

# Parceria estratégica:

## O case do Planserv e a transformação da saúde pública baiana através da tecnologia

Como a autogestão pública utilizou Inteligência Artificial e Inteligência de Dados para otimizar recursos, reduzir fraudes e elevar a qualidade do atendimento a 500 mil beneficiários.



### PERFIL DO CLIENTE

- Maior sistema de assistência à saúde da Bahia em volume de pessoas atendidas
- Cuida de aproximadamente 500 mil beneficiários
- Cobertura em Salvador e em outros 417 municípios do interior do estado

### PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

- Crescimento de 64,34% no uso de biometria facial, alcançando 336 mil beneficiários e reduzindo fraudes
- Identificação e acompanhamento de casos de alta complexidade via Inteligência de Dados para terapias mais assertivas
- Geração de eficiência financeira através do fortalecimento da auditoria em tempo real

### OBJETIVOS

- Equilibrar escala operacional com qualidade no atendimento prestado aos beneficiários
- Fortalecer a experiência dos usuários e atender às expectativas da população
- Otimizar recursos operacionais para investir diretamente na qualidade da assistência

### DESAFIO

- Superar as percepções controversas e o ceticismo cultural em torno da prestação de serviços públicos, desmistificando a burocracia e entregando um cuidado ágil e seguro em larga escala.

“ A integração entre a inteligência tecnológica e a gestão humanizada reafirma a responsabilidade do Planserv em se consolidar como uma referência de modernidade na administração pública.

Ao otimizar processos internos com o apoio da Maida;health, o órgão não apenas eleva o padrão de eficiência operacional, mas também entrega uma assistência mais ágil e segura.



## Parceria estratégica entre Planserv e Maida;health visa aumentar a performance na gestão pública

Autogestão pública baiana conta com soluções da Maida;health para executar o desafio de levar assistência de saúde à capital e a outros 417 municípios

O **Planserv**, Assistência à Saúde dos Servidores Públicos da Bahia, atende cerca de 500 mil beneficiários em Salvador e outros 417 municípios do interior do estado. **Considerado o maior sistema de assistência à saúde da Bahia em volume de pessoas atendidas**, o órgão busca equilibrar escala operacional e qualidade no atendimento prestado aos beneficiários.

“Em um cenário em que a administração pública ainda gera percepções controversas sobre sua atuação, existe uma necessidade ainda maior de atender às expectativas da população. A prestação de serviço público, culturalmente, costuma ser colocada em xeque. É preciso desmistificar esse sentimento”, afirma Larissa Guerra, coordenadora executiva do Planserv.

Para fortalecer a experiência dos usuários, o órgão conta com soluções da **Maida;health**, empresa do ecossistema **MV**. As tecnologias utilizadas são o **iHealth Eco**, plataforma que utiliza Inteligência Artificial para apoiar a gestão de operadoras de saúde, além do **BPO Tech**, solução voltada à terceirização de processos estratégicos, como auditoria em tempo real e operação de call center.

Segundo Larissa Guerra, a parceria vai além da implementação tecnológica e se traduz em atuação conjunta na rotina operacional do órgão. Em 2025, a Maida auxiliou o Planserv a **otimizar os recursos** para investir no que realmente importa, que é a qualidade da sua assistência à saúde. Para isso, a healthtech trabalhou, ao mesmo tempo, em três áreas de ação diferentes: **Fortalecimento da auditoria, ampliação da inteligência de dados e geração de eficiência financeira**.

Dois exemplos importantes são o crescimento de **64,34% no uso de biometria facial**, alcançando 336 mil beneficiários, o que **reduziu as fraudes**. E o uso da **Inteligência de Dados para identificar casos de alta complexidade**, proporcionando um acompanhamento mais próximo e oferecendo a esses pacientes **terapias mais assertivas**.

“Boa parte do time da Maida;health atua dentro do Planserv. Temos uma equipe dedicada, em período integral, acompanhando nossas necessidades e participando das tomadas de decisão relacionadas à gestão operacional. Isso fortalece a parceria e traz mais agilidade para os processos”, destaca Larissa.

Essa integração entre a **inteligência tecnológica e a gestão humanizada** reafirma a responsabilidade do Planserv em se consolidar como uma referência de modernidade na administração pública. Ao otimizar processos internos com o apoio da Maida;health, o órgão não apenas eleva o padrão de eficiência operacional, mas também entrega uma assistência mais ágil e segura, provando que a tecnologia é, hoje, o principal motor para desmistificar a burocracia e priorizar o cuidado com o beneficiário.

### Sobre a Maida;health

A Maida;health é uma healthtech brasileira que transforma a gestão da saúde suplementar por meio de tecnologia, dados e Inteligência Artificial. Parte do ecossistema MV, a empresa atua ao lado de operadoras de saúde e planos de autogestão, apoiando decisões mais assertivas, aumentando a eficiência operacional e promovendo a sustentabilidade no setor. Com uma abordagem centrada em valor, a Maida conecta gestão populacional, regulação assistencial e inteligência de dados para gerar maior previsibilidade de custos, reduzir desperdícios e melhorar a qualidade do cuidado. Hoje, a Maida já impacta mais de 9 milhões de vidas, gerencia cerca de R\$8 bilhões em faturamento e realiza mais de 8 milhões de regulações por ano, consolidando-se como uma das principais plataformas de transformação da saúde suplementar no Brasil.