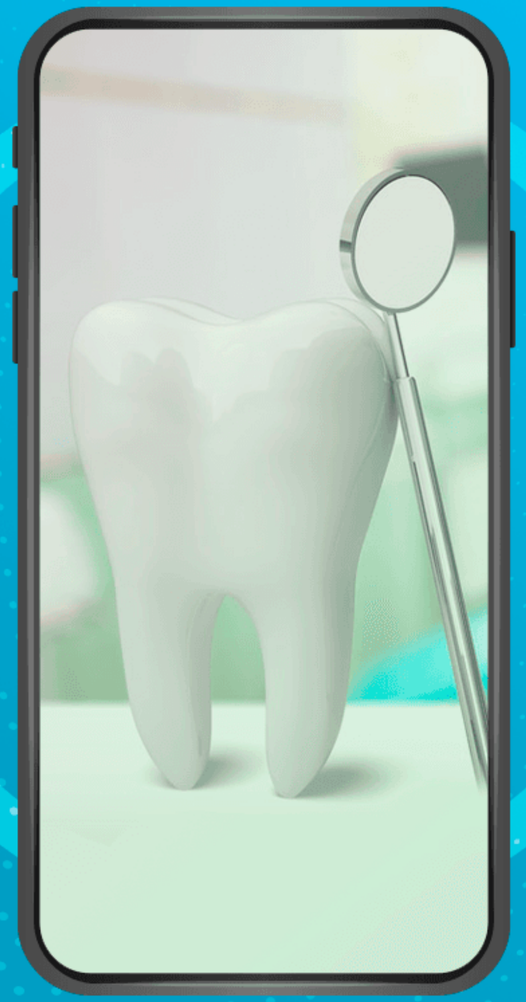
cloudia



relatório

Os Dados mais Importantes sobre Atendimentos em Clínicas no Brasil

www.cloudia.com.br

fb.com/cloudiabot

m.me/cloudiabot

agenciaduetto.com.br

Índice

Introdução 04

O que Você Vai Encontrar 05

Por que estes dados são importantes? 07

Parte 1: Perfil do Público que é Atendido pelo Facebook Messenger 08

Gênero 09

Idade 12

Parte 2: Dados e Estatísticas de Agendamentos 14

Distribuição das Solicitações de Agendamentos Realizados por Dia da Semana 15

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Hora do Dia 18

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Hora do Dia Durante a Semana (Segunda a Sexta-feira) 20

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Hora do Dia Durante o Final de Semana (Sábado) 22

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Hora do Dia Durante o Final de Semana (Domingo) 23

Dias da Semana mais Procurados para a Realização da Consulta pelos Pacientes 25

Horários mais Procurados pelos Pacientes para Realização de Consultas em Dias da Semana 27

Horários mais Procurados pelos Pacientes para a Realização de Consultas no Sábado 29

Para Quantos Dias Depois a partir da Data do Atendimento de Solicitação do Agendamento os Pacientes Marcam 31

Percentual das Solicitações de Agendamentos no Horário Comercial vs Horário Não-Comercial 33

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Faixas de Horários 35

Tempo Médio de um Atendimento com Agendamento - com Atendimento Humano 37

Tempo de um Atendimento Completo com Agendamento - Usando o Chatbot Cloudia 40

Distribuição do Número de Mensagens Enviadas pelos Pacientes em Atendimentos Completos 42

cloudia

Índice

Percentual dos Atendimentos onde o Paciente Solicita o Esclarecimento de Alguma Dúvida antes de Agendar 44

O Mito do "Meus Pacientes Preferem Atendimento Humano" 47

Notas que os Pacientes deram ao Atendimento da Inteligência artificial Cloudia 49

Mais Dados Sobre Atendimento 51

Conclusões 53

cloudia

Introdução

A Cloudia, empresa pioneira no Brasil na automação do atendimento com inteligência artificial a pacientes em clínicas e instituições de saúde via aplicativos de troca de mensagem, escreveu este relatório com o objetivo de trazer dados relevantes sobre o atendimento, para ajudar na tomada de decisões estratégicas.

Leia-o com atenção até o final, pois estes dados não são intuitivos e custariam caro para serem obtidos através de pesquisas.

Nesta publicação, reunimos dados de mais de 1 milhão de pacientes da própria plataforma Cloudia.

Temos certeza que este relatório é de fundamental importância para donos de clínicas e instituições de saúde que desejam estar preparados para o futuro.

IMPORTANTE: Sempre que falarmos "Atendimento" ou "solicitação de agendamento" neste relatório, estamos nos referindo ao atendimento “pré-consulta”, fora da clínica ou consultório, aquele normalmente feito entre pacientes e assistentes, secretárias ou equipe de telemarketing via telefone ou aplicativos de trocas de mensagens.

www.cloudia.com.br/relatorio-2020

O que Você vai Encontrar

Traremos respostas para perguntas muito interessantes que até pouco tempo eram quase impossíveis de serem obtidas como:

- Qual é o **gênero e idade** das pessoas que mais agendam consultas pelos aplicativos de trocas de mensagens?
- Quais dias e **horários da semana** são os mais procurados pelos pacientes?
- Quais **dias e horários** os pacientes mais entram em contato para solicitar um agendamento?
- Qual é o **tempo médio** que a equipe de atendimento ou secretária leva para fazer um agendamento? E uma inteligência artificial leva quanto tempo para fazer o mesmo?
- Qual é o **percentual de atendimentos** nos aplicativos de trocas de mensagens que são feitos **fora do horário comercial**?
- O que **os pacientes mais perguntam** antes de agendar uma consulta?
- **Os pacientes gostam** do atendimento automático com inteligência artificial? Que **nota** eles dão para esse atendimento?

agencia@cloudia.com.br

Com mais de 1 milhão de pacientes atendidos pela Cloudia,

foram gerados dados muito relevantes do perfil demográfico do

público que costuma solicitar atendimento em clínicas

pelo Facebook Messenger.

A seguir mostraremos os percentuais de

atendimento por gênero e por idade.

