

INTEGRAÇÃO ENTRE ÁREAS: DA ANÁLISE DE DADOS À CENTRALIDADE NO BENEFICIÁRIO

Rafael Daniel Faustino; Demarchi M.; Abreu. L. A.; SIM – Caixa de Assistência à Saúde; Palhoça – SC

INTRODUÇÃO: A integração entre as áreas da Operadora é fundamental para promover avanços reais na qualidade assistencial. Essa colaboração se apoia na análise criteriosa e contínua dos dados, aplicada diretamente nos processos assistenciais e no compromisso permanente com a qualidade de vida dos beneficiários, especialmente da população idosa, principal público da Operadora.

Nesse contexto, a área de Faturamento superou seu caráter tradicionalmente operacional ao assumir um papel estratégico, tornando-se protagonista na cultura de inovação e inteligência de dados. A partir da análise crítica dos dados recebidos dos prestadores, o setor passou a articular conexões com outras áreas, ampliando a compreensão sobre os padrões de cuidado, a frequência de utilização dos serviços e a efetividade clínica das cobranças.

Entretanto, a rotina intensa e a falta de comunicação transversal ainda limitam o uso inteligente dessas informações em muitas Operadoras. Expressões como “isso não faz parte da minha rotina” refletem uma visão fragmentada que dificulta a evolução para uma gestão mais estratégica e colaborativa.

Nesse cenário, a liderança do Faturamento representa uma mudança institucional importante, onde os dados são tratados como ativos estratégicos que embasam decisões mais precisas, promovem parametrizações consistentes, qualificam a assistência e contribuem para a melhoria dos indicadores regulatórios, como o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Mais do que números, os dados tornam-se ferramentas de cuidado e inovação, fortalecendo um modelo de atenção que integra tecnologia, sustentabilidade e humanização, especialmente no cuidado ao idoso, que demanda abordagens integradas, resolutivas e sensíveis às suas particularidades. Com essa visão, a área de Faturamento criou um Comitê Interno, sob sua coordenação, reunindo representantes das áreas estratégicas (Cadastro, Agendamento, Autorizações, Governança, Credenciamento, Reembolso, Custos Assistenciais, Promoção em Saúde, Tecnologia da Informação, Assessoria Jurídica e Faturamento). Os dados apresentados pelo Faturamento subsidiam decisões coletivas, promovendo ações contínuas, alinhadas e consensuais entre os setores envolvidos.

OBJETIVO: Consolidar uma atuação integrada e contínua na análise dos dados provenientes do faturamento, por meio de uma captação estruturada e inteligente dessas informações. O objetivo é interpretar esses dados em conjunto com a equipe do Comitê, aprofundando a compreensão sobre o comportamento dos prestadores quanto à qualidade, frequência, coerência e efetividade dos atendimentos realizados.

Essa abordagem orientada por dados busca subsidiar decisões gerenciais com maior precisão, otimizar recursos assistenciais e financeiros e garantir que os cuidados estejam alinhados aos princípios de eficiência, sustentabilidade e centralidade no beneficiário.

Especial atenção é dada à saúde da população idosa, maior parte da carteira da Operadora, reconhecendo suas necessidades complexas. O foco é promover um cuidado qualificado, resolutivo e humanizado, contribuindo para a manutenção da qualidade da vida dessa população. Ao integrar inteligência analítica à gestão assistencial, a iniciativa reafirma o compromisso com um modelo de cuidado centrado no beneficiário, baseado em

evidências e voltado à promoção da saúde e da qualidade de vida, com especial atenção à população idosa.

MÉTODOS: A iniciativa surgiu na própria área de Faturamento, que, ao identificar o potencial estratégico dos dados, impulsionou a criação do Comitê Interno com representantes das principais áreas estratégicas da Operadora.

O comitê realiza encontros mensais, com possibilidade de reuniões extraordinárias, para análise conjunta de dados analíticos do faturamento, além de indicadores assistenciais e operacionais. Essa troca intersetorial tem fomentado a inovação, estimulado o pensamento sistêmico e ampliado a compreensão sobre o posicionamento institucional e suas direções futuras.

O protagonismo do Faturamento reforça seu papel como núcleo articulador entre geração, validação e aplicação dos dados, consolidando uma cultura orientada pela inteligência analítica e gestão integrada.

Inicialmente, as análises eram realizadas por meio de planilhas em Excel disponibilizadas pela área de Faturamento, com foco em informações como: beneficiários com maior e menor frequência de utilização de consultas com médico de referência, além de realização repetida de exames específicos (como Hemoglobina Glicada). Apesar do formato simples, esses dados já permitiam insights relevantes, principalmente para ações coordenadas com a área de Promoção em Saúde, sempre em decisões compartilhadas pelo Comitê.

