouvidoria**

Denúncias, Reclamações,  
elogios



# Serviços Virtuais Chatbot Saúde



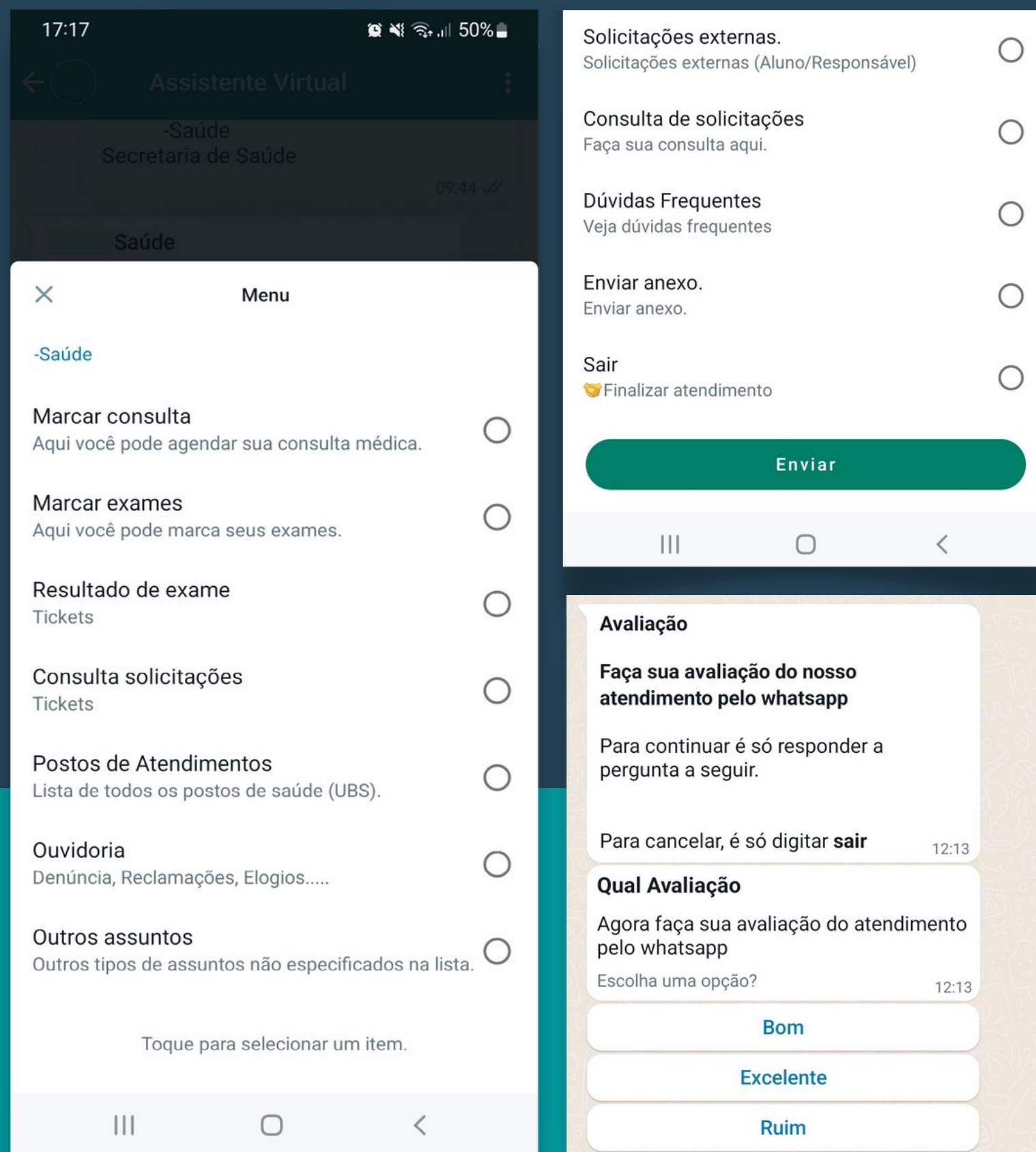


# Whatsapp com Menu de Atendimento personalizado

Inovação com a transformação digital para oferecer uma experiência cada vez mais simples e rápida aos pacientes..