Por que estes dados são importantes?

É possível que, ao ler este relatório por completo, você tenha várias idéias para melhorar o seu atendimento e, consequentemente, a satisfação dos clientes e o faturamento de sua clínica.

Como já foi citado, traremos informações que não são intuitivas e que custam caro para serem colhidas através de pesquisas.

Não deixe de ler até o final. Tenha uma excelente leitura! :)

agencia@fluxoto.com.br

parte 1

Perfil do Público que é Atendido pelo Facebook Messenger

Gênero

67,2%
FEMININO

32,5%
MASCULINO

Quanto à divisão de gênero dos pacientes, a quantidade de pessoas do gênero feminino que interagem é o dobro da quantidade de pessoas do gênero masculino, correspondendo a 67,2% do total.

agencia@agencia.com.br

A explicação para este fato é que normalmente as mulher se preocupam mais

com sua própria saúde e com a dos membros da suas famílias.

É bastante comum que nossas usuárias marquem consultas para os filhos,

para o esposo, para os pais e para outros parentes.

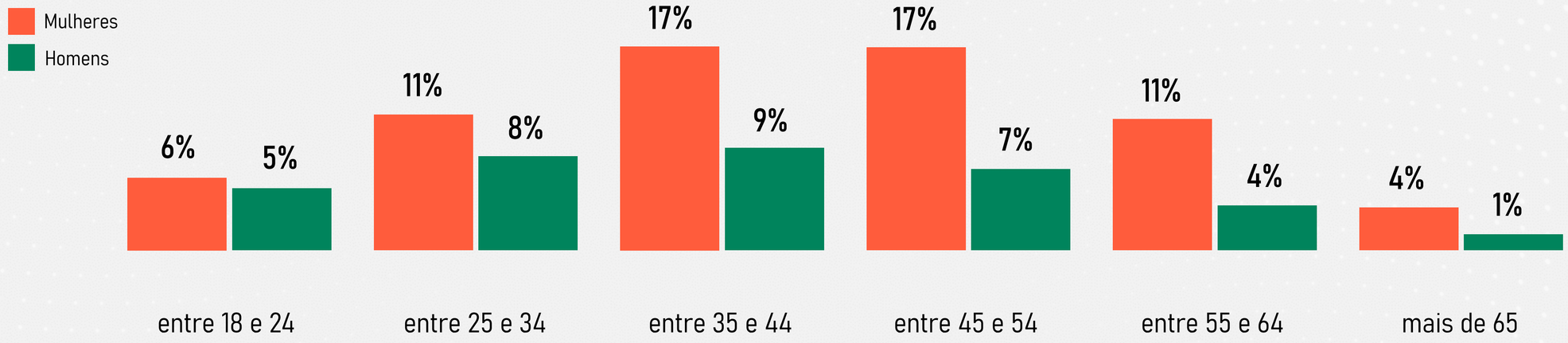
Além disso, as mulheres são, na média, mais vaidosas e são

as principais consumidoras de procedimentos de saúde relacionados à beleza.

67,2% das pessoas que agendam consultas por aplicativos de trocas de mensagens são do gênero feminino.

cloudia

Idade



A maioria dos pacientes que interagem pelo Facebook, possuem idade entre 35 e 54 anos, correspondendo a 50% do total do público.

Este resultado contradiz a crença que as redes sociais apenas são bem aceitas pelos mais jovens.

Destaque também para o fato de que 15% do público tem entre 55 e 64 anos, sendo significativamente superior aos apenas 11% do público mais jovem entre 18 e 24 anos.

Não deixe que uma falsa crença congele a sua tomada de decisão: saiba que redes sociais como o Facebook e a automação do atendimento com inteligência artificial são muito usadas por todas as idades.

Todos os direitos reservados

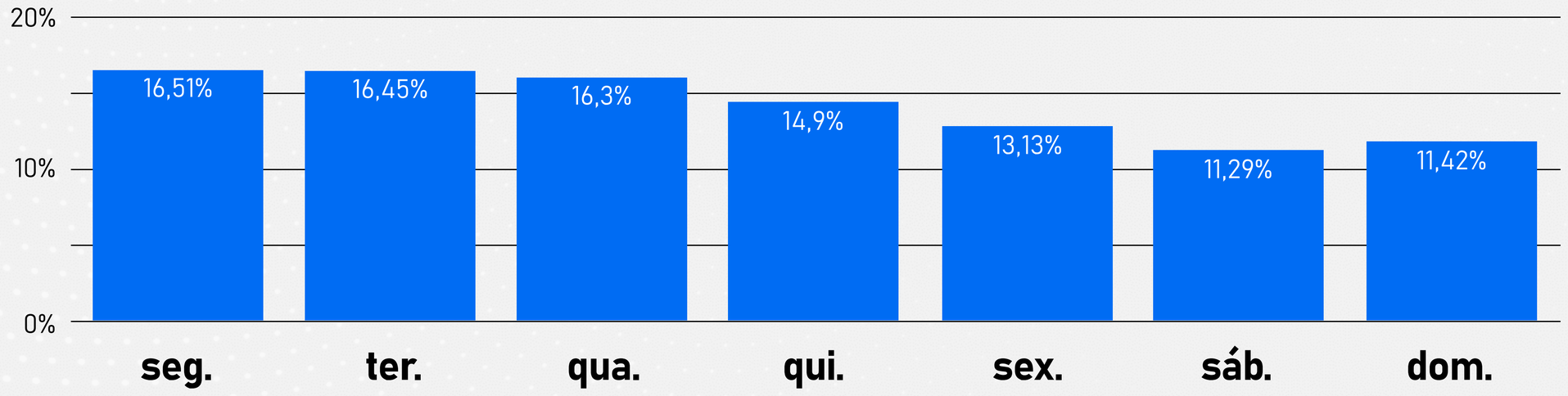
A maioria dos pacientes
que interagem e agendam consultas
pelo Facebook, possuem idades
entre 35 e 54 anos, correspondendo a
50% do total do público.

