

# NAVI+60: PLATAFORMA DE NAVEGAÇÃO CLÍNICA INTELIGENTE PARA O IDOSO COM APOIO EM IA E GESTÃO HUMANIZADA

VANESSA GABRIELLA OLIVEIRA DE JESUS GUEDES

## INTRODUÇÃO

O avanço do envelhecimento populacional é uma realidade inegável e urgente no Brasil e no mundo. Estima-se que, até 2030, uma em cada cinco pessoas no país terá 60 anos ou mais, exigindo transformações significativas nos modelos de atenção à saúde. No âmbito da saúde suplementar, esse grupo etário representa uma proporção crescente dos custos assistenciais, em virtude da maior prevalência de doenças crônicas, múltiplas comorbidades, polifarmácia, fragilidade funcional e necessidade recorrente de hospitalizações e cuidados prolongados. Contudo, observa-se uma fragmentação do cuidado, com baixa coordenação entre os pontos da rede, pouco envolvimento familiar e grande dificuldade do próprio idoso em compreender, acessar e transitar pelos serviços. Diante dessa realidade, o projeto *NAVI+60* surge como uma proposta estratégica e inovadora: uma plataforma de navegação clínica inteligente e humanizada, voltada exclusivamente para o cuidado da pessoa idosa. Aliando inteligência artificial (IA) à atuação de enfermeiros navegadores especializados, o projeto busca promover a coordenação do cuidado, melhorar desfechos clínicos, otimizar recursos e tornar a experiência do idoso mais acolhedora, segura e eficiente no contexto da saúde suplementar brasileira.

## OBJETIVOS

Objetivo geral:

- Desenvolver e implementar um modelo assistencial centrado na pessoa idosa, estruturado sobre tecnologias digitais avançadas e práticas clínicas humanizadas, com foco na qualidade do cuidado, na eficiência assistencial e na sustentabilidade do sistema.

Objetivos específicos:

- Aplicar algoritmos de IA para identificar perfis de risco elevado entre idosos, considerando aspectos clínicos, funcionais e sociais;
- Realizar a estratificação automatizada da carteira de beneficiários idosos com base em critérios de complexidade e utilização de serviços;
- Direcionar os idosos para trilhas de cuidado específicas e adequadas à sua condição, como: acompanhamento preventivo, coordenação de cuidados, atenção domiciliar e cuidados paliativos;

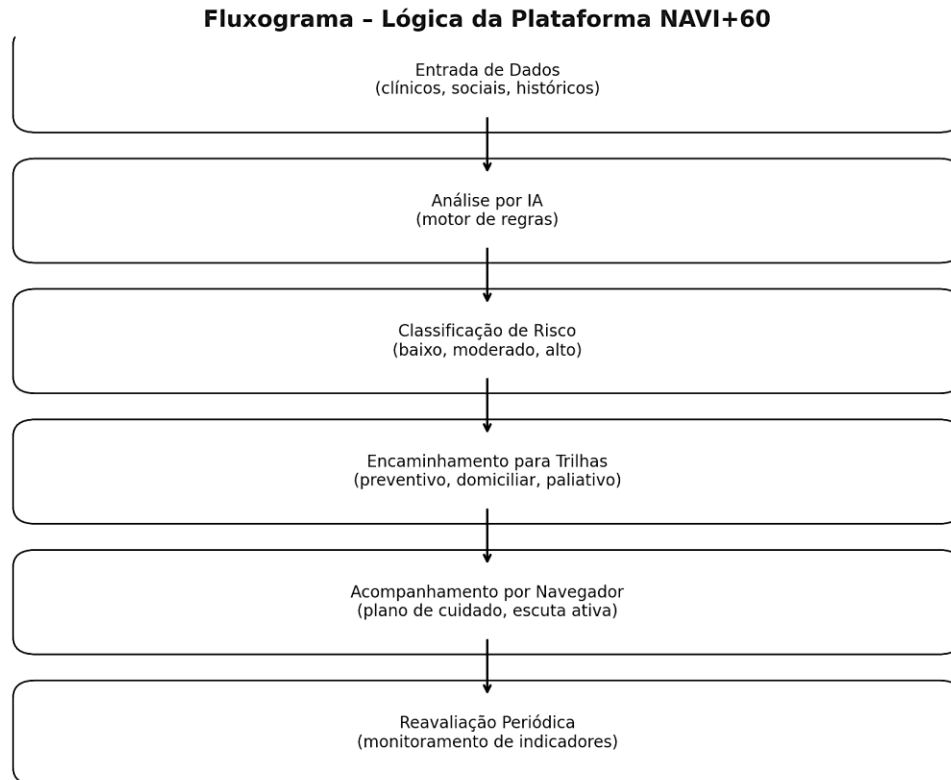
- Capacitar e alocar profissionais de enfermagem para atuarem como navegadores de cuidado, com habilidades em escuta ativa, comunicação empática, construção de planos individualizados e gestão de conflitos;
- Monitorar continuamente indicadores de qualidade, desfechos clínicos, desempenho financeiro e satisfação dos beneficiários e familiares, com suporte de ferramentas analíticas.

