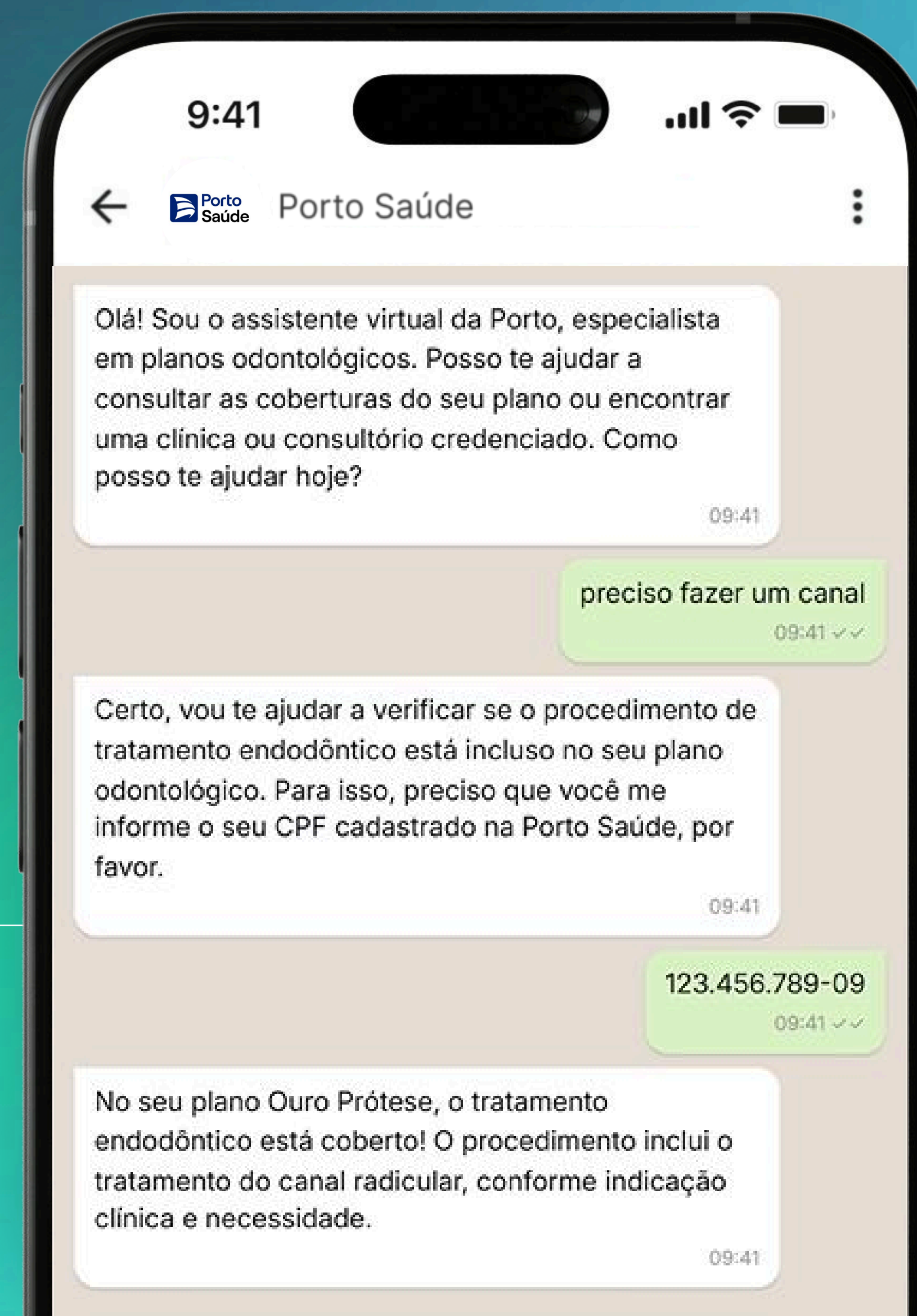


# Agente de IA que resolve cobertura odontológica via WhatsApp

Um Agente que **traduz** o que o cliente **diz** que **precisa** para o que o **plano cobre**



