

## II SEMINÁRIO DA PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

---

*Gestão em Saúde em Tempos de COVID-19: cenários e perspectivas*  
9 e 10 de dezembro de 2021

---

### **TECNOLOGIA APLICADA PARA MONITORAMENTO DE BENEFICIÁRIOS INSCRITOS EM PROGRAMAS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE: DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE FERRAMENTA DE BUSINESS INTELLIGENCE EM UMA OPERADORA DE SAÚDE AUTOGESTÃO**

Almeida, NG; Silva, JCP; Madureira, AO; Silva RR. Stellantis Saúde, Brasil

**PALAVRAS-CHAVE OU DESCRITORES:** Business Intelligence; Monitoramento; Programas de Promoção da Saúde.

#### **INTRODUÇÃO**

As informações devem nortear a tomada de decisão em todo tipo de organização. A saúde é cercada de dados que permitem melhorar a gestão do percurso assistencial, avaliar custos, qualidade e outros. Com o intuito de enriquecer os processos de trabalho em saúde reunindo de forma organizada e qualificada informações que beneficiam o monitoramento de carteiras e nos norteiam para decisões eficazes, utilizou-se como ferramenta tecnológica a criação de um relatório de visualização em BI intitulado “Painel de Promoção à Saúde”. Sendo assim, o objetivo deste estudo é descrever a aplicação de tecnologia para monitoramento de beneficiários inscritos em Programas de Promoção da Saúde por meio do desenvolvimento e implantação de ferramentas de BI em uma Operadora de Saúde Autogestão. Verificou-se que o desenvolvimento e implantação do BI favoreceu o monitoramento de beneficiários inscritos em Programas de Promoção da Saúde, instrumentalizando as equipes de atenção primária e a gestão, com as informações relacionadas à carteira, otimizando o acompanhamento em saúde. Dessa forma, o intuito deste trabalho é demonstrar como a utilização de tecnologias de visualização de dados podem auxiliar potencializando o trabalho de acompanhamento dos inscritos em Programas de Promoção da Saúde.

#### **OBJETIVO**

Descrever a aplicação de tecnologia para monitoramento de beneficiários inscritos em Programas de Promoção da Saúde por meio do desenvolvimento e implantação de ferramenta de BI em uma Operadora de Saúde Autogestão.

#### **METODOLOGIA**

Trata-se de um relato de experiência de profissionais que atuam no setor de Promoção da Saúde e Governança Corporativa e Qualidade da Stellantis Saúde, responsáveis pelo desenvolvimento