cloudia

parte 2

Dados e Estatísticas de Agendamentos

Distribuição das Solicitações de Agendamentos Realizados por Dia da Semana



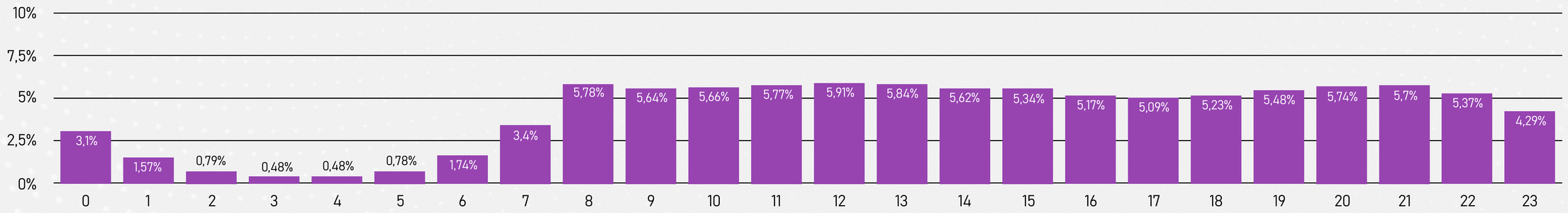
Observa-se que segunda, terça e quarta têm maiores quantidades de solicitações de agendamentos. Quinta, sexta e sábado apresentam uma tendência decrescente na quantidade de solicitações de agendamentos. Domingo tem mais solicitações de agendamentos do que sábado.

Aqui, quando falamos de solicitações de agendamentos, estamos nos referindo ao momento que o paciente fez o contato que a clínica e pediu para agendar, não o horário no qual ele comparecerá à clínica.

No domingo são realizados mais atendimentos com solicitação de agendamento pelos aplicativos de trocas de mensagens do que no sábado!

cloudia

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Hora do Dia



Explicando melhor: cada barra do gráfico acima representa o intervalo de 1 hora. Portanto, 8, no gráfico acima, representa o intervalo que vai das 08:00:00 às 08:59:59 no horário de Brasília (fuso GMT-3).

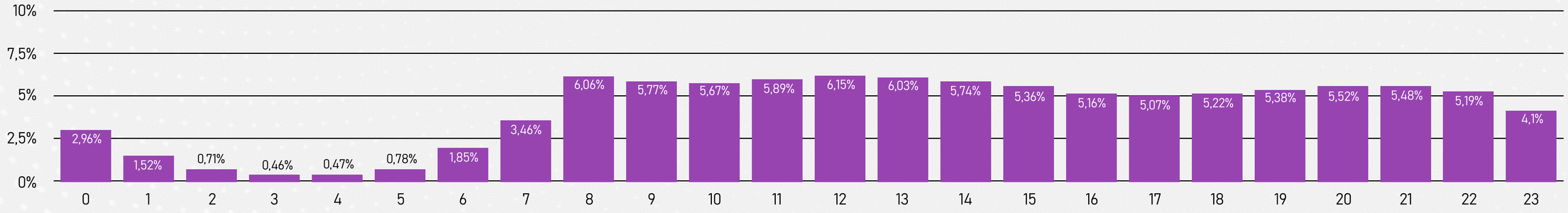
A partir das 8:00 começa um grande volume de solicitações de agendamentos por hora que se mantém alto até às 22:59:59. Em média, cada uma dessas horas responde individualmente por mais de 5% das solicitações de agendamentos totais realizadas.

Dividiremos este gráfico a seguir em 2:

1- Distribuição das solicitações de agendamentos por hora do dia durante a semana (segunda a sexta-feira).

2- Distribuição das solicitações de agendamentos por hora do dia durante o final de semana.

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Hora do Dia Durante a Semana (Segunda a Sexta-feira)

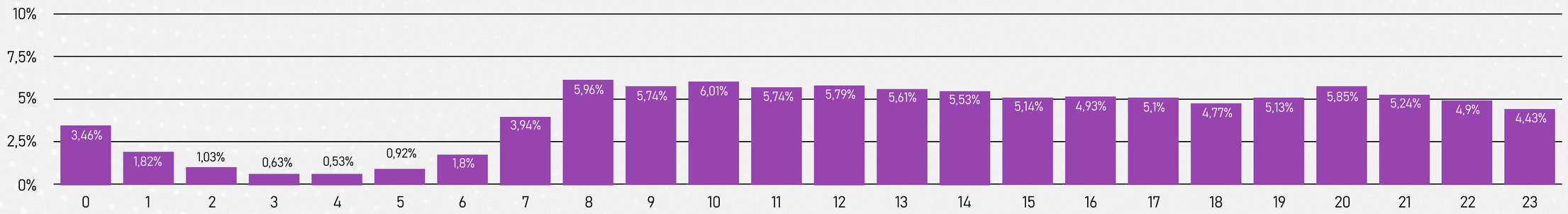


Durante a semana, há muitas solicitações de agendamentos realizados a partir das 07:00 até às 23:59, sendo o horário mais intenso, das 08:00 às 22:59. É importante notar que os intervalos de 1 hora depois das 19:00 até às 22:59 têm mais solicitações de agendamentos que alguns intervalos à tarde (observe 16 e 17, por exemplo). Observe os picos de solicitações de agendamentos (máximos locais) das 8:00 às 08:59, das 12:00 às 12:59 e das 20:00 às 20:59.

Durante a semana, os picos de solicitações de agendamentos acontecem nos horários das 08:00 (até 08:59:59), das 12:00 (até 12:59:59) e das 20:00 (até 20:59:59).