## 01. ANTES:

# Um mercado mais competitivo, uma jornada que precisava ser mais rápida

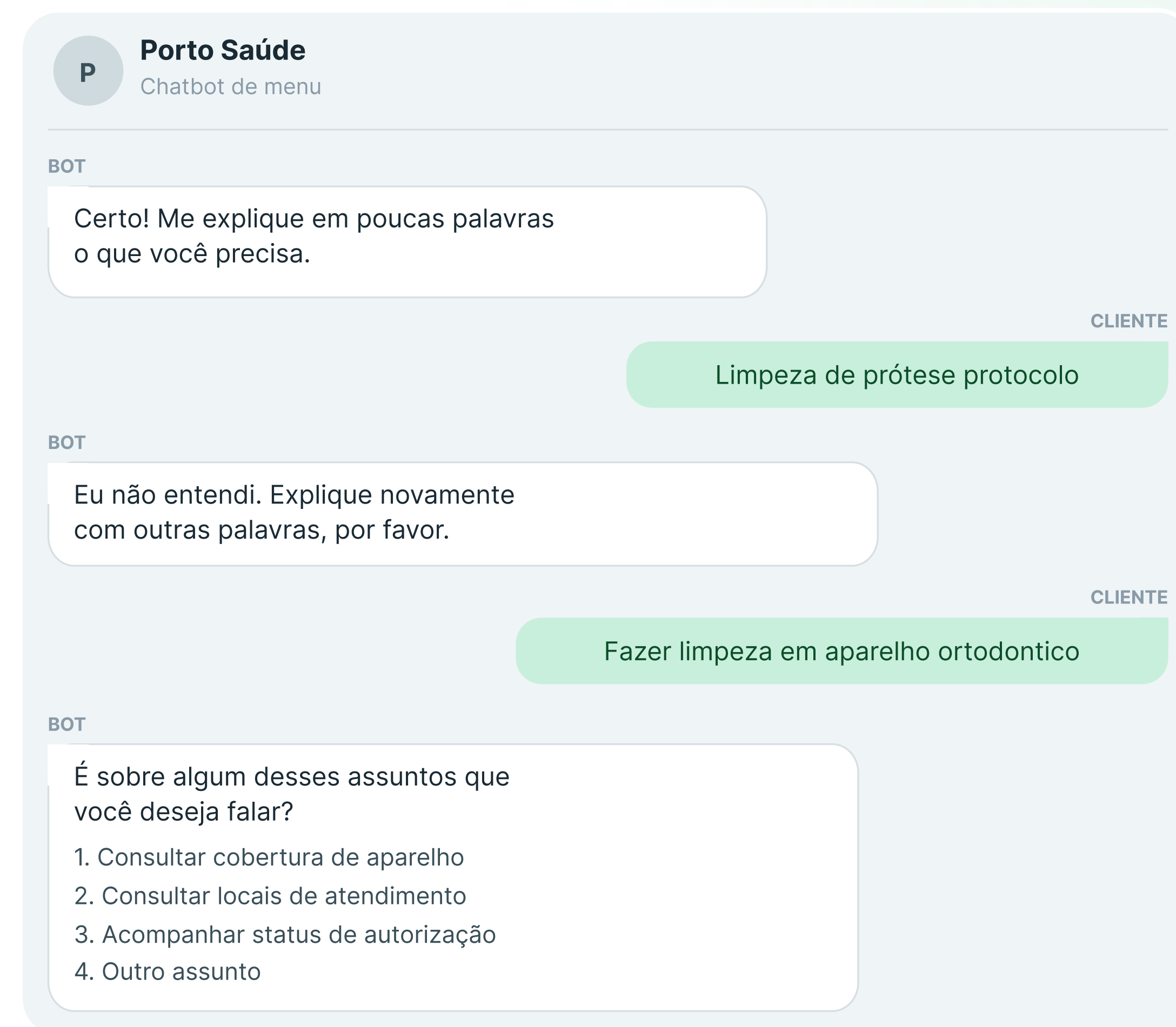
A odontologia suplementar é hoje o segmento que mais cresce na saúde privada brasileira, com mais de **35 milhões de beneficiários**. Esse avanço aumentou a demanda por canais digitais para esclarecer dúvidas sobre a cobertura dos planos.

