



OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO DE ESTIMATIVA DE CUSTOS ASSISTENCIAIS ATRAVÉS DE FERRAMENTA DIGITAL

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

RODRIGUES; Sandra Regina Alves¹, MARTINS; Luciana Paula de Souza², PEREIRA; Caroline³, BARBOSA; Cintia dos Santos⁴, MACHADO; Carla Cristina⁵, CAMPOS; Adriana Maria de⁶

RESUMO

Introdução A crescente relevância dos princípios ESG (Environmental, Social, and Governance) impulsiona o setor de saúde a otimizar sua governança (G) por meio da gestão baseada em dados (McKinsey, 2022), visando maior eficiência, transparência e responsabilidade social (S). Processos internos bem estruturados são a base de uma governança corporativa sólida e impactam diretamente a qualidade do serviço prestado. Em contraponto a essa necessidade, processos não estruturados, como a solicitação de estimativas de custos de procedimentos via e-mail, representam um grave risco operacional. No cenário estudado, este fluxo sensível entre o departamento de saúde suplementar e o financeiro resultava em perda de informações, ausência de padronização, falta de métricas e tempo de espera prolongado. Este processo gerava retrabalho e morosidade, além de impactar negativamente a jornada do paciente, que aguardava por informações decisivas para seu tratamento. Este trabalho detalha uma intervenção de baixo custo para otimização do processo. **2. Objetivo** Implementar um formulário digital padronizado para a solicitação de estimativas de valor de procedimentos, e analisar seus impactos na governança do processo, na eficiência operacional e na qualificação dos dados para a gestão. **3. Método Utilizado** Trata-se de um relato de experiência institucional e de caráter descritivo. **Diagnóstico:** Mapeamento e análise do fluxo anterior, realizado através de e-mail, confirmando suas principais fragilidades: ausência de rastreabilidade, falta de campos obrigatórios e impossibilidade de mensurar a demanda ou o tempo de atendimento. **Intervenção:** Desenvolvimento e implementação de um formulário digital utilizando uma ferramenta de gestão interna já existente na instituição, sem custos adicionais de licenciamento. O formulário foi desenhado para incluir campos obrigatórios (dados, códigos, etc.) e documentos essenciais, centralizando todas as informações necessárias em uma única solicitação. **Análise Comparativa:** Coleta e comparação de indicadores de desempenho antes e depois da mudança, com foco no tempo médio de resposta (TMR) e na capacidade de rastreamento das solicitações. **4. Resultados** A transição para o formulário digital gerou melhorias quantitativas e qualitativas significativas. O principal indicador de eficiência, o tempo médio de resposta, foi **reduzido de 7 para 4 dias úteis**, uma otimização de 43%. A

¹ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, sandra.rodrigues@hc.fm.usp.br

² Instituto de Radiologia do HCFMUSP, luciana.martins@hc.fm.usp.br

³ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, caroline.pereira@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, cintia.b@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, carla.machado@hc.fm.usp.br

⁶ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, adriana.campos@hc.fm.usp.br

rastreabilidade das solicitações, que antes era inexistente, passou a ser de 100%, permitindo um controle sistêmico sobre o volume, prazos e pendências, o que antes era feito de modo impreciso. Adicionalmente, a nova ferramenta permitiu a criação e o monitoramento de um indicador: a **taxa de conversão**, que possibilita analisar quantos pacientes efetivamente realizaram o procedimento após receberem a estimativa de valor. **5. Discussão** Os resultados demonstram a forte conexão entre uma melhoria de processo e o fortalecimento dos pilares de ESG. No pilar de Governança, a iniciativa estabeleceu um processo formal, transparente e auditável. A geração de dados estruturados mitigou riscos operacionais e habilitou uma gestão baseada em evidências, permitindo o monitoramento de KPIs de desempenho. No pilar Social, houve melhoria da experiência do paciente. A redução no tempo de espera oferece ao paciente as informações necessárias para tomar decisões sobre sua saúde de forma mais ágil. Internamente, o fluxo de trabalho mais claro e eficiente beneficiou o ambiente de trabalho das equipes, reduzindo o retrabalho. **6. Conclusão** A implementação do formulário digital provou ser uma iniciativa de baixo custo e alto impacto, que fortaleceu a governança corporativa, otimizou a eficiência e melhorou a experiência do paciente. O estudo demonstra que inovações focadas em processos internos, mesmo que simples, são ferramentas estratégicas e poderosas para avançar a agenda ESG no setor de saúde. Este modelo apresenta alto potencial de replicabilidade para outros processos de comunicação interdepartamental, reforçando uma cultura de melhoria contínua. **Referências** JONES, D. A. *Data-Driven Healthcare: Strategies for the Digital Age* New York: Healthcare Press, 2021. MCKINSEY & COMPANY. *The new operating model for healthcare: How data and governance are reshaping the industry*. 2022.

PALAVRAS-CHAVE: ESG; Gestão de Processos; Formulário Digital; Eficiência Operacional; Dados e Métricas

¹ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, sandra.rodrigues@hc.fm.usp.br

² Instituto de Radiologia do HCFMUSP, luciana.martins@hc.fm.usp.br

³ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, caroline.pereira@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, cintia.b@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, carla.machado@hc.fm.usp.br

⁶ Instituto de Radiologia do HCFMUSP, adriana.campos@hc.fm.usp.br