## MÉTODOS

O *NAVI+60* é um projeto aplicado, com abordagem quali-quantitativa, realizado em uma operadora de saúde suplementar de abrangência nacional. O modelo foi estruturado em cinco fases principais:

- Fase 1 – Diagnóstico da carteira de idosos: análise de dados administrativos e assistenciais, incluindo histórico de internações, prescrições, exames, diagnósticos (CID), visitas médicas, além de variáveis sociais como isolamento, ausência de cuidadores e baixa rede de apoio.
- Fase 2 – Construção do motor de regras com IA: desenvolvimento de um sistema inteligente de triagem assistencial, treinado com dados históricos da operadora. O motor de IA é capaz de interpretar linguagem natural, como textos livres de justificativas clínicas, cruzando com dados estruturados para classificar automaticamente os idosos em trilhas assistenciais.
- Fase 3 – Capacitação dos navegadores: treinamento teórico-prático de profissionais de enfermagem para atuação como navegadores de cuidado, com ênfase em tecnologias digitais, protocolos clínicos, empatia, comunicação centrada no paciente, mediação de conflitos e integração com a equipe multiprofissional.
- Fase 4 – Projeto-piloto: implementação da estratégia com 3.000 idosos, acompanhados longitudinalmente por equipes compostas por enfermeiro navegador, médico regulador e equipe de apoio. O modelo considera a realidade individual de cada idoso, propondo soluções viáveis e seguras.
- Fase 5 – Monitoramento e avaliação: criação de painéis de indicadores em tempo real, com análise de resultados clínicos (ex.: redução de internações evitáveis), operacionais (ex.: frequência de uso de pronto-socorro), financeiros (ex.: custos evitáveis), além de indicadores de experiência (Net Promoter Score) e envolvimento familiar no cuidado.

## Fluxograma 1. Fluxo Operacional da Plataforma NAVI+60: Da Entrada de Dados à Reavaliação Clínica.



Fonte: a Autora (2025).

