

Primeira atendente virtual do setor de saúde, a inteligência artificial atua 24 horas por dia e atende simultaneamente várias pessoas

Novembro de 2019 - Entre central telefônica e digital (aplicativo e site) hoje a Sara atende sozinha, em média, 6.200 pessoas mensalmente. Inimiga das filas de espera e com o poder de atender simultaneamente milhares de usuários, 24 horas sem parar, a Sara é a inteligência artificial da Unimed Fesp (www.unimedfesp.coop.br), a operadora do estado de São Paulo. É, atualmente, responsável por 37% do atendimento ao beneficiário e ostenta uma taxa de retenção e sucesso na casa dos 76%.

Pioneira no uso de inteligência artificial no setor de saúde, a Unimed Fesp lançou ainda em 2016 a Sara que auxilia os beneficiários encontrar uma rede local de atendimento, agendar consultas e exames, conseguir 2ª via de boletos, se informar sobre reajustes no plano e até cancelar o serviço de forma prática e simples, entre outras necessidades. Com a implantação do sistema, a Unimed Fesp já contabiliza uma economia de R\$ 4,7 milhões.

Agora, o desafio é humanizar cada vez mais o atendimento digital. "Essa é uma das nossas preocupações principais uma vez que lidamos com saúde, lidamos com pessoas que muitas vezes chegam até o atendimento em uma situação emocional abalada. Temos de levar isso em consideração no treinamento e programação da Sara", comenta Solange Poças, Gerente do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

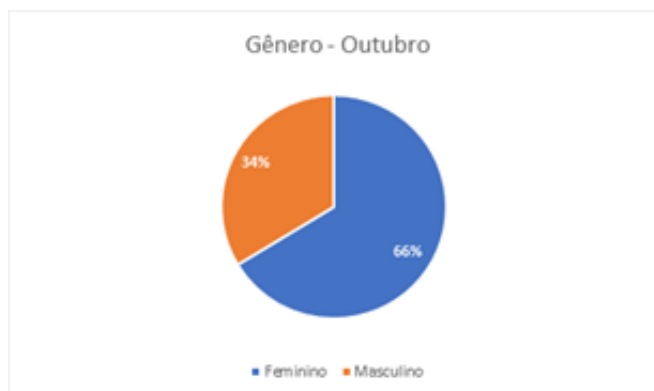
Atuando tanto no online como via telefone, a Sara recebe treinamento diário e atua com machine learning. Conforme Solange, a cada nova resolução lançada pela ANS, por exemplo, ou mesmo, pelo índice de transferências da Sara para os atendentes humanos, quando ela própria não consegue resolver o problema do beneficiário é criada uma estratégia de treinamento para que ela aprenda tudo sobre aquele assunto.

"Nós inserimos a nova informação e a estressamos com o maior número de perguntas possível sobre aquele assunto e de várias formas. O treinamento é importante, pois a Sara atende pessoas de todos os perfis e que podem perguntar a mesma coisa de diversas maneiras. Nossa ideia é sempre antecipar esses cenários para deixá-la cada vez mais "humana" em suas respostas", explica Solange.

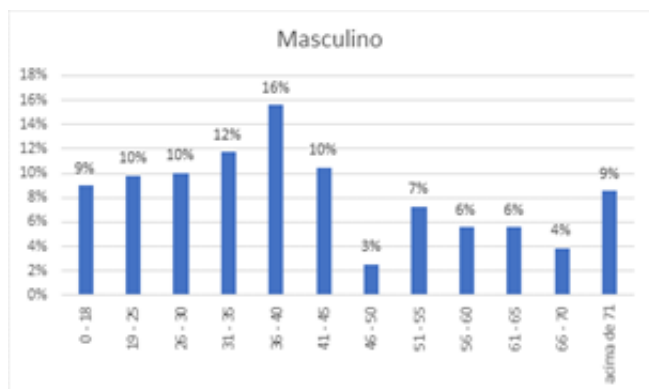
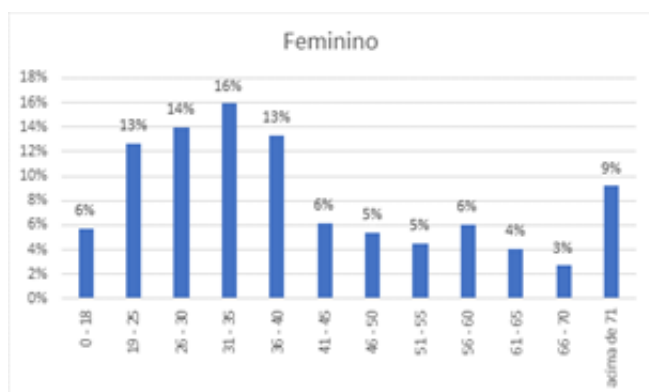
E a iniciativa tem dado certo. A humanização da Sara faz com que muitas vezes os clientes não notem que estão falando com um robô e, quando chegam ao atendente humano, por meio da central telefônica, comentam que estavam conversando antes com a atendente Sara, como se ela também fosse uma pessoa. "Às vezes, situações insólitas acontecem e Sara já foi alvo de cantadas", conta Solange.

Além do volume de atendimento, afinal, a Sara atua 24 horas por dia, durante os sete dias da semana, a economia de tempo por atendimento é outra vantagem. Enquanto o atendimento humano tem uma média de sete minutos de interação, a Sara consegue resolver uma situação em até três minutos em média.

Estatísticas - Gênero que utiliza a Sara:



Por Idade



Sobre a Unimed Fesp (<http://www.unimedfesp.coop.br>)

Criada em 1971, apenas quatro anos após a fundação da primeira Unimed, em Santos, a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Unimed Fesp) nasceu com o intuito de integrar as cooperativas singulares de todo o Estado. A Unimed Fesp atua no mercado como operadora de saúde e como uma federação sendo que, entre suas atribuições está o oferecimento de assessoria comercial/relações empresariais, jurídica, em projetos hospitalares, em saúde ocupacional, em educação cooperativista, entre outras áreas, orientando, coordenando e normatizando a filosofia cooperativista entre dirigentes, médicos cooperados e funcionários.

Fonte: Core Group, em 22.11.2019