



BUSINESS INTELLIGENCE PARA MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE DE UM HOSPITAL DE GRANDE PORTE DA AMAZÔNIA

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

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

MONTEIRO; Camila Negrão¹, JÚNIOR; Alcinês Da Silva Sousa², SANTOS; Walda Cleoma Lopes Valente Dos³, SILVA; Fabiana Morbach Da⁴, SANTOS; Valéria Regina Cavalcante Dos⁵, SILVEIRA; Cinthia Cristina Sousa de Menezes da⁶, MENDONÇA; Xaene Maria Fernandes Duarte⁷, MOURA; Amanda De Paula Borges De⁸, MENDES; Tatiana Da Silva⁹, NUNES; Heliana Helena De Moura¹⁰

RESUMO

Introdução: A experiência do paciente constitui um dos pilares centrais para a qualidade assistencial e segurança em saúde. Apesar de sua relevância, ainda são limitadas as ferramentas tecnológicas que traduzem a percepção dos usuários em dados estratégicos para a gestão hospitalar. A Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará (FSCMPA), referência no cuidado materno, identificou a necessidade de monitorar de forma contínua e sistemática a visão dos pacientes sobre o atendimento recebido, alinhando práticas de humanização, segurança e inovação em saúde. **Objetivo:** Desenvolver e implantar uma ferramenta tecnológica de Business Intelligence (BI) para o monitoramento em tempo real da experiência do paciente nas unidades da FSCMPA, apoiando a tomada de decisão de gestores e contribuindo para a melhoria contínua da qualidade assistencial. **Método:** A pesquisa seguiu critérios de avaliação de produtos da CAPES (aderência, impacto, aplicabilidade, inovação e complexidade). Foi desenvolvido um painel interativo (dashboard) integrado ao banco de dados institucional, atualizado em tempo real e acessível a gestores via link seguro, flyer eletrônico e dispositivos móveis. A ferramenta foi aplicada nos setores de Urgência e Emergência Obstétrica, Unidades de Internação Obstétrica, Alojamento Conjunto, UTI Adulto e Complexo Ambulatorial. **Resultados:** O BI mostrou-se eficaz ao consolidar informações provenientes das respostas de pacientes e familiares, permitindo acompanhamento contínuo dos indicadores da experiência do paciente. Os gestores puderam visualizar dados de forma dinâmica e identificar falhas, resultando em melhorias na assistência. A implantação proporcionou benefícios múltiplos: **Para a instituição:** legado tecnológico para monitoramento contínuo da experiência do paciente, fortalecimento da gestão da qualidade e apoio à transformação digital. **Para os usuários:** maior valorização de suas percepções, aumento da satisfação, melhoria na empatia e comunicação entre equipe e pacientes. **Para os gestores:** acesso simplificado a indicadores estratégicos, previsão de demandas futuras, agilidade na tomada de decisão em tempo real e subsídios para planejamento proativo.

¹ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, camilaneiraomonteiro@gmail.com

² Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, alcinesjunior@gmail.com

³ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, walda.valente@santacasa.pa.gov.br

⁴ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, fabimorbach@gmail.com

⁵ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, valeria.cavalcante@santacasa.pa.gov.br

⁶ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, cinthiacsmlsilveira@gmail.com

⁷ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, xaene.duarte@santacasa.pa.gov.br

⁸ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, amanda.moura@santacasa.pa.gov.br

⁹ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, tatiana.mendes@santacasa.pa.gov.br

¹⁰ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, heliana.nunes@santacasa.pa.gov.br

Discussão:O produto apresentou impacto significativo ao transformar a percepção dos pacientes em um indicador estratégico institucional, acompanhado mensalmente pela alta direção. Sua aplicabilidade ultrapassa os limites da FSCMPA, sendo escalável e replicável em diferentes contextos hospitalares. Além disso, reforça a integração entre tecnologia e humanização, proporcionando maior transparência, eficiência e confiança no processo assistencial. A natureza modular e intuitiva da ferramenta possibilita rápida adaptação a diferentes serviços de saúde, promovendo uniformização e fortalecimento das práticas de gestão em âmbito nacional. **Conclusão:**O desenvolvimento da ferramenta de BI para monitoramento da experiência do paciente consolidou-se como inovação tecnológica de alta complexidade, integrando assistência, gestão e tecnologia da informação. Sua implantação contribuiu para decisões mais assertivas, fortalecimento da cultura de segurança e promoção de um cuidado mais humanizado. O produto mostra-se replicável, escalável e de abrangência nacional, representando um avanço estratégico para a gestão em saúde no Brasil.

PALAVRAS-CHAVE: Business Intelligence, Experiência do Paciente, Gestão em Saúde, Inovação Tecnológica, Qualidade Assistencial

¹ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, camilaneiraomonteiro@gmail.com
² Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, alcinesjunior@gmail.com
³ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, walda.valente@santacasa.pa.gov.br
⁴ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, fabimorbach@gmail.com
⁵ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, valeriacavalcante@santacasa.pa.gov.br
⁶ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, cinthiacsmlveira@gmail.com
⁷ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, xaene.duarte@santacasa.pa.gov.br
⁸ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, amanda.moura@santacasa.pa.gov.br
⁹ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, tatiana.mendes@santacasa.pa.gov.br
¹⁰ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMPA, heliana.nunes@santacasa.pa.gov.br