



Panorama **Executivo**

Inteligência Artificial e as tendências do **setor de Saúde** em 2026



Navegue por este panorama

1. O novo **contexto** da Saúde em 2026

2. As principais **dores** que travam a operação

3. As **soluções** que avançam e onde ainda falham

4. As **tendências** que vão redefinir os líderes

5. As **decisões** que vão separar líderes de seguidores

6. Cases - **Resultados reais** com a Blip na Saúde



1. O novo **contexto** da Saúde em 2026

A saúde não perdeu relevância. Ela se tornou ainda mais crítica e mais complexa. O setor atravessa a maior transformação operacional das últimas décadas, pressionado simultaneamente por demanda crescente, avanço tecnológico acelerado e expectativas cada vez mais altas de pacientes e de profissionais de saúde.

A digitalização avançou de forma consistente nos últimos anos: prontuários eletrônicos, telemedicina, canais digitais e uso crescente de dados. Mas esse avanço trouxe um efeito colateral importante: a operação se tornou mais fragmentada do que integrada.

O resultado é um setor que cresceu em estrutura e em acesso, mas que ainda luta para entregar eficiência, consistência e escala nas operações do dia a dia.



O paradoxo que define o setor:

A digitalização avançou consistentemente: prontuários eletrônicos, telemedicina, canais digitais e uso crescente de dados. Mas esse avanço trouxe um efeito colateral importante: a operação se tornou mais fragmentada do que integrada.

O sistema de saúde vive hoje um descompasso estrutural que pode ser resumido em uma frase: o volume de demanda cresce, mas a eficiência não acompanha o ritmo.

O que cresceu

- Volume de pacientes e demanda por atendimento
- Canais de contato e pontos de entrada
- Dados acumulados em sistemas distintos
- Expectativas do paciente por respostas imediatas
- Mercado global projetado em US\$ 3,2 trilhões

O que não acompanhou

- Eficiência operacional e produtividade das equipes
- Custo por atendimento, continua subindo
- Consistência da experiência entre os canais
- Coordenação entre sistemas clínicos e administrativos
- Rentabilidade e margem das instituições

Fonte: *Towards Healthcare*, jan/2026 | *BCG Global*, 2025 | *Blue Prism*, 2025

O erro mais comum de leitura

Durante muito tempo, o desafio da saúde foi ampliar o acesso. Construir mais unidades, contratar mais profissionais, expandir a cobertura. Esse raciocínio fez sentido por décadas, mas hoje ficou incompleto.

O desafio mudou: não é mais criar capacidade de atendimento, é operar essa capacidade com eficiência, consistência e escala. Quem ainda trata o problema como um problema de infraestrutura está olhando para a métrica errada.

INSIGHT ESTRATÉGICO

O ponto onde o valor se perde não está mais no atendimento em si. Está na forma como a jornada é conduzida entre os atendimentos. É no espaço entre o agendamento e a consulta, entre o exame e o resultado, entre o tratamento e a adesão, que a eficiência se perde e a experiência do paciente se fragmenta.

O que mudou na prática

A jornada do paciente deixou de ser linear. Ela acontece de forma distribuída entre canais digitais, atendimento humano, sistemas clínicos e processos administrativos, muitas vezes sem conexão entre eles.

Sem coordenação entre esses pontos, surgem problemas que impactam diretamente custo e experiência:

- Retrabalho entre equipes por falta de contexto compartilhado
- Perda de informações entre etapas da jornada
- Paciente que precisa repetir dados em cada canal ou atendimento
- Times sobrecarregados com tarefas que poderiam ser automatizadas
- Custo operacional crescente sem melhora proporcional da experiência

A digitalização isolada, adotar um sistema de agendamento aqui, um bot de FAQ ali resolve partes do problema, mas cria novos pontos de fricção. O desafio agora é integração e orquestração: conectar capacidades existentes em uma jornada coerente para o paciente e eficiente para a operação.

O mercado que não para de crescer

US\$ 3,2 tri

Tamanho do mercado global de saúde

Fonte: Towards Healthcare, jan/2026

80%

dos dados de saúde não são estruturados

Fonte: NIH - National Library of Medicine

92%

dos líderes afirmam: automação é crítica

Fonte: Docus, 2025

O crescimento do mercado é impulsionado pelo envelhecimento populacional, pela expansão dos medicamentos biológicos e pela digitalização do cuidado. Mas ao mesmo tempo em que a demanda cresce, a pressão sobre as margens força uma reinvenção operacional.

As organizações que tentaram absorver essa equação apenas contratando mais pessoas ou comprando softwares pontuais vão falhar. A vantagem competitiva reside em desbloquear dados invisíveis, orquestrar o atendimento em escala e adotar IA como parte da força de trabalho.

O ponto central

O problema da saúde não está mais no atendimento. Está na forma como a jornada é conduzida entre os atendimentos. Digitalizar sem integrar aumenta a complexidade, não resolve o problema.

O Brasil no contexto da transformação

O Brasil concentra, ao mesmo tempo, escala e complexidade. É um mercado com demanda crescente por saúde, um sistema público sob pressão estrutural e um setor privado em expansão acelerada, com redes hospitalares, operadoras, laboratórios e healthtechs disputando eficiência e diferenciação.

E há um fator que torna o Brasil particularmente relevante para a estratégia de inteligência conversacional: o comportamento do consumidor.

A maioria dos brasileiros já utiliza o WhatsApp como canal principal de comunicação com empresas, inclusive no contexto de saúde. Agendamentos, dúvidas sobre exames, resultados, cobranças: tudo isso já acontece em mensageria. A questão não é se o canal importa, mas como ele é estruturado.

DADO RELEVANTE

No Brasil, o WhatsApp tem taxa de abertura de 98% e taxa de resposta de 60%, números que canais tradicionais como e-mail ou telefone nunca alcançaram. Para um setor que depende de adesão, comparecimento e comunicação ativa, isso transforma o canal em infraestrutura estratégica, não apenas em conveniência.

Fonte: Ecommerce Brasil | Meta | Blip Intelligence, 2025

2. As principais dores do setor

Se o primeiro movimento do setor foi digitalizar, o desafio agora é operar. É justamente aqui que o valor começa a se perder.

Em um setor de alta complexidade como a saúde, as ineficiências deixam de ser detalhe e passam a impactar diretamente margem, retenção e experiência.

As dores do setor não são isoladas. São sintomas de um problema estrutural: a dificuldade de operar em escala com contexto, consistência e eficiência.

Contexto: as dores da saúde não são isoladas são sintomas de um problema estrutural: dificuldade de operar em escala com contexto e consistência.

Onde o valor se perde na prática

O valor se perde quando sistemas não se conectam, quando o paciente precisa repetir informações, quando o tempo de resposta não acompanha a expectativa, quando processos manuais consomem tempo de quem deveria estar cuidando — e quando a automação existe,

mas não está integrada ao contexto real da operação.

