

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

LUIS RICARDO DE OLIVEIRA SOUSA

A AUDITORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO PARA O FATURAMENTO
HOSPITALAR: um estudo de caso no HUT – Hospital de Urgência de Teresina

TERESINA

2016

LUIS RICARDO DE OLIVEIRA SOUSA

**A AUDITORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO PARA O FATURAMENTO
HOSPITALAR:** Um Estudo De Caso No HUT – Hospital De Urgência De Teresina

Monografia apresentada a uma banca examinadora
como requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Ciências Contábeis Da Universidade
Estadual do Piauí – UESPI.

Orientador: Prof. Esp. Dielson Moreira Gomes.

TERESINA

2016

LUIS RICARDO DE OLIVEIRA SOUSA

A AUDITORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO PARA O FATURAMENTO

HOSPITALAR: Um Estudo De Caso No Hut – Hospital De Urgência De Teresina

Monografia apresentada a uma banca examinadora como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis Da Universidade Estadual do Piauí – UESPI.

Aprovado em _____ de _____ de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Esp. Dielson Moreira Gomes
Professor Orientador

Prof. Msc. Amanda Raquel da Silva
Prof. Examinador

Prof. Dr. Cezimar Gomes da Silva
Prof. Examinador

Dedico esse trabalho de conclusão da graduação aos meus pais, pela capacidade de acreditarem e investirem em mim. A minha irmã, familiares, companheira e amigos que com muito carinho e apoio me incentivaram para que fosse possível a conclusão dessa monografia.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus pelo dom da vida e por ter iluminado o meu caminho, sempre me dando força, coragem, persistência para que eu pudesse chegar até aqui. Obrigado Senhor, por estender tuas mãos sobre minha cabeça, derramando sobre mim tua infinita misericórdia, me abençoando e me dando a sabedoria necessária para que eu possa alcançar meus objetivos.

Aos meus pais amados, Luis Afonso Irene de Sousa, Pai, sua presença significou segurança e certeza de que não estou sozinho nessa caminhada. Ana Cláudia de Oliveira Sousa, Mãe, seu cuidado e dedicação foi que deram, em alguns momentos, a esperança para seguir. Vocês me educaram com amor, se dedicaram à minha educação como ser humano, vocês fizeram de mim a pessoa que hoje sou, e eu só tenho motivos para agradecer. Sou e serei eternamente grato por tudo que vocês dedicaram a mim. Obrigado por tudo.

A minha irmã Juliana de Oliveira Sousa, pelo carinho e constante companheirismo, isso para mim é apoio de verdade, sei que ainda tenho grandes desafios pela frente, mas acredite seu apoio me ajuda muito. Obrigado minha irmã, minha amiga, por sempre estar comigo nos momentos mais difíceis, por saber me ouvir, me compreender e por ser tão maravilhosa e preencher minha vida com tanta alegria.

A minha companheira Bruna Melo, pelo amor, carinho, dedicação, por sempre me motivar nos momentos de fraqueza, agradeço por me ouvir, me fazer sorrir, me ensinar que a cada dia podemos recomeçar e me fazer acreditar que posso ser capaz, por sempre me apoiar, em fim agradeço tudo que já fez por mim.

Ao meu orientador Professor Especialista Dielson Moreira Gomes, pela orientação segura demonstrada na elaboração e concretização deste trabalho. Obrigado pela paciência, apoio e confiança.

Aos professores e coordenadores da Universidade Estadual do Piauí – UESPI, pela atenção e apoio, em especial aos meus colegas de classe que me acompanharam no decorrer destes anos e todos aqueles que direta e ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

RESUMO

O estudo objetivou analisar o cuidado tomado pelo setor de faturamento na hora da cobrança da conta hospitalar e avaliar os serviços prestados pela auditoria ao setor, de forma a evidenciar sua importância para a gestão hospitalar. Justificando-se o desenvolvimento da pesquisa, as falhas encontradas no processo de cobrança, e a conscientização da auditoria para o setor que gerencia as contas hospitalares dos pacientes. Trata-se de um estudo descritivo a respeito do fluxograma do faturamento, bibliográfico como auxílio para a fundamentação teórica e um tratamento quantitativo para o questionário aplicado à instituição da pesquisa. Para melhor ênfase ao estudo foi realizado uma coleta de dados após a aprovação do diretor da instituição do local da pesquisa, por meio de entrevistas e questionários, a amostra constitui de 5 profissionais. Nos resultados e discussões observou-se que todos detêm o censo de que a auditoria é importante para o setor, porém não é tratada de maneira uniforme, quanto aos procedimentos de controle interno, aproximadamente a metade tem o conhecimento pleno dos métodos aplicados para o desenvolvimento das atividades e os demais demonstram um conhecimento parcial em torno das técnicas de controle desenvolvidas. Dessa forma fica a deixa que o setor precisa estar constantemente assistido e assessorado pela alta gestão, pelos auditores e gestores do setor de maneira eficiente e eficaz, surgindo a necessidade de uma comunicação interativa.

Palavras - chave: Faturamento. Auditoria. Controle Interno.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the care of a billing industry when billing the hospital bill and evaluate the services provided by the audit to the sector, in order to show its importance for hospital management. Justify the research development, such as failures found in the collection process, and an audit awareness for the industry that manages as patients' hospital bills. It is a descriptive study about the billing flow chart, bibliographical as an aid to a theoretical basis and a quantitative treatment for the questionnaire applied to the research institution. For a better evaluation of the performance of a research company, a sample of 5 professionals. In the results and discursions it was noted that all census detainees that audit is important to the industry, however, the internal control procedure, about half of the full knowledge of the methods applied to the development of activities and the others demonstrate A partial knowledge about the control techniques developed. They form a given of an interactive communication. This is a caveat that the sector needs to be assisted and advised by the top management, by auditors and managers of the sector of efficient and effective efficiency.

Key-words: Billing. Audit. Internal control.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BE	Boletim de Entrada
FMS	Fundação Municipal De Saúde
HUT	Hospital de Urgência de Teresina
OPM	Órtese Prótese e Materiais Especiais
PNH	Política Nacional de Humanização
SAI	Sistemas de Informações Ambulatoriais
SIGTAP	Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS
SIH	Sistema de Informações Hospitalares
SUS	Sistema Único de Saúde
UTI	Unidade de Tratamento Intensivo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Benefícios da Auditoria.....	33
Tabela 2 - Avaliação da Auditoria e Controle Interno	35
Tabela 3 – Monitoramento	40

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Relação entre a função e regulação da auditoria	34
Gráfico 2 - Vínculo entre a auditoria e alta administração.....	35
Gráfico 3 - Desempenho da auditoria e controle interno.....	36
Gráfico 4 - Detecção de falhas pela auditoria.....	37
Gráfico 5 - Importância do controle interno para o alcance dos objetivos.....	38
Gráfico 6 - Comunicação e formalidade no setor de faturamento.....	39

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 AUDITORIA: CONCEITOS, PROCEDIMENTOS, TIPOS, CONTROLE INTERNO	14
2.1 CONCEITOS.....	14
2.2 PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA	16
2.3 TIPOS DE AUDITORIA – INTERNA E EXTERNA.....	17
2.3.1 AUDITORIA INTERNA	17
2.3.2 AUDITORIA EXTERNA	18
2.4 CONTROLE INTERNO	19
3 FATURAMENTO HOSPITALAR.....	22
3.1 CONTAS MÉDICAS	25
3.2 GLOSAS HOSPITALARES	26
4 ESTUDO DE CASO	29
4.1 LOCAL DA PESQUISA	29
4.2 DESCRIÇÃO DO PRÉ-FATURAMENTO DA CONTA HOSPITALAR	30
4.3 FATURAMENTO DA CONTA HOSPITALAR	31
4.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	33
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICES	48

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento social hospitalar veio progredindo junto com os avanços tecnológicos e a medicina, se transformando em lugares assistenciais e de tratamentos de enfermidades, auxiliados por máquinas, equipamentos e infraestruturas que dão suporte adequado ao paciente. A complexidade de uma instituição hospitalar está relacionada às características inerentes às atividades desenvolvidas e à variedade dos serviços prestados. Perante essa evolução da estrutura hospitalar, surgiu a necessidade de que os hospitais destinassem um local específico para o gerenciamento das contas hospitalares, ou seja, um setor de faturamento, sendo este gerenciado por profissionais capazes de compreender e administrar sua complexa estrutura.

O Faturamento de um Hospital é uma das funcionalidades de maior relevância na Administração Financeira de um hospital sendo ele público ou privado, pois traduz em moeda vigente todas as maneiras de prestação de serviços assistenciais em saúde do indivíduo, da comunidade ou de populações. Tal processo compete em enviar ao Sistema Único de Saúde - SUS, relatórios contendo informações pertinentes aos primeiros atendimentos até os procedimentos realizados no setor de internação ambulatorial e hospitalar, utilizando-se dos seguintes sistemas: Sistema de Informações Hospitalares - SIH e o Sistema de Informações Ambulatoriais - SIA do Sistema Único de Saúde, que além de gerenciar tais informações, auxilia também outras atividades.

A captura dos procedimentos para cobrança ocorre diretamente do prontuário do paciente, sendo esta uma das técnicas mais remotas utilizadas pelas clínicas médicas e hospitais, que se apresenta de forma apropriada dependendo de seu volume e porte do hospital. No entanto, algumas entidades, devido ao seu tamanho e complexidade, têm sentido a necessidade de controles internos, uma vez que seus dirigentes superiores são incapazes de supervisionar diretamente todas as operações.

O interesse pelo tema surgiu por perceber em estágios de disciplinas, falhas ao efetuar as cobranças de notas fiscais, falta de praticidade na realização das atividades, a forma como chega a informação para que se dê continuidade ao serviço de cobrança, dentre outras. Dando origem ao seguinte questionamento: Como as técnicas de auditoria e controle interno irão auxiliar na melhor efetivação operacional do serviço de faturamento hospitalar do HUT-Hospital de Urgência de Teresina?

Tal situação justifica a preocupação em requerer melhores soluções para uma adequada realização dos serviços de cobranças de procedimento, de modo que não haja perda de recursos, procurando deixá-lo mais prático e eficiente. Logo, a auditoria será um instrumento de gestão que irá consolidar o Sistema Único de Saúde - SUS, contribuindo para o faturamento por meio da adequada utilização e aplicação dos recursos, além de garantir o acesso e manter a qualidade do cuidado oferecido à saúde dos cidadãos.

O estudo tem significativa importância, pois envolve dinheiro público e a forma como ele está sendo destinado requer uma melhor atenção, afim de evitar gastos incorridos, em que se pode ter havido falha na hora da cobrança de determinado procedimento, ou até mesmo requerer recursos excedentes por lançar uma nota superfaturada. Nesse contexto poderá existir divergências na hora do hospital receber os recursos destinados. Outra relevância a esse estudo é que os documentos que adentram no setor de faturamento vêm de unidades de internação cujo ritmo é acelerado: enfermagem, recepção, centro cirúrgico, setores de exames laboratoriais, etc. Por isso, é comum algumas informações apresentarem lapsos, não conformidades ou estarem incompletas.

O estudo buscará contribuir para os hospitais oferecendo uma solução adequada para melhor efetivação dos serviços de faturamento, uma melhor prestação de informações aos diretores do hospital, trará uma segurança a sociedade pois os recursos oriundos da contribuição do povo, ou seja, impostos que são pagos pela população para que se tenha um serviço de qualidade, está sendo aproveitado de forma correta e servirá para a ciência como apoio para fundamentação de outros estudos afim de aperfeiçoar cada vez mais o serviço de faturamento.

Considerada como uma técnica que melhor fornece ao processo decisório veracidade e precisão das informações, a auditoria apoia o controle interno como forma de detectar os erros que sobrecarregam os custos, promovendo um serviço de qualidade, averiguando, analisando e constatando a melhor forma de gerar meios que propiciem o desenvolvimento de escopos dentro de uma proposta que relacione custo/benefício e qualidade no faturamento hospitalar.

Dessa forma, a pesquisa objetiva evidenciar a importância da auditoria no setor de faturamento, descrevendo as normas, os métodos, destacando o papel do controle interno e da contabilidade, como instrumentos fundamentais para a auditoria interna e externa.

A coleta dos dados foi realizada em duas fases A e B. A fase “A” consistiu em uma pesquisa consultada para a formação do referencial teórico, utilizando-se de livros, revistas, sites de internet, monografias, dentre outros. E a fase “B” foi formulada por meio de entrevistas e questionários elaborados pelo pesquisador.

