

# MANUAL

HUJB-UFCG/EBSERH

## Gerir Serviço de Auditoria de Contas no HUIB

Versão: 1 | 2025



Universidade Federal  
de Campina Grande



**EBSERH**

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

## 1 INTRODUÇÃO E OBJETIVO

De acordo com Ebserh (2020) não existe cuidado oferecido por uma área do hospital, sem um processo hospitalar, que envolve a unidade assistencial, áreas de apoio e administrativas. Da mesma forma, não faz sentido existir um processo que não ofereça um produto ou um serviço.

A implantação do processo de auditoria de contas requer primariamente, o entendimento transversal da gestão de processos, reconhecimento das suas interrelações e a gestão dos resultados para evitar a fragmentação do cuidado prestado, que afeta a cadeia de valor em saúde.

Nesse sentido, é importante frisar que a qualidade do trabalho de uma instituição é fruto não somente do desempenho de processos individuais, mas também do modo como os processos se inter-relacionam como um sistema, possibilitando assim trabalho conjunto em torno de propósito comum.

Os processos podem ser classificados em três categorias:

**1. Processos Finalísticos:** estão ligados à essência de funcionamento do hospital, estando correlacionados às atividades-fim da instituição, com isso, são responsáveis pela produção dos produtos ou serviços finais que beneficiam imediatamente aos usuários. Os processos finalísticos recebem apoio de outros processos internos. Por serem os processos que agregam valor direto para os clientes, seus erros são primeiramente detectados.

**2. Processos de Apoio:** Os processos de apoio dão suporte aos demais processos, administrando as necessidades desses, ou seja, estão diretamente relacionados à gestão dos recursos imprescindíveis ao desenvolvimento de todos os processos da instituição, sobretudo aos finalísticos.

**3. Processos Gerenciais:** são aqueles ligados à estratégia da organização e ao qual se aplica a gestão deste projeto. Estão diretamente relacionados à formulação de políticas e diretrizes para se estabelecerem e efetivarem metas operacionais, legais, financeiras e reguladoras. Além disso, norteiam a definição de indicadores de desempenho e os modos de monitoramento e avaliação dos resultados alcançados, interna e externamente à instituição.

Na gestão por processos, a informação segue um fluxo direto, sem interrupções, sem o filtro da hierarquia. O sucesso dessa gestão está ligado à tentativa de minimizar a subdivisão dos processos. A gestão por processos, envolve atividades contínuas e repetitivas, enquanto os projetos abrangem atuações temporárias e exclusivas. Para a gestão da mudança, pode ser necessária a implementação de projetos, uma vez que neles se emprega um esforço transitório para produzir um produto, serviço ou resultado exclusivo (EBSERH, 2020).

Entender e gerenciar processos inter-relacionados como um sistema contribui para eficácia e a eficiência da organização em atingir seus resultados pretendidos. Essa abordagem habilita a organização a controlar as inter-relações e interdependências entre processos do sistema, de modo que o desempenho global da organização possa ser elevado. A gestão dos processos e do sistema como um todo pode ser conseguida

usando o mapeamento da cadeia de valor e ciclo PDSA com um foco geral na mentalidade de risco, visando tirar proveito das oportunidades e prevenir resultados indesejáveis (ISO 9001, 2015).

De acordo com ABNT NBR ISO 9001 (2015), a organização **deve** determinar os processos necessários para aplicação do sistema de gestão da qualidade, e deve:

- Determinar as entradas e as saídas esperadas desses processos;
- Determinar a sequência e a interação;
- Determinar e aplicar os critérios e métodos (incluindo monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operação e o controle;
- Determinar os recursos necessários para esses processos e assegurar a sua disponibilidade;
- Atribuir as responsabilidades e autoridades;
- Abordar os riscos e oportunidades;
- Avaliar e implementar quaisquer mudanças necessárias para assegurar o alcance dos resultados pretendidos.

Para gestão por processos é importante implementação muitas vezes de duas atividades: a) transformação de processo: que requer desempenho mais esforço com um projeto de transformação e b) Gestão do dia a dia: com ciclos de avaliação e indicadores, para melhorar o desempenho do processo.

Os principais objetivos deste projeto são:

- a) Descrever as atividades para gerir o serviço de auditoria de contas do STCOR;
- b) Padronizar o processo de Auditoria de Contas de internações do HUIB;
- c) Atender todos os preceitos éticos e legais que regem as Boas Práticas de Auditoria de Contas;
- d) Verificar não conformidades oriundas de fragilidades nos registros assistenciais;
- e) Contribuir para a otimização e aperfeiçoamento no Serviço de Processamento da Informação Assistencial;
- f) Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos registros/informação assistencial; e
- g) Melhorar a eficiência operacional, reduzir atrasos e maximizar a utilização dos recursos disponíveis.

