

Espaço MIT Alumni do Brasil

Nesta edição, Nira Broner Worcman, VP de relações institucionais do MIT Alumni Club do Brasil e diretora associada da Art Presse entrevista Marta Luconi, CEO e co-fundadora da Central da Visão, uma healthtech brasileira que oferece cirurgias oftalmológicas com valores reduzidos, contribuindo para a redução da fila do Sistema Único de Saúde (SUS).

Por **Nira Worcman**

Como surgiu a ideia de criar a Central da Visão? Quando ela foi efetivamente criada?

A ideia de criar a Central da Visão surgiu porque meu sócio, Guilherme Prado, atualmente CFO da empresa, tinha um portal de finanças pessoais com mais de 2 milhões de acessos orgânicos ao mês, em que orientava a população de menor renda a ter acesso a bens e serviços. A demanda por cirurgias de catarata era enorme. Ele entendeu que era a maior fila do SUS e que as pessoas aguardavam anos para operar, por não ter opção. Aí, em 2017, criou a startup para tornar mais acessíveis as cirurgias de visão no Brasil.

Quais os serviços que a empresa oferece? Já existia alguma empresa semelhante no Brasil?

A Central da Visão oferece todos os tipos de cirurgias oftalmológicas com valores entre 10% e 40% mais acessíveis do que os valores do sistema particular, variando por clínica e cidade. Conseguimos oferecer essas condições sem abrir mão da qualidade porque utilizamos horários

vagos de cirurgiões oftalmologistas. Porém, a acessibilidade faz o paciente se interessar, mas não garante que ele faça a cirurgia. Aprendemos que muitos paravam no meio da jornada, não compareciam, não faziam os exames. Por isso criamos uma metodologia que acompanha toda a jornada cirúrgica. Este serviço não existia no Brasil: a Central da Visão foi pioneira como healthtech de jornada cirúrgica.

Como vem sendo o crescimento da empresa? E o número de pacientes atendidos?

Temos tido um crescimento muito acelerado, praticamente dobrando a empresa todos os anos. Atuamos em ambiente 100% digital, acompanhando a jornada de pacientes em clínicas parceiras (modelo figital, ou seja, físico e digital), e isso nos dá uma estrutura leve para escalar mais rapidamente. Crescemos muito em capilaridade, estamos com 52 clínicas afiliadas em 13 estados do país, além do Distrito Federal, e já realizamos mais de 12 mil cirurgias de visão.

A cada edição, o MIT Alumni do Brasil, associação de ex-alunos do Massachusetts Institute of Technology, fundada em 1999, traz uma discussão sobre assuntos relevantes nos campos do empreendedorismo, da inovação e do investimento anjo.



**ACHAMOS QUE
EMPRESAS QUE USAM
IA PARA RESOLVER
UM PROBLEMA REAL E
GANHAR ESCALA COM
ISSO ESTÃO NO
CAMINHO CERTO.**



Ronaldo Abati (CMO e CTO), Guilherme Prado (CFO) e Marta Luconi (CEO) Fundadores da Central da Visão



Quais as principais dificuldades que teve que enfrentar?

Duas grandes dificuldades foram a COVID e o pioneirismo. A COVID trouxe muitas incertezas e prejudicou demais nossa operação. Lidamos com um público idoso e mais vulnerável. Paramos a operação em 2020 por 5 meses porque o deslocamento colocava em risco os pacientes. E o pioneirismo trouxe muitos desafios: o conceito de jornada de saúde digital era muito incipiente, não havia um sistema de gestão focado na jornada do paciente. Todos os sistemas eram focados no prontuário médico, na redução de glosas, e em eficiências de hospitais. Mas da dificuldade fizemos a oportunidade e desenvolvemos o FAROL, metodologia proprietária de gestão e software de acompanhamento de jornada cirúrgica. Nosso co-fundador e CMO

Ronaldo Abati, teve papel fundamental no desenvolvimento dessa tecnologia.

Como vocês conseguiram atrair investidores para o negócio e quanto conseguiram arrecadar? Quem são os principais investidores? Como o MIT Angels tem contribuído para o desenvolvimento da empresa?