A metodologia utilizada na execução deste trabalho quanto aos objetivos foi a pesquisa descritiva, caracterizando-se um estudo intermediário. Quanto ao procedimento, o método utilizado na elaboração do presente trabalho se caracterizou por ser uma pesquisa bibliográfica e um estudo de caso, e com relação a análise dos dados identificados no estudo de caso foi realizado uma abordagem quantitativa.

A seguinte pesquisa encontra-se dividida em 4 capítulos, sendo que o primeiro faz um panorama geral da pesquisa. O segundo, é a fundamentação teórica a respeito do tema e dos objetivos, ou seja, é o confronto das ideias de outros autores sobre o mesmo tema, com o intuito de empreender a pesquisa, nesse caso foi utilizado conceitos de auditoria, controle interno e características sobre o faturamento hospitalar.

O terceiro capítulo é o estudo de caso, é nessa parte da pesquisa que se encontra a descrição do processo de faturamento e a análise dos dados obtidos por meio de indagações e questionário aplicado. E para concluir a pesquisa, o quinto capítulo vem trazer as considerações finais, dissertando o alcance da pesquisa, além de sugestões para melhorar o desempenho do setor de faturamento e por fim as contribuições do estudo, e incentivos para o desenvolvimento de novas pesquisas.

2 AUDITORIA: CONCEITOS, PROCEDIMENTOS, TIPOS, CONTROLE INTERNO

O setor de faturamento hospitalar tem se tornado um ambiente muito complexo, devido ao grande número de processos que transitam regularmente nesse departamento. Considerando essas complexidades e visando auxiliar todos esses processos, o procedimento de auditoria se torna o meio muito eficaz para a revisão das técnicas utilizadas para realização dos trabalhos no setor de faturamento sendo, portanto, oportuno conceituar e descrever melhor essa prática que é a da auditoria, objetivando a compreensão de sua importância para o setor de faturamento de um hospital.

2.1 CONCEITOS

Conforme disposto acima a respeito do faturamento hospitalar e de acordo com as atividades desenvolvidas, o setor precisa passar constantemente por um monitoramento já que são atividades relevantes e de relação pecuniária. Dessa forma, as práticas da auditoria e do controle interno são as mais apropriadas para operar em paralelo com todas as atividades do setor. Assim afirma Zem (2010, p. 08):

A auditoria é uma disciplina que se assenta em normas e regras contábeis, mas se fundamenta especificamente na própria ética. Entende-se que o controle exercido pela contabilidade sobre o patrimônio, as informações obtidas relativas à estrutura e organização de uma empresa, apresentam resultados cuja exatidão é comprovada pelas técnicas e normas da auditoria.

Essa técnica contábil é uma prática diferenciada da contabilidade e, embora utilize seus fundamentos como base para realizar sua finalidade, tem por objetivo obter resultados não somente contábeis, mas também administrativos, da situação econômico-financeira do patrimônio, e, no campo do faturamento hospitalar, da qualidade dos serviços prestados ao setor, além de confirmar a veracidade dos lançamentos apresentados pela equipe faturista.

O conceito de auditoria contábil, desenvolvido por Zem, oferece um ponto de partida para compreensão do que seja a auditoria, pois,

Auditoria é a técnica que consiste no exame de documentos, livros e registros, inspeções, obtenção de informações e confirmações externas e internas, obedecendo a normas apropriadas de procedimento, objetivando verificar se as demonstrações contábeis representam adequadamente a situação nelas demonstrada, de acordo com os princípios fundamentais e normas de contabilidade de maneira uniforme (ZEM, 2010, p. 08)

Este conceito tem um significado mais abrangente do que o conjunto de palavras em seus termos, pois aborda a comprovação e fidelidade de uma situação a ser demonstrada aos usuários, envolvendo mais que a mera conformidade de determinado padrão.

Pode-se afirmar que a auditoria no processo de faturamento hospitalar fundamenta-se essencialmente na relação ética de profissionais e entidades. Assim, busca-se dar um passo para o estudo desse assunto, evidenciando suas implicações e buscando destacar a urgência do seu desenvolvimento, pois é relevante que todos os profissionais compreendam a importância dessa atividade para ações específicas em prol da melhoria da qualidade no serviço. Práticas em desacordo com os padrões admissíveis, ou seja, uma cobrança indevida, erro na contagem das diárias de UTI, cobrança de procedimentos incompatíveis, dentre outras, podem gerar graves consequências na hora do faturamento das contas hospitalares.

Para o Ministério da Saúde a auditoria consiste:

No exame sistemático e independente dos fatos obtidos através da observação, medição, ensaio ou outras técnicas apropriadas, de uma atividade, elemento ou sistema, para verificar a adequação aos requisitos preconizados pelas leis e normas vigentes e determinar se as ações de saúde e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas (BANDEIRA et. al., 2015, p. 04).

É por meio do conceito trazido por Bandeira et. al., (2015), que se evidencia o objetivo essencial da auditoria, que seria garantir a qualidade da assistência médica prestada e o respeito às normas técnicas, éticas e administrativas previamente estabelecidas, assim como assessorar a implantação de medidas corretivas, revisar as normas ou ainda elaborar instruções que permitam o sucessivo aprimoramento do sistema.

Vários setores da economia passaram a utilizar a atividade da auditoria e entre eles está o setor de saúde que também se caracteriza por um modelo econômico e capitalista de otimização dos lucros. Por isso requer melhor desempenho dos profissionais e das instituições, incorporando a operacionalização dos processos de auditoria Bazzanella (2013). Dentre essas informações considera-se indispensáveis para o desempenho das atividades realizadas no setor de faturamento, dos consultórios, nos hospitais, tanto sob a ótica individual quanto na visão do atendimento aos preceitos públicos e privados nos quais o faturamento está inserido.

A auditoria em enfermagem tem como finalidade normatizar, orientar, disciplinar, racionalizar e identificar as deficiências existentes nos registros hospitalares, intervindo diretamente nos gastos e glosas desnecessários principalmente nos setores mais críticos como unidade de terapia intensiva, semi-intensiva e centro cirúrgico (SILVA et al., 2012, p. 02).

Nesse sentido, Silva comprova que a auditoria carece de avaliar o trabalho das pessoas que estão diretamente ligadas a execução das atividades operacionais nos diversos setores do hospital, avaliação essa que se dá por meio de planejamento e análise da sistemática vigente e da qualidade do serviço prestado. Sucedendo da seguinte maneira: acompanhamento do prontuário do paciente, verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado, que conta na autorização de informações hospitalares e os itens que compõem a conta hospitalar cobrada, assegurando um pagamento justo mediante a cobrança adequada.

Logo, afirma Rocha (2011), profissionais de diferentes áreas envolvem-se com auditorias, como médicos, enfermeiros, administradores, dentistas e outros, buscando trabalhar de forma integrada envolvendo toda a equipe que atua diretamente com o paciente, para que no final do processo todas as partes envolvidas sejam beneficiadas: instituições, profissionais e usuários. Por tanto, enfatizamos a importância da auditoria pois estabelece instrumentos avaliativos da qualidade do cuidado, utilizando-se a comparação da assistência prestada com padrões considerados como aceitáveis.

2.2 PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA

A auditoria é uma ferramenta eficaz utilizada para examinar registros e impressos contábeis em uma instituição. Tem como finalidade confirmar ou não as informações através de levantamentos, estudo e análise sistemática de procedimentos, operações e rotinas para auxiliar os gestores na tomada de decisão. (BAZZANELLA, 2013).

Portanto, pode-se concluir que procedimento de auditoria, segundo Bazzanella é uma composição de verificações e averiguações, a exemplo os testes substantivos, os testes de observância, as amostragens, os exames, dentre outros procedimentos previstos em um planejamento de auditoria, que permitem obter evidências ou provas suficientes e adequadas para analisar as informações necessárias à formulação e fundamentação de um relatório com o devido parecer por parte da atividade de auditoria.

Assim afirma a NBC T 12, RESOLUÇÃO CFC Nº 986/03

Os testes de observância visam à obtenção de razoável segurança de que os controles internos estabelecidos pela administração estão em efetivo funcionamento, inclusive quanto ao seu cumprimento pelos funcionários e administradores da entidade. Na sua aplicação, devem ser considerados os seguintes procedimentos: a) inspeção-verificação de registros, documentos e ativos tangíveis; b) observação - acompanhamento de processo ou procedimento quando de sua execução; e c)

investigação e confirmação - obtenção de informações perante pessoas físicas ou jurídicas conhecedoras das transações e das operações, dentro ou fora da entidade. Os testes substantivos visam à obtenção de evidência quanto à suficiência, exatidão e validade dos dados produzidos pelos sistemas de informações da entidade. As informações que fundamentam os resultados da Auditoria Interna são denominadas de "evidências", que devem ser suficientes, fidedignas, relevantes e úteis, de modo a fornecerem base sólida para as conclusões e recomendações à administração da entidade.

Dessa forma fica claro definir a função do procedimento de amostragem que ao se utilizar desse método, seja ele estatístico ou não, deve ser projetada e selecionada uma amostra que possa proporcionar evidência de auditoria suficiente e apropriada, para então realizar os exames.

2.3 TIPOS DE AUDITORIA – INTERNA E EXTERNA

Conforme os conceitos citados anteriormente, quando se fala em auditoria pensamos logo em avaliar todos os aspectos da operacionalidade de uma empresa ou apenas uma atividade, ou até mesmo um único aspecto dessa mesma atividade. No caso do faturamento hospitalar podemos ter como objetivo averiguar se os métodos de cobrança do hospital estão de acordo com os normativos legais ou até mesmo analisar se os objetivos da unidade de faturamento estão sendo atingidos. Logo, a necessidade da aplicação de vários tipos de análise e a indicação de meios mais viáveis de se desempenhar o trabalho neste setor é que se ramificou a auditoria.

2.3.1 AUDITORIA INTERNA

De acordo com a Resolução CFC 986/03 – NBC T 12 (Normas de Auditoria Interna), define auditoria interna como:

A auditoria interna compreende os exames, análises, avaliações, levantamentos e comprovações, metodologicamente estruturados para a avaliação da integridade, adequação, eficácia, eficiência e economicidade dos processos, dos sistemas de informações e de controles internos integrados ao ambiente e de gerenciamento de riscos, com vistas a assistir à administração da entidade no cumprimento de seus objetivos.

A auditoria interna é uma função independente de avaliação, criada dentro da instituição para examinar e avaliar suas atividades, tornando-se um serviço integrante da instituição. A proposta da auditoria interna é auxiliar os membros da administração a desempenhar suas funções e responsabilidades de maneira eficaz, ou seja, fornecendo

análises, avaliações, recomendações, assessorias e informações inerentes às atividades examinadas e as executadas. (SANTOS, 2013).

Conforme os conceitos evidenciados a respeito da auditoria interna, infere-se que é uma atividade que tem como objetivo auxiliar a entidade a atingir seus propósitos por meio de uma avaliação do seu sistema de controle interno, examinando a eficiência e a eficácia do trabalho realizado, buscando detectar falhas, erros ou fraudes, nos processos e por consequência a correção dos mesmos para melhoria da operacionalização das atividades dentro da instituição.

Quanto aos objetivos, Silva (2008, p.17) sintetiza que a Auditoria Interna tem por objetivo:

Examinar a integridade e fidedignidade das informações financeiras e operacionais e os meios utilizados para auferir, localizar, classificar e comunicar essas informações;
Examinar os sistemas estabelecidos, para certificar a observância às políticas, planos, leis e regulamentos que tenham, ou possam ter, impacto sobre operações e relatórios, e determinar se a organização está em conformidade com as diretrizes;
Examinar os meios usados para a proteção dos ativos e, se necessário, comprovar sua existência real;
Verificar se os recursos são empregados de maneira eficiente e econômica;
Examinar operações e programas e verificar se os resultados são compatíveis com os planos e se essas operações e esses programas são executados de acordo com o que foi planejado; e
Comunicar o resultado do trabalho de auditoria e certificar que foram tomadas as providências necessárias a respeito de suas descobertas.

Concluindo a síntese de Silva, o objetivo da auditoria interna está além de observar como os controles internos funcionam, mas também averiguar e examinar se as informações estão sendo aproveitadas conforme o objetivo desenvolvido pela empresa, e dessa forma acompanhar e estabelecer planos e métodos de trabalho que torne os mecanismos mais eficientes atendendo principalmente aos interesses dos gestores.

2.3.2 AUDITORIA EXTERNA

Primeiramente, vale esclarecer que a auditoria externa é moldada por um profissional independente que analisa as demonstrações contábeis da empresa e emite uma opinião, ou seja, um parecer a respeito do que foi analisado.