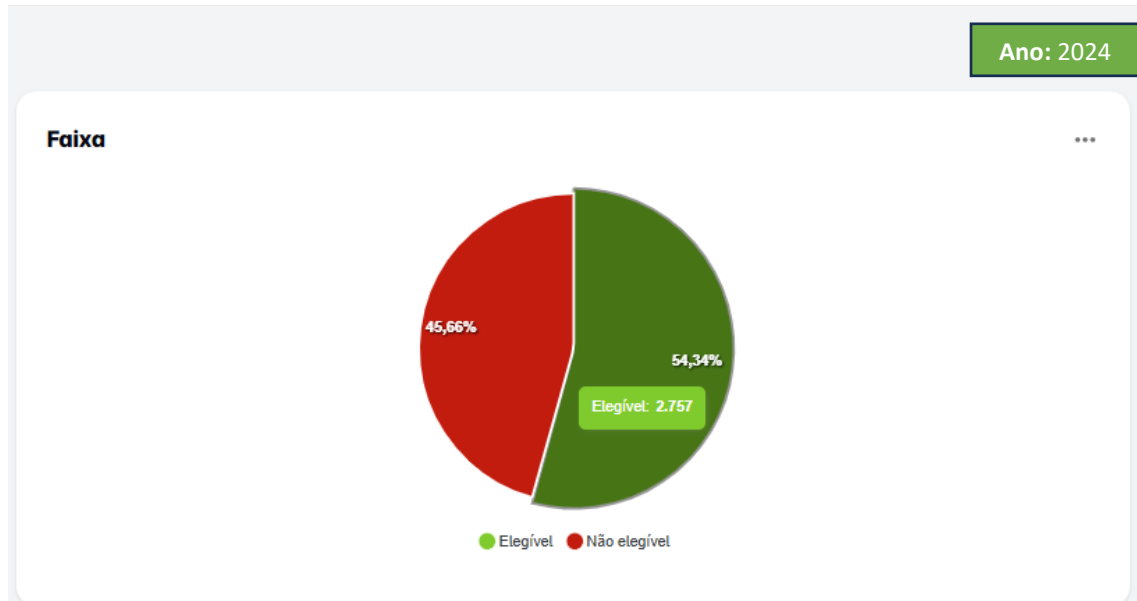
Com a evolução da iniciativa, houve a implementação de um Painel de Consultas do Idoso no Business Intelligence (BI), o que nos permite um acompanhamento mais dinâmico e assertivo, além de maior agilidade na proposição de intervenções baseadas em evidências. Embora ainda em estágio inicial, o uso desse painel tem permitido identificar dois cenários críticos: beneficiários que consultam com alta frequência, sugerindo ausência de acompanhamento contínuo por um médico de referência (o que pode indicar fragmentação do cuidado), e beneficiários que não realizam consultas regulares, mas apresentam recorrência em atendimentos de urgência, especialmente em prontos-socorros. Esses padrões têm servido de alerta para atuação proativa das áreas envolvidas, com foco na qualificação do cuidado e na coordenação efetiva da atenção à saúde.

RESULTADOS: A atuação coordenada pela área de Faturamento resultou em avanços significativos, consolidando a inteligência analítica como ferramenta estratégica na gestão da saúde suplementar. Entre os principais resultados alcançados, destacam-se:

- **Atualização contínua junto à Agência Nacional de Saúde (ANS)**, assegurando conformidade regulatória por meio da revisão e manutenção da base de prestadores ativa, garantindo a consistência das informações enviadas à Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- **Aumento do engajamento dos prestadores de serviços**, com melhoria na qualidade e completude dos registros enviados. Foram identificadas e corrigidas inconsistências em dados obrigatórios de faturamento, como informações clínicas ausentes ou divergentes, o que contribuiu para a padronização e maior eficiência nos processos de cobrança e auditoria;
- **Conhecimento aprofundado do perfil de saúde da carteira**, especialmente da população idosa, sendo este o maior grupo da Operadora. A análise permitiu mapear desde os beneficiários com maior frequência de consultas até aqueles com pouca ou nenhuma utilização, possibilitando intervenções mais direcionadas e efetivas;

- **Ações integradas aos Programas de Saúde** foram desenvolvidas com base em dados concretos das consultas realizadas por beneficiários idosos. A partir dessas análises, foram identificadas necessidades específicas desse público, o que permitiu a elaboração de campanhas direcionadas e estratégias assistenciais mais precisas, como ações preventivas voltadas aos grupos com maior risco clínico.

