

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA COMPETITIVA APLICADA ÀS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Patricia Gesser da Costa ¹
Vitória Augusta Braga de Souza ²
Paulo César Lapolli ³
Inara Antunes Vieira Willerding ⁴
Édis Mafra Lapolli ⁵

Resumo: No setor da saúde, devido aos avanços científicos e tecnológicos, existe uma hipercompetição, as vantagens competitivas são rapidamente perdidas, exigindo que as organizações criem constantemente outras vantagens para sobreviverem e crescerem. Este artigo tem por objetivo responder à pergunta de pesquisa: Quais os benefícios da inteligência competitiva (IC) para o desenvolvimento das organizações de saúde? realizou-se uma revisão integrativa da literatura nas bases de dados Scopus e Web of Science. Os 11 estudos selecionados apresentam duas formas de análise dos benefícios da IC para as organizações em saúde: a primeira refere-se aos procedimentos, estratégias, e tomadas de decisões. A segunda, a fatores ligados aos pacientes na melhoria da comunicação, do fluxo de informações, redução de tempo de atendimento, percepção de qualidade e na assertividade de diagnósticos.

Palavras-chave: inteligência competitiva; práticas de inteligência competitiva; gestão da inovação; gestão do conhecimento; organizações de saúde.

Abstract: In the healthcare sector, due to scientific and technological advances, there is hyper-competition, competitive advantages are quickly lost, requiring organizations to constantly create other advantages to survive and grow. This article aims to answer the research question: What are the benefits of competitive intelligence (CI) for the development of healthcare organizations? an integrative literature review was carried out in the Scopus and Web of Science databases. The 11 selected studies present two ways of analyzing the benefits of CI for healthcare organizations: the first refers to procedures, strategies, and decision making. The second, to factors linked to patients in improving communication, information flow, reduction of service time, perception of quality and assertiveness of diagnoses.

Keywords: competitive intelligence; competitive intelligence practices; innovation management; knowledge management; health organizations.

Resumen: En el sector de la salud, debido a los avances científicos y tecnológicos, existe una hipercompetencia, las ventajas competitivas se pierden rápidamente, lo que obliga a las organizaciones a crear constantemente otras ventajas para sobrevivir y crecer. Este artículo

¹ Mestra em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento - PPGEHC - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis - Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6928-5919>. e-mail: patydess@gmail.com

² Pós-doutora em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento - PPGEHC - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis - Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6231-529X> . e-mail: vitbraga2@gmail.com

³ Doutor em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento - PPGEHC - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis - Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7471-6963> . e-mail: lapolli@gmail.com

⁴ Pós-doutora em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento - PPGEHC - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis - Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9078-8828> . e-mail: inaraantunes@gmail.com

⁵ Professora no Programa de Pós-graduação em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis - Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8534-7449>. e-mail: edispanidion@gmail.com

pretende responder a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los beneficios de la inteligencia competitiva (IC) para el desarrollo de las organizaciones sanitarias? se realizó una revisión integrativa de la literatura en las bases de datos Scopus y Web of Science. Los 11 estudios seleccionados presentan dos formas de analizar los beneficios de la IC para las organizaciones sanitarias: la primera se refiere a procedimientos, estrategias y toma de decisiones. El segundo, a factores vinculados a los pacientes en la mejora de la comunicación, el flujo de información, la reducción del tiempo de atención, la percepción de calidad y la asertividad de los diagnósticos.

Palabras clave: inteligencia competitiva; prácticas de inteligencia competitiva; gestión de la innovación; gestión de lo conocimiento; organizaciones de salud.

1 INTRODUÇÃO

O contexto atual do setor de saúde, repleto de inovações tecnológicas e científicas e regido por normas de qualidade e segurança ao paciente, além de exigências sanitárias rígidas conduz a administração a tomar decisões rápidas e precisas para que suas organizações sobrevivam e tornem-se competitivas. Este ambiente de incertezas, hiper competitividade, repleto de desafios diários provoca dificuldade nas tomadas de decisões, por necessitar de reformulações constantes nos processos estratégicos a curto, médio e longo prazo.