À vista disso, Santos e Bravosi (2013) determinam que a auditoria independente ou externa configura-se como aquela executada por profissionais ou empresas que não possuem vínculo ou subordinação à empresa auditada, com o objetivo de trazer uma opinião

independente sobre a situação financeira da organização. Além de que a auditoria pode ser adotada pelas organizações como forma de cumprir exigências estatutárias da própria empresa, como medida de controle dos proprietários e como imposição de credores ou instituições financeiras, para a efetivação de compras a prazo ou concessão de empréstimos financeiros.

Logo, pode-se afirmar por meio do conceito citado anteriormente de auditoria externa, que o propósito desse tipo de auditoria é aumentar o grau de confiança nas demonstrações contábeis, mediante a emissão de um parecer pelo auditor externo sobre a conformidade entre as demonstrações contábeis e uma estrutura de relatório financeiro aplicável.

Para Oliveira, Gomes e Porto (2012, p. 6) auditoria externa:

Constitui o conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo a emissão do parecer sobre a adequação com que estes representam a posição patrimonial e financeira, o resultado das operações, as mutações do patrimônio líquido e as origens e aplicações de recursos da entidade auditada consoante as normas brasileiras de contabilidade.

Sendo assim, a auditoria externa visa não só a credibilidade das demonstrações contábeis, mas que os procedimentos sejam realizados dentro das normas e princípios contábeis.

De forma complementar, Zanette, Nascimento e Alberton (2009) diz que a auditoria independente consiste no processo de apuração e envolve avaliação independente das contas e dos demonstrativos financeiros da organização, nos quais verifica-se os ativos e passivos, e os relatórios financeiros. No entanto, presume-se resumidamente que serve como uma importante verificação sistemática contra fraudes dentro da organização.

2.4 CONTROLE INTERNO

O controle interno constitui-se atividade essencial para as empresas, na medida em que propicia a garantia de continuidade do fluxo de operações, bem como o fornecimento de informações precisas e confiáveis necessárias ao processo decisório (VIEIRA, 2007).

Conforme a afirmação de Vieira, pode-se concluir que o controle interno se destina a, proteger o patrimônio da empresa, garantir exatidão e confiabilidade dos relatórios contábeis, promover a eficiência operacional; bem como estimular a obediência às políticas e diretrizes administrativas. Nesse contexto, com um controle interno eficiente, os processos se tornam ágeis e de fácil entendimento, tanto para os auditores como para os demais usuários das informações no processo de gestão do faturamento hospitalar.

Já para Thomé e Tinoco (2002) o controle interno se configura em: impedir que sejam executadas ações em desacordo com os planos estabelecidos; racionalizar recursos; evitar que se pratiquem atos ilegais; prover informações adequadas ao planejamento das atividades; oferecer tranquilidade e segurança aos gestores e outros interessados na organização.

De acordo com Costa (2013) o controle interno tornou-se mais relevante devido à necessidade de se apurar a situação econômica financeira das entidades, e deve ser uma ferramenta eficaz quanto ao controle de desperdícios e erros dentro das entidades hospitalares. Desse modo, quanto mais se conseguir organizar os processos através de processos claros e bem definidos, menos a incidência de erros e fraudes.

Conforme o crescimento das organizações o controle interno tem se tornado peça fundamental no acompanhamento e verificação das informações, evitando retrabalhos, pois na dúvida sobre como executar determinada atividade, a melhor maneira seria a disponibilização das informações de maneira padronizada dos procedimentos a serem realizados, aumentando desta forma a produtividade e a segurança de quem a executa. Os controles internos não protegem somente a organização, mas as pessoas que nela trabalham trazendo segurança nas atividades executadas. Os métodos de controle são utilizados para prevenir ocorrências antes de o fato acontecer ou detectá-las após o fato ocorrido, evitando situações que possam trazer danos à entidade hospitalar.

Segundo Sardinha (2013, p. 25):

Os controles organizacionais compreendem, em todas as organizações, a administração que cria mecanismos para controlar todos os aspectos possíveis da vida organizacional. Em geral, os controles organizacionais servem para: padronizar o desempenho, por meio de inspeções, pesquisas, supervisão, procedimentos escritos ou programas de produção. Padronizar a qualidade dos produtos ou serviços oferecidos pela organização, mediante treinamento de pessoal, inspeções, verificações, controle estatísticos de qualidade e sistemas de recompensas e incentivos. Proteger os bens organizacionais de abusos, desperdícios ou roubos, por meio de exigência de registros escritos, inspeções, levantamentos, procedimentos de auditorias e divisão de responsabilidades. Limitar a quantidade de autoridade que está sendo exercida pelas posições ou níveis organizacionais, mediante descrições de cargos, diretrizes e políticas, regras, regulamentos e sistemas de auditoria. Avaliar e dirigir o desempenho das pessoas, por meio de sistemas de avaliação do desempenho do pessoal, supervisão direta, vigilância e registros, incluindo informação sobre índices, como produção por empregado ou perdas com refugos por empregados, dentre outros. Prevenir para garantir o alcance dos objetivos organizacionais, pela articulação de objetivos em um planejamento, uma vez que eles ajudam a definir o escopo apropriado e a direção do comportamento das pessoas para o alcance dos resultados desejados.

Desta forma, é de grande valia o controle interno, pois serve para padronizar todas as maneiras de se executar tarefas e processos desenvolvidos dentro da organização. Portanto,

analisando a importância do controle interno dentro do faturamento hospitalar, percebe-se que nos dias atuais os controles precisam atuar com a finalidade de prevenção, porque é necessário que os controles tragam segurança quanto à diminuição de erros e falhas.

A necessidade de se apurar a situação econômico-financeira das organizações hospitalares surge a partir dos problemas ocorridos dentro de setores considerados críticos no hospital como centro cirúrgico, unidade de terapia intensiva e setor de semi-intensivos, o grande desenvolvimento nas entidades de saúde, provoca uma grande rotatividade favorecendo as perdas (LIMA et al., 2012).

É através dessas necessidades que surge a auditoria utilizada como ferramenta de gestão, porém, o controle interno se tornou mais importante para a administração do faturamento hospitalar, por conta de sua extensão, do tamanho e por causa de uma maior complexidade das análises dos prontuários, a fim de reduzir custos.

Para que haja um bom controle sobre as atividades organizacionais dentro do setor de faturamento, o controle depende de diversos fatores, entre eles, pode-se citar o gestor, que é o indivíduo responsável por tomar as decisões a fim de alcançar os objetivos traçados; a controladoria, que é o órgão responsável pelo projeto e administração do sistema que rege toda situação financeiro-econômica da entidade de saúde (BARIN, 2007).

3 FATURAMENTO HOSPITALAR

O Faturamento Hospitalar é uma das atividades de grande relevância na Administração Financeira de um hospital sendo ele público ou privado, pois traduz em moeda corrente todas as operações de prestação de serviços assistenciais em saúde aos indivíduos. O desenvolvimento na área de faturamento tem se caracterizado por muitas mudanças que aproximam cada vez mais as técnicas de gerenciamento de recursos na área hospitalar com as utilizadas nas empresas industriais e comerciais. É atribuição desse setor apresentar ao Sistema Único de Saúde (SUS), dados relacionados ao atendimento e aos procedimentos realizados no âmbito da internação hospitalar e ambulatorial, no qual essa transmissão de dados é realizada e administrada por meio do Sistema de Informações Hospitalares (SIH) e o Sistema de Informações ambulatoriais (SAI) do Sistema Único de Saúde.

A respeito da tomada das informações para os devidos lançamentos nos sistemas, afirma Mauriz (2011, p. 38): o setor de faturamento, a captura de dados para cobrança é feita diretamente do prontuário do paciente, essa é uma das formas mais antigas usada pelos hospitais e clínicas médicas que se apresenta de forma adequada dependendo de seu volume e porte do hospital.

É nesse âmbito onde ocorre a juntada e processamento dos dados relativos aos procedimentos hospitalares, com a finalidade de efetivá-los, buscando maximizar suas receitas. Sendo assim, é o setor administrativo que processa todas as contas conforme os atendimentos realizados no hospital, com o objetivo de apresentar aos convênios credenciados os devidos dados, e por fim, receber a devida renumeração por eles.

Esse setor é constituído por uma base de informações que é a peça essencial no funcionamento de um hospital. Dessa maneira, o faturamento mantém o equilíbrio financeiro de uma entidade hospitalar, por meio do encaminhamento das contas e gerenciamento dos cadastros internos conforme os atendimentos e a correta administração dos processos. Porém, a gestão de custo aplicada às entidades de saúde, implica na ampliação de benefícios que vai muito além das necessidades inerentes ao ciclo da contabilidade de custos, cuja preocupação finda-se na aplicação do custo dos produtos ou serviços com a finalidade de preparação de demonstrações contábeis, sob a configuração definida pela legislação.

É difícil dispor de um sistema de custos que atenda as conflitantes necessidades de alocação de custos para demonstrações contábeis, determinação de custos para negociação e tomada de decisão, e determinação dos custos dos produtos para medições e controle de custos. (LUSTOSA, 2006, p.10).

É sobre esse enfoque descrito por Lustosa, que o processo de faturamento deve dispor de instrumentos rigorosos e eficazes para controlar, desde o instante que se inicia a prestação de serviços, até os materiais que irão ser utilizados no conjunto da assistência à saúde do paciente, pois da maneira como o custo dos serviços prestado e os dos insumos utilizados nas atividades assistenciais são alocados pode não somente causar a redução de recursos financeiros e econômicos, como também, dependendo do tempo e da perda do quantitativo financeiro, colocar a instituição em situação frágil ou insolvente financeiramente.

Nesse sentido, é importante destacar que existem alguns fatores presentes no setor de faturamento hospitalar que merecem ser observados, haja vista que interferem de maneira incisiva nos processos e na gestão organizacional do setor. Esses fatores estão relacionados com as chamadas Glosas, anulação ou recusa total ou parcial do pagamento de uma conta, sendo muitas das vezes pontos onde o convênio discorda em fazer o pagamento de algum item na conta hospitalar que foi cobrado, justificando que a cobrança é indevida (RISSIO, 2010).

Outra maneira comum a esse procedimento seria o convênio não ter recursos para o pagamento da fatura na data de contrato, e a glosa faz com que ele obtenha mais um prazo para quitar com o débito, originando um trabalho a mais para os hospitais em ter um setor para recusar a glosa aumentando seu custo em serviço.

“Assim, é fundamental que os hospitais façam gestão, de forma eficiente, na organização dos processos de trabalho, buscando equacionar as despesas e alinhar o faturamento, evitando o desequilíbrio financeiro (SILVA et al., 2013).

Vale destacar que com o aumento nos custos das contas hospitalares, fez com que os governos limitassem o pagamento total das faturas, tal propósito tem o intuito de encorajar um melhor gerenciamento das instituições de saúde, trazendo como objetivo uma formatação dos custos hospitalares, propondo ao setor de faturamento a busca por medidas de controle que possam ser mais efetivas.

Neste contexto, os hospitais precisam estar sempre se estruturando para se adaptarem à nova realidade, uma vez que a principal preocupação está na sustentabilidade financeira, e isso se reflete no impacto do crescimento dos custos do setor e no modelo de financiamento que não apresenta resposta suficiente, no sentido de garantir a estabilidade econômica destas instituições.

Com essa necessidade de estruturação das organizações hospitalares, o setor de faturamento tem um papel relevante, pois este serviço, se bem desenvolvido, consegue equacionar as perdas provocadas por avaliação inadequada do prontuário, a exemplo uma glosa que pode passar despercebida, acarretando um subfaturamento ou ao não faturamento de determinados procedimentos.

Para Silva et al., (2013, p. 122):

O faturamento hospitalar, que é a soma dos valores das faturas emitidas em determinado período, tem como objetivo cobrar os serviços prestados aos usuários. Isso ocorre com o processamento das contas médicas e hospitalares dos pacientes atendidos nos diversos serviços do hospital, de forma a garantir o correspondente pagamento dos recursos utilizados.

Por meio do conceito descrito por Silva é possível retratar o objetivo do setor de faturamento de um hospital que é buscar dados dos prontuários dos pacientes e transformá-los em informações para o faturamento das contas hospitalares e ambulatoriais, além de compatibilizar esses dados com os aspectos éticos e legais do Sistema Único de Saúde (SUS), estabelece mecanismos de capacitação com as áreas que produzem as informações e proporciona melhorias dos processos de trabalho.

Evidenciado o objetivo do setor, fica claro que a função do faturamento é apenas realizar a soma das faturas, no qual os profissionais que realizam o cuidado, como médicos, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, auxiliares e técnicos de enfermagem, dentre outros, tem em sua competência alimentar de forma correta e com todos os dados o prontuário, para que no momento da análise do mesmo tudo possa ser faturado.