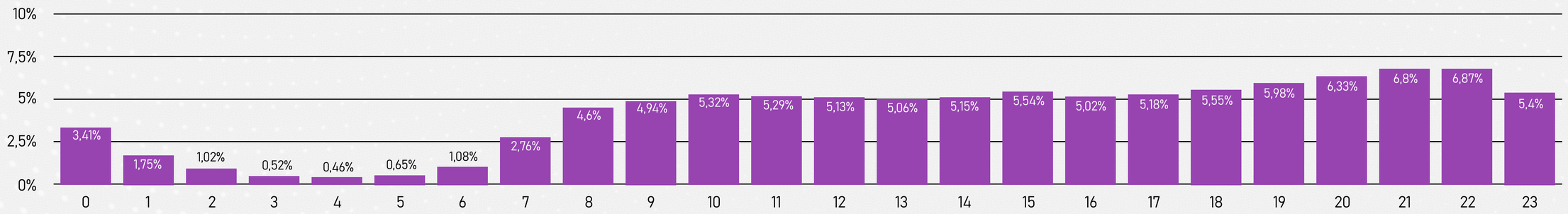
cloudia

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Hora do Dia Durante o Final de Semana (Sábado)



A distribuição do número de solicitações de agendamentos por hora no sábado tem uma característica bem diferente dos dias da semana. Os picos do sábado acontecem às 8h, 10h, 12h e 20h.

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Hora do Dia Durante o Final de Semana (Domingo)



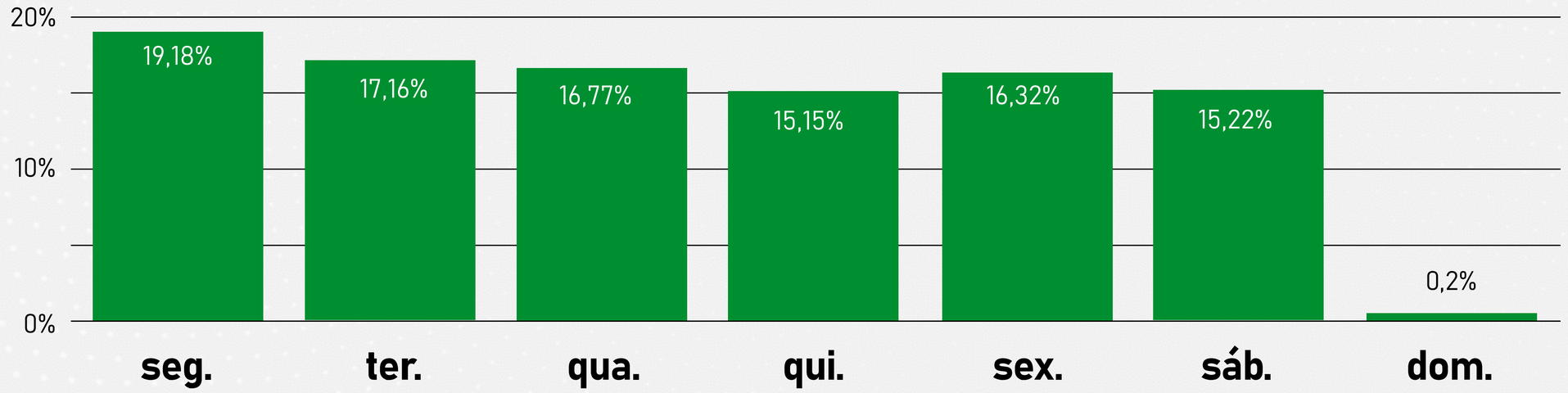
O domingo, que tem um pouco mais de solicitações de agendamentos do que no sábado, tem uma distribuição por hora ainda mais peculiar.

Observe que das 22:00:00 às 22:59:59 existe um grande pico de solicitações de agendamentos. Este foi, sem dúvidas, o dado que mais chamou a nossa atenção durante a nossa análise de dados e você como proprietário de clínica deve ficar atento para não perder estes pacientes.

O intervalo do domingo das 22:00:00 às 22:59:59 é o horário do final de semana que os pacientes mais realizam solicitações de agendamentos.

cloudia

Dias da Semana mais Procurados para a Realização da Consulta pelos Pacientes

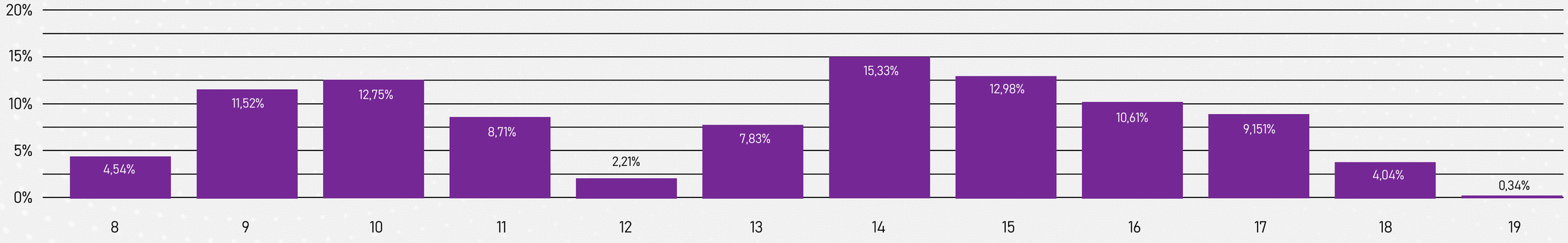


Nestes números, estamos nos referindo ao dia da semana que os pacientes selecionam para comparecer ao consultório. Observe que o sábado é mais procurado do que a quinta feira, apesar de nem todas as clínicas atenderem no sábado e da maioria daquelas que atendem neste dia da semana, só disponibilizarem o horário da manhã (normalmente das 8h as 12h) para realização de consultas.

