CONSULTING
GESTÃO HOSPITALAR

Checklist gratuito
Edição 2026

Checklist

As 7 perdas do ciclo da conta

Descubra em 15 minutos quanto a sua clínica ou hospital deixa de receber por mês

1	Guia atendida que nunca chegou ao faturamento
2	Glosa sem recurso no prazo
3	Autorização parada, pendente ou vencida
4	Prazo de apresentação estourado
5	Lote pago parcial, sem conciliação da diferença
6	OPME autorizada, utilizada e não cobrada
7	Tabela desatualizada em relação ao contrato

Gabriel Durães
Fundador da Consulting Gestão Hospitalar

Antes de começar

Como usar este checklist

Este checklist percorre as sete perdas mais comuns do ciclo da conta, do atendimento ao recebimento do convênio. Cada uma é dinheiro que a clínica ou o hospital já produziu no atendimento e que não chegou ao caixa.

Para cada perda, você encontra

- **A pergunta ao setor:** faça diretamente a quem executa o processo, sem avisar antes, para ouvir a resposta real.
- **O sinal de perda:** como saber se ela está acontecendo.
- **O que custa:** o efeito no caixa.
- **O que fazer esta semana:** uma ação concreta para começar a controlar.

Regras para o resultado ser confiável

1. Reserve 15 minutos e faça as perguntas a quem executa o processo, não a quem supõe.
2. Use os números do mês anterior. São suficientes para começar.
3. Sempre que falar de guias, anote a quantidade e o valor somado.
4. Marque cada perda que existir na sua operação. No fim, o resultado indica o próximo passo.

Este checklist não pede dado de paciente. Trabalhe com quantidades e valores, nunca com nomes ou documentos.

Perda 1 de 7

Guia atendida que nunca chegou ao faturamento

A pergunta ao setor

Quantas guias estão paradas entre a recepção e o faturamento agora, e há quanto tempo?

O sinal de perda

O atendimento foi feito e autorizado, mas a guia ficou na recepção ou presa numa pendência e não entrou em nenhum lote. Se a pendência não for resolvida a tempo, a conta perde o prazo de apresentação, mesmo com o paciente atendido.

O que custa

Atendimento realizado, custo pago e receita invisível. É dinheiro parado dentro de casa.

O que fazer esta semana

Tire do sistema as guias com atendimento no mês passado que ainda não foram faturadas. Separe por setor e por motivo, e coloque um responsável e uma data em cada uma.

Esta perda existe na sua operação? ☐ Sim ☐ Não

Na prática

Numa auditoria real da Consulting, havia 1.342 guias de atendimentos já realizados que nunca viraram fatura, somando R$ 449.111,47. Em 847 delas, ninguém tinha registrado o motivo.

No guia Consulting Sinais Vitais, os indicadores que medem esta perda são: Contas paradas (11) e funil atendido → faturado → recebido (8).

Perda 2 de 7

Glosa sem recurso no prazo

A pergunta ao setor

Quanto foi glosado no mês passado, em quantas guias, e quanto disso foi recorrido dentro do prazo?

O sinal de perda

O demonstrativo da operadora chega, ninguém confere item por item, o motivo da glosa não é registrado e o prazo de recurso passa. Pior ainda quando a diferença é "resolvida" excluindo a guia ou o item do sistema.

O que custa

Glosa não recorrida vira perda definitiva. E, sem o motivo registrado, o mesmo erro volta no mês seguinte.

O que fazer esta semana

Monte uma planilha única com o prazo de recurso de cada convênio. Confira quanto da glosa do último mês foi recorrido dentro desse prazo.

Esta perda existe na sua operação? ☐ Sim ☐ Não

Na prática

Na mesma auditoria, 1.104 guias tinham glosa que nunca foi registrada no sistema, somando R$ 1.134.034,18. Sem registro, não houve recurso.

No guia Consulting Sinais Vitais, os indicadores que medem esta perda são: Taxa de glosa (12), glosa por motivo (13) e taxa de recurso (15).

Perda 3 de 7

Autorização parada, pendente ou vencida

A pergunta ao setor

Quantos pedidos de autorização estão em aberto agora, e há quanto tempo está aberto o mais antigo?

O sinal de perda

Médico e paciente cobrando resposta, agenda ociosa, pendência de documento esquecida, senha que vence antes do procedimento.

O que custa

Procedimento que poderia ser autorizado e não acontece, ou acontece fora do prazo e vira glosa.

O que fazer esta semana

Liste todos os pedidos em aberto por data, com o status de cada um. Comece pelos vencidos e pelos mais antigos.

Esta perda existe na sua operação? ☐ Sim ☐ Não

No guia Consulting Sinais Vitais, os indicadores que medem esta perda são: Tempo de resposta da autorização (5) e funil autorizado → agendado → realizado (7).

Perda 4 de 7

Prazo de apresentação estourado

A pergunta ao setor

Qual é o prazo de apresentação de cada convênio, e alguma conta foi enviada depois dele no último mês?

O sinal de perda

Contas fechadas fora do prazo do contrato, lotes devolvidos, guia apresentada tarde demais.