Porém, não é tão simples assim a função do faturamento, os procedimentos realizados pelos faturistas continuamente, devem ser executados com processos bem definidos. Sendo assim, o setor deve ser gerenciado por uma coordenação comprometida com a transparência e organização do hospital. Isso trará confiança aos pacientes e saúde financeira para a organização.

É por meio da AIH – Autorização de Internação Hospitalar, que os hospitais realizam o faturamento da produção, a qual é apurada de acordo com o valor e o código da tabela SUS, compondo assim os valores que serão recebidos pelos procedimentos realizados. Segundo Cintra et al., (2013) “A AIH é composta por um conjunto de variáveis: identificação do paciente, caracterização do hospital, recursos pagos pela internação, natureza do evento, tempo de internação e o destino do paciente ou motivo saída”.

O SIH – Sistema de Informações Hospitalares do SUS, é caracterizado como um modelo do tipo prospectivo, fundamentado na estimativa de custos médios aplicados a uma unidade determinada e tendo uma base de cálculo pré-definida apoiada no conceito de que os pacientes apresentam características semelhantes quanto às variáveis demográficas, sociais e clínicas (CINTRA et al., 2013, p. 3046).

Logo, as entidades de saúde buscam reunir os pacientes em grupos conforme suas semelhanças e características. Estas características tornam o sistema mais previsível no quesito financiamento, permitindo um maior controle e avaliação do faturamento da rede hospitalar. Além do mais, o Ministério da Saúde se propõe a ditar controles ao sistema como: o tempo mínimo de internação por tipo de patologia, estabelecimento de um número máximo de internações de acordo com a população, bem como as que visam redução de fraudes e se valem do cruzamento das informações de outros sistemas.

3.1 CONTAS MÉDICAS

Além dos insumos em geral que são contabilizados pelo setor de faturamento, este também apresenta em sua competência ao trabalho de análise das contas médicas, no qual o trabalho é realizado no mesmo ambiente onde funciona, na maioria das instituições, o faturamento, aproveitando a mesma equipe faturista. A diferença é que são conferidas, através de um plano administrativo, direitos dos usuários, conforme seu tipo de plano de saúde, a compatibilização entre os vários códigos de cobrança utilizados. Finalizado toda esta checagem administrativa, as contas de serviços médicos – hospitalares passarão a ser auditadas por enfermeiro e/ou médico auditor interno, no qual irão confrontar o solicitado na cobrança pelas instituições prestadoras, com os parâmetros internos utilizados pela auditoria. Conforme o parecer final, a fatura, poderá ser ré espelhada dependendo dos níveis de cobrança, pelo auxiliar faturista com os quantitativos liberados internamente para então ser alcançado a um número final para pagamento dos diversos itens apresentados, dessa forma identifica-se um certo índice de glosas, com os mais variados motivos.

Dessa maneira, conclui Balzan (2000, p. 31):

É neste setor que os financiadores da saúde supletiva e o próprio Ministério da Saúde, estão investindo no aprimoramento do seu pessoal técnico, dando formação em auditoria de contas médicas e gerenciamento de sistemas em saúde, afim de reduzirem custos, e ainda padronizar gastos nas diversas patologias que necessitem de internação hospitalar, atendimento ambulatorial ou mesmo outros serviços de apoio diagnóstico e terapêutico.

Por tanto, percebemos a relevância da análise das contas médicas tanto para o setor de faturamento quanto para a gestão hospitalar, pois conforme ocorre o processamento das contas é possível filtrar a ocorrência de glosas, e corrigindo essas falhas é possível reduzir os custos, auxiliando a gestão do hospital na melhor tomada de decisão.

A auditoria pode atuar em diversas áreas da organização. Porém, a auditoria de contas médicas, é caracterizada pela cobrança de procedimentos médicos realizados, assim como materiais e medicamentos utilizados, descritos no prontuário do paciente, constitui a prática mais utilizada pelas organizações hospitalares. É durante esse processo de cobrança que surgem as denominadas glosas (BORGES et al., 2012).

3.2 GLOSAS HOSPITALARES

Um dos elementos indispensáveis para a realização do processo de faturamento é o prontuário médico, importante instrumento legal na avaliação da qualidade da assistência prestada ao paciente que fornece informação essencial para possíveis processos judiciais e convênios de saúde, segundo a Resolução CFM nº 1638/2002, prontuário do paciente é:

Art. 1º — Definir prontuário médico como documento único constituído de um conjunto informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e à assistência a ele prestada, em caráter legal, sigiloso e científico que possibilita a comunicação entre membros da equipe multidisciplinar e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

Desta forma, sua informação é analisada e, portanto, nos casos em que gera dúvidas quanto aos procedimentos realizados ou a falta de anotações de enfermagem, pode incidir em glosas das contas hospitalares.

Conforme ocorre o processamento de fatura das contas hospitalares, registra-se uma certa quantidade de falhas durante esse processo, seja por conta dos faturistas, por falta das anotações dos setores de enfermagem ou clínicas médicas, ou por conta de serviços prestados por terceiros, essas falhas são as chamadas glosas, muito comum no setor de faturamento, no qual são identificadas pelos faturistas ou pelos auditores. Para melhor conceituar essa ocorrência afirma Ferreira et al., (2009, p. 40):

A glosa é o cancelamento parcial ou total do orçamento, por serem considerados ilegais ou indevidos, ou seja, referem-se aos itens que o auditor do plano de saúde não considera cabível o pagamento. As glosas são aplicadas quando qualquer situação gera dúvidas em relação à regra e prática adotada pela instituição de saúde.

De acordo com o exposto a respeito do conceito de glosas é notório comentar a respeito de sua classificação, nesse caso tem-se que as glosas administrativas, são aquelas decorrentes de falhas operacionais no momento da cobrança, falta de interação entre o plano de saúde e o prestador de serviço, que estão vinculadas às cláusulas contratuais; as glosas técnicas, estas são decorrentes da equipe de enfermagem ou médica, onde estão vinculadas a falta de justificativas ou embasamento que se apliquem à indicação de determinado procedimento, e a falta de anotação de enfermagem durante a assistência prestada ao cliente (FERREIRA, et al., 2009).

Porém, tem autores que além das classificações acima buscam também acrescentar as glosas lineares, que dizem respeito ao convênio, mas interferem diretamente na gestão hospitalar, possuindo características extras do prestador de serviço, e que ocorrem em mais de 60% dos convênios médicos (DAMASCENO, 2016).

Quando as instituições de saúde têm suas contas hospitalares glosadas pelas operadoras de planos de saúde, o convenio de saúde deve analisar e realizar a cobrança correta, repassando exatamente o que o paciente gastou e essas podem utilizar os recursos de glosas a fim de recuperar suas perdas econômicas. Logo, esses recursos de glosa consistem em uma maneira de recuperar descontos indevidos e corrigir ou detectar erros de faturamento. O recurso de glosas deve ser enviado, dentro do prazo estabelecido, para a operadora, em formulário destinado ao recurso de glosa ou em papel timbrado do hospital, com a data da análise pela auditoria e a identificação do profissional que o executou (SOUSA; FIORAVANTI; COLAVOLPE, 2016).

Quando incidem as glosas sobre o prontuário, observa-se conflito na relação entre o SUS e a instituição prestadora de serviços. Caso o motivo das glosas não seja identificado e corrigido, pode ocorrer grande "déficit" financeiro para a unidade prestadora de serviços podendo gerar uma diminuição dos serviços prestados à população (MOTA; SCIARRA; LEITE, 2009).

Nesse contexto as glosas podem ser fator de risco econômico e financeiro para um hospital. Portanto, métodos efetivos vêm sendo desenvolvidos para auxiliar o setor de faturamento na redução destas. A gestão por processos apresenta-se, então, como uma metodologia útil no assessoramento às instituições hospitalares e por meio de controles ajuda a reduzir a geração de glosas, já que propõe em sua definição, análise e gerenciamento de melhorias no desempenho dos processos da organização, sendo assim, vale destacar que a abordagem da gestão por processos conduz a empresa a um aumento global da qualidade e produtividade (BORGES et al., 2012).

Outro método eficaz é a auditoria que pode influenciar diretamente no serviço oferecido, pois prioriza o controle de gastos e exige do profissional maior dedicação. Tal fato valoriza a qualidade do cuidar exigindo seguir todas as fases do processo, conforme normas estabelecidas, portanto reduzindo as glosas e os custos (BAZZANELLA, 2013).

4 ESTUDO DE CASO

Este capítulo visa apresentar a fase “B” da pesquisa, que representa as informações obtidas por meio de questionamentos feitos aos colaboradores do setor de faturamento do HUT- Hospital de Urgência de Teresina, e através do questionário aplicado aos auditores e gestores.

O estudo de caso segue uma sequência lógica para a demonstração das informações citadas no parágrafo anterior, apresentando inicialmente um comentário a respeito da instituição de saúde a qual foi objeto de estudo e em seguida, faz-se uma descrição da rotina no setor de faturamento, para, depois, a avaliação dos questionários aplicados comparando-os com o referencial teórico.

4.1 LOCAL DA PESQUISA

O hospital objeto de estudo é uma entidade pública genuinamente piauiense e foi inaugurado em 5 de maio de 2008, na cidade de Teresina e tem por finalidade o atendimento de urgência e emergência, 24 horas, de média e alta complexidade. Por ser uma referência em todo o estado do Piauí, em dezembro de 2015 o Ministério da Saúde habilitou essa instituição como uma unidade de assistência de alta complexidade em traumatologia e ortopedia de urgência e emergência. Com essa nova competência o hospital está credenciado a realizar 54 procedimentos de alta complexidade em traumatologia e ortopedia, que cobrem desde cirurgias em que o paciente sofreu grandes perdas ósseas até lesões de tendões e nervos periféricos.

A prestação de serviço inicial realizada pela entidade é executada de acordo com as normas do acolhimento com classificação de risco que são um dispositivo da Política Nacional de Humanização (PNH), do Ministério da Saúde. Segundo a PNH, o atendimento deve corresponder à gravidade de cada caso ao invés de ser por ordem de chegada. Para simplificar o entendimento junto aos pacientes o Ministério da Saúde utiliza cores para representar cada caso de acordo com a gravidade.

O paciente classificado com a cor vermelha representa prioridade 0 (zero) é considerado caso muito grave em que o paciente corre risco de vida e precisa de atendimento imediato, em seguida vem a cor amarela que seria a prioridade 1, o caso também é grave, mas pode aguardar atendimento por até 30 minutos com uma reavaliação de enfermagem a cada 30 minutos. As demais cores, verde que é a prioridade 2 e azul prioridade 3, são consideradas

para os casos em que o paciente não corre risco iminente de morte, destacado a cor da gravidade de risco o atendimento poderá ser prosseguido no hospital de urgência de Teresina e logo o paciente será encaminhado para os demais serviços de saúde, de acordo com a prioridade de cada caso.

Para isso, o hospital conta com uma equipe de 1.507 funcionários, contidos o pessoal da assistência à saúde do paciente, os administrativos e o pessoal de apoio. Contém um total de 368 leitos de internação e 52 de observação. Estando localizado no segundo pavimento o setor de faturamento, sendo este, o responsável pela análise da conta hospitalar de todo paciente.

4.2 DESCRIÇÃO DO PRÉ-FATURAMENTO DA CONTA HOSPITALAR

O pré-faturamento da conta hospitalar começa na recepção com o boletim de entrada-BE, onde constam todas as informações cadastrais do paciente e os sintomas apresentados pelo mesmo. Em seguida, conforme o grau de risco, segue para as unidades de internação: clínico, cirúrgico ou tratamento intensivo. Dada a entrada no hospital o paciente fica em observação por um período de 4hs a 24hs, se for o caso de alta. Durante esse período, o processo será cobrado no Sistema de Informações Ambulatoriais – SIA, ou seja, serão cobrados apenas os procedimentos iniciais de avaliação: medicação, exames, insumos dentre outros. Nesse caso fica um responsável do setor de faturamento para recolher os BEs, não existindo um protocolo comprovando o recolhimento e então junto aos auxiliares administrativos é realizada a contagem manual do que foi utilizado pelos pacientes e então lançados os totais nas planilhas de cobrança do sistema.

Passadas às 24hs de observação o médico terá que dar um destino ao paciente seja alta, transferência, ou encaminha-lo para uma unidade de internação, neste último caso será originado um laudo de internação, contendo as informações cadastrais e o código estabelecido pelo Sistema Único de Saúde – SUS, conforme o parecer do médico. Fica responsável o gerente de cada clínica por recolher os prontuários com os laudos de internação, fazer uma listagem do que foi recolhido comprovados em protocolo e levados para dar entrada no setor de faturamento mediante assinatura da gerente do controle interno.