Captamos R\$ 4,6 milhões com grupos de anjos respeitados: Gávea Angels, Hangar 8 Capital, 4AM Capital, Columbia Ventures e Sororitê. Os anjos relatam terem se atraído pela senioridade dos sócios (sólidas experiências em Marketing, Liderança de equipes, Planejamento Estratégico, Finanças, Digital e Mesas de Performance), pelo FAROL® (nosso CRM proprietário que permite alta escalabilidade), pela marca Central da Visão (que já é líder em share of voice em cirurgias no Google) e

pelo track record: +12 mil cirurgias, 68% de conversão cirúrgica e GMV de R\$ 27 milhões para 2023.

Temos vários investidores alumni do MIT e dois com especial contribuição. A Maria Alice Frontini (que nos passou orientações valiosas sobre o pitch na primeira captação e se tornou nossa investidora) e o Sergio Luconi Jr. (especialista em M&A e fundador da VoxPak, boutique de M&A e geração de valor que tem nos assessorado com modelagens, valuation e captação).

Qual a relevância do uso de tecnologias de Inteligência Artificial na empresa? Em quais atividades ela é usada, e como?

A Central da Visão é a healthtech pioneira no Brasil na utilização de IA para sua estratégia de marketing de atração. Usamos IA para uma aquisição de leads

mais efetiva. Cruzamos dados offline e online, combinando o perfil de pacientes com alta probabilidade de conversão cirúrgica com IA do Google, que busca perfis similares e maximiza o potencial ROI em nossas campanhas. Usamos IA também para ajudar o time de Consultores de Saúde durante os atendimentos, com sugestões de respostas e direcionamentos.

Como é possível utilizar a IA de forma humanizada?

Hoje quase 1/3 dos pacientes de catarata e 60% dos pacientes de cirurgias refrativas (que são mais jovens e digitalizados) querem as informações de forma ágil e assíncrona – sem interação por telefone. Nosso sistema permite isso: criamos a atendente virtual Íris, para fazer um atendimento completo para pacientes que não precisam do suporte de um consultor de saúde por telefone. Estamos expandindo o mercado e educando em um novo hábito, de usar um serviço particular de saúde. Produzimos muito conteúdo em linguagem simples, que vai sendo disponibilizado conforme o paciente avança na jornada de saúde. Fizemos dessa forma por entender que a tomada de decisão de operar também é uma parte importante da jornada, muito mais complexa do que uma vitrine com um carrinho de compras. Usamos a tecnologia para economizar tempo de quem está há meses esperando na fila do SUS e isso é um valor percebido pelo nosso paciente. Mas a qualquer momento, se ele precisar tirar uma dúvida por voz ou por vídeo, o próprio FAROL entende e já transfere o atendimento para o time de consultores de saúde que estão preparados para acolher e orientar.

Qual a contribuição da IA para o alto nível de satisfação dos clientes atendidos pela empresa?

Acreditamos que o primeiro ponto que nos leva a um alto nível de satisfação do cliente, NPS (Net Promoter Score) 94%, é o fato de sermos transparentes com o paciente. A Íris não tem a intenção de enganá-lo, a ponto de ele achar que está conversando com um ser humano. Mas,



**DESONERAMOS O
SUS AO OPERAR
OS QUE PODEM
PAGAR UM VALOR
MAIS ACESSÍVEL
E FAZEMOS A FILA
ANDAR MAIS RÁPIDO
PARA OS MUITO
VULNERÁVEIS, QUE
NÃO PODEM
PAGAR NADA.**



ao mesmo tempo, ela faz o acolhimento, que é muito esperado pelo paciente, de forma carinhosa, simples e ágil. Nosso time de Consultores de Saúde passa por treinamentos para não usar respostas robotizadas. Por exemplo, não medimos TMA, e sim, conversão. Treinamos a equipe por empatia, porque aprendemos que aqueles que querem falar pelo telefone, podem ficar mais seguros para seguir sua jornada. Os nossos modelos preditivos ajudam a saber quando transbordar este paciente para o atendimento humano, para não deixar ninguém desassistido.

Como você vê o uso de IA nas empresas em geral, e quais os principais pontos a melhorar?

Acho que é muito importante separar o que é modismo do que é efetivo. Inteligência Artificial já existe há muito tempo, mas agora o termo voltou aos holofotes por conta da IA generativa, que é uma novidade dos últimos anos. A IA generativa é a capacidade de a máquina criar, desde textos com características humanas, até sons e imagens. Na Central da Visão tentamos sempre separar o que é moda e o que vai nos ajudar. Achamos que empresas que usam IA para resolver um problema real e ganhar escala com isso estão no caminho certo. Já empresas que deixam de olhar para o problema real e só querem que as pessoas se adequem à ferramenta, talvez não estejam usando a tecnologia da melhor forma.