No setor da saúde, as vantagens competitivas são rapidamente perdidas, as organizações criam ativamente inovadoras vantagens, sendo um mercado altamente volátil. Segundo D’Aveni (1995) a hiper competição é caracterizada por mudanças rápidas, no qual os concorrentes têm que se adaptar rapidamente para construir suas vantagens e superar as de seus rivais. Portanto, faz-se necessário rever os paradigmas e criar uma nova forma de gerenciar com o objetivo de maximizar a eficiência, por meio da gestão do conhecimento, habilidades tecnológicas e uma compreensão do ambiente externo em constante mudança.

Para tal, o uso da Inteligência Competitiva (IC) propõe fornecer aos gestores o gerenciamento da informação para a tomada das decisões, com base em um sistema de coleta e análise da informação das tendências do mercado, bem como sobre seus concorrentes, por ser uma ferramenta estratégica que permite à alta gerência melhorar sua competitividade, mapeando quais são as forças propulsoras do negócio e os futuros rumos do mercado (Kahaner, 1996; Mélo, 2007).

A fim de entender qual a importância da Inteligência Competitiva (IC) para as organizações de saúde, o objetivo da pesquisa é identificar os benefícios da inteligência competitiva para o desenvolvimento de tais organizações. Neste sentido, surge a pergunta de pesquisa: *Qual a relevância das práticas de inteligência competitiva no contexto da administração em saúde?*

Assim, por meio de uma revisão integrativa da literatura, em duas bases de dados, executou-se a análise para o estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Observa-se na literatura que existem diversos conceitos atribuídos à Inteligência Competitiva (IC) alguns relacionam aos processos diretamente envolvidos com o planejamento estratégico organizacional, e à cultura da organização. Tais práticas são utilizadas em quaisquer tipos de organizações, independente do ramo de atuação ou do porte destas. É uma atividade de gestão que tem sido empregada em diversos tipos de negócios e empresas, proporcionando ferramentas que possibilitam a competitividade no mercado local e no ambiente globalizado (Santos; Bernardo; Machado, 2018).

A gestão da inovação reúne mecanismos, instrumentos, metodologias e formas de organização que buscam inovações nas empresas, aumentando sua competitividade e a capacidade de “executar” a gestão da inovação (Canongia; Pereira; Mendes; Antunes, 2004). É um campo dedicado à captura, análise e impulsionamento de ações relacionadas ao cenário competitivo de uma organização. Os dados coletados por ela incluem movimentos, negócios e estratégias dos concorrentes da organização (Small Business Trends, 2020). No referencial teórico descreve-se os principais conceitos relacionados à inteligência competitiva.

2.1 INTELIGÊNCIA COMPETITIVA (IC)

Prescott e Miller (2002) caracterizam a Inteligência Competitiva (IC) como o processo de coletar, analisar e aplicar, legal e eticamente, informações relativas à capacidade, deficiência e intenção dos concorrentes, bem como monitorar os acontecimentos do ambiente competitivo geral, com o objetivo de subsidiar o processo de tomada de decisões e o planejamento competitivo.

Vê-se assim que a IC está profundamente relacionada com o aprimoramento das inovações organizacionais no que tange a estratégia, proporcionando o consequente crescimento mercadológico das organizações. Nesse sentido, percebe-se que práticas de IC são essenciais para o bem-estar e crescimento organizacional, visando o enfrentamento de intempéries e incertezas impostas pelo mercado em que atuam. Na Figura 1 vê-se representadas as 5 etapas do Ciclo da Inteligência Competitiva.

Figura 1 – As 5 etapas do Ciclo da Inteligência Competitiva



Fonte: Secaf (2019).

Quando se tratam das diferenças entre *Business Intelligence (BI)* e Inteligência Competitiva, Medeiros (2011), Diretor de Articulação da ABRAIC – Associação dos Analistas de Inteligência Competitiva é categórico ao afirmar que o primeiro é empregado pelas empresas de tecnologia da informação para designar o conjunto de ferramentas utilizadas para auxiliar nos negócios, ao passo que Inteligência Competitiva é um processo que usa as informações advindas das redes de sistemas de Inteligência, nas quais as informações de BI estão inseridas. As ferramentas de BI transformam dados brutos em informação, não em inteligência, que vem com a análise.