Tendo o controle interno recebido os lados e prontuários os mesmos são organizados para passarem por uma auditoria da enfermagem do qual será analisado toda a assistência recebida pelo paciente e se confere com o código de internação pré-estabelecido. Nos casos

em que ocorre divergência entre o código e o prontuário, esse passa por uma mudança de procedimento, dando origem a um novo lado.

Finalizado a análise dos prontuários, esses são repassados para um auxiliar administrativo que irá retirar os laudos dos processos e fazer uma lista de todos esses laudos para encaminhá-los junto com um protocolo para a Fundação Municipal De Saúde-FMS. Dada entrada dos laudos na FMS, prossegue para autorização, ou seja, passa por uma auditoria que irá analisar a cobrança do procedimento, estando tudo nos conformes, os laudos serão etiquetados e assinados pelo auditor, concluído esse processo os laudos retornam para o faturamento.

4.3 FATURAMENTO DA CONTA HOSPITALAR

O processo de faturamento inicia com a organização dos laudos que chegaram da fundação municipal de saúde, no qual serão incluídos novamente no prontuário do qual foram retirados e então separados, em prontuários com OPM - órteses prótese e materiais especiais, prontuários sem OPM e prontuários com diária de UTI - Unidade De Tratamento Intensivo. O tratamento dado aos prontuários com OPM e UTI é mais cuidadoso, pois são processos de grande valor em seus totais.

Os prontuários com OPM, são aqueles em que foram realizados procedimentos que foi preciso uma placa, um parafuso, um fio, ou fixador dentre outros, são materiais fornecidos por empresas terceirizadas e que precisa constar no prontuário a nota fiscal correspondente a cada material utilizado, a nota estando em desacordo com o procedimento o prontuário fica guardado como pendência até que a nota fiscal esteja adequadamente correta, nos casos em que a OPM não é compatível com o procedimento, é possível solicitar uma permuta por um procedimento semelhante e que seja compatível com a OPM, com o objetivo de não haver glosa, do contrário não sendo possível a mudança de procedimento ocorrerá a glosa, ou seja, o SUS não irá pagar o material utilizado nos procedimentos mas sim o hospital.

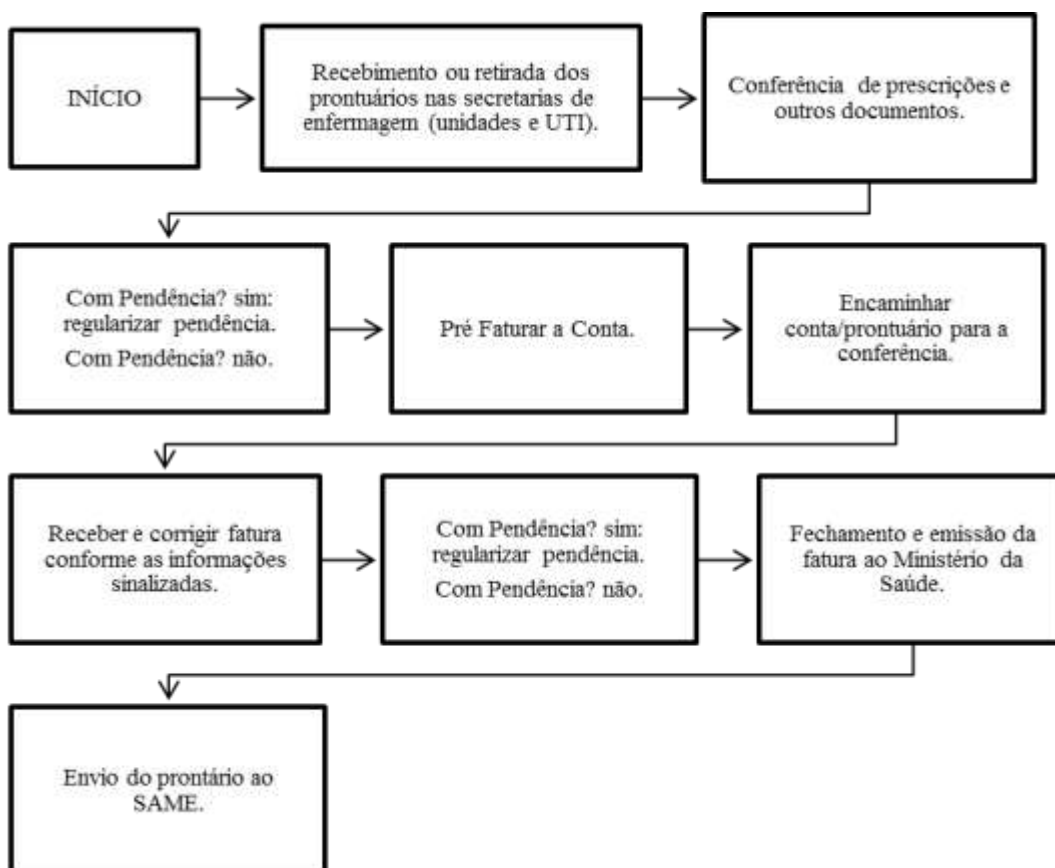
Com relação aos prontuários com diárias de UTI o tratamento também é cuidadoso por conta do valor cobrado pela estadia do paciente na clínica agregado à assistência que é oferecida nesse setor dentre medicações, avaliações, e outras técnicas de cuidado, dessa forma torna o prontuário um valor relevante e a atenção na hora da cobrança tem que ser bem detalhada.

Separados os prontuários e corrigido as pendências estão prontos para serem espelhados, ou seja, os auxiliares administrativos irão vistoriar, analisar e passar para um

papel de maneira manuscrita os procedimentos mais comuns, o que foi encontrado no prontuário e é passível de cobrança conforme a tabela de procedimentos estabelecida pelo SIGTAP - Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS. Concluído o método de espelhamento, o volume de prontuário fica em uma estante específica no setor, aguardando uma conferência. Porém a prática de examinação dos prontuários espelhados é feita por um auxiliar administrativo, em seguida os processos são encaminhados para digitação, ou seja, é o lançamento dos procedimentos encontrados nos prontuários no sistema SIH-Sistema de Informações Hospitalares do Ministério da Saúde, caso haja alguma pendência, esta é sinalizada e retorna para o espelhador corrigir o erro e passar por uma nova examinação.

A digitação é a fase final do faturamento, é por meio dessa última etapa que são demonstrados os relatórios dos valores totais de cada prontuário digitado, chamado de espelho da digitação, terminado esse processo é gerado um arquivo e enviado todas as informações de cobrança para um computador central, que é a máquina do gestor responsável pelo setor de faturamento em seguida é impresso os espelhos de digitação e anexados nos prontuários digitados. Após a digitação, os prontuários ficam também alocados em um lugar específico aguardando uma nova conferência, com o objetivo de detectar algum erro quando foi digitado.

FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE FATURAMENTO



4.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Como previsto na metodologia, foi realizada uma pesquisa por meio de um questionário aplicado a 5 profissionais dentre auditores e gestores da instituição de saúde HUT, tendo como resultado positivo o recebimento dos cinco questionários respondidos. O questionário foi elaborado com perguntas abertas e fechadas, visto que é de grande relevância a opinião por escrito dos entrevistados e nos demais casos é satisfatório as respostas delimitadas para formulação da análise, tendo como temática a auditoria e o controle interno sendo abordados em diversas situações, com o intuito de avaliar o desempenho dessas técnicas frente ao faturamento hospitalar do HUT, complementado a pesquisa e aperfeiçoando o alcance dos objetivos.

Ao avaliar a questão de número 01 do questionário a respeito das principais vantagens que a auditoria oferece para o setor de faturamento, se identificou uma sequência de repetições nas respostas resultando da seguinte forma:

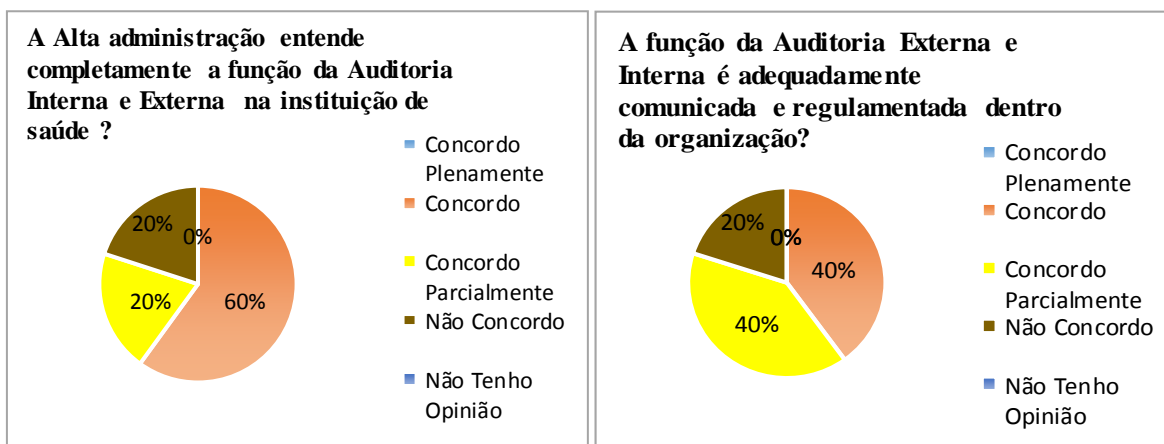
Tabela 1: Benefícios da Auditoria

ALTERNATIVAS	Frequência de Repetição
Identificar Riscos e Propor Alternativas	5
Favorecer a Aderência às Normas Internas	3
Minimizar Ocorrência de Erros	5
Reduzir os Custos	2
Não Tem Opinião	0
Outros	0

Fonte: Elaboração Própria do Autor.

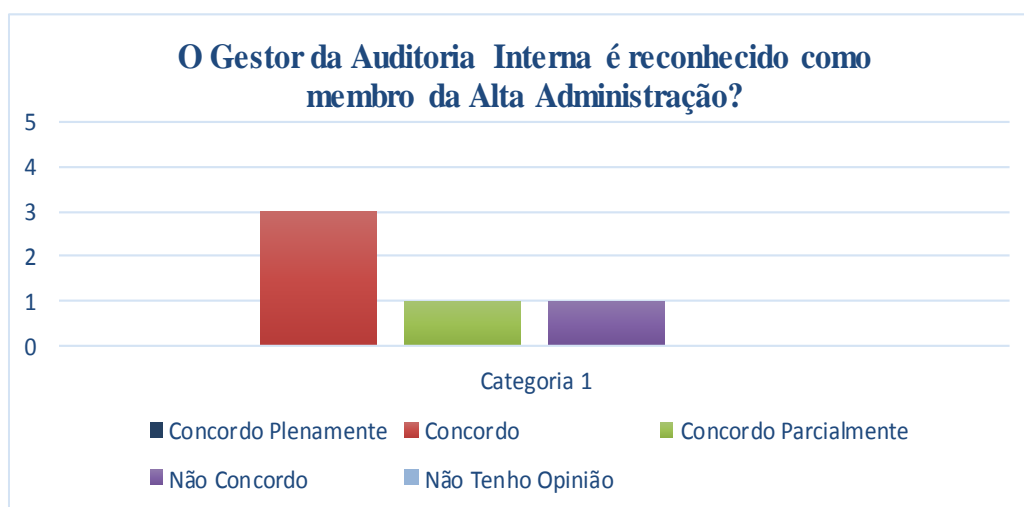
Com maior índice de opiniões a respeito dos benefícios da auditoria no setor de faturamento fica evidenciado a identificação de riscos, a sinalização de alternativas e a redução da ocorrência de erros, sendo que mais da metade dos profissionais também concorda que o processo de auditoria favorece a aderência as normas internas e menos que a metade afirma que essa técnica ajuda a reduzir os custos da instituição, concluindo todos tem sua opinião e constando nenhuma marcação na alternativa – Não Tem Opinião e também não identificaram outras vantagens, ou seja, a auditoria se destaca como método regulador das atividades dentro do setor .

Gráfico 1: Relação entre a função e regulação da auditoria



Fonte: Elaboração Própria do Autor.

Em relação aos dois gráficos, pode-se perceber que nenhum dos profissionais concordam plenamente sobre o reconhecimento da alta administração frente a auditoria e sobre sua regulamentação dentro da organização. Dessa forma é constatado que 60% apenas concordam que a alta administração tem o conhecimento da função da auditoria para instituição, e os outros 40% dos profissionais ficou dividido entre 20% que concordam parcialmente e 20% chegaram a não concordar com essa questão. Sobre a função da auditoria externa-interna e sua regulamentação na instituição de saúde 40% concordam ter esse conhecimento, 40% também declara concordar parcialmente, ou seja, demonstram conhecimento prévio sobre a regulamentação da auditoria na organização e 20% não concorda que essa técnica é realmente comunicada e regulamentada na instituição. Portanto, de acordo com os dados apresentados e além de ser destaque como um método eficiente, o setor de auditoria merece uma maior atenção por parte da alta administração tanto na sua atuação quanto a sua regulamentação.