Na Porto Saúde, essa consulta era feita por um chatbot de menu guiado. Ao perguntar sobre um procedimento, o cliente recebia um PDF técnico.

O problema era que as pessoas não usam a mesma linguagem do plano. Ninguém pede um "tratamento endodôntico"; pede para "fazer um canal". Esse desalinhamento já comprometia a experiência logo no início da jornada.

Além disso, o menu guiado não lidava bem com erros de digitação, variações na forma de escrever ou perguntas fora do roteiro. Em um atendimento real, por exemplo, o cliente fez a mesma solicitação de duas formas diferentes, incluindo um erro de digitação, e recebeu exatamente a mesma resposta padrão nas duas tentativas.

## MODELO ANTERIOR — CHATBOT DE MENU GUIADO



Nesse mesmo atendimento, o cliente passou mais de **8 minutos** tentando fazer o chatbot entender sua necessidade.

Ao ser direcionado para o **Agente de IA**, levou pouco mais de **1 minuto** para identificar o procedimento, confirmar que não havia cobertura para o caso e ainda indicar clínicas credenciadas próximas.

Ao identificar essa fragilidade, a Porto Saúde levou o desafio para a Tech for Humans. Realizamos um estudo imersivo para mapear os ruídos de comunicação na jornada odontológica, conectando a forma como os clientes descrevem sintomas e procedimentos à nomenclatura técnica utilizada pelo plano.

A partir desse trabalho, desenvolvemos um **Agente de IA** capaz de **resolver consultas de cobertura odontológica** diretamente pelo **WhatsApp**.



## 02. DEPOIS:

### Da linguagem popular à cobertura confirmada

O Agente conduz toda a jornada em **linguagem natural**, sem menus guiados e sem exigir que o cliente conheça os termos técnicos do plano.

Ao descrever o problema, ele traduz a linguagem do dia a dia para a nomenclatura técnica da Porto Saúde. Um termo como "canal", por exemplo, pode corresponder a até **dez procedimentos diferentes**, cada um com regras próprias de cobertura. O Agente identifica as opções compatíveis, informa quais são cobertas pelo plano e orienta o cliente a confirmar com o dentista qual se aplica ao caso.

Com isso, a jornada se torna muito mais simples. Em vez de navegar por menus ou consultar PDFs, o cliente apenas explica sua necessidade e recebe, na mesma conversa, as informações sobre cobertura e clínicas credenciadas.

A confirmação da cobertura acontece antes da indicação de qualquer clínica. Essa regra evita que o cliente descubra a falta de cobertura apenas no momento da consulta.

Com a cobertura validada, o Agente busca clínicas credenciadas próximas à localização informada durante a conversa, e não ao endereço cadastrado. Assim, resolve problemas de cadastros desatualizados e atende até situações de emergência fora da cidade de origem do cliente.

Além disso, também consegue interpretar tanto mensagens de **texto** quanto de **áudio**, sem exigir que o cliente troque de formato ou repita a informação de outra forma.

preciso fazer um canal  
09:41 ✓✓

Certo, vou te ajudar a verificar se o procedimento de tratamento endodôntico está incluso no seu plano odontológico. Para isso, preciso que você me informe o seu CPF cadastrado na Porto Saúde, por favor.  
09:41

123.456.789-09  
09:41 ✓✓

No seu plano Ouro Prótese, o tratamento endodôntico está coberto! O procedimento inclui o tratamento do canal radicular, conforme indicação clínica e necessidade.  
09:41