## Funcionalidades:

- Envio de imagens
- Envio de arquivos
- Envio de PDF
- Envio de áudio
- Links
- Consulta e impressão de documentos diversos





# Benefícios Omnichannel no serviço de Saúde do Estado

- Consultas ambulatoriais
- Exames laboratoriais
- Exames específicos (ressonância, tomografias, raio X)
- Cirurgias eletivas
- Contato direto com o paciente para informá-lo em tempo hábil sobre suas consultas e exames.
- A solicitação dos mesmos nas unidades básicas de saúde para a retirada do comprovante de autorização de consultas e exames





# Benefícios Omnichannel no serviço de Saúde do Estado

- Contato direto com o paciente para a higienização das filas de espera do sistema de saúde do Estado
- Acompanhamento do paciente no pós-consulta
- Atendimento e suporte de qualidade ao cliente
- Redução do tempo de espera do cliente
- Redirecionamento de chamada

Comunicação Integrada para a Saúde



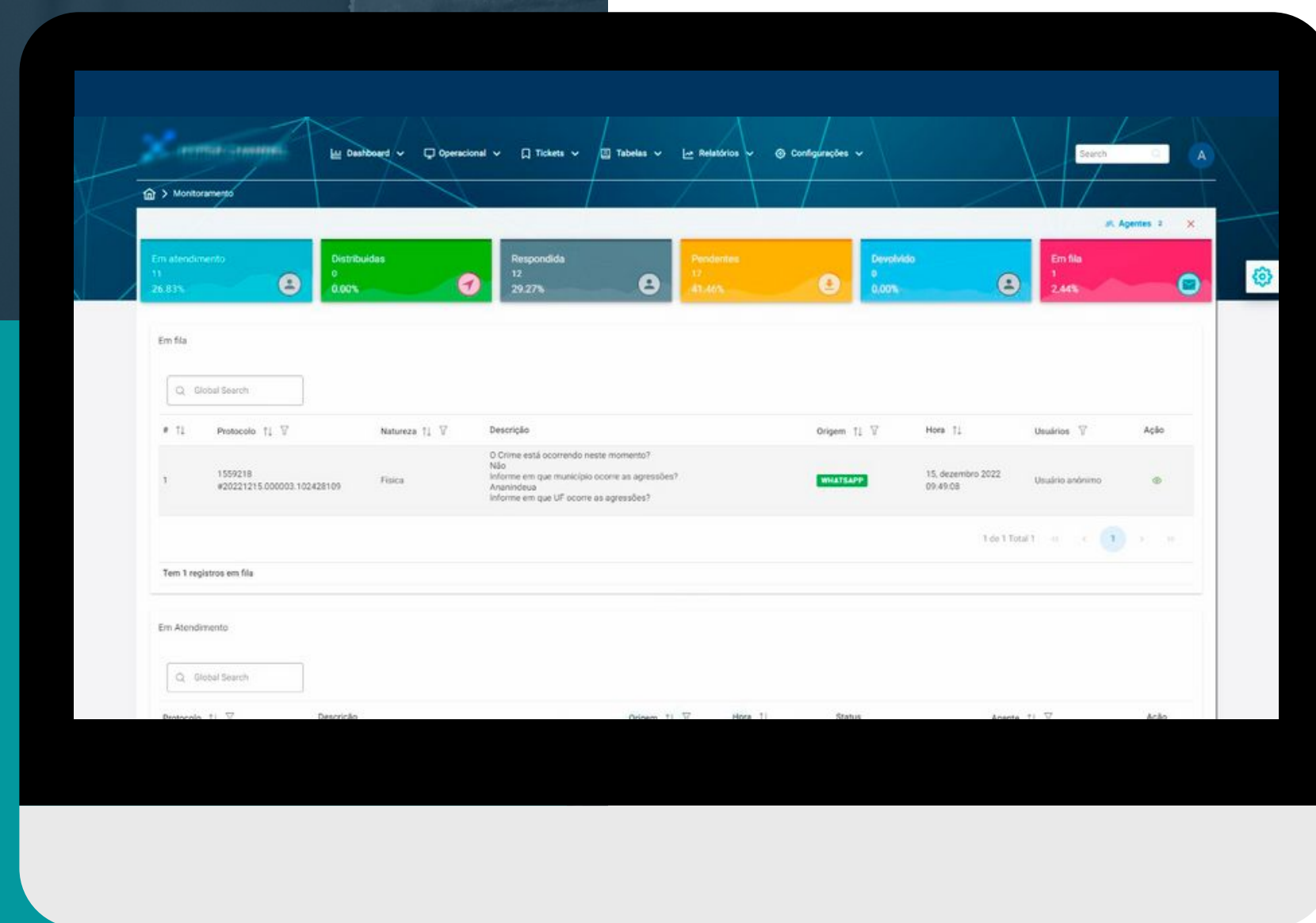


# Histórico unificado de Atendimento

Armazene seus históricos de atendimento para consultá-lo a **qualquer momento dentro do período contratado.**

Com histórico de atendimentos multicanal, além de otimizar a gestão da equipe, seu representante pode atender o cidadão com mais contexto, **otimizar o tempo e melhorar a experiência.**