Gráfico 2: Vínculo entre a Auditoria e Alta Administração

Fonte: Elaboração Própria do Autor.

O gráfico está elencado com a quantidade de profissionais que responderam à pesquisa e quantificado de acordo com as respostas. Dessa forma 3 dos entrevistados afirmam concordar com essa questão, fora os 3 ainda teve 1 que concordou parcialmente e também teve 1 que não concordou que o gestor é membro da Alta Administração. Conforme demonstração do resultado vale ressaltar que a auditoria é uma prática independente, se há evidências de que o gestor é membro da alta administração, a execução dessa prática é passível de corrompimento.

A questão de número 5 está relacionada ao desempenho das práticas de auditoria e controle interno no setor de faturamento resultando da seguinte maneira:

Tabela 2: Avaliação da auditoria e controle interno

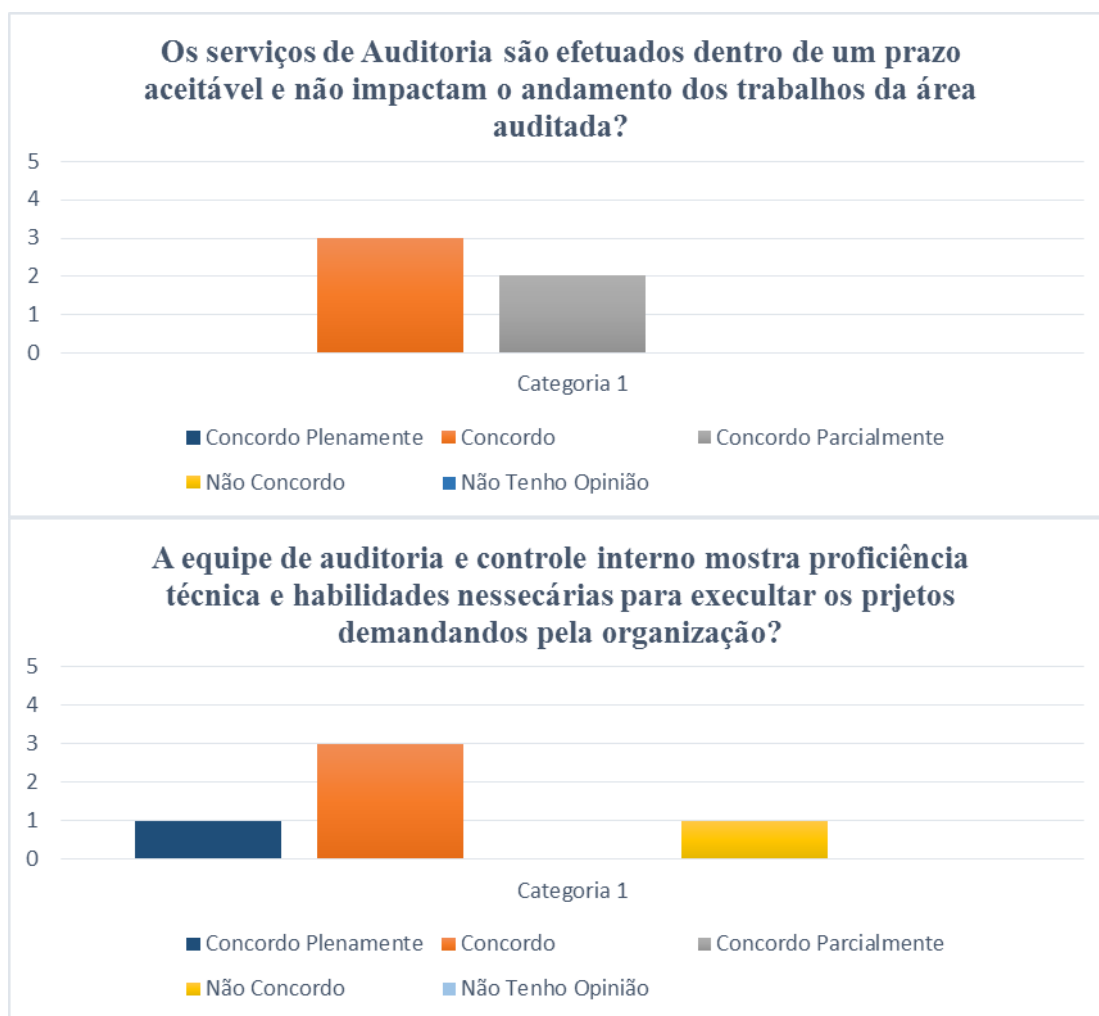
ALTERNATIVAS	Frequência de Repetição
Ótimo	1
Bom	3
Mais ou Menos	1
Ruim	0
Não Sabe	0

Fonte: Elaboração Própria do Autor.

De acordo com a frequência das respostas obtidas, a atuação da auditoria e do controle interno é de boa qualidade, porém o fluxo de processos diários apresenta um volume significativo, e espera-se um acompanhamento mais eficiente por parte da alta administração

e um desempenho mais eficaz dos setores de auditoria e controle, para que o hospital obtenha ótimos resultados em sua produção final.

Gráfico 3: Desempenho da Auditoria e Controle Interno

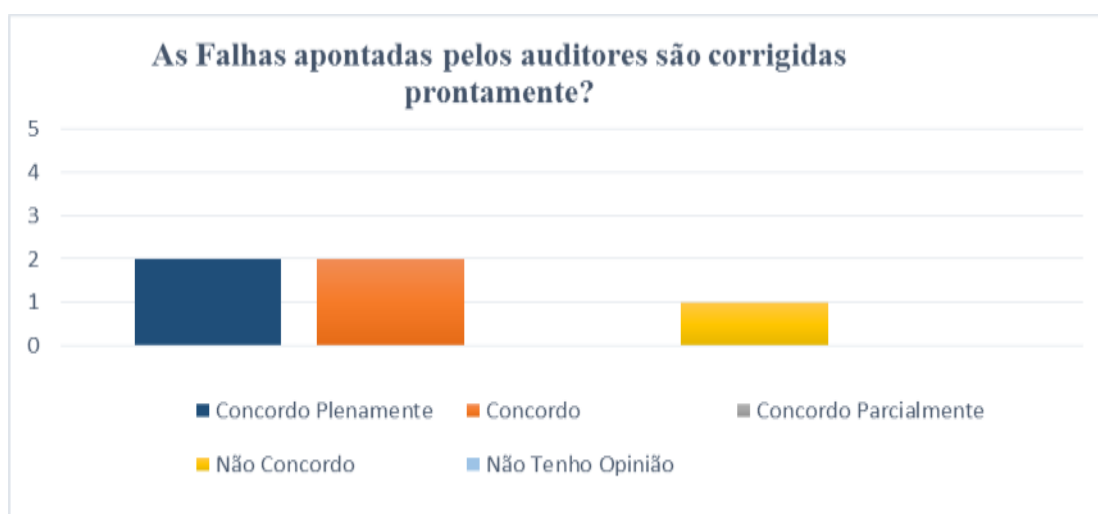


Fonte: Elaboração Própria do Autor.

Os gráficos acima mostram a relação de dependência que as questões 6 e 7 do questionário apresentam. Quanto a questão de número 6, 3 dos respondentes concordam que os serviços de auditoria são efetuados em um prazo aceitável, enquanto apenas 2 responderam concordar parcialmente sobre esses serviços, dessa forma fica comprometido as atividades de auditoria impactando de maneira parcial o andamento do trabalho no setor. Já a questão de número 7 é um precedente da 6ª questão, pois conforme o impacto nos trabalhos devido o prazo que é estabelecido, mostra a proficiência técnica e as habilidades dos auditores e também dos controladores na hora da execução dos trabalhos, resultando a seguinte avaliação, 3 dentre as 5 pessoas pesquisadas concordam que os auditores e controladores apresentam conhecimento e habilidades necessárias para executar os trabalhos dentro da organização, e

ainda teve outros dois que tiveram opinião distinta, em que 1 responde concordar plenamente na capacidade da equipe de auditores e controladores e o outro chegou à conclusão que não concorda sobre a capacidade suficiente da equipe para demandar os projetos da organização. Como o resultado desse questionamento não foi unânime, apenas satisfatório, os gestores do setor de faturamento precisam se ater aos serviços prestados pela equipe de auditoria e controle interno.

Gráfico 4: Detecção de Falhas pela Auditoria



Fonte: Elaboração Própria do Autor.

Quanto a esse questionamento houve uma igualdade de respostas e apenas um adverso, e demonstra que 2 dos profissionais concordam plenamente que as falhas apontadas são prontamente corrigidas, os outros 2 apenas afirmam concordar sobre as correções apontadas, e 1 não concorda que ocorre de maneira efetiva a correção dos erros sinalizados pelos auditores. A detecção de falhas nas diversas atividades é uma função da auditoria, de acordo com o resultado do gráfico 4, demonstra a importância da auditoria para o melhor desempenho operacional do setor de faturamento, além de trazer segurança na hora do registro das cobranças.

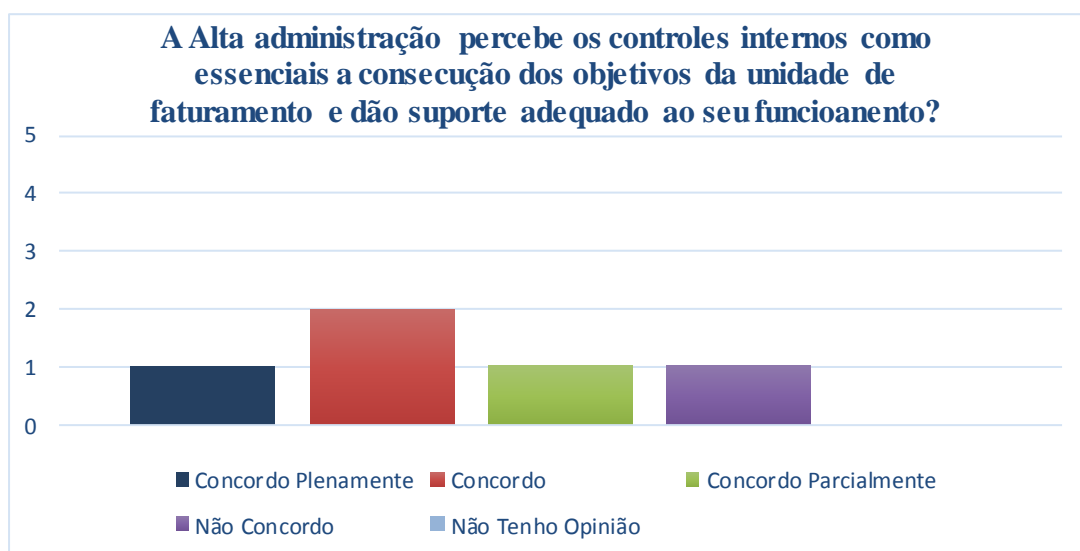
Sobre as questões 9 e 10, são questionamentos abertos para melhor explorar a opinião dos auditores e gestores a respeito dos objetivos alcançados pelo setor de faturamento por meio da auditoria e do controle interno, conforme análise foi constatado semelhança em algumas respostas e em outras foi identificado respostas distinta dos demais.

Ficou claro que até o momento não se comprova de maneira efetiva a garantia dos serviços prestados pelas equipes em alcançar os objetivos da instituição de saúde mais foi sugerido que para tal alcance é imprescindível a participação integral multidisciplinar das

equipes de auditoria e controle, porem foi interpretado também que o os objetivos são alcançados por meio da união diariamente entre auditores, controladores e faturistas no intuito de cumprir os prazos e atender a todas as demandas geradas pelo faturamento garantindo a minimização das pendências encontradas durante o trabalho.

Quanto aos resultados esperados pela organização mais da metade dos respondentes afirmam atender as expectativas da mesma, uma vez que o trabalho realizado é em prol de melhorar e qualificar o desempenho das atividades na instituição especificamente no setor de faturamento. Os demais profissionais da pesquisa demonstram desconhecer qualquer manifestação a respeito das expectativas alcançadas.

