

## Desafio 12:

## Demandante UNIMED LABORATÓRIO

### **Evolução do processo de atendimento, autoatendimento e cadastro | UL**

Alguns pedidos de exame geram dúvidas nos atendentes, seja pela forma como estão descritos no pedido médico, pela própria caligrafia de difícil interpretação, ou pela complexidade técnica envolvida. Nesses casos, o fluxo padrão de atendimento é interrompido até que o atendente consiga identificar corretamente o exame solicitado. Há também os casos de pacientes com grande volume de exames, pedidos repetidos ou solicitações complementares feitas por mais de um médico, exigindo ainda mais atenção e conferência no cadastro, pois há maior risco de duplicidade, inconsistência ou erro na seleção dos exames.

Tudo isso ocorre em um ambiente de alta pressão, impactando significativamente o tempo de atendimento e o tempo de espera dos outros clientes. Trata-se, portanto, de um desafio que combina complexidade técnica, dependência excessiva da interpretação humana, pressão por tempo e ausência de mecanismos de apoio à decisão no momento do cadastro.

#### **Como é feito hoje:**

O cadastro de exames é realizado manualmente e depende da interpretação das atendentes no momento do atendimento. Alguns exames frequentemente geram dúvidas, seja pela nomenclatura técnica ou pela letra pouco legível do médico. Nesses casos, o atendimento é interrompido: o pedido é digitalizado e enviado por e-mail para a área de produção, aguardando a identificação correta do exame, ou a atendente recorre a colegas próximos ou grupos internos para confirmar a informação. Quando o paciente possui muitos exames ou pedidos feitos por mais de um médico, a conferência torna-se mais complexa. Ainda assim, essa validação é feita manualmente. Essas ações aumentam o tempo de atendimento e a espera dos demais pacientes.

#### **Resultados esperados:**

Melhora significativa no processo de cadastro de exames, com maior assertividade, agilidade e padronização. A tecnologia deve apoiar o colaborador ao longo das etapas do processo, auxiliando na interpretação da caligrafia médica, sugerindo exames corretos e identificando duplicidades, exames equivalentes e pedidos realizados por mais de um médico.

Com esse apoio, o cadastro poderá ser validado de forma mais rápida e segura, reduzindo dúvidas, erros de interpretação e retrabalho, especialmente a necessidade de novas coletas. Ao longo do tempo, espera-se diminuir progressivamente a dependência de conferências manuais, aumentando a confiabilidade do cadastro e promovendo uma melhor experiência tanto para os pacientes quanto para a equipe de atendimento.

## Demandante UNIMED LABORATÓRIO

### Requisitos Inegociáveis

Integração com o Zenite. Evolução de aprendizagem contínua da tecnologia, dependendo progressivamente cada vez menos da validação humana. Adequação às legislações e à LGPD.

### Histórico

Melhorias no processo de confirmação de dúvidas dos atendentes, por meio da criação de grupos para troca de informações e confirmações da área de produção via e-mail. Desenvolvimento do app UnimedLab, que permite a digitalização e análise da imagem do pedido médico.

### Estágio MÍNIMO Esperado de Maturidade da Solução

TRL 3 - Prova de conceito experimental/ Código inicial, testes isolados (algoritmo, backend)

### Perfil Potencial de solucionadores

- *Startups* de IA para OCR;
- NLP;
- *Computer vision*;
- Automação de cadastro;
- *Healthtechs*;
- Universidades com pesquisa em processamento de linguagem.