2.1 Sobrecarga operacional e burnout das equipes

Hospitais, clínicas e operadoras relatam aumento de demanda sem aumento proporcional de pessoal. Times clínicos e administrativos operam no limite, comprometendo qualidade do atendimento, adesão a protocolos e capacidade de inovar. O burnout virou um risco institucional, não apenas individual.

92%

dos líderes em saúde afirmam que automação é crítica para enfrentar escassez de mão de obra e melhorar eficiência.

Fonte: Docus, 2025 | Blue Prism, 2025

2.2 Fragmentação de sistemas e dados invisíveis

80% dos dados de saúde são não estruturados e multimodais — registros clínicos, imagens, anotações de consulta, laudos em PDF, relatórios de laboratório. A maioria das instituições opera com sistemas de agendamento, prontuário, faturamento e atendimento desconectados entre si. Isso gera jornadas quebradas, decisões lentas, impossibilidade de automação ponta a ponta e perda de inteligência clínica que já foi produzida, mas permanece inacessível.

70%

das informações oncológicas que antes não eram utilizadas foram desbloqueadas por organizações como a Ontada ao transformar 150 milhões de documentos não estruturados com IA.

Fonte: NIH - National Library of Medicine | Microsoft/Ontada, fev/2025

2.3 No-show elevado e comunicação ineficiente com o paciente

Pacientes perdem orientações críticas de preparo para exames, não confirmam consultas, esquecem datas ou simplesmente não entendem o que precisam fazer. O resultado é previsível: agendas com horários ociosos, filas de espera paradoxalmente ao lado de slots disponíveis, retrabalho de remarcação e perda direta de receita. O problema não é falta de comprometimento do paciente — é falta de comunicação estruturada e oportuna.

92%

dos pacientes esperam receber lembretes e mensagens personalizadas de seus provedores de saúde, e lembretes automatizados já reduzem o no-show em até 3%.

Fonte: National Library of Medicine UK, 2025 | Dialog Health, 2025

2.4 Custo operacional crescente sem escalabilidade

Grande parte da operação ainda depende de atendimento manual, triagem presencial e processos repetitivos: agendamento por telefone, entrega de resultados no balcão, segunda via de boleto pelo call center. Cada uma dessas interações tem custo fixo elevado e baixa capacidade de escala. Em um setor com pressão crescente sobre margens, essa estrutura não sustenta o crescimento.

20 a 25%

de elevação nos padrões de qualidade e uma redução de 5% a 10% nos custos administrativos podem ser alcançadas em 6 a 12 meses com a personalização do cuidado apoiada por IA.

Fonte: Boston Consulting Group, 2025

2.5 Experiência do paciente inconsistente nos momentos críticos

O paciente não percebe departamentos — ele percebe experiência. Mas a maioria das instituições opera em silos: agendamento em um sistema, preparo do exame em outro, recepção manual, laudos enviados por e-mail, suporte oferecido por telefone.

Essa fragmentação gera confusão, ansiedade e baixa adesão. E quando a experiência falha nos momentos que mais importam — véspera de exame, espera por resultado, tentativa de remarcar —, o impacto vai além da satisfação: afeta desfechos clínicos e fidelização.

83%

dos pacientes dizem que opções digitais de comunicação influenciam sua escolha de prestador de saúde.

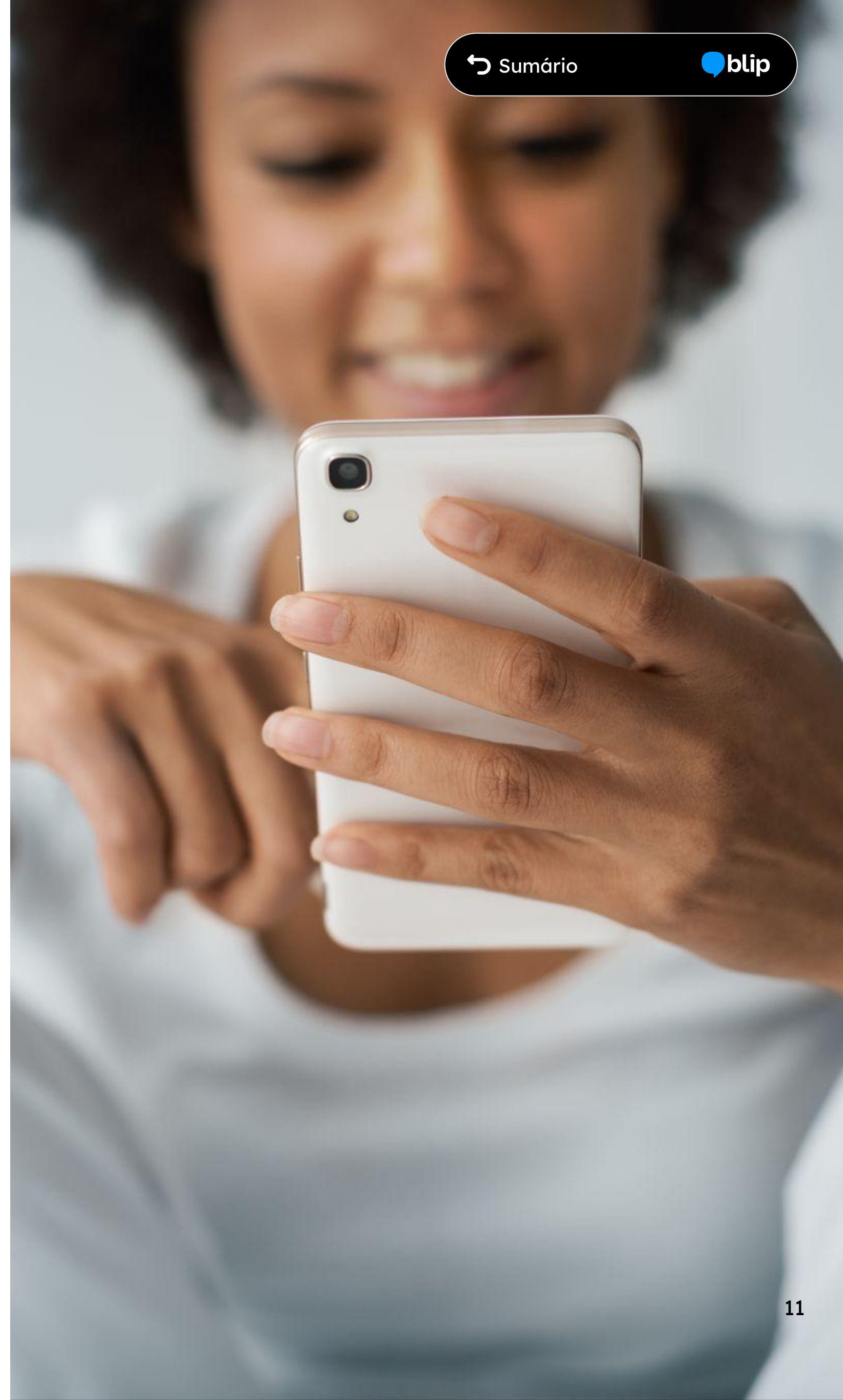
Fonte: Dialog Health, 2025 | BCG Global, 2025

2.6 Segurança de dados, compliance e governança

A transformação digital da saúde exige governança rigorosa. Dados clínicos são altamente sensíveis e regulamentados. Violações de dados de saúde estão em tendência de alta globalmente, aumentando investimentos obrigatórios em segurança e compliance. No Brasil, iniciativas como a RNDS (Rede Nacional de Dados em Saúde) apontam para a urgência de interoperabilidade entre sistemas — mas a transição exige infraestrutura segura, rastreável e auditável.