Neste contexto, quando relacionamos os conceitos de Inteligência Competitiva e Gestão do Conhecimento, Barclay e Kaye (2002) afirmam que ambas as funções têm como objetivo proporcionar a informação e o conhecimento certos à pessoa certa no momento certo. Tanto a Gestão do Conhecimento quanto a Inteligência Competitiva têm como questão fundamental a melhor maneira de analisar, classificar, organizar e apresentar eficientemente o conhecimento para que seus destinatários tenham condições de tomar decisões que venham a resultar em benefícios para suas organizações.

Segundo Terra e Almeida (2013), os processos da GC e IC são muito parecidos e, sempre que possível, devem compartilhar dos mesmos direcionamentos estratégicos, taxonomia

(classificação dos objetivos) e infraestrutura de informática.

- A GC tem tido normalmente uma perspectiva interna, ou seja, está voltada principalmente para as informações e conhecimentos que são gerados e acumulados internamente à organização, mas que podem estar sendo subaproveitados na ausência de processos sistemáticos para sua codificação, compartilhamento e uso.

- Já a IC tem tido mais uma perspectiva externa. Isto significa que seus processos estão voltados principalmente para o monitoramento e internalização e interpretação de informações e conhecimentos do ambiente e da rede de parceiros, clientes e fornecedores.

Na Figura 2 vê-se representada a simbiose da Gestão do Conhecimento com a Inteligência Competitiva.

Figura 2 – Simbiose da Inteligência Competitiva e da Gestão do Conhecimento



Fonte: Terra e Almeida (2013).

A seguir serão apresentadas as principais práticas de IC utilizadas em organizações de saúde.

2.2 A INTELIGÊNCIA COMPETITIVA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO EM SAÚDE

No setor de saúde, devido às modificações dos processos, padrões e tecnologias, é necessário mapear estratégias para superar os desafios do setor. A gestão deve ter uma visão do contexto em que elas estão inseridas. Nesse ambiente altamente competitivo, como é esse setor, é necessário um sistema de IC que forneça informações analisadas de forma integrada, para que as decisões possam ser tomadas de forma mais segura e em prazos curtos, garantindo a

sobrevivência da organização (Mélo, 2007).

A inovação na área de serviços de saúde é influenciada pelas fontes de recursos envolvidos, podendo ser: de produtos ou serviços, de processo, de marketing e de gestão (Bessant & Tidd, 2007). No contexto das organizações de saúde, Muller e Junior (2015) defendem que a necessidade constante de aprimoramento e adaptações às demandas de mercado, força as organizações a buscarem ferramentas e métodos que possibilitem realizar todas as suas atividades de forma rápida e eficiente. As organizações em saúde, em especial os hospitais, são ambientes complexos e que demandam uma grande efetividade na gestão de seus recursos, incluindo os informacionais e de conhecimento. Dessa forma, deve-se observar adequadamente informações externas e internas, a disseminação destas informações dentro da empresa, inovação, objetivos e estratégias organizacionais bem definidas para os processos de tomada de decisão (Karami & Torabi, 2015).

Os autores Fachinelli; Giacomello; Rech; Berolini, (2013) e Fachinelli; Rech; Mattia, (2007) apresentam a definição de cada etapa de implantação da IC:

a) desenho e apropriação do projeto: consiste na apresentação da IC para a direção e para as equipes da organização, visando obter a colaboração da direção e das equipes da organização;

b) organização da rede de especialistas: corresponde a um grupo ou equipe de profissionais especializados em áreas de interesse da IC;

c) definição dos focos: definição das necessidades de informação da organização;

d) mapeamento dos fluxos: identificação dos fluxos informacionais da organização;

e) identificação e organização das fontes e ferramentas de coleta e registro de informações: etapa fundamental na busca e armazenamento de informações de interesse da organização;

f) processamento e análise das informações: consiste na interpretação, análise e filtragem dos dados coletados;

g) comunicação e uso dos resultados: é a disseminação das informações para aqueles que precisam dela para realizar seu trabalho, ou seja, é a disseminação do processo de adquirir, processar e interpretar a informação, por toda a organização.

Para Fachinelli et al. (2007) o processo de IC não deve desviar de seus objetivos principais, já que sua finalidade é fornecer informação crítica para os tomadores de decisão. Apesar disso, quando se trata da aplicação e execução das etapas do processo, não se recomenda adotar uma forma rígida de condução do trabalho, conforme explicam Wright, Eid e Fleisher (2009), este processo, exige que as atividades ocorram simultaneamente ou, conforme

demanda, dificilmente apresentando uma sequencialidade, sendo este um grande desafio a ser enfrentado em organizações de saúde de forma geral.