Se você não disponibiliza horários
para realização de consultas
no sábado, você pode estar perdendo
muitas oportunidades.

cloudia

Horários mais Procurados pelos Pacientes para Realização de Consultas em Dias da Semana



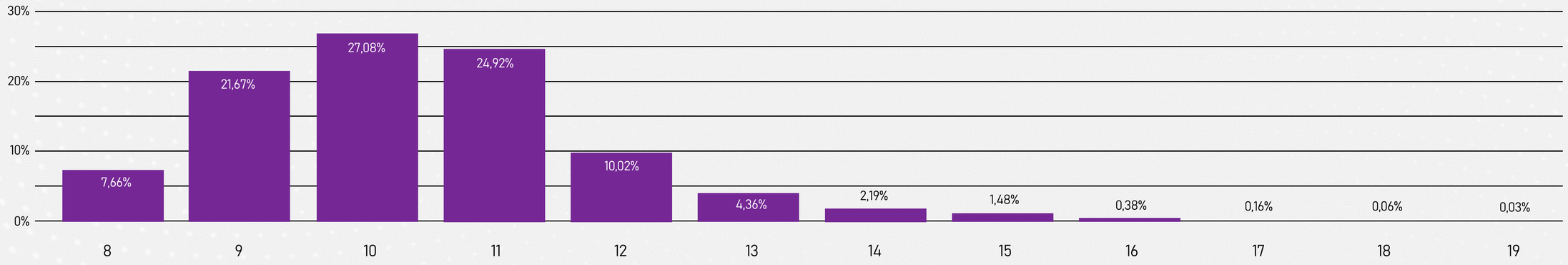
Observe que em dias de semana (segunda a sexta-feira), o horário mais procurado para consulta pelos pacientes é o das 14 horas (com 15,33%), seguido das 15 horas (com 12,98%) e em terceiro lugar fica o horário das 10 horas da manhã (com 12,75%).

Obs.: apesar de mostrarmos todos os horários comerciais, nem todas as clínicas disponibilizam todos esses horários para que os pacientes se consultem. Os horários das 12:00 e das 13:00 são bons exemplos: muitas das clínicas clientes não oferecem estes horários.

O horário mais procurado para a realização de consultas em dias de semana é o das 14 horas.

cloudia

Horários mais Procurados pelos Pacientes para a Realização de Consultas no Sábado



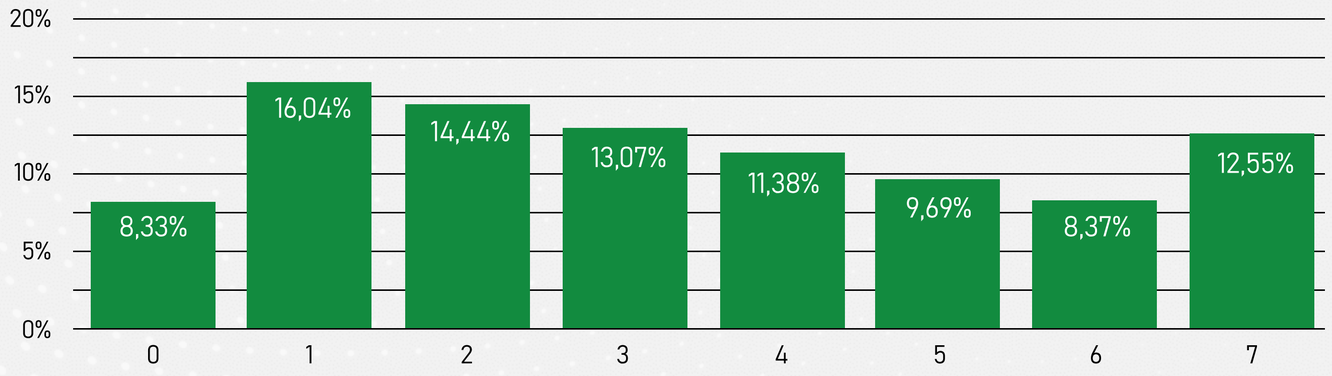
No sábado, o horário mais procurado para a realização de consultas é o das 10 horas, inclusive com um volume de procura maior que qualquer outro horário durante a semana quando se fala em números absolutos de consultas agendadas automaticamente pela Cloudia.

Obs.: apesar de mostrarmos aí vários horários do sábado, nem todas as clínicas os disponibilizam. Via de regra, elas disponibilizam das 8h as 12h. Por este motivo, a maior parte das consultas se concentram neste intervalo.

O horário mais procurado para a realização de consultas é no sábado às 10h, superando inclusive qualquer outro horário em dias da semana.

cloudia

Para Quantos Dias Depois a partir da Data do Atendimento de Solicitação do Agendamento os Pacientes Marcam



Este gráfico mostra a distribuição das consultas agendadas em relação ao dia em que a pessoa solicita o agendamento. Assim, considere o dia zero como o dia no qual o agendamento é solicitado.

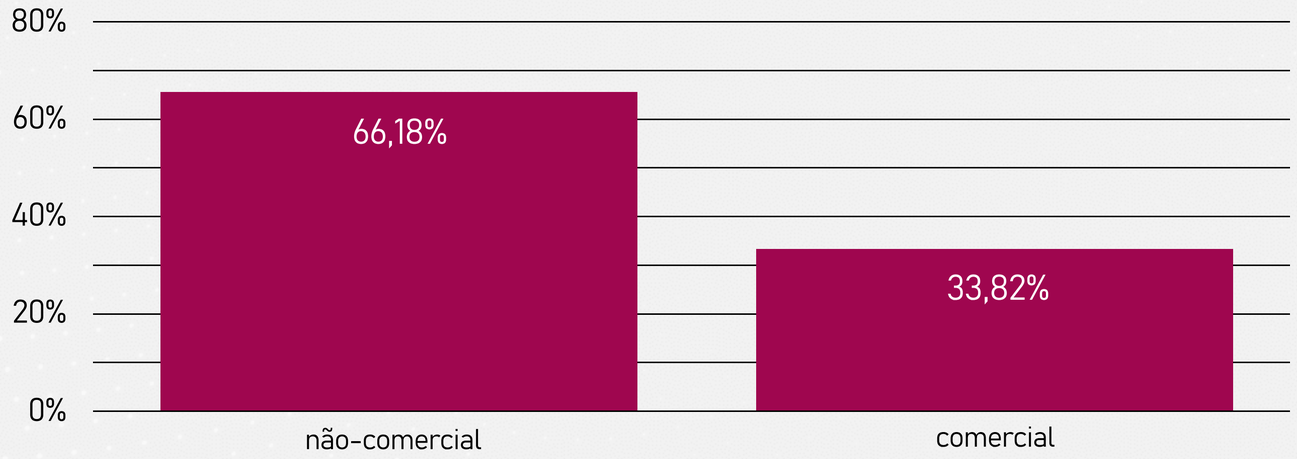
A maioria dos pacientes agenda para o dia seguinte ao contato, correspondendo a 16% do total. A seguir, vêm os que agendam para depois de amanhã, correspondendo a 14% e os que agendam para daqui a 3 dias, correspondendo a 13%.

