O futuro dos negócios de saúde será construído por quem souber conectar pessoas, tecnologia e gestão

Pedro Rezende (*)

A transformação digital está redefinindo os negócios de saúde. Inteligência artificial, automação e análise de dados já permitem simplificar processos, ampliar a capacidade de atendimento e tornar as operações mais eficientes. Mas o verdadeiro valor dessas tecnologias não está apenas na modernização das empresas, está na capacidade de resolver problemas e melhorar a experiência das pessoas.

Depois de mais de 30 anos acompanhando a evolução da saúde suplementar no Brasil, acredito que esse deve ser o principal direcionamento das organizações do setor. Em um mercado que envolve operadoras, administradoras de benefícios, empresas, corretores, prestadores e beneficiários, a tecnologia precisa contribuir para tornar as relações mais simples, ágeis e eficientes, sem comprometer a proximidade no atendimento.

Na Affix Benefícios, essa visão faz parte da evolução do nosso modelo de gestão. Ao longo de nossa trajetória, buscamos incorporar soluções digitais capazes de simplificar processos e fortalecer o relacionamento com nossos públicos. A Hannah, por exemplo, nossa assistente virtual, contribui para a evolução dos processos de vendas e para a ampliação dos canais de relacionamento.

Ela demonstra como a tecnologia pode transformar a produtividade comercial. Ao concentrar no WhatsApp todas as etapas da venda, da cotação à elaboração da proposta e à transmissão, a solução simplifica a rotina dos vendedores e reduz significativamente o tempo dedicado às tarefas operacionais. Com a Hannah, é possível realizar dez cotações no tempo que antes seria necessário para fazer apenas uma, enquanto as propostas, personalizadas com a marca do vendedor, ficam prontas em menos de três minutos. Tudo isso acontece por meio de interações por texto ou voz, sem a necessidade de instalar outro aplicativo. A ferramenta pode gerar uma economia de até 40 horas mensais por vendedor, liberando tempo para atividades que efetivamente impulsionam os negócios, como vender, prospectar e fortalecer o relacionamento com os clientes. Os resultados mostram o alcance dessa transformação: mais de 10 mil vendedores cadastrados, 100 mil cotações realizadas, 20 mil propostas transmitidas e R$ 12 milhões em prêmio.

Já a Clara é a IA de atendimento da Affix. Integrada ao CRM, automatiza a resolução de demandas e aprimora a experiência dos clientes por meio do conceito de Fila Zero, com atendimento ágil e autônomo. Em poucos meses, processou mais de 55 mil chamados, resolveu até 86% das demandas autonomamente e contribuiu para reduzir a taxa de abandono de 60% para 0,24%, com casos de atendimento em apenas 17 segundos. Com a entrada da Clara no atendimento, o percentual de retenção também aumentou, saindo de uma média de 32% para 42%.

Mais do que números, esses resultados demonstram como a inteligência artificial pode transformar a operação de atendimento. Ao assumir demandas que podem ser resolvidas automaticamente, a tecnologia reduz o tempo de espera, amplia a capacidade de resposta e permite que as equipes humanas concentrem seus esforços em situações que exigem análise, orientação e relacionamento.

Essa é uma distinção importante. Digitalizar um processo não significa, necessariamente, transformar a experiência do cliente. A transformação acontece quando a solução tecnológica é incorporada a uma estratégia de negócio, com objetivos claros, processos bem estruturados e profissionais preparados para utilizá-la.

Na saúde, o cuidado com essa integração é ainda mais relevante. Estamos falando de um setor que lida diretamente com necessidades e expectativas que nem sempre podem ser atendidas por respostas automatizadas. Existem situações em que a escuta, a sensibilidade e a capacidade de compreender cada contexto são indispensáveis.

Por isso, não enxergamos a tecnologia e o atendimento humano como caminhos concorrentes. A inteligência artificial deve ampliar a eficiência das operações e fortalecer a atuação dos profissionais, e não eliminar o relacionamento que sustenta a confiança entre empresas e clientes.

O desafio das empresas de saúde, portanto, não é simplesmente adotar as tecnologias mais recentes, mas identificar onde elas podem gerar valor efetivo. Os resultados da Clara mostram que, quando bem direcionada, a inteligência artificial pode reduzir barreiras, acelerar o atendimento e melhorar indicadores importantes da operação.

Nos próximos anos, a capacidade de aplicar essas soluções de maneira estratégica será cada vez mais relevante para a competitividade do setor. Mas a inovação não deve ser medida apenas pela quantidade de ferramentas incorporadas ou pelo nível de automação alcançado.

Seu verdadeiro impacto estará naquilo que consegue transformar: a qualidade do atendimento, a eficiência dos processos e a experiência de quem utiliza os serviços.

A tecnologia pode acelerar a saúde, mas são as pessoas que dão sentido a essa transformação. O futuro do setor será construído por empresas capazes de combinar inteligência tecnológica, gestão consistente e atendimento humano para entregar resultados que realmente façam diferença na vida de seus clientes.