Comunicação Integrada para Saúde





# Dashboard para gestores e tela de atendimento

Via Whatsapp

Código	Status	Criação	Origem	Título	Solicitante	Qtd/Última interação	Prazo de resposta	Prioridade	Lotação	Responsável	Agente
20221213.000874.130425097	NOVO	13/12/2022 - 12:05	WHATSAPP	internet	Reginaldo Pessoal	Sem interação	16/12/2022 - 10:32	BAIXA	HOMOLOGACAO 03		homologacao

Conversas em andamento 1

Fernex  
Mais era so ISSO,OBRIGADA amei o atendimento  
SOLICITAÇÕES EXTERNAS -

Em fila 37 | Pendentes 0 | Distribuída 0

Em fila

- PAULO  
"Abertura de Chamado (Ticket)"  
31 mai, 15:47
- TICKET - BAIXA 20220503.000820.028524  
ESCOLA ESTADUAL PROF CHAVES - MANAUS - CDE 05
- DEVOU
- ANA  
Boa tarde.  
6 Jul, 13:58
- DEVOLUÇÃO DE TICKET - 20220607.000773.152332352
- ANA

Ok  
12:11

Ramal são JOÃO  
12:12

Ok  
12:22

OBRIGADA,oky.  
12:37

qual interior seus pais moram ?  
12:12

Estamos verificando ,só um momento  
12:20

Certo,estaremos entrando em contato assim que obtivermos um retorno da coordenadoria.  
12:35

Olá,Bom Dia  
08:32

estou tentando entrar em contato com você  
08:32

não estou obtendo retorno.  
08:36

posso ajudar em algo a mais ?  
11:28

Não obrigada, eu realmente acho que a escola não queria eu la  
11:35

Pra dizer que não levei os DOCUMENTOS.  
11:35

Mais era so ISSO,OBRIGADA amei o atendimento  
11:36

Nome  
Fernex

Telefone

e-mail

e-mail do usuário

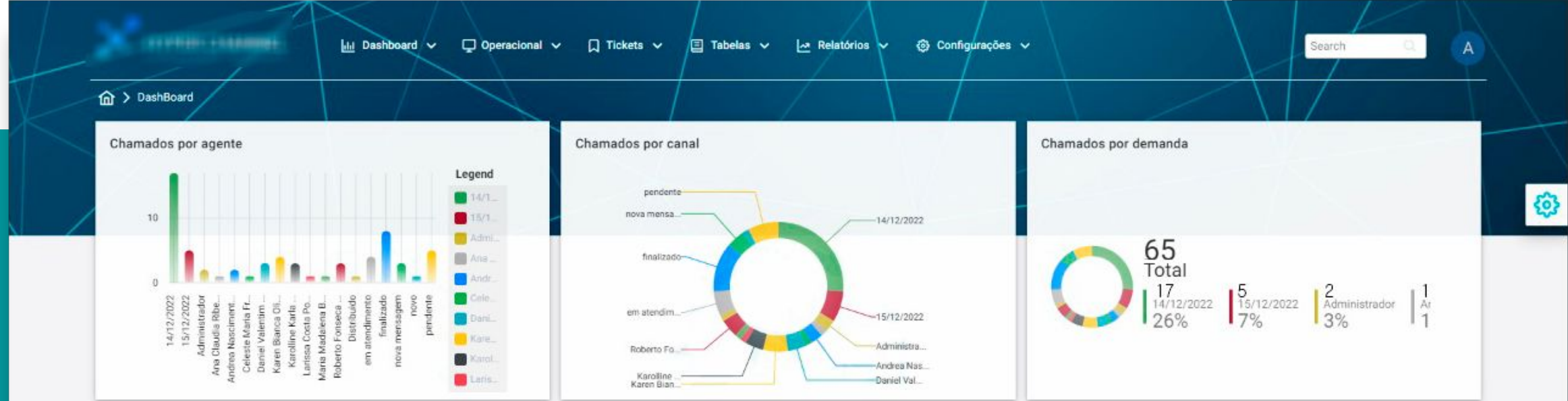
Salvar

Comunicação Integrada para a Saúde



# Dashboard para gestores e tela de atendimento

Via Instagram Direct



The screenshot shows an Instagram Direct message thread. The sender, 'Sophia', asks for help. The service bot responds with a protocol number (20230123.000025.040864) and contact information for SEDUC Atende. The sender expresses gratitude, and the bot responds with a blessing. The interface includes a search bar, a list of messages on the left, and a profile sidebar on the right.



# ARQUITETURA DA SOLUÇÃO

- Infra em AWS Cloud
- Servidor backend em node.js
- Aplicação frontend em Angular 13
- APIs de integração em Node.js
- Cloud FireStore Database
- Integrações com todas a APIs Google
- Integração Nativa com Power BI







# EVERESTE

INSTITUTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



Acesse e conheça-nos melhor

[www.evereste.org.br](http://www.evereste.org.br)