Ano de 2024: Até junho de 2024, 54,34% da população idosa realizou consulta com médico de referência, o que corresponde a 2.757 beneficiários. Por outro lado, 45,66% dos idosos ainda não passaram por médico de referência, conforme demonstrado no quadro abaixo.



1.9 - Faixa - Elegível

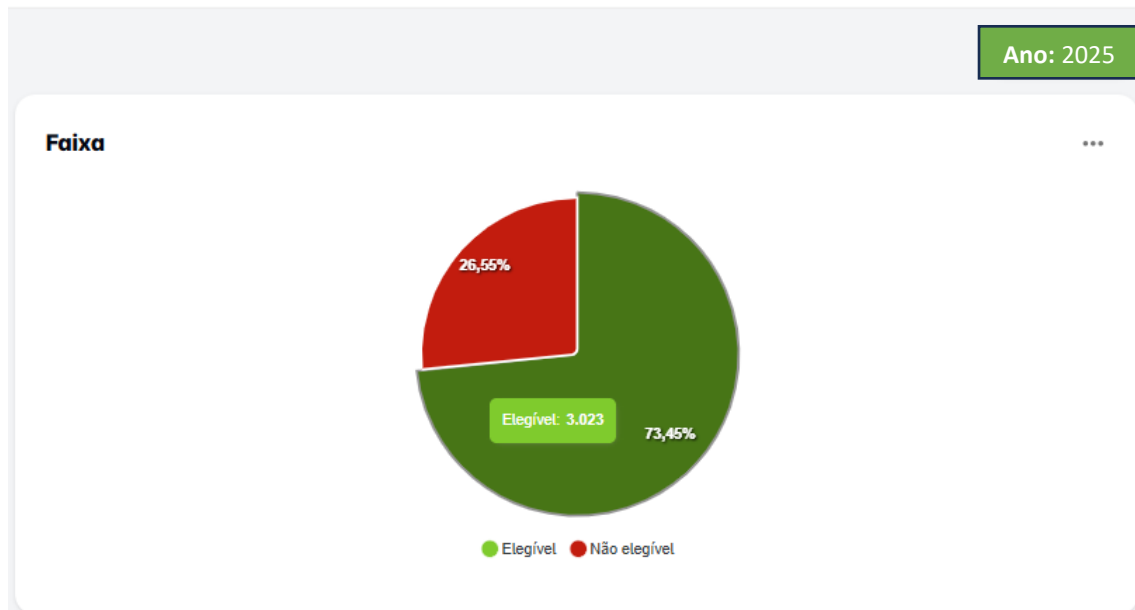
Mês da última consulta ▾ Competência da última consulta ▾ Teve consulta com generalista Teve consulta com especialista

Nome	CPF	Idade	Quantidade de consultas generalistas	Quantidade de consultas especializadas	Razão
		62	3	10	0,30
		72	3	8	0,38
		75	1	3	0,33
		78	3	5	0,60
		78	3	5	0,60
		78	2	4	0,50
		66	3	5	0,60
		84	1	2	0,50
		75	6	5	1,00
		67	2	3	0,67

Itens por página: 10 1 - 10 de 2757 < >

Ano de 2025: Até junho de 2025, 73,45% da população idosa realizou consulta com médico de referência, o que corresponde a 3.023 beneficiários. Por outro lado, 26,55%

dos idosos ainda não passaram por médico de referência, conforme demonstrado no quadro abaixo.



1.9 - Faixa - Elegível

Mês da última consulta - Competência da última consulta - Teve consulta com generalista Teve consulta com especialista

Nome	CPF	Idade	Quantidade de consultas generalistas	Quantidade de consultas especializadas	Razão
		66	3	4	0,75
		66	2	5	0,40
		74	1	0	1,00
		71	2	2	1,00
		65	1	2	0,50
		77	2	2	1,00
		80	1	1	1,00
		60	4	10	0,40
		82	3	1	1,00
		77	2	3	0,67

Itens por página: 10 1 - 10 de 3023 < >

No comparativo entre os anos de 2024 e 2025, observa-se uma evolução expressiva no acompanhamento da população idosa por meio do médico de referência. Esse avanço reflete a efetividade das ações voltadas ao fortalecimento do vínculo entre o idoso e seu médico de referência, promovendo um cuidado mais contínuo, integral e centrado nas necessidades dessa população. Os resultados evidenciam principalmente o potencial transformador do uso estruturado de dados na atenção à saúde da população idosa, reforçando a importância da atuação da área de Faturamento como elo estratégico entre a geração de informação qualificada e a tomada de decisões em saúde.