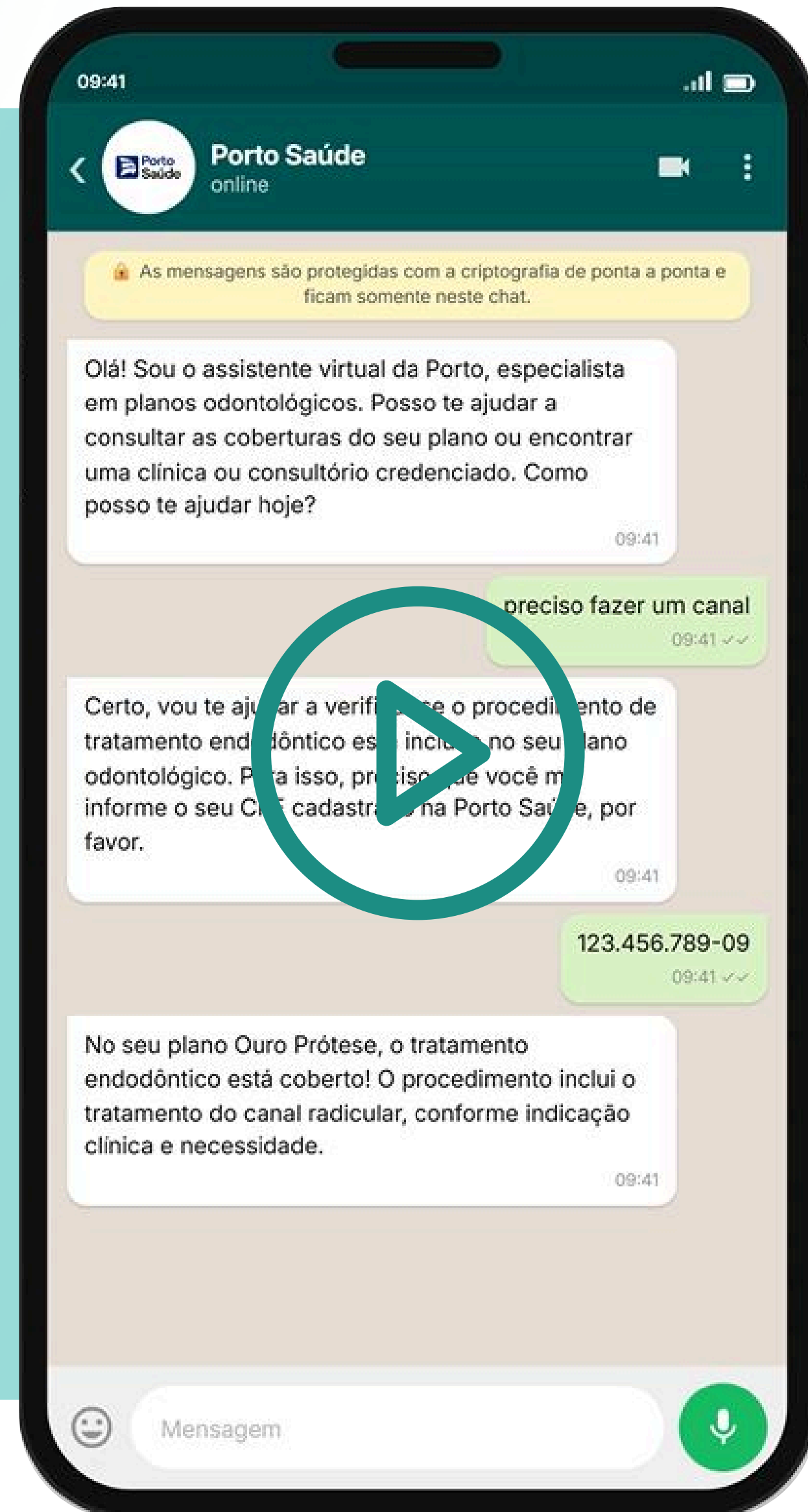
Deseja que eu encontre uma clínica ou consultório credenciado próximo ao seu endereço para agendar esse atendimento?