Gráfico 5: Importância do controle interno para o alcance dos objetivos



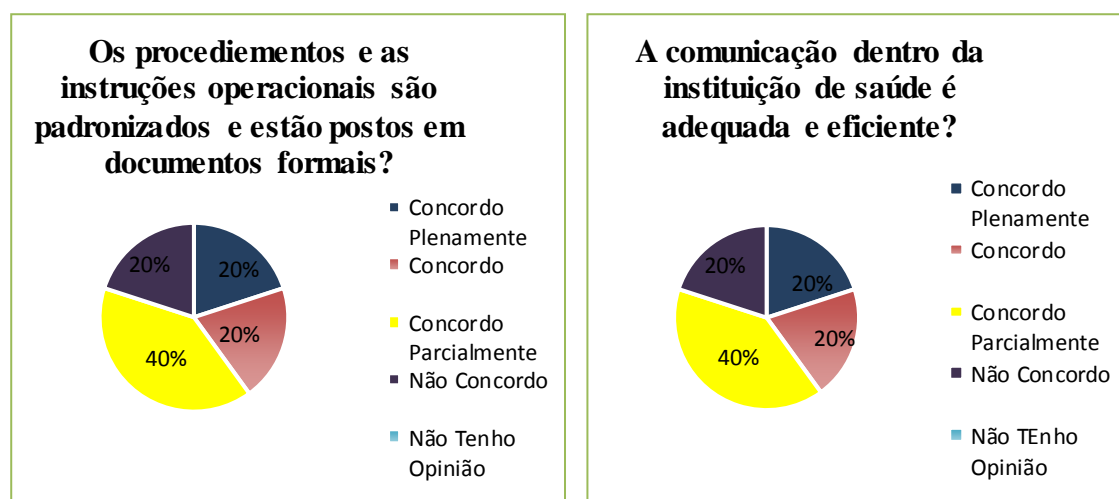
Fonte: Elaboração Própria do Autor.

Conforme a fundamentação teórica, foi evidenciada a importância dos controles internos para a instituição de saúde, por trazer proteção ao patrimônio, garantir a exatidão e confiabilidade nos relatórios de produção, promover a eficiência operacional dentre outros.

Porém, na instituição pesquisada apenas 1 dos 5 responsáveis pela gestão hospitalar concordou plenamente a respeito da assistência dada pela alta administração aos controles internos que são essenciais para dar um suporte efetivo ao funcionamento da unidade de faturamento e garantir o alcance dos objetivos. 2 destes responsáveis só concordam que a alta administração considera relevante as técnicas de controle interno para o setor de faturamento e os outros 2 fechando os 5 pesquisados opinaram distintamente em que um concorda parcialmente sobre a atenção dada as técnicas de controle por parte da alta administração e o outro não concorda que haja essa atenção efetiva aos métodos de controle interno. Para os

dados obtidos, é aceitável o comportamento da alta administração diante do controle interno, mas diante do que as técnicas de controle proporcionam ao patrimônio, a gestão superior deveria se preocupar mais com o suporte oferecido aos quesitos de controle interno, para o adequado funcionamento da unidade de faturamento.

Gráfico 6: Comunicação e Formalidade no Setor de Faturamento



Fonte: Elaboração Própria do Autor.

Os gráficos acima mostram que as questões 12 e 13 do questionário relacionam-se com o ambiente de controle e entre se, tanto que apresentaram os mesmos resultados diante dos questionamentos. Dessa forma 40% dos profissionais da pesquisa concordam parcialmente que os procedimentos e instruções operacionais constam em documentos formais, a exemplo de um fluxograma. 20% concordam plenamente na formalização documental dos procedimentos e das instruções que regem a unidade de faturamento. Outros 20% só concordam que estão sim formalmente documentados os meios de instrução e os métodos de controle. O restante dos respondentes que corresponde também a 20%, não concorda que essas técnicas operacionais estejam formalizadas em documento.

A comunicação dentro das unidades de faturamento e da instituição é de grande importância, pois traz clareza no desempenho dos trabalhos, eficácia ao setor além de outras atribuições significativas. Apesar dessa relevância, menos da metade dos entrevistados correspondentes a 40 % concordam parcialmente que a comunicação dentro da instituição de saúde é adequada, os 60% restantes opinaram de forma específica sendo que 20% concordam plenamente que a comunicação se dá de maneira adequada, 20% apenas concorda que a comunicação é eficiente e os remanescentes 20% não concordam que a comunicação é realizada de maneira efetiva. Sendo assim, pode se perceber uma comunicação pouco

interativa no setor de faturamento, dessa maneira pode gerar sérias implicações a equipe, impactando no desempenho e na produtividade do setor.

Tabela 3: Monitoramento

QUESTIONAMENTOS	Frequência de Repetição		
	SIM	NÃO	AS VEZES
Existe adequada segregação de funções nos processos e atividades no setor de faturamento?	5	0	0
O sistema de controle interno é constantemente monitorado para avaliar sua validade e qualidade ao longo do tempo?	5	0	0
O sistema de controle interno no setor de faturamento tem sido considerado adequado e efetivo pelas avaliações sofridas?	4	0	1

Fonte: Elaboração Própria do Autor.

A tabela acima traz o resultado das questões 14, 15 e 16 do questionário, sendo as perguntas com respostas mais restritas, mas que garantem uma boa interpretação para os devidos questionamentos.

Quanto a segregação de funções nos processos e atividades no setor de faturamento, foi unânime os resultados apontados, em que os 5 respondentes confirmaram que esse procedimento de segregação ocorre de maneira adequada no setor de faturamento, dessa forma pode-se concluir que esse processo contribui para uma maior segurança, agilidade na hora da transação dos processos e atividades relacionadas ao setor trazendo bons resultados para instituição de saúde, do contrário se houvesse uma sobrecarga na hora de realizar processos e atividades inerentes ao setor, poderia ocorrer de não ter eficácia o trabalho desempenhado.

Em relação ao monitoramento da qualidade dos serviços prestados ao setor de faturamento, esse questionamento gira em torno da avaliação de risco, ou seja, trata-se de um conjunto de mecanismos que possibilitam avaliar e estimar os resultados da produção a partir da aplicação de determinados métodos de controle. De acordo com o rendimento positivo da instituição de saúde os profissionais da pesquisa afirmaram de maneira uniforme que os controles internos são monitorados constantemente, em que os 5 responderam SIM.

Apesar do monitoramento constante do sistema de controle interno e avaliações sofridas, apenas 1 dentre gestores e auditores não concordou que os métodos utilizados para demandar as atividades se dá de maneira adequada e efetiva. Já os 4 restantes dos pesquisados

afirmaram que SIM, que compravam a adequação e efetivação dos sistemas de controle interno.

Vale concluir que os questionamentos trouxeram um saldo positivo da unidade de faturamento com relação aos sistemas de controle, mais vale salientar o constante aperfeiçoamento, para que se alcance um padrão de qualidade e mantenha bons resultados ao final de cada produção.

Quanto a última questão do questionário de pesquisa, essa vem avaliar de forma aberta se o sistema de controle interno tem contribuído para a melhoria no desempenho do faturamento. Os resultados foram os mais variados, em que 2/5 dos profissionais envolvidos na pesquisa demonstraram não ter conhecimento a respeito das técnicas de controle interno e suas melhorias para a unidade de faturamento, outros 2/5 conclui que ao longo do período de 4 anos que foi desde o início do sistema de controle interno até os dias atuais, vem buscando melhorar e agilizar as rotinas de cobrança no setor de faturamento, mas destaca que não alcançaram ainda a plenitude mas nota-se uma melhora considerável para o setor. E 1/5 dentre os respondentes, afirma que NÃO, que o sistema de controle interno ainda não foi capaz de promover melhorias para o desenvolvimento do faturamento hospitalar.

Fazendo um apanhado em relação ao estudo de caso, levando em consideração a descrição do processo de faturamento hospitalar, o resultado da análise do questionário e posto em paralelo com a fundamentação teórica, fica evidenciado a importância da auditoria e das técnicas de controle interno, tornando-se os mecanismos mais adequados para gerenciar as atividades executadas no setor de faturamento do HUT. Destacando os cuidados tomados pelos prestadores de serviços e a forma como realizam esses processos, merecem uma maior assistência por parte da equipe de auditores e controladores, na intenção de minimizar a ocorrência de erros. No entanto, a alta administração é que tem que buscar meios de monitorar o trabalho realizado pela equipe de auditores, controladores e faturistas, para que não haja um impacto na produção final, porém, de acordo com as indagações do questionário, não é tão satisfatório a atuação da alta administração nesse quesito, ficando responsabilizada por se atentar melhor em relação aos serviços prestados pelas equipes citadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo se originou devido a inadequada execução do serviço no processo de faturamento hospitalar do HUT-Hospital de Urgência de Teresina, podendo acarretar um superfaturamento ou a não cobrança de um determinado procedimento. Esse problema foi detectado em meio a um estágio supervisionado, no qual houve o interesse de se fazer um estudo de caso para avaliar a prestação de serviço realizada na unidade de faturamento da instituição de saúde.

Conforme observância na execução das atividades desenvolvidas pelo setor para realizar o faturamento das contas hospitalares concluiu-se que, os cuidados tomados pela equipe faturista na hora da efetuação das cobranças e na digitação dos procedimentos cobrados no sistema do ministério da saúde não ocorria de forma 100%. Dessa maneira, surgiu o presente estudo com o objetivo de demonstrar a importância da auditoria e do controle interno para o setor de faturamento do HUT-Hospital de Urgência de Teresina.

O objetivo da seguinte pesquisa foi alcançado por meio de duas fases, Fase A e Fase B, no qual a primeira fase foi a formulação da fundamentação teórica em que foi evidenciado conceitos e procedimentos de auditoria e controle interno, com o intuito de esclarecer aos gestores, faturistas e demais leitores, a importância dessas técnicas para o setor e a suas contribuições para o desenvolvimento da instituição de saúde. Além da caracterização do faturamento hospitalar pois nesse caso é o alvo da pesquisa.

A Fase B foi a aplicação de uma das metodologias abordadas na pesquisa, ou seja, um Estudo de Caso na unidade de faturamento da instituição de saúde, no qual foi aplicado um questionário aos gestores e auditores do Hospital de Urgência de Teresina, com a finalidade de colher dados para o aperfeiçoamento da pesquisa e dessa forma constatar o desempenho do setor antes da pesquisa e após análise desses dados julgar o desempenho da entidade de saúde no processo de cobrança da conta hospitalar.

Nas examinação dos dados coletados ficou constatado um equilíbrio das respostas frente ao questionamento proposto a respeito da qualidade das atividades operacionais desenvolvidas na unidade de faturamento, em meio a concordâncias e discordâncias concluiu-se que, o setor precisa ser mais assistido quanto aos procedimentos de auditoria e controle, para uma melhor qualificação e eficácia das atividades operacionais executadas na unidade de faturamento.

Além dos esclarecimentos sobre a importância da auditoria e do controle interno, a seguinte pesquisa pode contribuir para redução dos custos no setor, visto que, as indagações

feitas no decorrer do desenvolvimento da pesquisa, influenciou no comportamento dos gestores, no qual foi constatado após o estudo, um novo método informatizado de cobrança dos prontuários sem precisar da impressão de vários espelhos (papel com os procedimentos mais cobrados e encontrados dentro do prontuário) em que a cobrança era feita de forma manual, dessa forma minimizou a ocorrência das glosas.

Fazendo um levantamento em relação ao presente estudo e seus resultados, algumas medidas simplórias, mas de grande relevância, poderiam ser tomadas e trariam eficiência e eficácia na execução das atividades operacionais realizadas no setor de faturamento.

Como sugestão para a melhoria do desempenho das práticas operacionais, seria inicialmente a realização de treinamentos da equipe faturista a respeito dos processos de cobrança repassado de maneira geral, conforme o entendimento e as habilidades demonstradas por cada um, seria sutil fazer uma seleção de acordo com as afinidades obtidas por cada um no treinamento e dessa forma segregar equipes, pois dessa maneira o trabalho desenvolvido será mais eficiente e terá uma melhor dedicação por parte dos funcionários, levando a eficácia das atividades operacionais e se em algum momento algum setor ficar desassistido a unidade de faturamento não passara por momentos críticos vista que o treinamento inicial foi repassado de modo geral para que todos tenham conhecimento de qualquer atividade realizada no setor.

Outra sugestão seria uma maior assistência por parte da alta administração aos setores de auditoria e controle interno, e de acordo com a redução dos custos buscar a contratação de mais auditores e gestores com o objetivo de dinamizar os trabalhos de auditoria e controle interno e dessa forma trazer uma maior agilidade ao andamento das atividades operacionais que precisam passar por essas técnicas e assim obter ótimos resultados após o fechamento de cada produção.