CONCLUSÃO: A transformação liderada pela área de Faturamento demonstra que a análise de dados deve ultrapassar barreiras operacionais e assumir papel central na gestão estratégica da saúde suplementar. A liderança na articulação entre setores e na cultura orientada por dados permitiu avanços relevantes nos processos assistenciais e gerenciais da Operadora.

Ao integrar informações, inteligência analítica e centralidade no beneficiário, com ênfase na população idosa, a Instituição reforça seu compromisso com uma atenção qualificada e resolutiva. Mais do que números, os dados passaram a guiar decisões e impulsionar mudanças reais, impactando diretamente a saúde e a qualidade de vida dos beneficiários. Mesmo em estágio inicial, os resultados alcançados já evidenciam ganhos institucionais expressivos, desde a padronização de informações até a implementação de ações assistenciais mais eficazes e direcionadas. A estruturação do Comitê Interno, com representatividade multidisciplinar, fortaleceu o alinhamento entre áreas estratégicas e permitiu decisões compartilhadas, pautadas por dados consistentes e atualizados.

O processo de identificação de padrões de utilização, especialmente entre a população idosa, possibilitou uma atuação mais precisa, preventiva e humanizada, contribuindo para a sustentabilidade do sistema e o aperfeiçoamento dos indicadores regulatórios.

Dessa forma, a Operadora reafirma seu compromisso com uma gestão inovadora, eficiente e centrada nas necessidades dos beneficiários, demonstrando que dados, quando bem utilizados, vão além dos números, tornam-se ferramentas reais de cuidado, transformação e qualidade de vida.

Completo_Integração entre as áreas.pdf

Documento número #fcd9ba28-a242-434f-a9e7-851f321c5684

Hash do documento original (SHA256): 9d756a99f764f26c4f33bf01757245fe415fc910b15f922ff31b855e4cbfe390

Assinaturas

✓ **Alfeu Luiz Abreu**
CPF: 305.567.759-53
Assinou como representante legal em 26 jun 2025 às 13:10:05

✓ **Marilsa Demarchi**
CPF: 821.793.449-53
Assinou em 26 jun 2025 às 13:12:07

✓ **Rafael Daniel Faustino**
CPF: 025.809.039-17
Assinou como gestor em 26 jun 2025 às 12:58:00

Log

- 26 jun 2025, 12:53:37 Operador com email fabiane@simplanodesaude.com.br na Conta 03c4260f-2317-40ce-ba58-0937f5710f5b criou este documento número fcd9ba28-a242-434f-a9e7-851f321c5684. Data limite para assinatura do documento: 26 de julho de 2025 (12:53). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 26 jun 2025, 12:54:23 Operador com email fabiane@simplanodesaude.com.br na Conta 03c4260f-2317-40ce-ba58-0937f5710f5b adicionou à Lista de Assinatura: *****6053 para assinar como gestor, via WhatsApp.
- Pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Rafael Daniel Faustino e CPF 025.809.039-17.
- 26 jun 2025, 12:54:23 Operador com email fabiane@simplanodesaude.com.br na Conta 03c4260f-2317-40ce-ba58-0937f5710f5b adicionou à Lista de Assinatura: marilsa@simplanodesaude.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marilsa Demarchi e CPF 821.793.449-53.

-
- 26 jun 2025, 12:54:23 Operador com email fabiane@simplanodesaude.com.br na Conta 03c4260f-2317-40ce-ba58-0937f5710f5b adicionou à Lista de Assinatura: *****9789 para assinar como representante legal, via WhatsApp.
- Pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Alfeu Luiz Abreu e CPF 305.567.759-53.
- 26 jun 2025, 12:58:00 Rafael Daniel Faustino assinou como gestor. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****6053, com hash prefixo ece067(...). CPF informado: 025.809.039-17. IP: 187.49.237.146. Componente de assinatura versão 1.1251.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 26 jun 2025, 13:10:05 Alfeu Luiz Abreu assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****9789, com hash prefixo 962b99(...). CPF informado: 305.567.759-53. IP: 187.49.237.146. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -27.6525 e longitude -48.6693. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1251.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 26 jun 2025, 13:12:07 Marilsa Demarchi assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marilsa@simplanodesaude.com.br. CPF informado: 821.793.449-53. IP: 187.49.237.146. Componente de assinatura versão 1.1251.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 26 jun 2025, 13:12:08 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número fcd9ba28-a242-434f-a9e7-851f321c5684.
-



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> 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 fcd9ba28-a242-434f-a9e7-851f321c5684, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.