hummm estou em Itajubá. No centro  
09:41 ✓✓

🔍 Busca de clínicas realizada  
✅ Clínica credenciada encontrada:

CENTRO ODONTOLOGICO PRO DENT LTDA  
📍 AV B P S, 107, PINHEIRINHO, ITAJUBA, MG  
CEP: 37500181  
☎️ (35) 3623-5209  
Especialidades: Clínica Geral, Odontopediatria, Ortodontia  
Distância: 0.64 km  
09:41

Dica: entre em contato diretamente com a clínica para confirmar disponibilidade e agendar sua consulta.  
09:41



## O escopo do Agente e o que vem depois

Hoje, o Agente atua em um escopo bem definido: consultas de cobertura e rede credenciada. Solicitações fora desse contexto são direcionadas ao atendimento humano, garantindo uma experiência segura e respostas precisas.

A análise das conversas reais da operação também revelou as próximas oportunidades de evolução. Muitos dos atendimentos transferidos envolvem demandas que o Agente já identifica, mas ainda não pode executar, como agendamento de consultas, consulta da carteirinha e inclusão de dependentes.

Essas são as próximas etapas para ampliar a jornada odontológica dentro da mesma conversa, do primeiro contato até a resolução completa.

Clique ao lado para assistir ao vídeo com o Agente em funcionamento

### 03. RESULTADOS:

## O que um mês de operação já mostra

Os resultados comprovam a eficácia do Agente em dois pontos centrais: compreender a linguagem natural e entregar informações precisas sobre cobertura e rede credenciada.

Em **81% das conversas**, o Agente resolveu toda a jornada sem intervenção humana, do primeiro contato à indicação da clínica. Isso demonstra que a tradução entre a linguagem do cliente e os termos técnicos do plano funciona na prática.

Nas ações executadas, como confirmação de cobertura e busca por clínicas credenciadas, a **taxa de sucesso chegou a 99,1%**, garantindo respostas corretas na grande maioria dos atendimentos.

O **transbordo para atendimento humano** foi de **19%**, concentrado principalmente em solicitações fora do escopo atual do Agente, como agendamento de consultas, consulta da carteirinha e inclusão de dependentes.

Os resultados mostram que resolver a barreira de linguagem transforma a experiência do cliente. Em vez de navegar por menus e consultar PDFs técnicos, ele simplesmente descreve sua necessidade e recebe, na mesma conversa, a confirmação da cobertura e a indicação da clínica adequada.

**81%**

das conversas  
resolvidas sem  
intervenção humana.

Do primeiro  
contato à clínica  
indicada. Tudo  
em uma única  
conversa.

**99,1%**

de taxa de sucesso  
nas ações executadas  
pelo Agente.

Cobertura e rede  
credenciada,  
resolvidos com  
precisão.

## Sobre a Tech for Humans

Na Tech for Humans (T4H), desenhamos e implementamos Jornadas Digitais e Agentes de IA capazes de transformar complexidade tecnológica em experiências simples, intuitivas e verdadeiramente humanas. Como arquitetos da nossa própria tecnologia, criamos projetos sob medida para resolver os desafios específicos de cada negócio com mais agilidade.

Grandes players como **CAIXA, Porto Bank, CNP, Rodobens, Tradição, Unifisa, Canopus e Multimarcas** já utilizam a tecnologia da T4H para evoluir suas operações.

Nossos Agentes de IA substituem os antigos chatbots por verdadeiros copilotos inteligentes, capazes de compreender, decidir e executar tarefas complexas. O resultado prático é mais retenção de clientes, maior eficiência e uma experiência de atendimento em um novo nível.

Grandes empresas confiam  
em nosso trabalho



Quer construir uma  
jornada como essa  
para a sua operação?

Acesse nosso site e entre  
em contato conosco!