Foram consultadas as bases de dados *Scopus* e *Web of Science*, por serem as duas bases de maior importância científica da atualidade. A base de dados *Scopus* contém artigos multidisciplinares que abrangem diversas áreas, possuindo mais de 23.000 títulos, o que amplia o universo da pesquisa (Scopus, 2016). A base *Web Of Science* é uma base de dados que possui 20.000 revistas acadêmicas de alta qualidade revisadas por pares e publicadas em todo mundo (Gontijo; Araújo, 2021). Os critérios de inclusão determinados para a pesquisa foram: estudos no formato de artigos completos e disponíveis de forma livre e gratuita nos idiomas português, inglês e espanhol sem filtro de temporalidade. Os critérios de exclusão foram: teses, dissertações, e artigos duplicados nas bases. Para a identificação das duplicações foi utilizado o programa *Mendeley*. Foi utilizada a expressão ((*competitive intelligence*) AND (*health**) AND (*benefit**)) que resultou 02 artigos na *Scopus* e 24 na *Web of Science*.

As estratégias de busca foram definidas na sequência. Ao coletar dados na base de pesquisa *Scopus*, utilizando-se o constructo, foram identificados 24 estudos, e na *Web of Science* foram encontrados duas publicações referentes ao tema. A primeira etapa da análise consistiu na aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, em três registros não estavam disponíveis para download. Entre as bases pesquisadas somente um registro era duplicado, assim, obteve-se 22 registros ao final desta etapa. Nesta etapa, decorreu-se a leitura na íntegra dos 22 registros a fim de selecionar quais deles correspondiam ao escopo da pesquisa. Desses, quatorze registros foram considerados não aderentes ao objeto de estudo desta pesquisa.

Assim, oito estudos foram selecionados para contribuir com a análise e discussão dos resultados (Quadro 1).

3 METODOLOGIA

Com o objetivo de identificar a relevância da IC para a administração de organizações em saúde, o presente estudo realizou uma revisão integrativa da literatura. Conforme Whittemore e Knafl (2005), a revisão integrativa tem o potencial de construir ciência, informando pesquisas, práticas e iniciativas políticas, por meio da análise de diversas fontes de dados, que permite aumentar a compreensão holística sobre um determinado tema. Para o desenvolvimento desta revisão, adaptou-se o método proposto por *Software Guidelines for Performing* (2006) que contempla as seguintes etapas:

1. Data da pesquisa;

2. Contextualização da pesquisa;
3. Questão de pesquisa;
4. Bases de dados consultadas;
5. Critérios de inclusão e exclusão;
6. Estratégias de busca;
7. Critérios de qualidade para seleção dos artigos;
8. Estratégias de extração dos dados;
9. Estratégias de análise dos dados;
10. Estratégias de disseminação do conhecimento;
11. Cronograma das atividades.

No Quadro 1 são apresentados 8 estudos selecionados para a leitura na íntegra.

Quadro 1 – Publicações selecionadas para leitura na íntegra

Título	Autor(es) / Ano
A proof of concept of a mobile health application to support professionals in a portuguese nursing home	Esteves, M; Abelha, A.& Machado, J. (2019).
Perspective approach towards business intelligence framework in healthcare	Kavita, M.; Dubey, S. K. & Sharma, B. K. (2018)
Impacts of business intelligence on population health: A systematic literature review	Cohen, L. (2017)
Benefits and required capabilities of bi-Tools in the private healthcare	Ratia, M.; Myllärniemi, J. & Helander, N. (2017)
The impact of business intelligence on healthcare delivery in the USA	Ashrafi, N.; Kelleher, L.& Kuilboer, J.-P. (2014)
Real-time Business Intelligence platform to maternity care	Brandão, A.; Pereira, E.; Portela, F.; Santos, M.; Abelha, A.. & Machado, J. (2014)
BI application: Dashboards for healthcare	Zhang, X.; Gallagher, K. & Goh, S. (2011)
Competitive Intelligence Systems: Qualitative DSS for Strategic Decision Making	Sauter, V. L.; Free, D. (2005)