(*) CEO da Affix Benefícios.

Planejamento estratégico de 2027 começa nos dados que a operação produz hoje

Integração entre financeiro, fiscal, comercial e produção encurta a distância entre a meta definida pela diretoria e o resultado que a empresa entrega

Nos meses finais do ano, boa parte das empresas brasileiras revisa metas, orçamentos e investimentos para o ano seguinte. A qualidade desse planejamento depende da confiança que a diretoria tem nos números que o sustentam, produzidos ao longo do ano pela operação.



tumsasedgars_CANVA

Quando vendas, custos, estoque, contas a pagar e obrigações fiscais vivem em sistemas separados, o plano nasce de planilhas consolidadas manualmente, e cada área chega à mesa com uma versão diferente do mesmo resultado. Segundo a Budget Trends, pesquisa da Treasy sobre controladoria e planejamento financeiro, 54% das empresas brasileiras elaboram o orçamento em Excel ou Google Sheets, e 68% não usam o orçamento, ou o usam só de forma ocasional, para direcionar a estratégia. A falta de integração também dificulta a preparação para mudanças regulatórias que exigem revisão de cadastros, regras fiscais, cálculos e processos internos, como as previstas para 2027.

Por isso, a presença de um ERP como fonte única de informação traz mais segurança para essa etapa da gestão. Margem por produto e por cliente, inadimplência, giro de estoque e sazonalidade passam a ser o ponto de partida do diagnóstico, no lugar da percepção, permitindo que a diretoria identifique desvios e avalie cenários com base em informações consistentes.

"O planejamento estratégico costuma apresentar desafios no decorrer do ano, principalmente nas organizações que não utilizam um sistema de gestão integrado e intuitivo. O realizado chega em planilhas diferentes, em datas diferentes, e a reunião vira uma discussão sobre qual número está certo. Com uma base única, a conversa passa a ser sobre a decisão", explica Márcio Tomelin, diretor de Produto e Mercado da WK, empresa catarinense que desenvolve ERP para gestão empresarial.

Em sistemas como o WK Radar, os módulos financeiro, fiscal, comercial e de operações compartilham a mesma base, e os indicadores ficam disponíveis em painéis atualizados ao longo do ano. Isso permite comparar o orçado com o realizado mês a mês e corrigir gargalos antes do fechamento do exercício.

A Acrilex, indústria com mais de 60 anos de história e mais de 8 mil itens em estoque, é um exemplo de empresa que tem nos dados do ERP a base para desenvolver o planejamento estratégico. A companhia trocou um sistema desenvolvido internamente pelo WK Radar para conectar financeiro, contabilidade, fiscal e custos. O fechamento contábil, que avançava até o fim do mês seguinte, hoje termina no quinto dia útil. Com os resultados disponíveis mais cedo, a empresa compara custo e receita diariamente e percebe quando um produto começa a perder margem. "Com dados confiáveis e integrados, a empresa projeta o ano seguinte com mais segurança e define metas que podem ser acompanhadas por métricas concretas", comenta Tomelin.

Preparação para 2027 exige atenção aos sistemas e processos

A preparação para o orçamento do próximo ano coincide com outra frente de trabalho para as empresas: a adaptação de sistemas e processos às mudanças da Reforma Tributária. Em 2027, a Contribuição sobre Bens e Serviços (CBS) começa a substituir o PIS e Cofins, exigindo atenção a regras fiscais, cadastros, documentos e cálculos, além da avaliação dos efeitos sobre preços, margens e fluxo de caixa. A necessidade de adequação amplia a importância de organizar essa preparação com antecedência e integrar as áreas envolvidas.

"Não basta olhar para o impacto tributário isoladamente. A empresa precisa entender como as mudanças afetam compras, vendas, custos, formação de preços e fluxo de caixa. Quando as informações estão integradas, fica mais fácil identificar o que precisa ser revisto, simular cenários e preparar a operação para as novas exigências", afirma o diretor da WK.

Nesse processo, a implantação acelerada de sistemas de gestão pode ser uma alternativa para empresas que precisam adequar sua estrutura tecnológica em menos tempo. O trabalho envolve não apenas a configuração do sistema, mas também a revisão de cadastros, regras fiscais e processos internos, para que a tecnologia acompanhe as exigências aplicáveis a cada negócio. A preparação tributária passa, assim, a fazer parte das decisões de planejamento, ao lado de orçamento, investimentos e metas operacionais.

Com uma base integrada, o plano deixa de ser um documento revisado uma vez por ano e passa a ser ajustado em ciclos mais curtos, conforme os dados chegam. Essa capacidade também ajuda a empresa a acompanhar os efeitos das mudanças tributárias e a corrigir processos durante a adaptação. Para o diretor da WK, a qualidade do planejamento depende da possibilidade de revisar decisões com base em informações atualizadas.

