

Deborah Pimenta Ferreira,  
Ana M. C. V. Santoro,  
Dirce T. Noda,  
Vicente Adair Botelho Jr  
Heloisa Helena A. Corral

Prefeitura de São Paulo  
Secretaria Municipal da Saúde  
Assessoria Técnica de Tecnologia da Informação - ATTI

Email: deborahc@prefeitura.sp.gov.br

# BI (BUSINESS INTELLIGENCE) E COMUNIDADE VIRTUAL – FERRAMENTAS DE GESTÃO NA SMS DA CIDADE DE SÃO PAULO

## INTRODUÇÃO

A SMS/SP possui 988 estabelecimentos/serviços de saúde próprios. Em 2004, iniciou a implantação do SIGA-Saúde - (Sistema Integrado de Gestão da Assistência à Saúde), desenvolvido a partir do SCNS e SISREG, em plataforma web/online, modular, para garantir a integração dos processos de assistência, promoção e regulação de saúde. A base de dados deste sistema tem hoje registrados 21.456.562 usuários (desde 2004), 121.860.368 agendamentos e 2.767.761 autorizações de procedimentos de alto custo (desde 2005), 83.586.376 atendimentos (desde 2008), 4.522.600 vacinas (implantação recente, ainda não utilizado por todas as unidades), 651.461 pacientes ativos na fila de espera (situação referente à ago/2014).

Para que estes dados pudessem ser mais facilmente utilizados por todos os gestores, tanto do gabinete, quanto das cinco coordenadorias e 24 supervisões de saúde, foi iniciado em 2007 a construção de um ambiente analítico, utilizando uma plataforma de BI (Business Intelligence)<sup>1</sup>. Em 2013, houve uma mudança nas equipes de gestores e muitos novos usuários passaram a acessar a plataforma de BI. Visando facilitar o treinamento, a disseminação dos conceitos utilizados e a troca de informações, foi criada em setembro/2013 uma comunidade virtual de Inteligência de Negócios, na plataforma de EAD utilizada pela Escola Municipal de Saúde. Segundo Davenport, a gestão do conhecimento é muito mais do que o uso de tecnologias, porém, a tecnologia certamente faz parte da gestão do conhecimento<sup>2</sup>.

Este trabalho tem a finalidade de apresentar a experiência da SMS/SP na utilização da plataforma de BI e da comunidade virtual, como ferramentas de apoio para a gestão e aumento do conhecimento organizacional.