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Para amplificar a discussão do tema buscou-se outros documentos que não apareceram na revisão sistemática, porém trouxeram conhecimentos que são importantes para a pesquisa. Foram integrados mais 3 documentos, totalizando 11 estudos selecionados:

- 1) Saeed, K. M.; Saeed, T. S. & Mahboubeh, A. (2014). Efficacy of Organizational Intelligence on Hospitals' Performance Indicators.
- 2) Ottonicar, S. L. C. (2020). Inteligência competitiva e competência em informação no contexto da indústria 4.0 de startups: possibilidades interdisciplinares para a gestão empresarial e a ciência da informação. 412 f. Tese (Doutorado).
- 3) Shaitura, S. V.; Ordov, K. V.; Lesnichaya, I. G.; Romanova, Y.D. & Khachaturova, S.S. (2018) Services and mechanisms of competitive intelligence on the internet.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O setor da saúde do século XXI está vivenciando o aumento da concorrência, a incerteza dos mercados, o que contribui diretamente para a complexidade da gestão organizacional. A tomada de decisão é influenciada por pacientes mais exigentes, normas técnicas e sanitárias mais rígidas, bem como pela concorrência acirrada, exigindo dos tomadores de decisão uma reorientação da atenção no momento de fazer escolhas. Esse cenário em contínua mudança também afeta as organizações de saúde, que buscam mecanismos eficientes para o seu enfrentamento. Nesse sentido, a IC aliada às tecnologias pode contribuir diretamente na competitividade e sustentabilidade delas.

Sauter e Free (2005) sugerem a utilização de sistemas de apoio à decisão como tecnologia para aumentá-la, sendo que tais sistemas permitem aos tomadores de decisão agir conforme as informações antes que os concorrentes tenham acesso a elas, ou antes que possam ser prejudiciais aos olhos de clientes e colaboradores.

Shaitura et al. (2018), definiram alguns benefícios da IC que podem ser incorporados à administração em saúde, sendo elas:

- ✚ Fornecer ao líder da organização informações de confiança a respeito do posicionamento organizacional no ambiente em que atua;
- ✚ Proporcionar à gestão em saúde o conhecimento de todas as oportunidades ou ameaças que constam no ambiente, para então proporcionar uma manifestação de oportunidade aos responsáveis pela tomada de decisão.

Os autores ainda complementam que, a IC pode contribuir para a resolução de diversas questões administrativas, sendo algumas descritas no Quadro 2.

Quadro 2 – Fatores da Inteligência Competitiva que colaboram para a Administração

Contribuição da Inteligência Competitiva para as organizações		
Prever mudanças no mercado;	Prever as ações dos concorrentes;	Identificar novos ou potenciais concorrentes;
Tirar conclusões com base em acertos e erros de outras organizações;	Rastrear informações relacionadas a patentes e licenças;	Avaliar a viabilidade de aquisição de um novo negócio;
Produtos e processos que possam influenciar o negócio;	Estudar as mudanças políticas;	Legislativas e regulatórias que possam influenciar o negócio;
Explorar novas tecnologias;	Avaliar o negócio de fora;	Ajudar a usar as ferramentas de negócios mais recentes;
Justificar a necessidade de criação de um novo negócio;	Transformar as fraquezas da empresa em vantagens competitivas;	Detectar mudanças e responder antes que seja tarde demais;
Identificar potenciais fontes de vazamento de informações;	Identificar pontos fracos dos concorrentes;	Coletar informações sobre parceiros e clientes.

Fonte: Adaptado de Shaitura et al. (2018).

Para Ottonicar (2020), a área de IC é relativamente nova e possui um vasto campo a ser explorado e estudado. Diante desta lacuna, o estudo do planejamento voltado à IC em organizações de saúde busca gerar novas estratégias, ferramentas e metodologias, corroborando com o bem-estar organizacional e buscando oferecer produtos/serviços voltados à inovação, com melhora do custo/benefício para pacientes e consumidores.

Saeed et al. (2014) reforçam que a IC pode contribuir para a melhoria das ações organizacionais em saúde enquanto consegue contribuir para a melhoria dos processos administrativos, proporcionando a integração entre pessoas e setores, além de auxiliar no atingimento dos objetivos da organização.