Observa-se um fato curioso: aqueles que não agendam nestes períodos citados, preferem agendar para daqui a 7 dias, ou 1 semana, correspondendo a 12% do total. 8 ou mais dias somam um total de 4,13%.

A maioria das pessoas (16%)
agendam a consulta para o dia seguinte
ao dia em que entram em contato
com a sua clínica.

cloudia

Percentual das Solicitações de Agendamentos no Horário Comercial vs Horário Não-Comercial



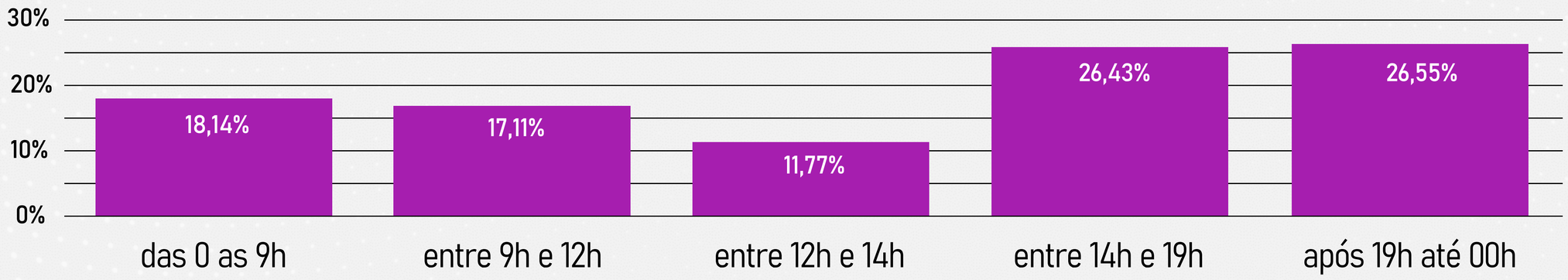
Considerando horário comercial: de segunda a sexta das 9h as 12h e das 14h as 19h, em torno de 66% das solicitações de agendamentos foram realizados fora do horário comercial, ou seja, você está correndo sérios riscos de perder ⅔ dos agendamentos se não oferecer um atendimento fora do horário comercial.

A seguir, mostraremos os percentuais em cada intervalo de horário do dia.

66% das solicitações de agendamentos são feitas fora do horário comercial, ou seja, aproximadamente ⅔ dos agendamentos.

cloudia

Distribuição das Solicitações de Agendamentos por Faixas de Horários



Segundo relatório da pesquisa do autor e influenciador Jay Baer: 57% dos consumidores esperam o mesmo tempo de resposta do horário comercial à noite e em fins de semana. As empresas de amanhã terão que se preparar para operar em um mundo 24h por dia, 7 dias por semana, ou arriscar perder negócios.

Obs.: o gráfico acima agrupa todos os dias da semana.

26,55% das solicitações
de agendamentos acontecem
das 19h as 00h.

cloudia

Tempo Médio de um Atendimento com Agendamento - com Atendimento Humano

Fizemos uma pesquisa informal em março de 2018: nossa equipe fez 25 tentativas de agendamento de consultas em clínicas das 9 principais franquias de clínicas odontológicas do Brasil através de aplicativos de trocas de mensagens.

Os resultados desta pesquisa não foram nada animadores:

- Apenas conseguimos finalizar o agendamento em 11 das 25 tentativas.
- A média de tempo de espera para a primeira resposta via aplicativos de mensagens foi de 28 minutos em horário comercial.
- Um dos atendimentos demorou 41 horas e 59 minutos para enviar a primeira resposta e foi eliminado da nossa pesquisa para não prejudicar a média de tempo final do atendimento com agendamento, que foi de 47 minutos.

Com este experimento, podemos afirmar que muitas clínicas estão perdendo oportunidades.

Veja todos os detalhes desta pesquisa aqui: https://www.cloudia.com.br/atendimento-das-franquias-de-clinicas-odontologicas/

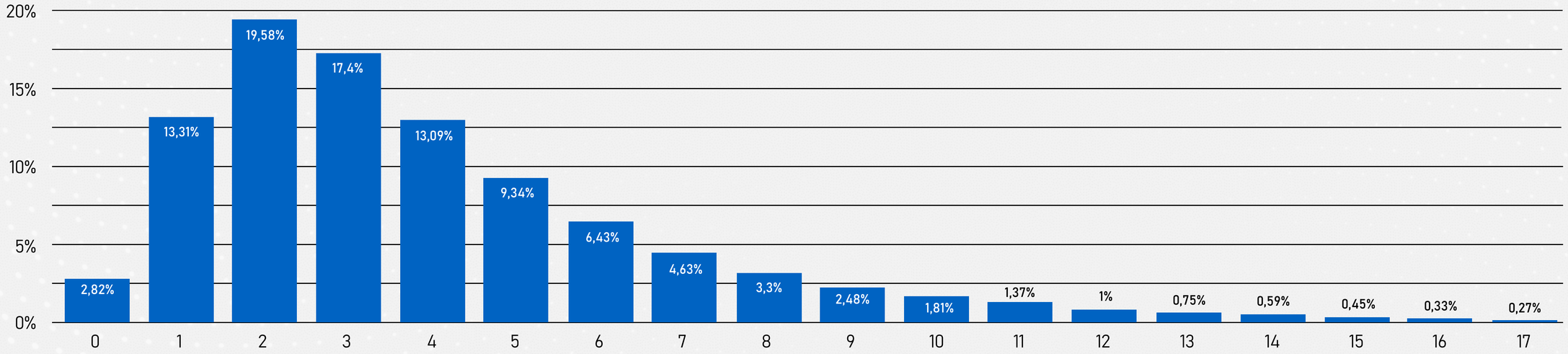
Ao tentarmos marcar
uma avaliação nas principais redes
de clínicas odontológicas pelos
aplicativos de trocas de mensagens como
Facebook Messenger e Whatsapp,
conseguimos finalizar o agendamento
em apenas 11 das 25 tentativas.

