

O BUSINESS INTELLIGENCE (BI) COMO INSTRUMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E RESPEITO

OBJETIVOS: Destarte e alinhado ao planejamento estratégico do Instituto que tem por valores a integridade, a transparência e o respeito, e no intento de apresentar respostas às necessidades e expectativas dos órgãos colegiados por informações consistentes e suficientes que orientem e subsidiem a tomada de decisão, bem como aquelas dos beneficiários, prestadores e patrocinadoras, fez-se premente a implementação de uma cultura de gestão à vista, em que as ferramentas de *Business Intelligence* (BI) tem papel fundamental na gestão de processos e resultados, bem como de dados populacionais, impulsionando a eficiência operacional na busca pela melhoria contínua nos processos, na assistência e na qualidade dos serviços oferecidos. Monitorar o desempenho da rede de prestadores, identificar padrões de utilização dos beneficiários que orientassem ações de prevenção e promoção, e promover a sustentabilidade financeira da operadora estão dentre os principais objetivos desta iniciativa.

MÉTODOS: A partir de análises internas dos processos, dos dados e informações disponíveis, as equipes se voltaram ao mercado a fim de identificar serviços estruturados e novas tecnologias com este foco, no entanto, com alternativas de prateleira pouco customizáveis, que não consideravam aspectos complexos do mercado de saúde suplementar e alguns específicos das autogestões, a Diretoria Executiva encampou um projeto que envolveu o estímulo e a capacitação de profissionais de seu corpo próprio, voltados para negócio, a fim de analisar, estruturar e consolidar dados complexos. Após a definição da ferramenta PowerBI®, foram etapas do processo (1) a coleta de requisitos e elaboração da ficha do indicador, (2) a modelagem de dados, (3) a extração, transformação e carga de dados, (4) o desenvolvimento de dashboards, (5) testes e validação e (6) treinamento e suporte às equipes.

RESULTADOS: Desde a implantação de visões operacionais como o acompanhamento do SLA interno de atendimento das solicitações de autorização acordado com os beneficiários (com mais de 98% das solicitações atendidas em até 10 dias corridos, sendo que 90% em até um dia), análises de suficiência de rede e distribuição de beneficiários pelo território, orientação das ações do Ambulatório da rede própria como a criação de programas de acompanhamento de *high users* e de apoio aos pais de crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA), até o acompanhamento e discussão de ações voltadas ao planejamento estratégico como gestão da sinistralidade, evolução das carteiras dos produtos, canais de relacionamento e atendimento às normas vigentes como a RN 518. Desde o compartilhamento de informações claras e objetivas com os beneficiários através de reuniões e lives temáticas, até o reconhecimento da patrocinadora e órgãos de controle em relação ao foco em controles, aumento de eficiência e otimização de custos (SIC) como marcas da gestão atual do instituto.

CONCLUSÕES: No bojo do planejamento estratégico, os resultados têm sido evidentes na eficiência operacional do instituto e transformado significativamente a dinâmica de gerenciamento e de tomada de decisões, permitindo a alocação eficiente dos recursos, redução de tempo e custos evitáveis, orientando as melhorias de processo, sem rupturas, melhorando a percepção de controle e segurança também dos beneficiários.