

## CONFIRMAÇÃO DE CONSULTAS EM AMBULATÓRIO DE NUTRIÇÃO: UMA PROPOSTA DE AUTOMAÇÃO COM CHATBOT

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

COBELLO; ALINE VIAL<sup>1</sup>, SOUZA; Nathalia Pereira de<sup>2</sup>, MALATESTA; Stefanie Alexandrina Silva<sup>3</sup>, MARTINS; Michelle Rasmussen<sup>4</sup>, ZAMBONE; Maria Aquimara<sup>5</sup>

### RESUMO

**Introdução :** O gerenciamento manual de tarefas como agendamentos em serviços de saúde aumenta a sobrecarga de trabalho repetitivo e o absenteísmo<sup>1-3</sup>. A dependência de processos manuais consome tempo e pode levar a ineficiências, similar a desafios em sistemas acadêmicos ou operadoras de planos de saúde com alto volume de interações<sup>1,4-6</sup>. A Inteligência Artificial (IA) e o Processamento de Linguagem Natural (PLN) oferecem soluções para otimizar processos e personalizar o atendimento<sup>4,7</sup>. Chatbots são ferramentas promissoras para melhorar a comunicação, reduzir a carga de trabalho e otimizar processos internos<sup>4</sup>. **Objetivo:** Elaborar proposta para a implementação de um sistema automatizado para confirmação de agendamento de consultas via chatbot (IA) em ambulatório de nutrição. **Método:** Utilizou-se o diagrama de Ishikawa para identificar a sobrecarga do setor administrativo como problema principal. Foram realizadas reuniões de benchmark com outras instituições que já trabalham com automação de agendamentos ou envio de mensagens para pacientes, visando entender seus processos de desenvolvimento, submissão, aprovação, envolvimento de setores de tecnologia, custos e implementação. **Resultados:** Foram realizadas reuniões de Benchmark com dois Institutos, a fim de conhecer suas iniciativas de chatbot. Através das análises, foi possível observar que a confirmação manual de consultas é uma rotina intensiva em mão de obra, impactando a produtividade dos profissionais. A implementação prévia de confirmação de agendamentos manual já demonstrou redução de faltas em 4,02% e a automação em torno de 1000 confirmações mensais economizará tempo administrativo e liberará profissionais para suas múltiplas responsabilidades assistenciais e gerenciais. O benchmark com outras instituições evidenciou a alta produtividade alcançada com sistemas automatizados e a necessidade de investimento em desenvolvimento e suporte. A proposta de automação via chatbot projeta uma economia significativa de jornada de trabalho administrativo e uma redução inicial de 5% nas faltas de pacientes. Com a automação da confirmação de agendamento, estima-se a economia de cerca de 2 dias da jornada de trabalho administrativo. **Discussão:** A automação da confirmação de agendamentos é uma medida crítica para mitigar a futura escassez de pessoal administrativo e garantir a qualidade do serviço. A redução do

<sup>1</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, aline.cobello@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, nathalia.psouza@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, stefanie.malatesta@hc.fm.usp.br

<sup>4</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, naa.ichc@hc.fm.usp.br

<sup>5</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br

absenteísmo, um impacto direto da automação, otimizará o uso dos horários e maximizará a produtividade da equipe, permitindo maior capacidade de atendimento. A iniciativa alinhou-se a projetos de integração de comunicação existentes em grandes complexos de saúde, contribuindo com as necessidades específicas do ambulatório para soluções escaláveis e eficientes. A utilização de ferramentas temporárias pode otimizar o tempo investido, mas a solução definitiva requer a automação completa. **Conclusão:** Foi elaborada uma proposta de sistema automatizado, via chatbot, para confirmação de agendamentos no ambulatório de nutrição, visando otimizar recursos, reduzir absenteísmo e aumentar a eficiência do atendimento. **Referências Bibliográficas** Yang Y, Zhang L, Zhang Q. Constructing business simulation training platform based on workflow management systems. Em: 2018 14th International Conference on Computational Intelligence and Security (CIS); 2018 dez. 15-18; Hangzhou, China. Piscataway (NJ): IEEE; 2018. p. 311-5. Beltrame SM, Oliveira AE, Santos MAB, Santos Neto ET. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. Saude Debate. 2019; 43(123):1015-30. Araújo BLR. Desenvolvimento e avaliação da viabilidade de um chatbot para vigilância pós-alta hospitalar de pacientes cirúrgicos [dissertação]. Porto Alegre: Universidade do Vale do Rio dos Sinos; 2022. Vuala EA, Sousa RRA, Carth JL, Nascimento ES. Automação e seu impacto no mercado de trabalho. VISTACIEN. 2023;1(2). Carvalho VHK. Automação do atendimento ao cliente: Seleção, configuração e implantação de um chatbot em uma operadora de plano de saúde [trabalho de conclusão de curso]. Toledo: Universidade Tecnológica Federal do Paraná; 2024. Rischioni GA, Botti MC, Salla JAP, Farias MA. Startup: tendência de negócio no brasil. REFAS: Revista FATEC Zona Sul. 2020;7(1):5. Gasparini Junior M. Auto SIGA: Sistema de coleta de dados do SIGA de maneira automatizada, integrado a sistemas de notificação por e-mail e por WhatsApp [projeto de conclusão de curso]. Botucatu (SP): Faculdade de Tecnologia de Botucatu; 2024.

**PALAVRAS-CHAVE:** Automação, Chatbot, Saúde Digital, Agendamento, Eficiência Operacional

<sup>1</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, aline.cobello@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, nathalia.psouza@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, stefanie.malatesta@hc.fm.usp.br

<sup>4</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, naa.ichc@hc.fm.usp.br

<sup>5</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br