

Por Ronaldo Sampaio, presidente da Associação Brasileira de Importadores e Distribuidores de Produtos para Saúde (ABRAIDI).

Há uma espécie de Torre de Babel na cadeia de dispositivos médicos. Não porque faltem profissionais qualificados, sistemas ou processos, mas porque cada elo parece falar uma língua própria. Hospitais, operadoras, distribuidores e demais participantes da cadeia trabalham com códigos, plataformas, regras e fluxos diferentes. A informação existe, mas nem sempre consegue circular de maneira clara entre quem precisa dela.

O resultado é conhecido: processos que se prolongam, retrabalho, assimetria de informação, dificuldade para esclarecer divergências e, muitas vezes, a impossibilidade de um fornecedor sequer saber com precisão em que etapa está um faturamento retido ou por que determinado pagamento não foi realizado.

É nesse contexto que a interoperabilidade precisa deixar de ser tratada apenas como um conceito tecnológico e passar a ser entendida como uma agenda de aprimoramento de toda a cadeia. Não estamos falando simplesmente de fazer sistemas conversarem. Estamos tratando de fazer pessoas, processos e tecnologias trabalharem a partir de uma linguagem comum.

A tecnologia para isso já existe. Podemos ter plataformas informacionais capazes de permitir que os diferentes participantes acompanhem o status de cada processo, compartilhem documentos e informações e tenham maior clareza sobre responsabilidades e pendências. A questão, portanto, não é apenas se temos ferramentas disponíveis, mas por que ainda não as utilizamos de maneira mais ampla e coordenada.

Mas tecnologia, sozinha, não resolve o problema. É preciso preparar as pessoas para utilizar novas ferramentas e compreender os processos dos demais elos. É preciso também rever processos, estabelecer padrões e definir claramente quais informações devem ser compartilhadas, em que momento e por quem. Por isso, entendemos que essa agenda precisa ser construída de forma colaborativa. Não se trata de uma proposta de uma parte para hospitais ou operadoras, mas de uma oportunidade de melhoria para toda a cadeia de valor.

Isso não significa abrir mão da defesa de um ambiente regulatório mais claro e previsível. Continuaremos atuando junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no aprimoramento das regras de contratualização entre as partes, tema que esteve recentemente em discussão no âmbito da agência. Mas a contratualização e a melhoria dos processos também precisam caminhar em paralelo.

Um exemplo está nos próprios portais das operadoras. Hoje, muitas vezes, os diferentes elos são simplesmente “plugados” a essas plataformas para enviar ou receber informações. Perdemos, assim, uma oportunidade de utilizar uma infraestrutura que já existe para fazer muito mais: integrar e digitalizar o processo desde a solicitação médica, permitindo que a informação acompanhe toda a jornada, com rastreabilidade e visibilidade para os participantes.

A questão não é apenas criar novas ferramentas, mas aproveitar melhor as que já existem e construir, a partir delas, processos mais integrados. Há problemas que dependem de regras e de uma contratualização mais clara. Outros podem ser enfrentados pela própria cadeia, com disposição para rever processos, estabelecer padrões e utilizar a tecnologia para fazer a informação fluir entre todos.

Talvez não seja possível transformar todo o sistema de uma só vez, e nem todos os participantes estejam preparados para isso. Por essa razão, uma alternativa é começar por projetos-piloto. Reunir alguns elos, escolher um processo específico, estabelecer uma linguagem comum, medir os resultados e, a partir das experiências bem-sucedidas, ampliar a iniciativa. É uma mudança de cultura, que começa com experiências concretas. Uma agenda propositiva parte justamente

dessa visão.

Entre as medidas estão a padronização das informações desde a solicitação médica e a cotação, a definição de critérios mais claros para auditoria e autorização, a integração digital do agendamento, a rastreabilidade dos materiais, o registro digital do consumo, a automação da logística reversa e o cruzamento de informações para tornar o faturamento mais preciso. Também fazem parte desse caminho a integração da transmissão de contas, a parametrização das regras financeiras e o monitoramento estruturado das glosas e de suas causas. Em outras palavras, trata-se de conectar as diferentes etapas da jornada e criar rastreabilidade do início ao fim.

Interoperabilidade é, portanto, muito mais do que tecnologia. É a capacidade de uma cadeia complexa compartilhar informação, compreender o que o outro elo precisa e construir processos nos quais todos consigam enxergar o mesmo caminho. Se hoje vivemos uma Torre de Babel, o desafio é construir uma linguagem comum. Não para que todos pensem da mesma maneira, mas para que consigam, finalmente, se comunicar melhor.

Fonte: [Abraidi](#), em 30.09.2026.