

ID: 337

## Implementação da central de monitoramento de indicadores estratégicos por meio de *business intelligence*: um relato de experiência

Alexandra Cordovil da Luz Mascarenhas<sup>1</sup>, Alessandra Cordovil da Luz<sup>1</sup>, Cristiane de Oliveira Calandrini<sup>1</sup>, Laís Evangelista de Oliveira Bastos<sup>1</sup>, Aline Cordeiro dos Santos<sup>1</sup>, Gabriel Macedo da Silva<sup>1</sup>, Victor Gabriel Silva da Silva<sup>1</sup>, Edilson Ferreira Calandrini<sup>1</sup>, Giselly Julieta Barroso da Silva<sup>1</sup>, Jéssica Maria Lins da Silva<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará.

<sup>2</sup>Fundação Pública Estadual Hospital de Clínicas Gaspar Vianna.

**Introdução:** O planejamento estratégico é uma ferramenta de gestão utilizada com impacto positivo nos setores públicos e privados. Nesse contexto, descreve-se a estratégia inovadora da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará com a criação de uma Central de Monitoramento Estratégico – CMES, a qual avalia o desempenho dos indicadores de processo, em tempo real, através da *business intelligence* (BI). **Objetivos:** Implementar o monitoramento de indicadores de saúde em tempo real através de *business intelligence* (BI). **Material e Métodos:** Trata-se de um relato de experiência da implantação de uma central de monitoramento estratégico em um hospital de média e alta complexidade no Estado do Pará. A CMES – Command Center é 100% automatizada, sendo uma tecnologia baseada em algoritmos e inteligência robotizada que comunica com sistemas de gestão (ERP) - MVSoul, atuando como ferramenta de suporte em gestão de saúde, alinhada a indicadores para alcance de alta performance. Possui foco em prevenção, detecção e mitigação de riscos em tempo real, conectando-se e complementando às demais ferramentas de gestão, elevando o desempenho do negócio para o alcance da excelência operacional a curto, médio e longo prazo. Hoje monitora-se os indicadores da Urgência e Emergência Obstétrica, Hotelaria e Centro Cirúrgico do Hospital. A CMES busca inovar utilizando todas as etapas hierárquicas dos conceitos utilizados em saúde pública, com a geração de dados, que é a unidade primária (input) que, ao ser trabalhada, gera um indicador, o qual ao ser analisado influencia a tomada de decisão. Participaram da prática inovadora toda a alta e média gestão da Instituição, sendo apresentado o projeto piloto e definido as áreas prioritárias. Posteriormente foi feito o planejamento das ações, dos indicadores e os acordos de nível de serviço (*Service Level Agreement* – SLA) a serem monitorados. **Resultados e Conclusão:** A CMES é a primeira central de monitoramento de indicadores de saúde em tempo real da Região Norte, que contribui para resolução a curto prazo de não conformidades identificadas, disponibilizando relatório gerencial detalhado, contribuindo para melhoria contínua dos processos, dando aos gestores ferramentas necessárias e com maior assertividade na definição e realização de ações de melhoria.

**Descritores:** gestão em saúde; business intelligence; indicadores.



Copyright Mascarenhas et al. Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.