A transformação digital exige que dados sensíveis sejam protegidos e compartilhados de forma apropriada — um equilíbrio que exige tecnologia, processo e governança.

Fonte: RNDS - Observatório do SUS | OMS sobre IA em saúde | As Nações Unidas em Brasil



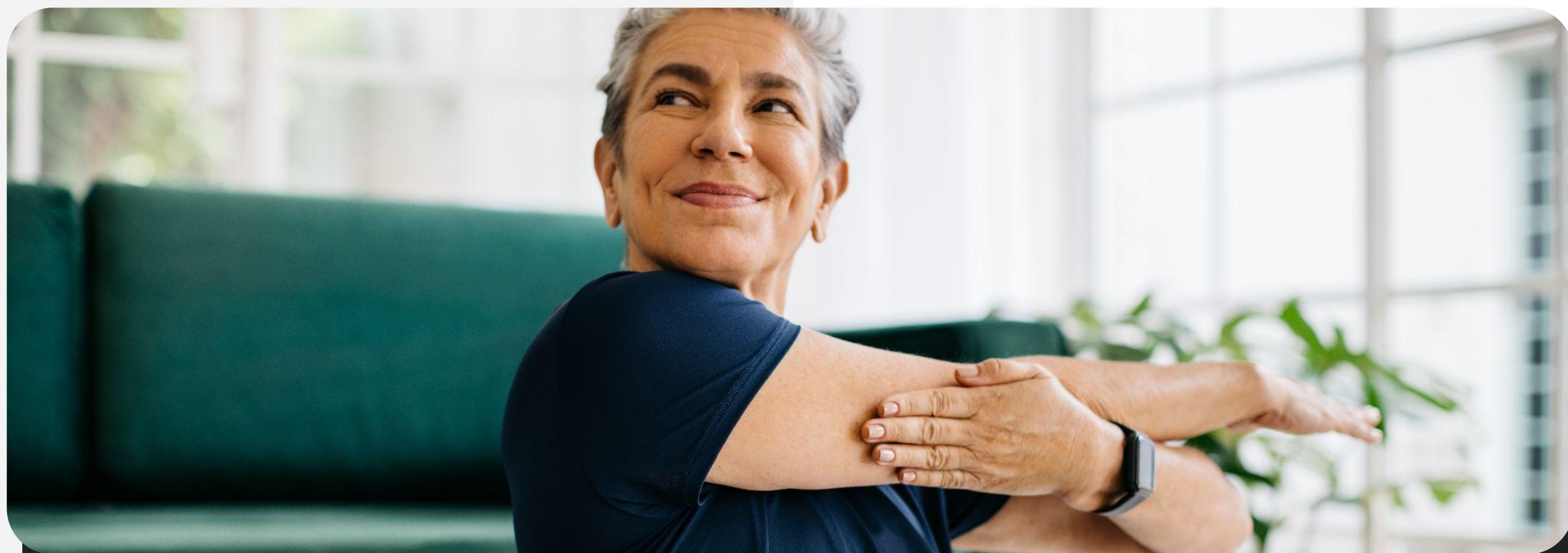
O padrão por trás das dores

Existe um fio condutor que une todas essas seis dores: elas não são problemas de tecnologia disponível. São problemas de integração, orquestração e execução. O setor tem sistemas. Tem dados. Tem canais. O que falta é conectar tudo isso em uma jornada coerente, para o paciente que a vive e para a equipe que a opera.

PONTO CENTRAL

Quando sistemas não se conectam, quando processos são manuais e quando o cliente precisa insistir para resolver algo simples, em um setor de alta demanda e baixa tolerância ao erro como a saúde, isso não é exceção.

É uma estrutura de custo. E a estrutura de custo não se corrige com mais esforço humano: se corrige com inteligência e automação.



3. As soluções que avançam e onde ainda falham

O setor evoluiu. Prontuários eletrônicos, telemedicina, automação de atendimento, IA aplicada à operação, há investimento real acontecendo. Mas existe um padrão importante e recorrente: essas soluções avançam, mas não resolvem o problema por completo.

O desafio deixou de ser tecnologia disponível. Passou a ser integração, como conectar essas capacidades à operação e à jornada do paciente para, de fato, capturar valor. É esse ponto que começa a diferenciar quem avança de quem continua pressionado.

O que já evoluiu

Solução adotada	Avanço gerado	Onde ainda falha
Prontuário eletrônico	Organização e acesso a dados clínicos estruturados	Não resolve a jornada do paciente nem conecta todos os pontos de contato
Telemedicina	Ampliou acesso e conveniência para consultas remotas	Aumentou volume de interações sem coordenação adicional entre canais
Bots e automação de FAQ	Reduz volume de contatos simples no primeiro nível	Sem integração com sistemas, não mantém contexto nem resolve problemas reais
IA em diagnósticos	Apoia decisões clínicas e análise de imagens	Foco em eficiência clínica, impacto operacional ainda limitado
IA em atendimento	Classifica intenção, apoia agentes, reduz tempo de resposta	Quando isolada, aumenta frustração se não resolve a demanda ponta a ponta

PADRÃO COMUM

O setor evoluiu em várias frentes, mas de forma desconectada. E isso mantém retrabalho, custo e fricção.

A evolução fragmentada melhora partes da operação, mas não resolve a jornada. É o mesmo problema do Telecom: infraestrutura avançada, mas captura de valor ainda travada pela falta de integração.

O ponto de ruptura

O desafio deixou de ser tecnologia disponível. Passou a ser integração e orquestração: como conectar capacidades existentes à operação e à jornada do paciente para, de fato, capturar valor.

*Os três níveis de maturidade operacional***Nível 1 — Automação básica**

FAQ, triagem simples e respostas pré-programadas. Já não é diferencial — é o mínimo esperado. Não mantém contexto e não resolve fluxos complexos.

Nível 2 — Assistência contextual

Personalização, diagnósticos de intenção e proatividade começam a reduzir fricção. Ainda com limitações de integração com sistemas legados.

Nível 3 ★ — Orquestração da jornada (IA Agentic)

IA resolve fluxos completos com integração entre sistemas, dados e canais. Atua antes da reclamação do paciente. Identifica o problema, acessa histórico, agenda, aciona solução — sem intervenção humana.

ONDE ESTÁ O VALOR REAL

O valor real está no Nível 3. Mas a maioria das iniciativas de saúde ainda opera entre o Nível 1 e o 2. A boa notícia: o caminho para o Nível 3 não exige reconstrução completa — exige integração e orquestração do que já existe.