Qual é o faturamento da empresa e quanto a empresa vale hoje? Quando devem alcançar o break even point?

O GMV previsto para este ano é de R\$ 27 milhões, receita esperada pela realização de 7 mil cirurgias de visão em 2023. O valuation estimado para esta captação é de R\$ 68 milhões, premony. Nosso Business Plan previa o breakeven em Q1 de 2025, mas avançamos muito em produtividade e eficiência e estamos com um cash burn baixo, de menos de R\$ 100 mil/mês, nos aproximamos do breakeven em Q4 2023. Os indicadores estão saudáveis, por isso estamos com a rodada aberta de captação, para escalar

mais rápido. Temos um plano detalhado, ambicioso, mas factível, de realizar 100 mil cirurgias de visão nos próximos 5 anos, impactando positivamente a vida de dezenas de milhares de pessoas cegas ou com baixa visão.

Em quanto vocês têm contribuído para a redução das filas no SUS?

Nós estimamos que a fila do SUS tenha 500 mil pessoas, desde a fila cirúrgica até a pessoa que aguarda pela consulta para confirmação do diagnóstico. Considerando 7 mil cirurgias neste ano, estamos falando de uma healthtech contribuindo para operar 1.5% dos pacientes, reduzindo uma dor social enorme. No plano de 100 mil cirurgias em 5 anos, estamos falando de operarmos 5% da fila. Há muito espaço para crescermos.

Pensando no futuro, quais são as próximas áreas que vocês pretendem adentrar?

Pensamos em expandir para outras especialidades médicas, em cirurgias e procedimentos. Já mapeamos áreas em que há grande demanda reprimida (buscas em ambiente digital ou fila do SUS), impacto na sociedade, baixa complexidade e possibilidade de utilização de nossa metodologia de jornada, com Farol e equipe versada em tecnologia apoiando os pacientes para cumprirem suas jornadas. De cirurgias, hérnia e vesícula têm alto potencial e de procedimentos, o DIU aparece como um forte candidato para uma nova área de planejamento familiar e impacto.

Você acha que os serviços públicos poderiam ser beneficiados com o uso da tecnologia para atendimento aos pacientes utilizada pela Central da Visão?

Desoneramos o SUS ao operar os que podem pagar um valor mais acessível e fazemos a fila andar mais rápido para os muito vulneráveis, que não podem pagar nada. Entendemos que o SUS e mesmo hospitais particulares se beneficiariam muito com uma ferramenta de jornada

PRETENDEMOS FAZER 100 MIL CIRURGIAS DE VISÃO EM 5 ANOS E EXPANDIR PARA OUTRAS ÁREAS DA MEDICINA.

como o FAROL, porque esta conduz o paciente de forma ágil e eficiente, reduzindo perdas, otimizando prazos, gerando previsibilidade de volume e receita. E com o tempo e a evolução do FAROL em IA, podemos usar a ferramenta para fazer mais modelos preditivos, diagnósticos precoces de doenças e redução de gastos com saúde preventiva. É muito mais eficaz e barato operar a visão na fase inicial de doenças como retina ou glaucoma, do que esperar que as doenças avancem, resultando em procedimentos muito mais caros e na chance real de perda irreversível da visão.

Já houve alguma aproximação com o SUS, no intuito de alguma parceria com a tecnologia que vocês desenvolveram para que eles mesmos possam “modernizar” algumas das etapas de atendimento à população?

Ainda não houve uma aproximação do serviço público com nossa empresa, mas já conversamos com fundos que veem com muitos bons olhos o nosso trabalho, quase nos classificando como uma Govtech, porque atuamos na iniciativa privada ajudando a solucionar dores sociais do Brasil.

Quais são os principais planos da Central da Visão para o futuro?

De planos futuros, pretendemos fazer 100 mil cirurgias de visão em cinco anos e expandir para outras áreas da medicina. Queremos no futuro poder oferecer um produto financeiro ainda mais acessível, parcelado em boletos ou pix e com prazos mais longos para pagamento. Faria sentido um modelo de blended finance, uma parceria pública privada para favorecer o acesso a crédito para cirurgias. De tecnologia temos um pipeline desenhado para implementar novas jornadas de saúde e de usar Inteligência Artificial no Farol Clínicas, que é a plataforma onde as clínicas têm acesso para acompanhar os pacientes da Central da Visão. ■