do painel em plataforma de Business Intelligence (BI), durante os meses de maio a agosto de 2021. Ferramentas de gestão de dados como o BI, podem favorecer os processos de trabalho em saúde, reunindo de forma sistemática informações qualificadas que otimizam o monitoramento e orientam decisões eficientes (MAI et al.2017; TORRES et al., 2021). Nessa perspectiva, para subsidiar o processo de geração de insights e facilitar a criação de soluções inovadoras por meio do trabalho colaborativo, utilizou-se a abordagem do Design Thinking pelos times, que sistematiza a solução de problemas por meio da empatia, colaboração, criatividade e inovação (SÉ et al., 2020; SOUZA, PEREIRA e AZEVEDO, 2021). Nesse período, as fases de imersão, ideação e implementação foram seguidas a fim de que o monitoramento de beneficiários inscritos em Programas de Promoção da Saúde fosse facilitado por meio da criação, desenvolvimento e implementação da ferramenta de BI. Na fase de imersão, foi desenvolvida pelos times, a investigação do problema que evidenciou a necessidade de uma ferramenta que reunisse as informações necessárias, rompendo com a lógica de fragmentação e desintegração, e favorecendo a melhor organização da informação e assim, a efetividade no monitoramento de beneficiários inscritos em Programas de Promoção da Saúde. Na fase de ideação, começou-se a pensar na solução, deixando aberto o espaço para a criatividade e o pensamento crítico, respeitando-se os princípios de viabilidade e factibilidade, utilizando-se da técnica de brainstorming. Nessa fase buscou-se identificar as informações-chave que pudessem auxiliar no processo de gestão das carteiras na atenção primária e tornar eficientes o monitoramento e a tomada de decisão. Por fim, na fase de implementação, as soluções foram testadas e prototipadas, dando origem ao painel que reuniu as principais informações para qualificação do monitoramento dos beneficiários.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Verificou-se que o desenvolvimento e implantação do BI favoreceu o monitoramento de beneficiários inscritos em Programas de Promoção da Saúde, instrumentalizando as equipes de atenção primária e a gestão, com as informações relacionadas à carteira, otimizando assim, o monitoramento. O painel, composto por quatro abas de acesso, reuniu dados relacionados aos beneficiários inscritos por Programas de Promoção da Saúde, a informação quanto aos beneficiários inscritos que passaram por internação, informação quanto aos beneficiários inscritos que passaram pelo pronto atendimento e por fim, a última aba reuniu dados referentes às buscas-ativas realizadas pelas equipes de atenção primária. Em todas as abas de acesso, foi possível incluir a opção de aplicar filtros conforme a região, núcleo e equipe de saúde e ainda, a seleção do período de análise. As representações gráficas, quanto ao quantitativo de inscritos, a sua composição quanto ao sexo e titularidade, foram implementadas, favorecendo a visualização da carteira. A facilidade para a exportação do dado com as aplicações dos filtros para planilha de excel, tornou possível o aprofundamento da análise. As informações referentes aos beneficiários inscritos em Programas de Promoção da Saúde que passaram por internação ou pelo Pronto-Atendimento na Rede Credenciada também foram reunidas no BI. Além das opções de filtragem, incluiu-se a perspectiva financeira, com o custo assistencial desses atendimentos, sendo possível identificar facilmente os “outliers”, ou aqueles que representaram o maior custo para Operadora, bem como o CID associado ao motivo de internação e o estabelecimento de saúde em que ocorreu tal internação. Por fim, os dados referentes às buscas-ativas realizadas pelas equipes de atenção primária via contato telefônico, também foram incluídos no BI o que facilitou o acesso à informação referente ao motivo do contato com o beneficiário, sendo possível identificar se referente a alguma Campanha de Promoção da Saúde, se devido à notificação de internação ou outros.

## CONCLUSÃO

O uso da tecnologia em saúde por meio do desenvolvimento de ferramenta de BI favoreceu o processo de monitoramento e gestão da carteira de ativos no plano e inscritos em Programas de Promoção da Saúde. Ao reunir informações prioritárias e qualificadas em uma única plataforma, o monitoramento contínuo foi facilitado, tornando-se acessível à equipe assistencial, à gestão e fornecendo subsídios à tomada de decisão. A implementação da ferramenta de BI foi facilitada por meio de treinamentos com as equipes de atenção primária, conferindo autonomia aos médicos e enfermeiros para gerenciamento de suas carteiras. Ainda, semanalmente, o time de Governança Corporativa e Qualidade comunica aos gestores e líderes quanto à atualização dos dados na plataforma, reforçando a importância de tornar o acesso ao BI parte do processo de trabalho das equipes.

## REFERÊNCIAS

- MAI, S. et al. O uso das tecnologias na democratização da informação em saúde. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde (RGSS)**. Vol. 6, N. 3. Setembro/ Dezembro. 2017. Disponível em: <DOI: 10.5585/rgss.v6i3.287> Acesso em: 22 outubro de 2021.
- TORRES, D.R et al. Aplicabilidade e potencialidades no uso de ferramentas de Business Intelligence na Atenção Primária em Saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, 26(6):2065-2074,2021. Disponível em: <DOI: 10.1590/1413-81232021266.03792021> Acesso em: 18 out. 2021.
- SÉ, A.C.S. et al. Prototipação de bolsa de sangue artificial a partir do design thinking para ação de educação em saúde. **Research, Society and Development**, v. 9, n.11, e92491110539, 2020(CC BY 4.0) . ISSN 2525-3409 . Disponível em: < DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i11.10539>>. Acesso em: 16 de outubro de 2021.
- SOUZA, T.F.N.N.; PEREIRA, D.V.; AZEVEDO, C.R.F. Uso do Design Thinking para o Desenvolvimento e Construção de Projetos Educacionais em Saúde utilizando Tecnologias de Informação e Comunicação. **Rev. Chronos Urg.** 2021; v.1 n.1: e1121.20. Disponível em: <<https://doi.org/10.52572/revchronosurg.v1i1.20>> Acesso em: 16 de outubro de 2021.