Da **eficiência** à receita: onde está o próximo ciclo

Hoje, a maior parte das iniciativas de IA na saúde está orientada à eficiência: automação de tarefas administrativas, apoio a agentes, classificação de intenção. São ganhos reais — mas concentrados na redução de custo.

O próximo ciclo competitivo será definido por quem conseguir usar inteligência conversacional para gerar valor além da eficiência: reduzir no-show (impacto direto em receita), aumentar adesão a tratamentos (impacto em desfecho clínico e retenção), personalizar o cuidado em escala (diferenciação e NPS) e transformar cada interação em dado para decisão.

10%

melhora na experiência do cliente (CX)
em 6 a 12 meses com jornada
personalizada

Fonte: BCG, 2025

40%

mais capacidade corporativa com
IA Agentic sem aumento proporcional
de equipe

Fonte: McKinsey, set/2025

~3%

redução de no-show com lembretes
automatizados — impacto direto
em receita

Fonte: National Library of Medicine UK, 2025

O IA conversacional na **saúde**: onde é superestimado

A IA conversacional é frequentemente superestimada no autodiagnóstico autônomo de ponta a ponta. Chatbots que simulam diagnósticos médicos têm riscos reais: o autodiagnóstico pode levar a conclusões erradas e danos ao paciente. Em situações que exigem resolução de problemas clínicos complexos ou suporte emocional intenso, a tecnologia ainda é um meio para realizar o hand-off para um profissional humano, não um substituto para o médico.

O uso estratégico da IA conversacional na saúde está na camada operacional e de comunicação: agendamento, confirmação, preparo, triagem inicial, entrega de resultados, comunicação proativa, cobranças e fidelização. É nessa camada que o impacto é real, mensurável e imediato.

O uso estratégico da IA conversacional na saúde está na camada operacional e de comunicação: agendamento, confirmação, preparo, triagem inicial, entrega de resultados, comunicação proativa, cobranças e fidelização. É nessa camada que o impacto é real, mensurável e imediato.

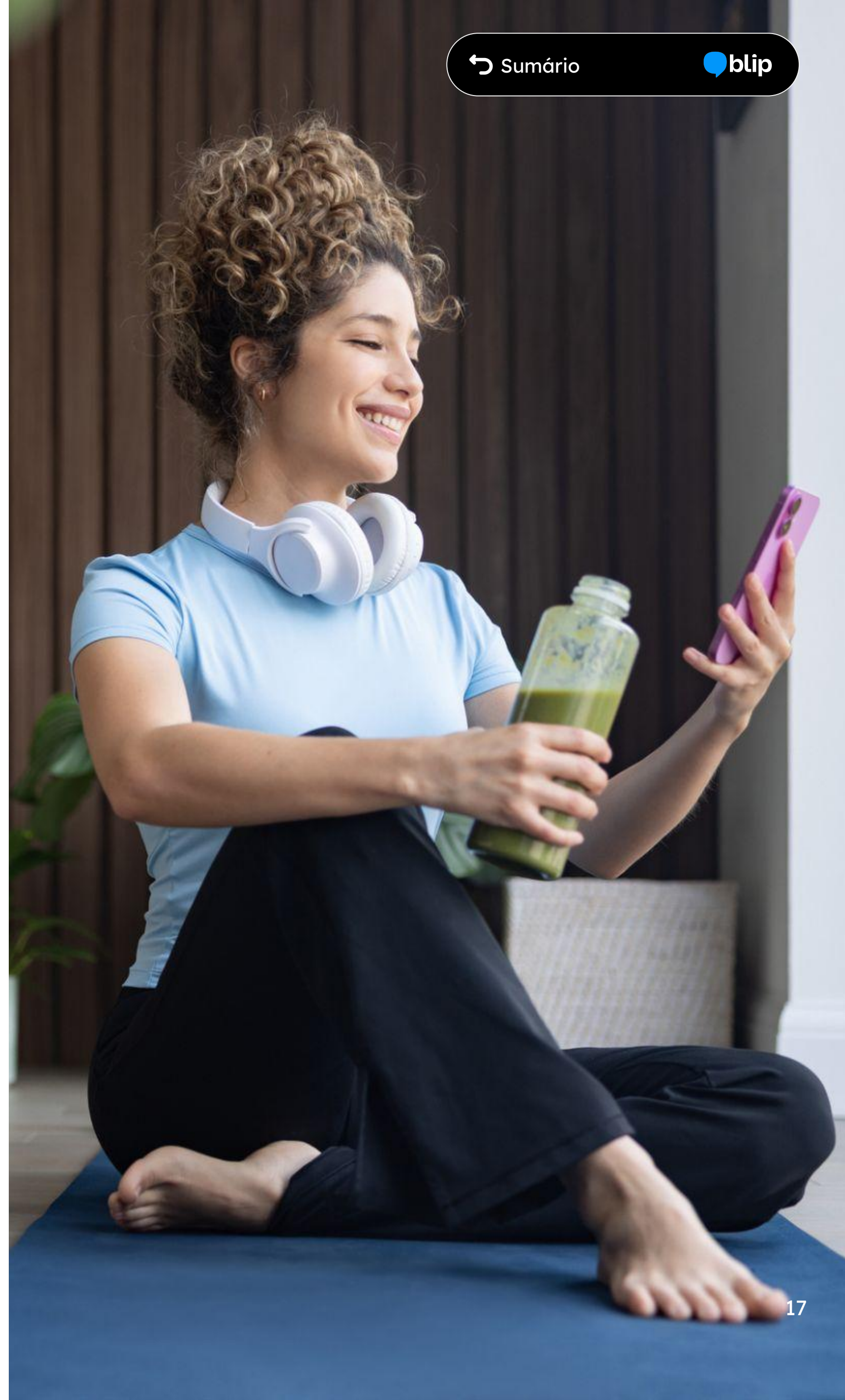
ONDE ESTÁ O USO ESTRATÉGICO vs. TÁTICO

Tático (foco operacional de curto prazo): lembretes de consulta, FAQ de horários e localização, transcrição de consultas para alívio administrativo. Estratégico (diferencial competitivo 2026/27): engajamento médico agentic com IA que raciocina sobre interações anteriores; orquestração completa da jornada do paciente com integração em tempo real com sistemas clínicos.

4. As **tendências** que vão redefinir os líderes

A evolução do setor de saúde acontece em duas frentes simultâneas: eficiência operacional e experiência do paciente. A vantagem competitiva está no equilíbrio entre as duas e no uso da inteligência conversacional como camada de integração entre elas.

Assim como aconteceu no Telecom, o padrão se repete: o setor evolui, mas de forma desconectada. Quem estruturar a integração entre dados, canais e operação sai na frente. Quem não fizer isso continuará operando sob pressão crescente de custo e de demanda, sem saída matemática para o dilema.



Pilar 01

Eficiência operacional como base

A saúde não escala com operação manual. Em um setor com alta variabilidade de demanda, múltiplos canais de entrada e dados fragmentados, a eficiência operacional deixa de ser ganho incremental e passa a ser condição de escala.