O que custa

O atendimento aconteceu e o valor não pode mais ser cobrado. É a perda mais definitiva do ciclo.

O que fazer esta semana

Mapeie o prazo contratual de apresentação de cada convênio e compare com a data de envio das contas do último mês.

Esta perda existe na sua operação? ☐ Sim ☐ Não

No guia Consulting Sinais Vitais, os indicadores que medem esta perda são: Contas paradas (11).

Perda 5 de 7

Lote pago parcial, sem conciliação da diferença

A pergunta ao setor

Todo lote enviado foi pago integralmente? As diferenças têm explicação, guia por guia?

O sinal de perda

Valor pago menor que o valor enviado, sem conferência do demonstrativo de pagamento e sem explicação por motivo. A diferença vira um saldo que ninguém cobra.

O que custa

Uma diferença silenciosa em cada fechamento, que envelhece no contas a receber até virar perda.

O que fazer esta semana

Compare o valor enviado e o valor pago do último fechamento, por convênio, e separe cada diferença por guia e motivo.

Esta perda existe na sua operação? ☐ Sim ☐ Não

Na prática

Na auditoria, 401 lotes estavam pagos só em parte, com R$ 2.140.577,94 de saldo que ninguém havia cobrado. 379 desses lotes já estavam vencidos há mais de 90 dias.

No guia Consulting Sinais Vitais, os indicadores que medem esta perda são: Conciliação por lote (17) e prazo médio de recebimento (18).

Perda 6 de 7

OPME autorizada, utilizada e não cobrada

A pergunta ao setor

O que foi autorizado, o que foi utilizado em sala e o que foi cobrado batem, procedimento por procedimento?

O sinal de perda

Material de alto valor utilizado sem a cobrança correspondente na conta, ou cobrado diferente do que foi autorizado.

O que custa

A peça mais cara do procedimento fora da fatura, ou glosada por divergência com a autorização.

O que fazer esta semana

Confira 5 procedimentos com OPME do último mês, cruzando autorização, registro de utilização e cobrança.

Esta perda existe na sua operação? ☐ Sim ☐ Não

No guia Consulting Sinais Vitais, os indicadores que medem esta perda são: Faturado × pago por procedimento (10) e glosa por motivo (13).

Perda 7 de 7

Tabela desatualizada em relação ao contrato

A pergunta ao setor

Quando a tabela de cobrança foi conferida pela última vez contra o contrato de cada convênio e contra as referências Brasíndice e Simpro?

O sinal de perda

Procedimento novo sem cadastro, valores defasados, código diferente do previsto no contrato, glosa recorrente por "valor acima da tabela".

O que custa

Uma diferença pequena em cada guia, repetida todos os dias.

O que fazer esta semana

Pegue os 10 procedimentos de maior volume e confira o valor cobrado contra a tabela contratual de cada convênio.

Esta perda existe na sua operação? ☐ Sim ☐ Não

No guia Consulting Sinais Vitais, os indicadores que medem esta perda são: Faturado × pago por procedimento (10).

Resultado

Como ler o seu resultado

Marque abaixo as perdas que existem na sua operação hoje e conte quantas foram.

Perda	Existe?
1. Guia atendida que nunca chegou ao faturamento	☐
2. Glosa sem recurso no prazo	☐
3. Autorização parada, pendente ou vencida	☐
4. Prazo de apresentação estourado	☐
5. Lote pago parcial, sem conciliação da diferença	☐
6. OPME autorizada, utilizada e não cobrada	☐
7. Tabela desatualizada em relação ao contrato	☐
Total de perdas marcadas	_____

Resultado	O que significa
0 a 2 perdas	A operação está em ordem. As perdas restantes tendem a ser pontuais. Acompanhe por indicador para que não voltem.
3 a 5 perdas	Dinheiro recorrente está saindo por etapas isoladas do ciclo. Cada perda marcada não é um evento: é uma linha que se repete todo mês até alguém cuidar do processo.
6 ou 7 perdas	A receita não está sob controle da gestão. O primeiro passo é uma auditoria do ciclo da conta, que mostra com número e prova onde cada perda está, antes de qualquer mudança de processo.

Próximo passo

Do checklist à gestão por números

O checklist mostra **se** a perda existe. Para saber **quanto** ela custa, em quantas guias e onde nasce, é preciso medir. Você tem dois caminhos.

Medir por conta própria

O guia **Consulting Sinais Vitais** ensina a calcular os 18 indicadores que acompanham estas sete perdas, com fórmula, exemplo calculado, fonte do dado e o que fazer quando cada número piora. São 93 páginas, com autodiagnóstico, reunião mensal de indicadores e plano de 30 dias.

consultinghospitalar.com.br/sinais-vitais

Contar com a Consulting

A Consulting estrutura a gestão administrativa de clínicas e hospitais, do atendimento ao recebimento do convênio: auditoria com número e prova, recurso de glosa, conciliação, implantação de tabela e acompanhamento contínuo. A proposta só vem depois de entender a sua operação. A primeira conversa é gratuita e sem compromisso.

WhatsApp: **(71) 99383-7080**
Site: **consultinghospitalar.com.br**