



Os desafios da inflação médica e qual é o papel da tecnologia na garantia da sustentabilidade da Saúde

André Machado (*)

O Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) realiza, anualmente, uma pesquisa para acompanhar a Variação do Custo Médico-Hospitalar (VCMH), também conhecida como “inflação médica”

No ciclo 2022/2023, por exemplo, houve um aumento de 12,7%, mais que o dobro do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), que fechou em 2023 em 5,79%. Em períodos anteriores, o salto nesses custos chegou a ultrapassar os 20%.

Ocorre que seguidas altas de preços podem obrigar operadoras a praticar reajustes elevados, o que, porventura, pode afastar antigos usuários desse serviço essencial. É importante ressaltar que quase três quartos dos planos no Brasil são empresariais, ou seja, pagos por companhias que precisam manter a conta do benefício sob controle para preservar a própria saúde financeira.

A inflação médica reflete questões demográficas (o envelhecimento da população e a consequente alta na incidência de doenças crônicas), comportamentais (a crescente preocupação das pessoas com a saúde) e até tecnológicas (a inclusão de novos medicamentos, procedimentos e exames no combate a doenças). Mas não podemos simplesmente encarar-la como um fato incontornável.

Para que mais pessoas tenham acesso à saúde, é necessário buscar soluções que mantenham os custos sob controle. Um acréscimo importante antes de seguirmos: os dados do IESS dizem respeito à saúde privada. No entanto, a alta de custos também é visível no setor público, que sofre com orçamentos limitados e demanda crescente.

Aí entra um fator que, sem dúvida, faz muita diferença nesses ambientes: a tecnologia. Ela é a principal aliada das instituições

que buscam reduzir desperdícios e, ainda assim, garantir a qualidade do atendimento assistencial.

Nesse contexto, a transformação digital surge como um dos pilares mais relevantes no combate ao desperdício na saúde. A interoperabilidade entre sistemas evita retrabalho e exames duplicados; a telemedicina reduz deslocamentos e interações desnecessárias; ferramentas de analytics e inteligência artificial antecipam riscos, apoiam programas de prevenção e ainda ajudam a detectar fraudes ou inconsistências em contas médicas. Além disso, a automação de processos administrativos elimina erros burocráticos e libera profissionais para atividades assistenciais, enquanto a gestão digital de leitos, estoques e escalas médicas garante melhor aproveitamento dos recursos. Todas essas iniciativas convergem para um mesmo objetivo: otimizar custos sem abrir mão da qualidade do cuidado ao paciente.

Agentes de Inteligência Artificial (IA) e de automação, por exemplo, seguem como parceiros estratégicos de gestores hospitalares que buscam tornar suas áreas mais eficientes. Essas tecnologias também podem apoiar a análise de informações sobre beneficiários e gerar subsídios para programas de atenção à saúde e prevenção de doenças.

Por fim, é possível concluir que há fatores que impactam a inflação médica e que não podem ser controlados, como o envelhecimento da população ou o avanço da tecnologia. Mas, com inteligência, organização e uso de tecnologia, custos associados ao desperdício de recursos podem ser monitorados e reduzidos. Impedir que a inflação médica dispare trará benefícios para todos, afinal, quanto menor for o custo assistencial para operadoras e instituições de saúde, maior será a capacidade clínica disponível para a manutenção de uma jornada do paciente de excelência.

(*) CEO da Maida.Health.

Os desafios da humanização no atendimento digital com IA e automação

Empatia, curadoria e transparência são essenciais para o sucesso da inteligência artificial no relacionamento com o cliente

Em meio à crescente adoção de inteligência artificial no atendimento ao cliente, a ColmeIA, empresa referência em automação conversacional e tecnologia de relacionamento, levanta uma bandeira importante: automatizar não significa abandonar o humano. Pelo contrário, a IA pode ser uma ponte poderosa para relações mais empáticas, desde que implementada com responsabilidade, curadoria e propósito.

A diretora de sucesso do cliente da ColmeIA, Carolina Santos, compartilhou insights valiosos sobre os desafios e oportunidades da humanização digital. “Nosso papel é pavimentar a jornada do usuário, mas quem define o caminho é o cliente. E esse caminho precisa ser claro, resolutivo e respeitoso. É fundamental que o consumidor saiba quando está falando com um humano e quando está interagindo com uma máquina, essa transparência é o primeiro passo para construir confiança.”

Segundo Carolina, a IA generativa trouxe uma nova camada de sofisticação à comunicação digital. “Hoje, conseguimos moldar a lin-



Automatizar não significa abandonar o humano. Pelo contrário, a IA pode ser uma ponte poderosa para relações mais empáticas, desde que implementada com responsabilidade, curadoria e propósito.

guagem do bot, definir o tom, a persona, e até adaptar a comunicação melhor do que faríamos treinando humanos. Mas isso exige trabalho. Curadoria, fine-tuning e análise constante são indispensáveis. Não basta jogar um modelo de linguagem e esperar que ele resolva tudo sozinho.”

