



## ANÁLISE DE NEGÓCIOS E PLATAFORMAS SELF-SERVICE PARA IMPLANTAÇÃO DO AUTOATENDIMENTO E TELECONSULTA

LUZIA DE JESUS SILVA; SARA DE PAULA FERNANDES LOPES

**INTRODUÇÃO:** Atualmente, as informações são geradas constantemente e em grande velocidade, exigindo que as organizações, inclusive as que oferecem serviços de saúde, tenham agilidade para tratar esses dados durante a análise de negócios, tornando possível avaliar o presente e projetar o futuro através do uso do Business Intelligence. O uso de plataformas simples e intuitivas, denominadas self-services, facilitam a autonomia contribuindo para o aumento da velocidade e segurança das decisões, favorecendo melhores resultados pela automatização de tarefas rotineiras, como pela implantação de ferramentas que garantam eficiência e eficácia dos ativos da organização, como por exemplo o autoatendimento e a teleconsulta. **OBJETIVO:** O objetivo desse estudo é ampliar o conhecimento sobre a relevância da análise de negócios e plataformas self-service para a implementação do autoatendimento e da teleconsulta em organizações de saúde. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma revisão bibliográfica através de consulta a artigos científicos selecionados através de banco de dados eletrônicos, tais como Scientific Electronic Library Online (Scielo) e Pubmed, usando como descritores: análise de negócios; business intelligence; self-service. **RESULTADO:** Este estudo teve como resultado a reflexão sobre plataformas self-services e análise de negócios como ferramentas importantes para implementação do autoatendimento e teleconsulta, por facilitarem as tomadas de decisões e adaptações que se fizerem necessárias em um menor tempo possível, pois ao identificar os recursos mais adequados ao valor da organização, como por exemplo pela automatização do processo e o compartilhamento das ações com o próprio cliente, os resultados são otimizados impulsionando o crescimento e destaque da organização. **CONCLUSÃO:** Em vista dos argumentos apresentados, entende-se que o uso dos recursos supracitados otimiza a qualidade dos serviços ao tornar possível processar adequadamente os dados gerados e utilizá-los de forma estruturada, rápida e eficaz, sendo viável a aplicabilidade da automatização através do autoatendimento e da teleconsulta.

**Palavras-chave:** Análise de negócios, Business intelligence, Self-service, Autoatendimento, Teleconsulta.