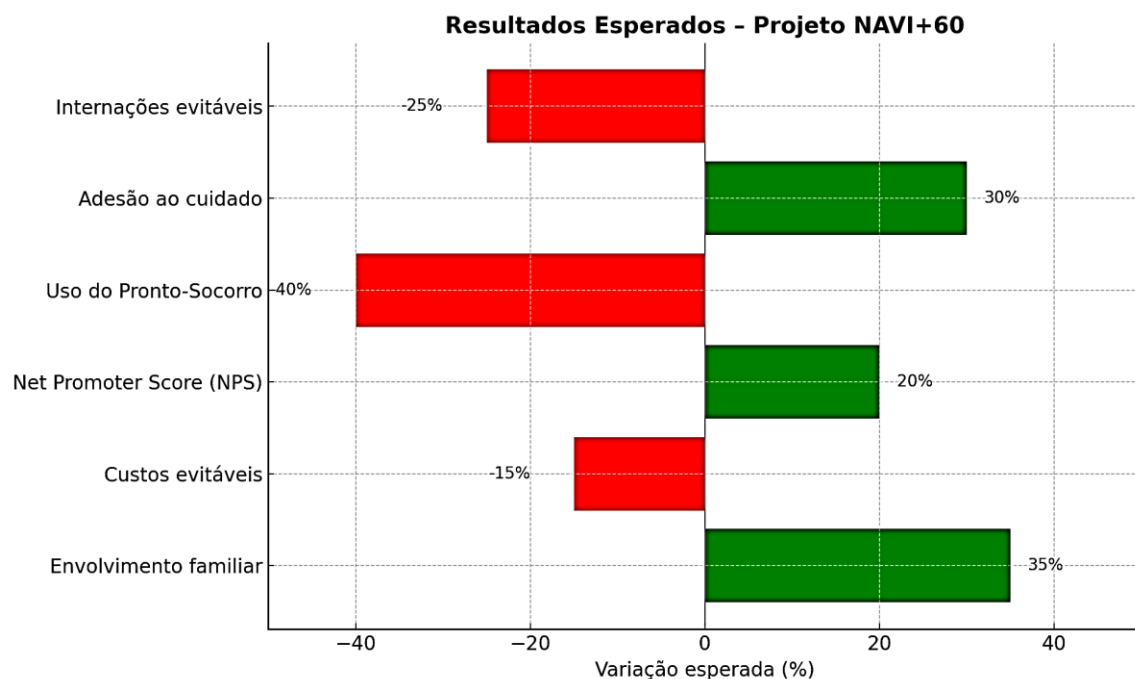
## RESULTADOS

A aplicação do *NAVI+60* projeta resultados consistentes com os princípios de boas práticas assistenciais e com a literatura científica sobre modelos integrados de atenção à saúde da pessoa idosa. Entre os principais desfechos esperados, destacam-se:

- Redução de internações evitáveis, principalmente por condições sensíveis à atenção primária, como infecções urinárias, pneumonias, descompensações de doenças crônicas e quedas;
- Aumento da adesão aos planos terapêuticos individualizados, promovendo seguimento ambulatorial qualificado para hipertensão, diabetes, osteoporose e outras condições prevalentes;
- Diminuição da procura desnecessária por pronto-socorros, substituída por acompanhamento longitudinal e resolutivo em níveis menos complexos de atenção;

- Melhoria na experiência do usuário e seus familiares, mensurada por meio de indicadores como NPS, relatos qualitativos e tempo de resposta do sistema;
- Racionalização do uso de recursos, com queda na duplicação de exames e prescrições e melhora da eficiência no uso dos serviços disponíveis;
- Fortalecimento do envolvimento familiar, sobretudo em trilhas como cuidados paliativos e atenção domiciliar, permitindo decisões compartilhadas e humanizadas.

**Gráfico 1.** Variação Percentual Esperada nos Indicadores-Chave com a Implementação do Projeto NAVI+60.



Fonte: a Autora (2025).

## CONCLUSÃO

O NAVI+60 consolida-se como uma proposta inovadora e estrategicamente orientada para a transformação do modelo assistencial voltado à pessoa idosa na saúde suplementar brasileira. Ao integrar inteligência artificial interpretativa com práticas clínicas humanizadas, a plataforma inaugura um novo paradigma de cuidado, no qual a tecnologia não substitui, mas potencializa a escuta qualificada, a personalização do cuidado e a resolutividade clínica. Seu desenho metodológico demonstra viabilidade operacional e aderência às diretrizes regulatórias mais recentes, notadamente à Resolução Normativa nº 592/2023 da ANS, que

estabelece parâmetros para o cuidado domiciliar, longitudinal e centrado no indivíduo.

Além de gerar valor clínico e econômico para operadoras de saúde, o *NAVI+60* amplia a capacidade institucional de resposta às demandas complexas do envelhecimento, por meio de um modelo proativo, coordenado, baseado em dados e ancorado na empatia profissional. Ao garantir a estratificação de riscos, o direcionamento inteligente para trilhas assistenciais e o acompanhamento contínuo por enfermeiros navegadores, o projeto promove efetivamente a integralidade, a equidade e a sustentabilidade do cuidado. Por sua flexibilidade estrutural e impacto mensurável em múltiplos eixos – clínico, funcional, social e financeiro – o *NAVI+60* demonstra elevado potencial de replicabilidade em diferentes contextos operacionais, podendo ser incorporado como modelo de referência tanto na saúde suplementar quanto em políticas públicas no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Trata-se, portanto, de uma experiência concreta de inovação sistêmica em saúde, com capacidade real de influenciar positivamente o presente e o futuro do cuidado geriátrico no Brasil.