IA como copiloto clínico-operacional

A Inteligência Artificial está deixando de ser um diferencial e se tornando infraestrutura central para eficácia clínica e operacional. Não se trata mais de um projeto-piloto ou de experimentação, é adoção em produção, com impacto mensurável.

- Automações baseadas em IA já são usadas em diagnósticos assistidos, análise de dados clínicos e redução de tarefas repetitivas, liberando tempo dos profissionais

- Assistentes digitais, incluindo assistentes virtuais e algoritmos de apoio clínico, estão sendo adotados em instituições visando suporte ao paciente e fluidez no atendimento
- 75% a 85% dos fluxos de trabalho da saúde e da indústria farmacêutica contém tarefas passíveis de automação ou aprimoramento por agentes

75% a 85%

dos fluxos de trabalho da saúde contém tarefas passíveis de automação.

Fonte: McKinsey, set/2025

Agentes de IA (Agentic AI)

A transição mais relevante não é de bots para IA, é de IA reativa para IA agentic. Agentes autônomos que raciocinam, planejam e executam sequências de ações sem intervenção humana constante. Na saúde, isso significa:

- Agente que identifica um paciente com exame pendente, verifica disponibilidade na agenda, envia lembrete personalizado, confirma presença e atualiza o sistema – tudo automaticamente
- Agente que monitora adesão a tratamento e envia orientações contextualizadas no momento certo do ciclo de cuidado
- Agente que vasculha dados não estruturados de múltiplos sistemas para apoiar decisões clínicas com precisão e velocidade impossíveis para equipes humanas



40%

de expansão na capacidade das equipes pode ser alcançada sem aumento proporcional de headcount.

Fonte: McKinsey, set/2025 | BCG, jan/2026

Dados como ativo estratégico

O maior gargalo da IA na saúde não é tecnologia — é dado. 80% dos dados de saúde ainda são não estruturados e multimodais. A organização que conseguir transformar esses dados em inteligência acionável terá vantagem competitiva real

A Ontada, por exemplo, conseguiu desbloquear o acesso a cerca de 70% de informações oncológicas que antes não eram analisadas, transformando 150 milhões de documentos não estruturados com Azure OpenAI. A Almirall atingiu 80% de precisão em respostas de pesquisa científica com tempo de recuperação na casa dos segundos, destravando décadas de dados de P&D.

A infraestrutura de dados não é mais um projeto de TI — é uma decisão estratégica de negócio.

Fonte: Microsoft/Ontada, fev/2025 | Microsoft/Almirall, set/2025

Experiência do paciente como diferencial

Se a eficiência garante escala, é a experiência que define retenção, fidelização e continuidade do cuidado. E a experiência na saúde é construída principalmente em interações, nos momentos em que o paciente tenta resolver algo, entender algo ou ser orientado sobre algo.

Comunicação ativa como motor de eficiência e receita

A capacidade de comunicação ativa e personalizada está se tornando tanto um critério de escolha do paciente quanto um motor de eficiência operacional. Comunicação ativa não é "nice to have" — é parte central da experiência do paciente e da eficiência do atendimento.

83%

dos pacientes dizem que a **comunicação digital influencia** a escolha do prestador

Fonte: Dialog Health, 2025

92%

dos pacientes **esperam lembretes e mensagens personalizadas** de seus provedores

Fonte: Dialog Health, 2025

67%

de melhora no engajamento de profissionais de saúde com abordagens personalizadas vs. genéricas

Fonte: IQVIA, jul/2025

Jornada **integrada** ponta a ponta

O paciente não percebe departamentos — ele percebe experiência. A tendência clara é unificar campanhas, agendamento, atendimento, preparo, laudos e pós-atendimento em um fluxo contínuo, automatizado e inteligente.

Isso significa que a conversa — a interação direta com o paciente em canais de mensageria — deixa de ser um canal de suporte e passa a ser infraestrutura de toda a jornada: da ativação à retenção, da confirmação ao resultado

1. Ativação & Descoberta

Campanhas segmentadas, Click to WhatsApp, notificações de prevenção e saúde sazonal

2. Pré-Atendimento & Triagem

Agendamento automatizado, coleta de sintomas, validação de plano, orientações de preparo

3. Seleção & Confirmação

Confirmação de consulta, lembretes personalizados, instruções de exame, localização

4. Atendimento Clínico

Suporte durante a jornada, tirar dúvidas em tempo real, transbordo inteligente para humano

5. Pós-Atendimento & Resultados

Entrega de laudos, orientações pós-consulta, pesquisa de satisfação automatizada

6. Retenção & Continuidade do Cuidado

Acompanhamento de tratamento, reativação de base, cobranças conversacionais, fidelização

WhatsApp

Como canal estrutural da saúde

Assim como o WhatsApp se consolidou como principal canal de relacionamento no Telecom brasileiro, o mesmo movimento está acontecendo na saúde. A diferença é que, na saúde, o impacto vai além da conveniência: afeta adesão, desfecho clínico e receita.

Para um setor que depende de confirmação de presença, adesão a tratamentos e comunicação oportuna de resultados, esses números representam uma mudança de paradigma. O canal onde o paciente já vive é o canal onde a jornada deve acontecer.

98%

taxa de abertura de mensagens no WhatsApp

Fonte: Ecommerce Brasil | Meta

60%

taxa de resposta — muito acima de e-mail (20%) ou SMS (30%)

Fonte: Meta | Blip Intelligence

5x

mais conversão comparado a canais tradicionais de comunicação

Fonte: Meta | Blip Intelligence, 2025

Dados, interoperabilidade e segurança: o que **sustenta tudo**

Todas as tendências de experiência e eficiência dependem de uma base: dados integrados, seguros e governados. O uso de dados, compliance com privacidade e interoperabilidade entre sistemas está se tornando determinante para a qualidade do cuidado e para a viabilidade da automação inteligente.

- No Brasil, a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS) aponta para a urgência de interoperabilidade entre sistemas de informação em saúde

- A transformação digital exige governança e segurança rigorosas: dados sensíveis precisam ser protegidos e ao mesmo tempo compartilhados de forma apropriada
- O desafio não é apenas coletar dados — é integrá-los com segurança para gerar insights acionáveis e melhorar a jornada do paciente

TENSÃO ESTRATÉGICA

Inovação digital rápida vs. risco e compliance. Adotar rapidamente IA e atendimento remoto cria tensão com a necessidade rigorosa de proteger dados sensíveis e manter a governança. Os líderes do setor são os que conseguem avançar sem comprometer a segurança e isso exige infraestrutura de parceiros confiáveis.

Fonte: RNDS - Observatório do SUS | OMS sobre IA em saúde | As Nações Unidas em Brasil

5. As **decisões** que vão separar líderes de seguidores

As escolhas que as organizações de saúde fizerem nos próximos 12 a 18 meses vão determinar quem lidera 2027 e quem continuará operando sob pressão crescente de custo e de demanda.

Estas não são iniciativas. São as cinco decisões que separam as organizações que vão capturar valor das que vão continuar operando com desvantagem estrutural. Estas são as cinco escolhas que determinam quem lidera em 2027 e quem continua operando sob pressão de margem.