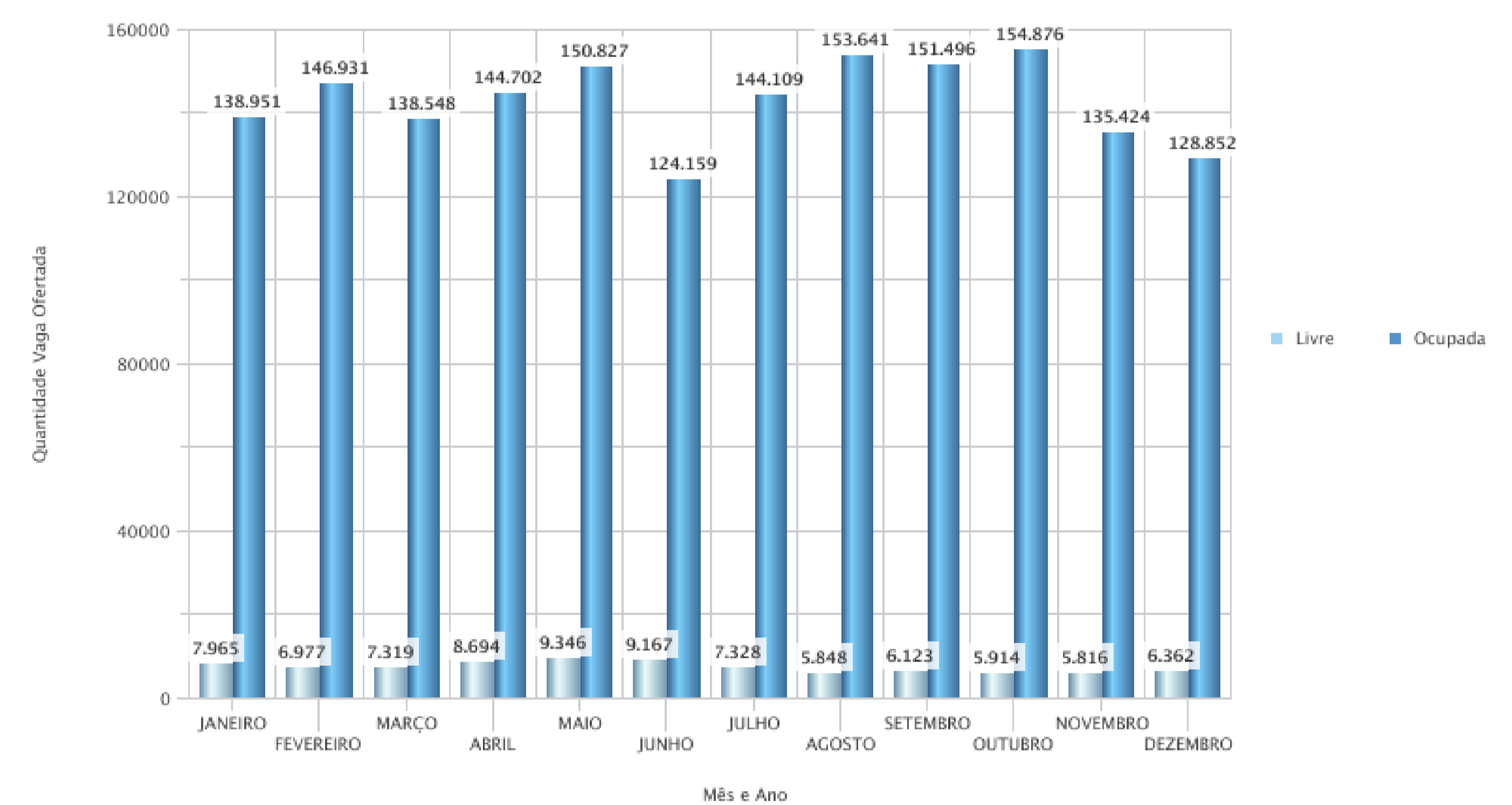
## MÉTODOS

Este é um relato de experiência, descritivo e exploratório. A plataforma de BI utilizada é o OBIEE, com o sistema gerenciador de banco de dados Oracle 10g e a plataforma da comunidade virtual é o Moodle.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A plataforma de BI sofreu uma renovação a partir de 2010, com mudança nas ferramentas utilizadas e a construção de novos cubos. Atualmente, estão em produção sete cubos para análise (Vaga, Agendamento, Atendimento, Vacina, APAC, Regulação, Fila de Espera) e um cubo em homologação (Profissional). Há uma grande quantidade de dimensões disponíveis para análise, porém, é necessário um treinamento prévio para a correta interpretação das informações. Na plataforma do Moodle, foi disponibilizada apostila de introdução, fórum de notícias, fórum de discussão, glossário e itens correspondentes aos módulos do BI, com descrição detalhada das dimensões e fatos. Atualmente, 357 usuários têm acesso ao BI (não é dado acesso direto aos gestores das unidades de saúde, porém, eles

podem receber as informações extraídas, em diferentes formatos, através das supervisões de saúde). Apesar disto, no Moodle ainda são apenas 36 usuários. Todos os usuários do BI podem solicitar acesso à comunidade virtual, mas ainda são poucos utilizando este recurso.



| COORDENADORIA      | Perda Primária % |            |          |            |            |            |            |            |            |            |            |            | Perda Primária % Total |
|--------------------|------------------|------------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------------|
|                    | JANEIRO          | FEVEREIRO  | MARÇO    | ABRIL      | MAIO       | JUNHO      | JULHO      | AGOSTO     | SETEMBRO   | OUTUBRO    | NOVEMBRO   | DEZEMBRO   |                        |
| CENTRO OESTE       | 6,9              | 3,9        | 5,1      | 4,8        | 10,1       | 16,5       | 6,9        | 5          | 4,2        | 2,7        | 4,1        | 3,9        | 6,1                    |
| LESTE              | 6,3              | 6,4        | 4,3      | 8,6        | 5,4        | 6,7        | 5,7        | 3,8        | 5          | 5,5        | 4,5        | 5,8        | 5,7                    |
| NORTE              | 4,8              | 4,1        | 5,1      | 4,6        | 5,7        | 4,2        | 4,8        | 2,9        | 3,2        | 3,6        | 3,4        | 4,4        | 4,2                    |
| SUDESTE            | 6                | 5,9        | 6,5      | 7,1        | 6,4        | 8,4        | 6,4        | 5,1        | 5,4        | 5,2        | 5,7        | 5,4        | 6,1                    |
| SUL                | 4,3              | 2,6        | 3,5      | 3,9        | 3,6        | 3,6        | 1,9        | 1,9        | 1,9        | 1,4        | 2,8        | 4          | 2,9                    |
| <b>Total geral</b> | <b>5,4</b>       | <b>4,5</b> | <b>5</b> | <b>5,7</b> | <b>5,8</b> | <b>6,9</b> | <b>4,8</b> | <b>3,7</b> | <b>3,9</b> | <b>3,7</b> | <b>4,1</b> | <b>4,7</b> | <b>4,8</b>             |

## CONCLUSÃO

O número de usuários da plataforma de BI vem crescendo consistentemente, mas observa-se que ainda não existe entre os usuários o hábito de utilizar ferramentas de EAD para disseminação de conceitos e troca de experiências, o que aponta a necessidade de que sejam incrementadas estratégias para sensibilização e motivação dos usuários.

## REFERÊNCIA

- [1] Ferreira, DP, Miranda, C, Costa, CGA. "Construção de um Ambiente de BI (Business Intelligence) na Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo", In: Anais do XI Congresso Brasileiro de Informática em Saúde, Campos do Jordão, 2008. Disponível em <http://www.sbis.org.br/indexframe.html>. Acesso em 17 ago. 2014.
- [2] Davenport, TH, Prusak, L. Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual, 11ª reimpressão, Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.