Esteves et al. (2019) relata que as tecnologias se tornaram rapidamente uma parte natural e indispensável dos ambientes de saúde, e contribuindo na melhoria da gestão, no acesso e compartilhamento de informação, na melhoria da qualidade, da segurança e da eficiência da prestação de cuidados de saúde, na redução da ocorrência de erros e eventos indesejáveis, no apoio ao processo de tomada de decisão, na redução do desperdício de tempo, e no aumento da produtividade dos sistemas de saúde. Segundo os autores, tecnologias móveis de *BI (Business Intelligence)* fornecem benefícios diretos aos profissionais de saúde, contribuindo no acesso rápido às informações atualizadas, na redução do desperdício de tempo durante o atendimento, e na comunicação eficiente com outros profissionais de saúde. Para as organizações de saúde os benefícios alcançados englobam o fortalecimento da comunicação com os consumidores de

saúde e na melhoria dos serviços prestados.

Por outro lado, Kavita, Dubey e Sharma (2018) relatam que o *BI* móvel pode beneficiar mais os pacientes, pois permitem-lhes aumentar a conscientização e a participação nos cuidados, melhorar o acesso a informações preventivas de saúde, melhorar a comunicação com os profissionais de saúde, e reduzir o custo da prestação de cuidados de saúde. Ainda, segundo os autores, para as organizações, as soluções de *BI* desenvolvidas para a área da saúde, melhoram o desempenho, aumentam a capacidade analítica e de visualização, tornam os processos de negócios eficazes e flexíveis com tomada de decisão eficiente

Ratia, Myllärniemi e Helander (2017) recomendam que a utilização do *BI* contribui para a redução do trabalho manual e a otimização dos recursos, aumenta a satisfação dos clientes em atendimento e conhecimento deles, melhora a tomada de decisão, propicia o compartilhamento de melhores práticas, a criação de novas oportunidade de negócio e o aprimoramento do fluxo de informação na organização. O *BI* contribui para o desenvolvimento melhores soluções de negócios, e para a tomada de decisão mais eficiente, resultando em maior vantagem competitiva, pode oferecer recursos analíticos de negócios valiosos para o gerenciamento da mão de obra, o gerenciamento de ciclo de receita ou análise de linha de serviço, bem como permite que os usuários monitorem o desempenho dos negócios e realizem análises avançadas de dados (Zhang; Gallagher & Goh, 2011).

Cohen (2017), no campo da saúde pública, identifica que os desafios a serem enfrentados pelas autoridades de saúde na implementação da tecnologia *BI* compreendem a privacidade e segurança, a qualidade dos dados e a manutenção da infraestrutura necessária. O autor alerta que as autoridades de saúde devem utilizar o *BI* em todos os aspectos da tomada de decisões relacionadas à saúde da população. Brandão et al. (2014) identificou os seguintes benefícios do *BI* para as organizações de saúde: organização de informações dispersas, maior autonomia e flexibilidade dos usuários, análises mais rápidas e simples de dados clínicos, melhor suporte para tomada de decisão, comparação dos resultados das decisões tomadas no passado com os resultados atuais, a fim de registrar a evolução e uma melhor proteção dos dados do paciente.

À medida que as regulamentações mudam e a quantidade de dados aumenta, as organizações de saúde estão se voltando para soluções de *BI* para aproveitar os dados para a tomada de decisões precisas para ajudar a melhorar os resultados dos pacientes, reduzir custos e garantir o futuro do setor de saúde. Com as soluções de *BI* os prestadores de serviços de saúde têm acesso imediato ao conhecimento que lhes permite prestar atendimento de qualidade a baixo custo, com dados com maior qualidade, aumentam a capacidade de identificar pacientes

em risco, e contam com a comunicação eletrônica entre vários locais de atendimento (Ashrafi; Kelleher; Kuilboer, 2014).

Os ganhos obtidos pelas organizações de saúde com a adoção de tecnologias no suporte à inteligência competitiva representam o diferencial que poderá garantir uma melhor qualidade dos serviços prestados aos pacientes e demais usuários de saúde.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se na análise do tema Inteligência Competitiva no setor da saúde, por meio da revisão integrativa da literatura, que existe um número limitado de publicações e que o tema ainda é pouco discutido.