cloudia

Em nossa pesquisa, o tempo médio do atendimento via aplicativo de mensagem para conseguirmos agendar uma consulta com um operador humano foi de 47 minutos.

cloudia

Tempo de um Atendimento Completo com Agendamento - Usando o Chatbot Cloudia



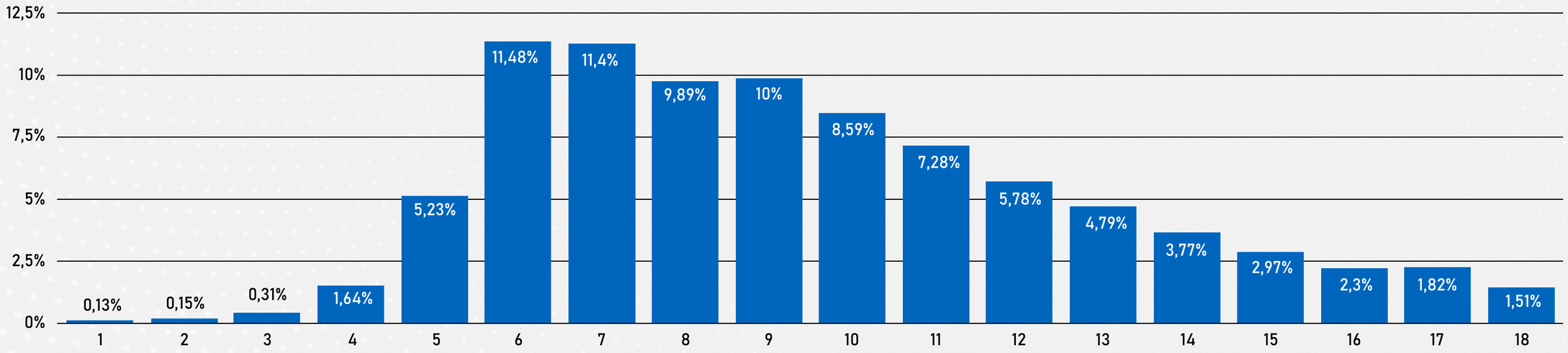
Ao automatizar o atendimento com a inteligência artificial da Cloudia, o tempo médio dos atendimentos concluídos, ou seja, aqueles nos quais os pacientes agendam, é de 5 minutos e 24 segundos, sendo que a faixa com maior volume de agendamento são aqueles que são finalizados entre 2 e 3 minutos (19,58%). Além disso, mais de 80% dos atendimentos com agendamento são realizados em até 6 minutos.

Observação: O que eleva o tempo médio é o fato de alguns pacientes demorarem a responder, pois as respostas da Cloudia são imediatas.

Ao automatizar o atendimento
ao paciente com a inteligência artificial
da Cloudia, o tempo médio dos
atendimentos com agendamentos é de
5 minutos e 24 segundos!
Em média, 41 minutos a menos do que
com uma atendente humana
conforme pesquisa citada.

cloudia

Distribuição do Número de Mensagens Enviadas pelos Pacientes em Atendimentos que Geraram Agendamentos

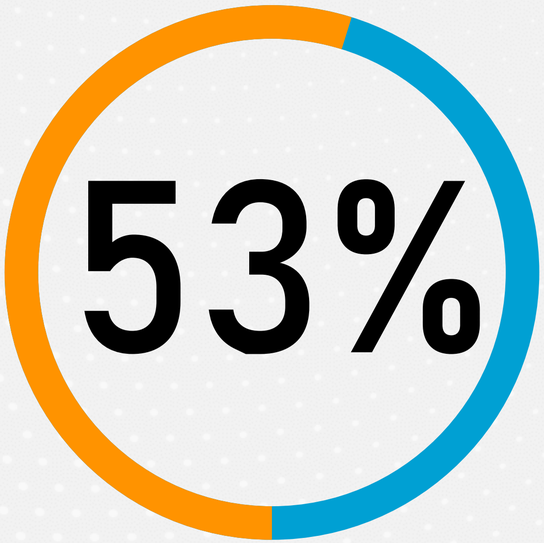


O número médio de mensagens enviadas pelos pacientes em atendimentos onde foram realizados agendamentos é de 10 mensagens.

Ao automatizar o atendimento
ao paciente com a inteligência
artificial da Cloudia, o número médio
de mensagens enviadas pelos pacientes
para realizar 1 agendamento
é de 10 mensagens!

cloudia

Percentual dos Atendimentos onde o Paciente Solicita o Esclarecimento de Alguma Dúvida antes de Agendar



De todos os atendimentos onde houveram agendamentos, 53% tiraram alguma dúvida antes de partir para o agendamento.

Isso mostra o quanto é importante ter um atendimento que esclareça as dúvidas do paciente, convertendo muito mais atendimentos em agendamentos do que um simples formulário “frio” para o paciente preencher. Ele certamente não agendará enquanto não esclarecer as dúvidas que tiver.

Outro dado muito interessante é que as dúvidas mais frequentes dos pacientes são referentes aos preços, seguida de endereço e horário de atendimento da clínica.