Fica a expectativa que esta pesquisa contribua para que os gestores da alta administração despertem o interesse para a importância das técnicas de auditoria e controle para uma melhor efetivação das atividades desenvolvidas no setor de faturamento, favorecendo a instituição de saúde com uma ótima produção e adequada aplicação das verbas públicas frente aos gastos hospitalares.

Tendo em vista a extensão do tema estudado, acredita-se que este trabalho não tem fator conclusivo, deseja-se desta forma que o estudo possa subsidiar outras pesquisas sobre o faturamento hospitalar, inclusive sobre a auditoria e métodos de controle e uma outra sugestão seria a análise dos custos da produção. Quanto ao local da pesquisa, que não seja só no setor

público, mas também no setor privado, tendo o conhecimento que esse assunto tem sido pouco explorado, sobretudo na cidade de Teresina.

REFERÊNCIAS

- BANDEIRA, Rayanne Pereira et. al. O papel do enfermeiro na auditoria hospitalar. **REBES** - ISSN 2358-2391 - (Pombal – PB, Brasil), v. 5, n. 4, p. 11-16, Out-Dez, 2015.
- BAZZANELLA, N. A. L.; SLOB, E. A auditoria como ferramenta de análise para a melhoria da qualidade no serviço prestado. **Caderno Saúde e Desenvolvimento**, vol.3, n.2, jul./dez.2013.
- BALZAN, Márcio Vinicius. O perfil dos recursos humanos' do setor de faturamento e seu desempenho na auditoria de contas de serviços médico-hospitalares. São Paulo: EAESP/FGV, 2000. 93p. (Dissertação de Mestrado apresentada ao Curso de Pós- Graduação da EAESP/FGV, Área de concentração: Hospitais e Sistemas de Saúde).
- BARIN, Diego Sacchet. A importância do controle interno para o setor de contas do hospital universitário de Santa Maria – RS. Artigo Científico. Universidade Federal de Santa Maria – RS, 2007.
- BOCCATO, V. R. C. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Revista de Odontologia da Universidade Cidade de São Paulo** 2006 set-dez; 18(3)265-74.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- COSTA, A. A. L. **O papel do controle interno como ferramenta para evitar fraudes e erros**. Belém, 2013. Disponível em: < http://pt.slideshare.net/Ancelma_Lima/artigo-cientifico-definitivo-1-pdf >. Acesso em: 30 de ago. de 2016.
- FERREIRA, Tânia S. Ferreira. Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. **Aquichan**. año 9 - vol. 9 nº 1 - Chía, Colômbia – Abril, 2009.
- GUERRER, G. F. F. **Auditoria de contas em um hospital de ensino especializado em cardiologia e pneumonia: um estudo de caso**. São Paulo. 82 p, 2012. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7140/tde-08032013-140459/>. php >. Acesso em : 29 de ago. de 2016.
- LIMA, Hyder Marcelo Araújo. et. al. **Controle Interno como Ferramenta Essencial Contra Erros e Fraudes Dentro das Organizações**. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2012.
- LUSTOSA, Marcela Aguiar. Proposta de metodologia de apuração de custos da Vigilância Sanitária da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará. **Anais... ABRAES**, São Paulo, 2007. Disponível em: <http://abresbrasil.org.br/trabalhos/proposta-de-metodologia-de-apuracao-de-custos-da-vigilancia-sanitaria-da-secretaria-de>
- MAURIZ, C. Faturamento hospitalar: um passo a mais hospital billing: a step more. **Revista Inova Ação**, Teresina, v. 1, n. 1, art. 4, p. 38-44, jan./jun. 2012.

NORMAS BRASILEIRAS DE CONTABILIDADE. Resolução CFC Nº 986/03. Aprova a NBC T 12 - Da Auditoria Interna Brasília, 21 de novembro de 2003.

OLIVEIRA, Denise Silva; GOMES, Gilson Freire da Fontoura; PORTO, Livia Carolina de Medeiros. A importância da auditoria interna no processo de gestão das organizações em um ambiente globalizado e cada vez mais competitivo. **Revista de Ciências Gerenciais**. Vol. 1, Nº. 1, Ano 2012

PFITSCHER, Elisete Dahmer et al. **Contabilidade e auditoria ambiental como forma de gestão: um estudo de caso de um hospital**. In: 18º CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, 2008, Gramado. Anais dos Trabalhos Científicos, Gramado, 2008. p. 7.

RISSIO, Paula Odile Sevegnani. Principais motivos de glosas em prontuários de transplante autólogo de medula óssea num hospital filantrópico. Universidade Tuiuti do Paraná. Curitiba 2010.

SANTOS, Silvana Duarte dos; BRAVOSI, Jéssica de Jesus. Breves considerações acerca da auditoria interna e externa. Brasília, 2013. Disponível em: < <http://www.portalcfc.org.br/noticia.php?new=8435>>

SILVA, Erlon Rodrigo da Silva. **A importância da auditoria interna na gestão dos recursos financeiros: um estudo de caso em uma rede de concessionárias de veículos**. Florianópolis, 2008.

SILVA, Maria Verônica Sales da. et. al. Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos. **Rev Bras Enferm**. Brasília 2012 mai-jun; 65(3): 535-8.

SARDINHA, Helbio Carlos. **Emprego de Ferramentas de Gestão Administrativo financeiras nas Microempresas: um estudo aplicado às microempresas de rio verde**. Goiás. Pedro Leopoldo, 2013

SILVEIRA, M. B. **A importância dos registros de enfermagem na saúde financeira do hospital – um olhar da auditoria interna de enfermagem**. Curitiba, 2010. Disponível em: < <http://tcconline.utp.br/wp-content/uploads/2012/06/A-IMPORTANCIA-DOS-REGISTROS-DE-ENFERMAGEM-NA-SAUDE-FINANCEIRA-DO-HOSPITAL-UM-OLHAR-DA-AUDITORIA-INTERNA-DE-ENFERMAGEM-.pdf> >. Acesso em: 29 de ago. de 2016.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; FILHO ESCRIVÃO, Edmundo. **Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais**. XXVI ENEGEP - Fortaleza, CE, 2006.

THOME, V. A.; TINOCO, J. E. **A existência do controle interno como auxílio à governança para gerar informações aos stakeholders das entidades públicas: a realidade em 20 prefeituras do estado do Paraná – Brasil**, Paraná, 2002. Disponível em: < <http://www.congressosp.fipecafi.org/web/artigos52005/253.pdf> >. Acesso em: 13 de out. de 2016

VIEIRA, E. R. F. C. et al. Controle interno dos estoques de medicamentos nos hospitais de natal. **Interface**. Natal. v.4, n.2, jul/ dez, 2007.

ZANETTE, Maicon Anderson. A sistemática de procedimentos analíticos em auditoria externa aplicada em cooperativa de crédito. **Anais... SIMPOL**, 2009.

ZEM, Z. R. L. **Auditoria de procedimentos em prontuários de pacientes de plano de saúde**. Curitiba, 2010. Disponível em: < <http://tcconline.utp.br/wp-content/uploads/2011/10/AUDITORIA-DE-PROCEDIMENTOS-EM-PRONTUARIO-DE-PACIENTES-DE-PLANOS-DE-SAUDE.pdf> >. Acesso em 28 de ago. de 2016.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Instrumento De Coleta De Dados



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI

CCSA – CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS VIII – PERÍODO

DISCIPLINA: TCC II

ALUNO: LUIS RICARDO DE OLIVEIRA SOUSA

METODOLOGIA DE PESQUISA

QUESTIONÁRIO

Um estudo de caso no setor de faturamento do HUT- Hospital de Urgência de Teresina. Método aplicado como mecanismo de obter informações complementares, afim de alcançar os devidos objetivos da pesquisa, que traz como TEMA:

A AUDITORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PARA O FATURAMENTO HOSPITALAR DO HUT.

TIPO DE ENTREVISTADO	
<input type="checkbox"/>	AUDITOR
<input type="checkbox"/>	GESTOR (QUE NÃO SEJA AUDITOR)

1. Quais as principais vantagens que a Auditoria oferece para o setor de faturamento:

- () Identificar Riscos e Propor Alternativas
- () Favorecer a Aderência às Normas Internas
- () Minimizar Ocorrência de Erros
- () Reduzir Custos
- () Não Tem Opinião
- () Outros. Qual? =>

2. A Alta Administração entende completamente a função da Auditoria Interna e Externa na instituição de saúde?
- ☐ Concordo Plenamente ☐ Concordo ☐ Concordo Parcialmente
- ☐ Não Concordo ☐ Não Tenho Opinião
3. A função da Auditoria Externa e Interna é adequadamente comunicada e regulamentada dentro da organização?
- ☐ Concordo Plenamente ☐ Concordo ☐ Concordo Parcialmente
- ☐ Não Concordo ☐ Não Tenho Opinião
4. O gestor da Auditoria Interna é reconhecido como membro da Alta Administração?
- ☐ Concordo Plenamente ☐ Concordo ☐ Concordo Parcialmente
- ☐ Não Concordo ☐ Não Tenho Opinião
5. Em relação a atuação da auditoria e do controle interno no setor de faturamento, você acha que é:
- ☐ Ótimo
- ☐ Bom
- ☐ Mais ou Menos
- ☐ Ruim
- ☐ Não sabe
6. Os serviços da Auditoria Interna são efetuados dentro de um prazo aceitável e não impactam o andamento dos trabalhos da Área auditada?
- ☐ Concordo Plenamente ☐ Concordo ☐ Concordo Parcialmente
- ☐ Não Concordo ☐ Não Tenho Opinião
7. A equipe de auditoria e controle interno mostra proficiência técnica e habilidades necessárias para executar projetos especiais demandados pela organização?
- ☐ Concordo Plenamente ☐ Concordo ☐ Concordo Parcialmente
- ☐ Não Concordo ☐ Não Tenho Opinião
8. As falhas apontadas pelos auditores são corrigidas prontamente?

☐ Concordo Plenamente ☐ Concordo ☐ Concordo Parcialmente

☐ Não Concordo ☐ Não Tenho Opinião

9. O posicionamento da Auditoria Interna – Externa e do Controle Interno na estrutura organizacional garante o alcance dos objetivos da instituição e do setor de faturamento?

10. De forma geral, os resultados das atividades da Auditoria Interna atendem às expectativas da organização?

11. A alta administração percebe os controles internos como essenciais à consecução dos objetivos da unidade de faturamento e dão suporte adequado ao seu funcionamento?

☐ Concordo Plenamente ☐ Concordo ☐ Concordo Parcialmente

☐ Não Concordo ☐ Não Tenho Opinião

12. Os procedimentos e as instruções operacionais são padronizados e estão postos em documentos formais?

☐ Concordo Plenamente ☐ Concordo ☐ Concordo Parcialmente

☐ Não Concordo ☐ Não Tenho Opinião

13. A comunicação dentro da instituição de saúde é adequada e eficiente?

☐ Concordo Plenamente ☐ Concordo ☐ Concordo Parcialmente

☐ Não Concordo ☐ Não Tenho Opinião

14. Existe adequada segregação de funções nos processos e atividades no setor de faturamento.

☐ SIM

☐ NÃO

☐ AS VEZES

15. O sistema de controle interno é constantemente monitorado para avaliar sua validade e qualidade ao longo do tempo.

☐ SIM

☐ NÃO

☐ AS VEZES

16. O sistema de controle interno no setor de faturamento tem sido considerado adequado e efetivo pelas avaliações sofridas.

☐ SIM

☐ NÃO

☐ AS VEZES

17. O sistema de controle interno tem contribuído para a melhoria no desempenho do faturamento?

APÊNDICE B – Carta de Autorização

SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA ACADÊMICO – CIENTÍFICA

Através do presente instrumento, solicito ao Diretor do Hospital de Urgência de Teresina Dr. Zenon Rocha– HUT, a ciência e autorização para a realização de um estudo de caso sobre **a auditoria como ferramenta de gestão para o Setor de Faturamento**, objeto de pesquisa do aluno Luis Ricardo de Oliveira Sousa, orientado pelo professor Dielson Moreira Gomes, visando o desenvolvimento de uma monografia para obtenção de crédito na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II (TCC II) no curso de Bacharelado em Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Piauí – Campus Poeta Torquato Neto, em Teresina – PI.

Deixo clara a autorização de questionários e a utilização de dados pertinentes ao alcance do objetivo da pesquisa, podendo o discente fazer o uso da divulgação do nome da instituição com exclusiva finalidade acadêmica, os dados coletados serão tratados de forma anônima e confidencial, sendo de extrema importância para a conclusão do trabalho de Monografia.

Teresina – PI, 13 de janeiro de 2017.



Antônio Gilberto A. Brito
Diretor Geral do HUT
Prof.º Zenon Rocha