Constatou-se que os autores discutem o assunto sob duas óticas, a primeira é como a IC pode gerar benefícios às organizações de saúde no que se refere a gestão, suportando as tomadas de decisões com maior segurança e rapidez, bem como minimizando os ruídos de comunicação interna e externa, reduzindo custos e gerando qualidade nos processos. A segunda é que as tecnologias móveis BI podem beneficiar não apenas os processos organizacionais, mas a relação com os seus clientes (pacientes), permitindo uma melhor comunicação de cuidados preventivos, de elaboração de diagnósticos mais assertivos e, conseqüentemente, a melhoria da percepção da qualidade do serviço prestado.

Acredita-se que a sobrevivência e o crescimento das organizações de saúde estejam diretamente relacionados com a implantação e uso de um sistema de inteligência competitiva que gerencie as informações, com análise integrada e rápida, fornecendo suporte sólido à tomada de decisão segura e em tempo real, tanto para a gestão quanto para os profissionais da linha de frente em saúde.

Desta forma, vemos que o uso adequado da IC pode fomentar o principal objetivo dos profissionais em saúde: a qualidade dos produtos e serviços fornecidos aos pacientes, gerando assim um círculo virtuoso e a constante evolução da cultura organizacional, mais voltada para a gestão do conhecimento. A IC pode ser vista como ferramenta de fomento para a assertividade das ações organizacionais em saúde, por auxiliar em promover a integração entre pessoas (profissionais e pacientes) e setores, além de colaborar no atingimento dos objetivos da organização por meio de melhores práticas de gestão em saúde.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

REFERÊNCIAS

- Ashrafi, N.; Kelleher, L. & Kuilboer, J.-P. (2014). The impact of business intelligence on healthcare delivery in the USA. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 9, 117–130.
- Brandão, A.; Pereira, E.; Portela, F.; Santos, M.; Abelha, A. & Machado, J. (2014). *Real-time Business Intelligence platform to maternity care*. IECBES 2014, Conference Proceedings - 2014 IEEE Conference on Biomedical Engineering and Sciences: “Miri, Where Engineering in Medicine and Biology and Humanity Meet”. Anais... In: 3RD IEEE CONFERENCE ON BIOMEDICAL ENGINEERING AND SCIENCES, IECBS.
- Canongia, C.; Pereira, M. De N. F.; Mendes, C. D’u, De S. & Antunes, A. (1º sem. 2004). Mapeamento de Inteligência Competitiva (IC) e de Gestão do Conhecimento (GC) no setor de saúde. *Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*.
- Cohen, L. (2017). *Impacts of business intelligence on population health: A systematic literature review*. ACM International Conference Proceeding Series. Anais... In: 23RD South African Institute Of Computer Scientists And Information Technologists Conference, Saicsit.
- Esteves, M.; Esteves, M; Abelha, A. & Machado, J. (2019). A proof of concept of a mobile health application to support professionals in a portuguese nursing home. *Sensors (Switzerland)*, 19, 18.
- Fachinelli, A. C.; Rech, J. & Mattia, O. M. (jan. /jun. 2007). Vigília estratégica: ferramentas metodológicas para definição de estratégias de relações públicas. *Conexão – Comunicação e Cultura*, UCS, Caxias do Sul, 6, 11, 161-192.
- Fachinelli, A. C.; Giacomello, C. P.; Rech, J.& Berolini, A. L. (maio/ago. 2013). *Inteligência Estratégica: desenvolvimento de uma escala para compreensão do construto*.
- Kahaner, L. (1996). *Competitive Intelligence*. New York: Simon & Schuster.
- Karami, M. & Torabi, M. (2015). *Value Innovation in Hospital: increase organizational iq by managing intellectual capitals*. *Acta Informática Médica*, [S.L.], 23, 1, p. 57-59, ScopeMed Publishing. <http://dx.doi.org/10.5455/aim.2015.23.57-59>.
- Kavita, M.; Dubey, S. K. & Sharma, B. K. (2018). Perspective approach towards business intelligence framework in healthcare. *Progress in Advanced Computing and Intelligent Engineering. Proceedings of ICACIE 2016*, 2. Springer, 407–416.
- Medeiros, J. F. de. (2011). ABRAIC e a profissão de Analista de Inteligência Competitiva no Brasil. *Revista Inteligência Competitiva*, 1(2), 244–249. <https://doi.org/10.24883/IberoamericanIC.v1i2.7>
- Mélo, M. A. do N. (2007) *Qualidade e inteligência competitiva no setor de saúde suplementar: Proposição de um modelo para análise da estratégia competitiva*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal de Pernambuco]. Repositório Digital da UFPE: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/5248>. Acesso em 24 ago 2023.
- Muller, R. & Castilho Junior, N. C. de (2015). Inteligência Organizacional: perspectivas no setor hospitalar na cidade de Curitiba, PR. *Ciências Sociais em Perspectiva*, Curitiba, 15, 27, 228-249.
- Otonicar, S. L. C. (2020). *Inteligência competitiva e competência em informação no contexto*