"Planejar bem é conseguir revisar o plano quando a realidade muda, e isso exige dado confiável chegando todo mês. A empresa que fecha o orçamento em novembro sabendo que poderá ajustá-lo em março decide com mais segurança do que aquela que precisa acertar tudo de primeira", afirma Tomelin.

CardioInterv 2026 reúne especialistas em Curitiba para apresentar procedimentos cardíacos e novas tecnologias

Em sua 26ª edição, simpósio internacional terá foco em intervenções minimamente invasivas, apresentação de casos clínicos e discussão de técnicas para o tratamento de doenças cardiovasculares

Nos dias 26 e 27 de novembro, Curitiba recebe a 26ª edição do CardioInterv, Simpósio Internacional de Cardiologia Intervencionista promovido pelo Hospital Cardiológico Costantini. O encontro reunirá especialistas brasileiros e estrangeiros para apresentar casos clínicos, discutir novas tecnologias e demonstrar técnicas utilizadas no tratamento de doenças cardíacas, incluindo procedimentos realizados por cateter, sem a necessidade de cirurgia aberta em determinados pacientes.

Um dos principais destaques do CardioInterv é a realização de procedimentos cardíacos transmitidos ao vivo, diretamente dos centros de hemodinâmica, com acompanhamento e análise de especialistas. Durante as intervenções, os médicos discutem as técnicas utilizadas, os desafios de cada caso e as decisões tomadas ao longo do tratamento. A programação de transmissões da edição de 2026 ainda será confirmada.

A proposta é mostrar, na prática, como a evolução tecnológica tem permitido tratar casos cada vez mais complexos. Entre os avanços da especialidade estão técnicas para desobstrução de artérias coronárias, implante de válvulas cardíacas por cateter e métodos de imagem que permitem visualizar o interior dos vasos sanguíneos com maior precisão (https://cardiointerv.com/).

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL
33º Subdistrito - Alto da Mooca
Ilzete Verderamo Marques - Oficial

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

O pretendente: **GABRIEL PINTO BATISTA,** estado civil divorciado, filho de Juarez Carneiro Batista e de Regina Maria Pinto, residente e domiciliado neste Subdistrito Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **CAROLINA CÁSSIA CONCEIÇÃO ABILIO,** estado civil divorciada, filha de Cristiano Conceição Abilio e de Nereida Cassia Conceição Abilio, residente e domiciliada em Campos do Jordão - SP. Obs.: O pretendente é residente à Rua Avaí, nº 09, neste Subdistrito Alto da Mooca, São Paulo - SP e a pretendente é residente à Avenida Doutor Adhemar Pereira de Barros, nº 1800, apto. 23, blc 05, Campos do Jordão, SP. Em razão da revogação do parágrafo 4° do Artigo 67, da Lei 6015/77, pelo Artigo 20, Item III, alínea "b" da Lei 14.382/22, deixo de encaminhar Edital de Proclamas para afixação e publicidade ao Cartório de residência da pretendente.

O pretendente: **VICTOR MICHEL ALVES DA SILVA,** estado civil solteiro, filho de Valdecial Alves da Silva e de Claudijane Ferreira de Lima, residente e domiciliado em São Paulo - SP. A pretendente: **TAMARA ROCHA DE LIMA,** estado civil solteira, filha de Ivanildo de Macedo de Lima e de Edineusa Maximo da Rocha, residente e domiciliada em São Paulo - SP.

O pretendente: **DIEGO RAFAEL JANETICH VIDULICH,** estado civil divorciado, filho de Cosmo Janetich Vidulich Filho e de Zuleide Costa dos Santos, residente e domiciliado neste Subdistrito Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **JULIANA APARECIDA GIGLIOTTI SIQUEIRA,** estado civil divorciada, filha de Valdivino Aparecido Siqueira e de Magali Aparecida Giglioti, residente e domiciliada em São Paulo - SP.

Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local Jornal Empresas & Negócios

Empresas & Negócios

Este documento foi assinado digitalmente por Jornal Empresas E Negocios Ltda.
Para verificar as assinaturas vá ao site http://assinaturas.certisign.com.br e utilize o código C8A9-80B0-08E0-E4F1.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: http://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/C8A9-80B0-08E0-E4F1 ou vá até o site http://assinaturas.certisign.com.br e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: C8A9-80B0-08E0-E4F1

Hash do Documento

3BF4141B0225146327AF195F04C77AFAB041B8F66CB5C87CBBA6DF4B78D2BFB9

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 23/11/2026 é(são) :

☑ Lilian Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 23/11/2026 19:09 UTC-03:00
Nome no certificado: Jornal Empresas E Negocios Ltda
Tipo: Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS LTDA - 05.687.343/0001-90

Evidências

Geolocation: Location not shared by user.
IP: 172.16.4.7
AC: AC Certisign RFB G5