

# UTILIZAÇÃO DE OPEN SOURCE COMO INSTRUMENTO DE MELHOR GESTÃO DE SINISTRALIDADE E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

**Erivaldo Lapa; Limas BSS; Nader GAR**

**QUALIREDE - Saúde Suplementar, Brasil**

**OBJETIVOS:** O objetivo de um software de código aberto como orquestrador de uma operacionalização sistêmica da saúde suplementar é a disponibilização dos serviços no tempo adequado a eficaz prestação de serviço, priorizando o atendimento a demandas que necessitem ser antecipadas, seja pela sua característica, seja pela necessidade do beneficiário naquele ato. Otimiza também a sinistralidade fazendo com que através de parametrizações, eventos não sejam requisitados além do necessário ou em tempo menor que o recomendado tecnicamente, ocasionando assim o bom atendimento e melhor gestão do fluxo de caixa das operadoras.

**MÉTODOS:** Ao utilizarmos um software de código aberto (open source) na gestão de operadoras de plano de saúde no modelo de contratação de software como serviço (SaaS), observamos ganhos significativos neste processo face à implementação de um motor de regras técnicas e comerciais. São inúmeras as possibilidades de modelagem de regras parametrizáveis para fins amplos e/ou específicos de cada operação com escalabilidade instantânea sem interferência na funcionalidade do código fonte da aplicação. No âmbito desta eficiência a operadora atua tanto na melhor gestão dos seus recursos quanto na maximização da experiência do usuário tomador do serviço.

**RESULTADOS:** Observamos ganhos expressivos na contenção de desperdícios assistenciais/financeiros e experiência do usuário. Somam-se a estes ganhos: 1) redução de pontos de função para sustentar, escalar, modificar ou corrigir; 2) redução dos custos sistêmicos e da relação de homem/hora para realizar a transição dos pontos de função evoluídos na aplicação; 3) direcionamento dos times de suporte, desenvolvimento e arquitetura de soluções para ações que agreguem valor a aplicação; 4) menor alocação de capacidades computacionais em operações físicas (on premise) e nuvem (cloud computing); 5) eliminação de custos administrativos com tratamento de glosas uma vez que eventos que não atendam os acordos técnicos e comerciais ao serem solicitados para autorização ou enviados para pagamento serão negados nos arquivos .xml sem a necessidade de um tratamento intra muros da operação.

**CONCLUSÃO:** A operacionalização dessas regras ocorre através da criação de eventos e fatos numa estrutura apartada do código fonte do ERP, integrado através de protocolos de API os quais são requisitados a partir do atendimento de condições em qualquer etapa do processo. Utilizamos como exemplo o input de um arquivo .xml solicitando autorização ou enviando arquivo de faturas de serviços para pagamento ou mesmo na solicitação de uma autorização realizada diretamente num portal de serviços da operadora utilizado por um prestador.




Salvador, 30 de setembro de 2022.

## Case 20. UTILIZAÇÃO DE OPEN SOURCE COMO INSTRUMENTO DE MELHOR GESTÃO DE SINISTRALIDADE E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.pdf

Documento número #cadf5606-6250-48b5-a7e7-cff4bfe496d6

Hash do documento original (SHA256): 0b9c9bff115fabbb6dce294345b734892c6f910de20eee5b7c9e104abc63b9025

### Assinaturas

-  **Erivaldo Lapa**  
CPF: 677.372.005-25  
Assinou em 10 out 2022 às 17:39:51
-  **Bruno Santos da Silva Limas**  
CPF: 006.693.669-19  
Assinou em 10 out 2022 às 17:39:33
-  **Gizelli Aires Ribeiro Nader**  
CPF: 875.523.709-63  
Assinou em 10 out 2022 às 17:40:26

### Log

- 10 out 2022, 17:37:19 Operador com email aede.souza@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 criou este documento número cadf5606-6250-48b5-a7e7-cff4bfe496d6. Data limite para assinatura do documento: 09 de novembro de 2022 (23:59). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 10 out 2022, 17:37:21 Operador com email aede.souza@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: erivaldo.conceicao@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 10 out 2022, 17:37:21 Operador com email aede.souza@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: bruno.limas@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 10 out 2022, 17:37:21 Operador com email aede.souza@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: gizelli.nader@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Gizelli Aires Ribeiro Nader.

---

10 out 2022, 17:39:33	Bruno Santos da Silva Limas assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail bruno.limas@qualirede.com.br. CPF informado: 006.693.669-19. IP: 177.99.160.196. Componente de assinatura versão 1.379.0 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
10 out 2022, 17:39:51	Erivaldo Lapa assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail erivaldo.conceicao@qualirede.com.br. CPF informado: 677.372.005-25. IP: 177.99.160.196. Componente de assinatura versão 1.379.0 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
10 out 2022, 17:40:26	Gizelli Aires Ribeiro Nader assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail gizelli.nader@qualirede.com.br. CPF informado: 875.523.709-63. IP: 45.160.88.56. Componente de assinatura versão 1.379.0 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
10 out 2022, 17:40:26	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número cadf5606-6250-48b5-a7e7-cff4bfe496d6.

---

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº cadf5606-6250-48b5-a7e7-cff4bfe496d6, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).