- da indústria 4.0 de startups: Possibilidades interdisciplinares para a gestão empresarial e a ciência da informação.* [Tese de Doutorado, Universidade Estadual Paulista]. Repositório Institucional da UNESP: <https://repositorio.unesp.br/items/7fa5656e-f743-4fb0-873e-2465684c641b>. Acesso em 24 ago. 2023.
- Pereira, L. K.; Debiassi, F. & Abreu, A. F de. (2001). Inovação tecnológica e inteligência competitiva: um processo interativo. *READ: Revista Eletrônica de Administração*.
- Ratia, M.; Myllärniemi, J. & Helander, N. (2017). Benefits and required capabilities of bitools in the private healthcare. *Proceedings of the 21st International Academic Mindtrek Conference, AcademicMindtrek 2017. Anais...In: 21ST International Academic Mindtrek Conference, Academicmindtrek*.
- REBRAE Revista Brasileira de Estratégia, (2006). Curitiba, 6, 2, p. 79-91. *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering*. Protocol for Systematic Review.
- Saeed, K. M.; Saeed, T. S. & Mahboubbeh, A. (2014) Efficacy of Organizational Intelligence on Hospitals' Performance Indicators. *World Applied Sciences Journal*, Irã, 6, 31, 1131-37.
- Santos, C. E. M. Dos; Bernardo, C. H. C. & Machado, J. G. De C. F. (2018). *Inteligência competitiva no âmbito organizacional: uma revisão bibliográfica sistemática de 2006 a 2017. Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends*, 12, 4, 53-61.
- Sauter, V. L. & Free, D. (2005). Competitive Intelligence Systems: Qualitative DSS for Strategic Decision Making. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36, 2, 43-57.
- Secaf, V. M. S. (2019). *Inteligência Competitiva: conceito, benefícios, ferramentas e 3 exemplos práticos para se inspirar.* Setting Consultoria. <https://setting.com.br/blog/estrategia/inteligencia-competitiva/>. Acesso em: 02 jul. 2023.
- Shaitura, S. V.; Ordov, K. V.; Lesnichaya, I. G.; Romanova, Y.D. & Khachaturova, S.S. (2018). Services and mechanisms of competitive intelligence on the internet. *Espacios*, 39, 45.
- Terra, J. C. & Almeida, C. (2013). Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva: duas faces da mesma moeda. <https://bcdit.wordpress.com/2013/12/06/gestao-do-conhecimento-e-inteligencia-competitiva-duas-faces-da-mesma-moeda/> Acesso em: 02 jul. 2023.
- Trends, Small Business. (2020). *Competitive Intelligence Statistics*. Disponível em: <https://smallbiztrends.com/2020/01/competitive-intelligence-statistics.html>. Acesso em: 05 abr. 2023.
- Whittemore, R. & Knafl, K. (2005). The integrative review: updated methodology. *J Adv Nurs. Dec; 52(5) .546-553*.
- Wright, S.; Eid, E. R. & Fleisher, C. S. (2009). *Practice: Evidence empirical study of competitive intelligence from UK Retail Banking*, In: Academy of Marketing Conference, Competitive Intelligence, Analysis & Strategy Track, Leeds, UK.
- Zha, X. & Chen, M. (mar. 2009). Competitive Intelligence Monitoring in the Risk Prevention of SMEs. *J. Service Science & Management*, [s. l], 3, 3, 230-235.
- Zhang, X.; Gallagher, K. & Goh, S. (2011). *BI application: Dashboards for healthcare*. 17th Americas Conference on Information Systems 2011, AMCIS 2011. Anais... In: 17TH Americas Conference On Information Systems 2011, AMCIS 2011. Detroit, MI.