5.1. Audite sua **arquitetura conversacional** e exija **integração real**

Se a IA de atendimento da sua organização não está integrada ao sistema de agendamento, ao prontuário e ao histórico do paciente, ela não resolve problemas, apenas responde perguntas. E responder perguntas sem resolver o problema gera frustração, não eficiência. A auditoria precisa responder três perguntas objetivas: o bot acessa o histórico financeiro e clínico do paciente em tempo real? Consegue verificar a disponibilidade da agenda e confirmar agendamentos? Mantém o contexto da conversa no transbordo para atendimento humano? Se a resposta for 'não' para qualquer uma delas, o impacto não é eficiência — é aumento de custo operacional.

Bots que não acessam sistemas, não mantêm contexto e não resolvem a demanda geram frustração e aumentam o volume de atendimento humano — o resultado oposto ao pretendido.

Fonte: Blip Intelligence | BCG Global, 2025

5.2. Mova a **estratégia de comunicação de broadcast para diálogo**

O setor de saúde ainda usa mensageria principalmente como canal de notificação unidirecional: enviar confirmação, lembrete, resultado. Isso captura uma fração do valor disponível. A transformação real está em transformar notificação em conversa — com contexto, personalização e possibilidade de resposta e ação dentro do próprio canal. Um lembrete que o paciente pode confirmar, reagendar ou tirar dúvida — sem sair do WhatsApp — tem impacto radicalmente diferente de um SMS que apenas informa. As mensagens com tom empático dobram a taxa de resposta. Interações baseadas em compromisso geram conversão muito superior à notificação passiva.

Mensagens com engajamento ativo geram até 6x mais conversão. Abordagens com tom empático dobram a taxa de resposta. A mensageria ativa não é marketing — é motor de eficiência operacional e de receita.

Fonte: Blip Intelligence, 2025 | Dialog Health, 2025

5.3. Defina sua trajetória para o Nível 3 de IA — agora, não em 2027

O Nível 3 não é um upgrade de chatbot. É uma mudança de arquitetura: um Contato Inteligente com IA Agentic que identifica o problema do paciente, consulta histórico clínico e financeiro, verifica disponibilidade em sistemas integrados, executa ações e aciona soluções sem intervenção humana. A janela de vantagem competitiva para quem implementar Agentes de IA de Nível 3 está se fechando. A IA agentic começou a ser adotada pelo setor. Quem não entrar nessa trajetória agora chegará tarde — e terá que recuperar terreno enquanto os líderes já operam em outro patamar de eficiência e experiência.

IA Agentic tem potencial de adicionar até 40% de capacidade corporativa. McKinsey estima que 75% a 85% dos fluxos de trabalho do setor contêm tarefas passíveis de automação.

Fonte: McKinsey, set/2025 | BCG, jan/2026

5.4. Trate o WhatsApp como canal de receita — não apenas de suporte

O principal canal da jornada do paciente brasileiro já está definido. O problema é como ele é usado: de forma reativa, para resolver problemas que já aconteceram. A oportunidade está em usá-lo de forma proativa e orientada a resultado: confirmação de agendamento que reduz no-show, lembretes de preparo de exame que aumentam a qualidade do atendimento, cobranças conversacionais que melhoram o fluxo de caixa, reengajamento de pacientes inativos, upsell contextual de serviços complementares no momento certo. Em um mercado com ofertas cada vez mais similares, a disputa deixa de acontecer apenas no produto e passa a acontecer na capacidade de capturar atenção e engajar o paciente no momento certo.

WhatsApp tem 98% de taxa de abertura e 60% de taxa de resposta. 5x mais conversão comparado a canais tradicionais. Cada conversa bem estruturada é uma oportunidade de receita, retenção e fidelização.

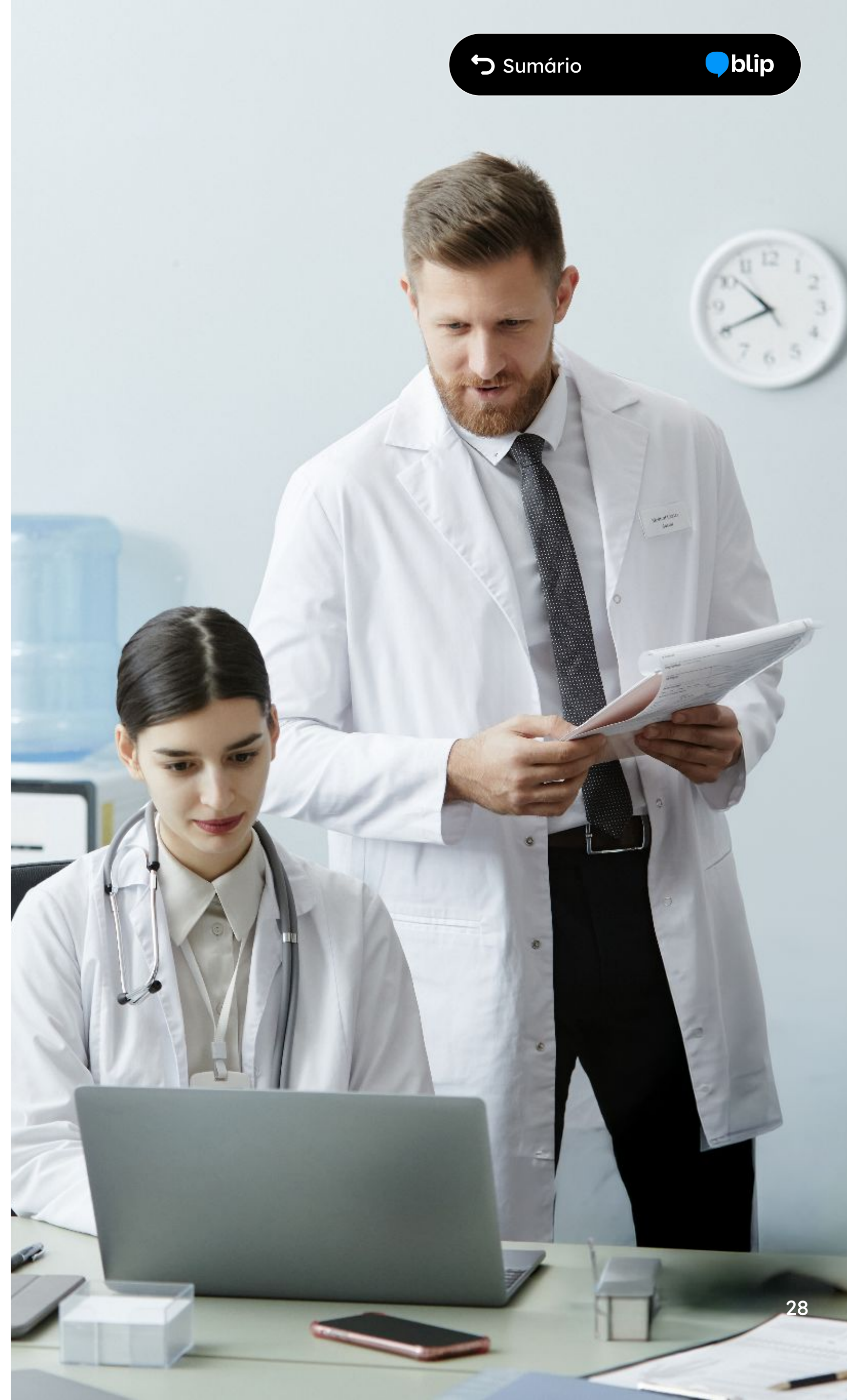
Fonte: Meta | Ecommerce Brasil | Blip Intelligence, 2025