Ela alerta para um fenômeno psicológico crescente: a validação excessiva por parte das máquinas. “Muitos bots respondem com elogios genéricos como ‘ótima pergunta’ ou ‘excelente ideia’, mesmo quando não é o caso. Isso cria uma dependência emocional e pode distorcer a percepção do usuário. É

preciso calibrar esse tipo de resposta com cuidado, para que a IA não substitua o senso crítico que só o diálogo humano pode oferecer.”

Outro ponto importante são as métricas concretas para avaliar o impacto da IA. “Uma métrica que usamos é a taxa de transbordo para atendimento humano. Quanto menor esse número, maior a eficiência da automação. Se o cliente resolve seu problema sem precisar ser transferido, isso é um indicativo claro de sucesso e de satisfação.”

Setores como financeiro, telecomunicações e varejo têm se destacado na adoção

da IA, especialmente por já operarem com grandes volumes de dados e sistemas integrados. “Esses segmentos entendem que a IA não é só sobre escala, é sobre resolver com agilidade e precisão. Mas mesmo nesses casos, o cuidado com a comunicação é indispensável”, afirma Carolina.

Ela também reforça que a implementação exige esforço. “Existe um mito de que a IA vai funcionar sozinha, sem trabalho. Isso é falso. É preciso carinho na curadoria, clareza nos objetivos e integração com os sistemas da empresa. Quem já está automatizado precisa ajustar com inteligência. Quem ainda não está, precisa se preparar para integrar, senão a IA não tem como entregar valor real.”

Com soluções que unem tecnologia, estratégia e empatia, a ColmeIA acredita que o futuro do atendimento digital está na convergência entre eficiência e sensibilidade. “Não se trata de robotizar. Trata-se de resolver, adaptar, informar e construir relações digitais que sejam tão humanas quanto as presenciais”, conclui Carolina.

Quatro pontos que podem mudar o futuro das dívidas públicas

Especialista explica as mudanças de prazos, correção monetária e previsibilidade de pagamentos e apresenta alternativas para os mais de 270 mil beneficiários que aguardam o pagamento.

A recente promulgação da PEC 66/2023 trouxe alterações significativas na forma como os precatórios serão quitados. Essa mudança gerou um cenário de incerteza para os mais de 270 mil credores, especialmente aposentados e servidores públicos, que aguardam o recebimento de valores devidos, totalizando R\$ 69,7 bilhões acerca dos precatórios apresentados em desfavor da Fazenda Pública federal até 2 de abril de 2025. O principal questionamento que surge é sobre o aumento no tempo de espera para a efetivação dos pagamentos.

“A regra de ouro é entender os detalhes do seu caso, como valor, ente devedor e prazo estimado, sempre junto ao advogado responsável e visar a melhor forma para que o recebimento seja rápido e uma dor de cabeça menor”, afirma advogado e cofundador da Precato, fintech líder na compra de precatórios, André Sana. Para auxiliar os credores a navegar

por este novo cenário, Sana destaca quatro informações importantes que devem estar no radar:

- 1) Mudança de tempo** - O prazo para inclusão de precatórios no orçamento anual foi alterado de 2 de abril para 1º de fevereiro. Para entes no regime geral, isso pode estender o tempo de espera em até 34 meses. Em regimes especiais, o prazo torna-se indeterminado. “Essa mudança na data limite para inclusão no orçamento é um fator que, por si só, já empurra o pagamento para mais tarde em muitos casos”, explica Sana.
- 2) Novo fator de correção** - O valor dos precatórios agora será atualizado com base no IPCA acrescido de 2% ao ano, ou pela Taxa Selic (como era anteriormente), prevalecendo o menor dos dois. Essa alteração tem impacto direto no valor final a ser recebido, especialmente em pagamentos que demoram mais. “É fundamental que o credor esteja ciente de que o valor corrigido pode ser menor do que o esperado inicialmente, principalmente em um cenário de pagamentos postergados”, adverte

Sana.

- 3) Estados e municípios sem prazo para quitar** - A obrigação de quitação até 2029 foi revogada para estados e municípios. Haverá um limite anual de pagamento, o que deve desacelerar o andamento da fila. Para o especialista, essa medida eleva a incerteza sobre a data de recebimento. “A revogação é um ponto crítico, podendo transformar a espera em uma maratona imprevisível, exigindo dos credores ainda mais atenção e planejamento”, alerta o advogado.
- 4) Entenda o seu caso e busque alternativas** - Beneficiários devem buscar o advogado responsável para entender o valor, o ente devedor e o prazo estimado de seu precatório. “Considerando a possibilidade de atrasos, é prudente acompanhar programas de acordo direto ou avaliar a venda do precatório para empresas especializadas. Diante desse cenário, a proatividade é crucial para escolher a melhor estratégia e possivelmente antecipar o recebimento”, finaliza o especialista da Precato.