De todos os atendimentos onde houveram agendamentos, 53% esclareceram alguma dúvida antes de partir para o agendamento.

cloudia

As dúvidas mais frequentes dos pacientes são preço, endereço e horário de funcionamento.

cloudia

O Mito do "Meus Pacientes Preferem Atendimento Humano"

Já escrevemos um post sobre este assunto. Esta pesquisa também constatou o seguinte:

54% dos entrevistados disseram que sempre escolheriam um chatbot (robô de auto-atendimento) em vez de um atendente humano, se eles economizassem 10 minutos. No nosso caso, economizamos 41 minutos em média.

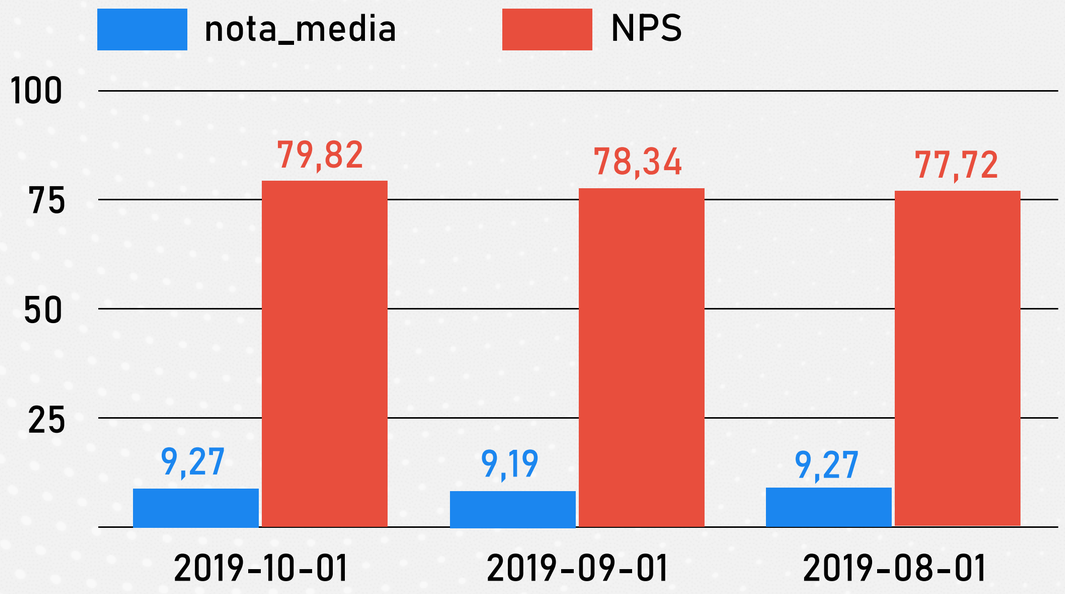
O agendamento de uma consulta é algo que a maioria relatou preferir que seja feito por um robô, mas que o humano ainda pode ser importante caso o paciente precise de ajuda com um assunto mais específico.

conteúdo protegido por direitos autorais

Algumas importantes empresas do mundo e do Brasil, como AirBNB, Uber e iFood já provaram que os clientes não preferem atendimento humano, mas um atendimento que resolva os seus problemas!

cloudia

Notas que os Pacientes deram ao Atendimento da Inteligência artificial Cloudia



Os atendimentos realizados pela Cloudia receberam uma avaliação média dos paciente de 9,27 em outubro de 2019, em uma escala de 0 a 10!

Quando falamos em NPS, os pacientes avaliaram os atendimentos da Cloudia com valor médio 79,82 em outubro de 2019!

O NPS, é um indicador de nivel de satisfação usado mundialmente.

Para você ter uma idéia, esta nota é mais alta do que o NPS dos clientes da Apple por exemplo (que possui NPS de 72 segundo esta publicação)

A nota média (de 0 a 10)
que os próprios pacientes deram
ao atendimento automático
que eles receberam da Cloudia
foi de 9,27 em outubro de 2019.

Você sabe qual é a nota média do atendimento
humano na sua clínica?

cloudia

Mais Dados Sobre Atendimento

66% dos consumidores trocam de empresa por causa de um atendimento ruim - **Accenture**

60% dos consumidores já tiveram a intenção de fazer uma compra, mas desistiram por causa do mau atendimento - **American Express**

58% nunca mais voltam a usar uma empresa depois de uma experiência negativa - **NewVoice**

66% dos consumidores que trocaram de marca fizeram isso devido a um atendimento ruim - **ThinkJar**

Principais razões para perder um cliente: **1.** Cliente se sentir mal tratado; **2.** Incapacidade de resolver o problema de forma ágil - **RightNow**

50% dos consumidores usam uma empresa mais vezes após uma experiência de atendimento positiva - **NewVoice**

56% dos consumidores dizem que experiências memoráveis são feitas de informação e ajuda facilmente encontráveis - **Business Insider**

www.cloudia.com.br/digital

32% dos consumidores esperam uma resposta em até 30 minutos via mídias sociais - **Jay Baer**

55% dos pedidos de consumidores em mídias sociais não são respondidos - **ThinkJar**

“O atendimento ao cliente é o novo marketing.”

— Derek Sivers, CD Baby

Esperamos que você tenha gostado deste material que foi feito com muito trabalho,

muita pesquisa e 100% baseado em dados reais.

Ficamos à disposição caso tenha alguma dúvida ou queira saber mais sobre como automatizar o

atendimento de sua clínica usando a inteligência artificial da Cloudia.

Abraço!

agencia@duetto.com.br

cloudia

A Cloudia é uma assistente com inteligência artificial que automatiza o atendimento pré-consulta da clínica.

Com ela, é possível automatizar procedimentos corriqueiros normalmente feitos pela secretária como o esclarecimento de dúvidas, agendamento de consultas ou avaliações, envio de lembretes dos agendamentos, entre outras funcionalidades.

Teste o atendimento que o seu paciente pode ter enviando uma mensagem pelo Facebook Messenger para **http://m.me/cloudiabot**

Quer saber mais? Entre no nosso site **cloudia.com.br**

Caso queira falar com um de nossos consultores, por favor entre em contato conosco pelo whatsapp **https://www.cloudia.com.br/contato-cloudia-whatsapp**