5.5. Integre a **jornada** — não apenas digitalize etapas

Digitalizar sem integrar aumenta a complexidade. É possível ter um sistema de agendamento digital, um bot de FAQ, um app para resultados — e ainda assim ter uma jornada do paciente fragmentada e ineficiente. A decisão estratégica é operar a jornada como um fluxo único: da ativação ao pós-atendimento, da confirmação à cobrança, do preparo ao resultado — tudo conectado, com contexto preservado e sem ruptura para o paciente. Quem consegue fazer isso reduz custo, melhora experiência e cria uma vantagem competitiva que não é facilmente copiada, porque está enraizada na operação.

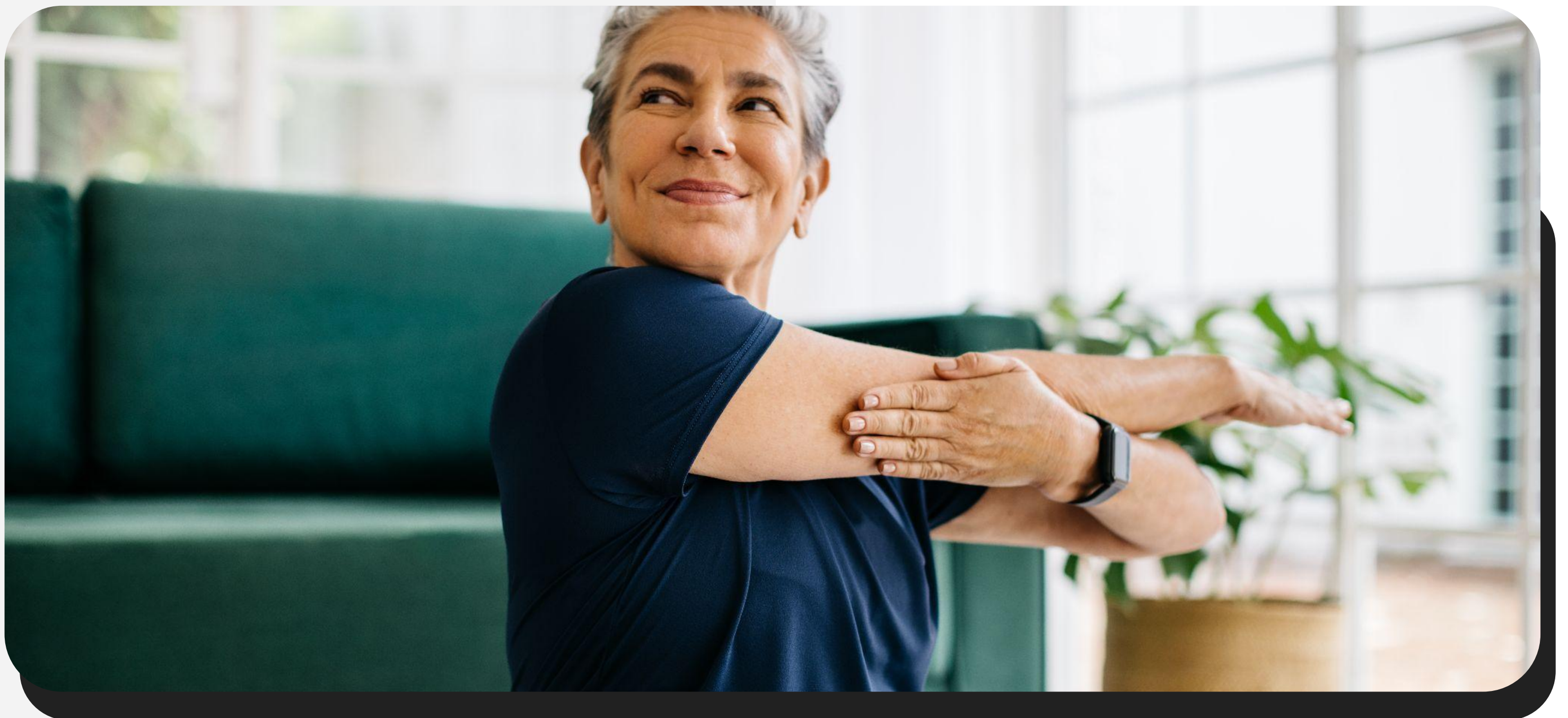
Personalizar a jornada do paciente melhora a experiência em 10%, derruba os custos administrativos entre 5% e 10% e eleva os padrões de qualidade em 20% a 25% em 6 a 12 meses.

Fonte: Boston Consulting Group, 2025 | IQVIA, jul/2025



6. Cases: **resultados reais** com a Blip na saúde

As principais redes de saúde do Brasil usam a Blip para reduzir filas, agilizar processos e entregar uma experiência integrada ao paciente. Os casos abaixo demonstram o que é possível quando a inteligência conversacional é aplicada com integração real, não apenas como chatbot, mas como orquestrador da jornada.





Uma das maiores cooperativas de saúde do Brasil, com desafio crescente de volume de atendimentos em múltiplos canais, especialmente durante e após a pandemia de Covid-19.

Desafio: agilizar serviços e melhorar a experiência do consumidor por meio da transformação nos canais de atendimento, sem aumentar proporcionalmente a equipe operacional.

Solução Blip: desenvolvimento do Contato Inteligente 'Isa' em parceria com a Blip — integrando WhatsApp ao sistema de cobrança, agendamento e gestão de solicitações de exames em um único fluxo automatizado.

Resultados alcançados:

+17k

segundas vias de boletos geradas automaticamente via WhatsApp

+7k

agendamentos de consultas realizados pelo canal

+9k

tokens de atendimento gerados sem intervenção humana

+8k

status de solicitações de exames disponibilizados instantaneamente



Referência em medicina diagnóstica e preventiva no Brasil, com unidades próprias e rede de laboratórios conveniados — operando alto volume de atendimentos simultâneos.

Desafio: Dar conta do grande número de atendimentos simultâneos, otimizar o relacionamento com clientes e entregar resultados de exames de forma ágil sem pressionar o call center.

Solução Blip: Canal oficial no WhatsApp para agendamento automatizado, entrega de resultados de exames, confirmações com 83% de efetividade e lembretes de calendário de vacinação — tudo integrado aos sistemas internos.

Resultados alcançados:

+5k

resultados de exames entregues automaticamente via WhatsApp

+2MM

de mensagens trocadas pelo canal

+40k

clientes atendidos sem necessidade de ligação telefônica

644.00

notificações de confirmação de agendamento com 83% de efetividade

3.500

notificações de lembretes de calendário de vacinação enviadas

dr.consulta

Healthtech com atuação na atenção primária e secundária em modelo acessível, com presença em múltiplas cidades. Operação baseada em alto volume de agendamentos e forte demanda digital.

Desafio: Melhorar a experiência do cliente nos canais digitais e evitar a sobrecarga de atendentes no call center, que operava sob pressão com volume crescente de chamadas.

Solução Blip: Criação de Contato Inteligente para atendimento ao cliente com agendamento 100% automatizado, consulta de preços, remarcação, entrega de resultados e retirada de prescrições médicas — tudo no WhatsApp.

Resultados alcançados:

20%

dos clientes atendidos com autosserviço completo, sem necessidade de falar com atendentes

10%

do volume de voz migrado para o WhatsApp — redução direta de custo de call center

133k

agendamentos realizados com 100% de automação no período

18k

resultados de exames entregues digitalmente

457.000

preços de consultas, exames e vacinas exibidos automaticamente



Multinacional farmacêutica francesa com atuação em prevenção, educação e acesso a medicamentos. O Programa Viva foca em garantir aderência e permanência no tratamento dos pacientes.

Desafio: Criar um canal digital que suportasse dois perfis simultaneamente — pacientes/cuidadores e médicos —, além de monitorar queixas técnicas e reações adversas de forma regulamentada.

Solução Blip: Contato Inteligente no WhatsApp com fluxos distintos para pacientes (cadastro, agendamento, descontos, informações de tratamento) e médicos (FAQ de cadastro, informações do portal médico, suporte SAC). Monitoramento automatizado de queixas técnicas.

Resultados alcançados:

CSAT de 78 no canal WhatsApp
— alta satisfação de usuários em contexto regulado

Fluxos simultâneos para pacientes, médicos e SAC em um único canal integrado

Monitoramento automatizado de reações adversas — compliance com regulamentação farmacêutica

Dois perfis distintos de usuário gerenciados no mesmo ecossistema conversacional

PADRÃO DOS CASES

Em todos os cases, o denominador comum não é tecnologia sofisticada — é integração. O Contato Inteligente que resolve o problema do paciente é o que tem acesso ao sistema de agendamento, ao histórico de exames, ao financeiro. O bot que apenas responde FAQ sem acessar dados reais cria frustração, não eficiência. O diferencial da Blip está em conectar a inteligência conversacional aos sistemas que a tornam realmente útil.



Conclusão

O que define 2026 → 2027

O setor de saúde não está em crise de tecnologia. Está em transição operacional. Mais dados, mais canais, mais demanda — sem coordenação, isso gera complexidade.

A mudança que define esta virada é sair de operação fragmentada para jornada orquestrada.

Sair de

- Operação fragmentada e reativa
- Bots sem contexto nem integração com sistemas
- Comunicação genérica, tardia e unidirecional
- Dados não estruturados e inacessíveis
- Tecnologia como ferramenta isolada
- Atendimento que escala com headcount

Chegar em

- Jornada orquestrada de ponta a ponta
- IA conversacional com integração real nos sistemas
- Comunicação proativa, empática e personalizada
- Dados como ativo inteligente e acionável
- IA como força de trabalho autônoma (Agentic)
- Operação que escala com inteligência

O que define os líderes

Não será quem tem mais tecnologia. Será quem consegue transformar operação, dados e interação em eficiência real. A vantagem competitiva deixou de estar na infraestrutura e passou a estar na forma como a jornada é conduzida.

Assim como aconteceu em Telecom, onde infraestrutura nunca foi tão boa, mas receita e rentabilidade não acompanham, a saúde vive o mesmo paradoxo. O ponto de ruptura é a integração. E a camada que integra é a conversa.



Insight final ✨

Da ativação ao pós-atendimento, do agendamento ao resultado, da cobrança à retenção a maior parte dos momentos críticos da jornada na saúde acontece em forma de conversa. E o desafio não é mais abrir canais. É estruturar jornadas de relacionamento com eficiência, contexto e escala. Quando a conversa funciona, o cuidado acontece.

A próxima conversa em Health é inteligente. Vamos juntos?

Se este material gerou mais reflexões do que respostas prontas, ele cumpriu seu papel.

Porque o setor de Health vive uma transformação profunda: a tecnologia evoluiu, os canais se multiplicaram e o paciente nunca esteve tão conectado. Mas o desafio deixou de ser apenas digitalizar processos.

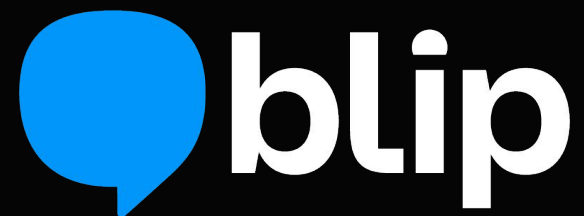
Agora, a prioridade é outra: como transformar atendimento, relacionamento e dados em eficiência operacional, experiência contínua e crescimento sustentável.

Da captação de pacientes ao agendamento, da confirmação de consultas ao acompanhamento pós-atendimento, da autorização ao suporte, da adesão ao tratamento à fidelização, os momentos mais críticos da jornada acontecem em forma de conversa. E o desafio não é mais apenas estar presente nos canais digitais, é construir jornadas conversacionais inteligentes, integradas e humanizadas, com contexto, segurança e escala.

Converse com nossos especialistas



e veja, na prática, como essa visão se aplica à sua operação, da experiência do paciente à eficiência assistencial, da redução de faltas ao aumento da retenção, do atendimento à geração de novas oportunidades de receita.



Ecossistema de **conversas inteligentes** que ajuda instituições de Health a transformar interações em:

- Redução de custos operacionais com automação inteligente
- Aumento de eficiência em agendamentos, atendimento e suporte ao paciente
- Redução de no-show e melhoria na adesão a consultas e tratamentos
- Engajamento contínuo e personalizado ao longo da jornada do paciente
- Maior retenção e fortalecimento do relacionamento com pacientes e beneficiários
- Monetização da base com campanhas contextualizadas de prevenção, exames, especialidades e serviços
- Atendimento escalável nos canais onde pacientes já estão, como WhatsApp

Com escala, segurança e governança, apoiamos hospitais, clínicas, laboratórios, operadoras e healthtechs a evoluírem de operações reativas para jornadas orientadas por dados, automação e experiência. Porque, em Health, a conversa deixou de ser apenas atendimento, virou cuidado contínuo, eficiência operacional e conexão humana em escala, relacionamento, eficiência e receita.



Segurança e Governança com Padrões Globais A infraestrutura da Blip é construída sobre rigorosos pilares de confiança. Somos certificados pela ISO 27001, garantindo os mais altos padrões de [Gestão de Segurança da Informação](#), e detentores do Selo de Compromisso EcoVadis, que reconhece nosso sistema de gestão voltado à ética e sustentabilidade corporativa.