## 2 DEFINIÇÕES

1. TAP – TERMO DE ABERTURA DO PROJETO
2. SIH – SISTEMA DE INFORMAÇÃO HOSPITALAR

3. SIA – SISTEMA DE INFORMAÇÃO AMBULATORIAL
4. SIGTAP – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA TABELA DE PROCEDIMENTOS, MEDICAMENTOS E OPM DO SUS
5. STCOR – SETOR DE CONTRATUALIZAÇÃO E REGULAÇÃO
6. OPME - ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS
7. AGHUX – APLICATIVO DE GESTÃO PARA HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS
8. IFC – INSTRUMENTO FORMAL DE CONTRATUALIZAÇÃO
9. EBSERH – EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
10. HUIB – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO BANDEIRA DE MELLO
11. UFCG – UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
12. RDC – RESOLUÇÃO DE DIRETORIA COLEGIADA
13. SRP – SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS
14. SEI – SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES
15. SUS – SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE
16. ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

### 3 DESCRIÇÃO

Este manual tem como base o Termo de Abertura do Projeto que formaliza o início do processo de Gestão da Auditoria de Contas no Setor de Contratualização e Regulação Assistencial do HUIB-UFCG. Este projeto contempla a descrição detalhada dos processos, procedimentos e atividades que devem ser executados à otimização do faturamento e processamento da informação assistencial no HUIB-UFCG.

#### 3.1. Responsáveis

<b>Patrocinador:</b>	Tereza Lourença Matias de Araújo
<b>Líder do Processo:</b>	Daniele Pereira de Souza
<b>Equipe Envolvida:</b>	Equipe do Processamento da Informação Assistencial/STCOR

### 3.2. Premissas

1. Acesso ao Instrumento Formal de Contratualização com o Gestor SUS para análise dos procedimentos e respectivas metas quanti-qualitativas pactuadas;
2. Acesso a tecnologia e sistemas - AGHUX, Plataforma de codificação de procedimentos, Tabela SGTAP/SUS, Planilha de alta, Planilha de auditoria de contas, Sistema SEI, dentre outros;
3. Acesso a prontuário (físico e digital) completo contendo todas as informações inerentes ao atendimento prestado, bem como os procedimentos realizados para fins de faturamento;
4. Recebimento do prontuário físico organizado em conformidade ao POP.STCOR.012 Ordenação dos documentos que compõem o prontuário; e
5. Registro detalhado dos procedimentos principais e especiais (clínico/cirúrgico) realizados, válidos para o faturamento.

### 3.3. Restrições

1. Ausência de carga horária adequada para a execução da Auditoria Concorrente (POP.STCOR.007), atividade especializada que proporciona a otimização da auditoria de contas e, por conseguinte o faturamento;
2. Fragilidades dos registros nos prontuários com dados incompletos e/ou incorretos;
3. Resistência às orientações/solicitações de correções de registros de prontuários, ocasionando reincidência de inconformidades mesmo diante de oportunas orientações devidamente formalizadas em vias de acesso institucional; e
4. Fragilidades na padronização/execução dos processos de trabalho, fluxos e rotinas nas unidades assistenciais que impactam na assistência, na qualificação dos registros destes em prontuário e, por conseguinte o seu faturamento.

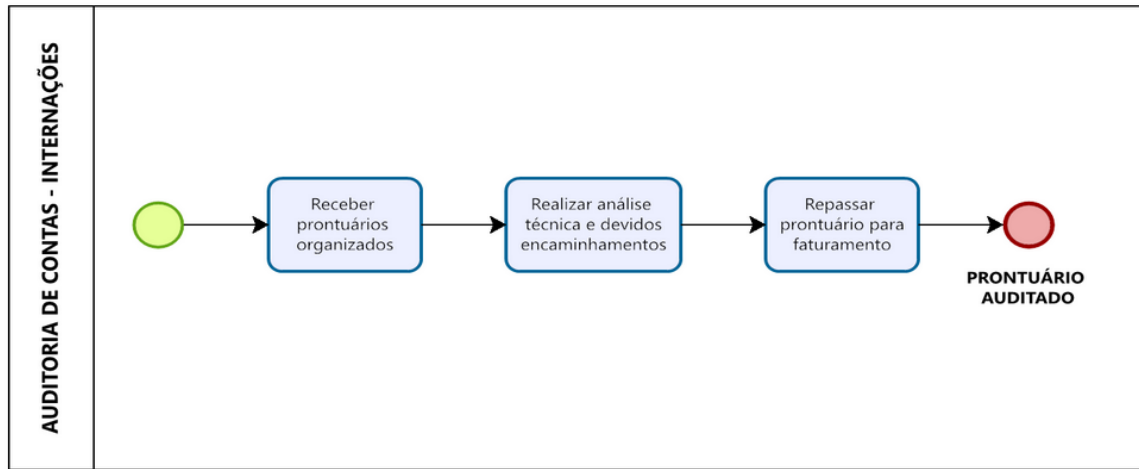
### 3.4. Exclusões

Está excluído do escopo a auditoria de contas todos os atendimentos ambulatoriais do HUIB.



## 4 DIAGRAMA DO PROCESSO

### 4.1. Escopo do Processo



## FICHA DE PROCESSO: AUDITORIA DE CONTAS STCOR-HUIB



MACROPROCESSO: GERIR SERVIÇO DE AUDITORIA DE CONTAS DOS PRONTUÁRIOS DO HUIB-UFCG-EBSERH

### DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Processo que visa detalhar o conjunto de atividades da auditoria de contas para processamento da informação assistencial no HUIB-UFCG EBSERH.



**5 DETALHAMENTO DO PROCESSO E ELEMENTOS**

#	ATIVIDADE	PARTICIPANTES	REGRA DE ATIVIDADE
1	Receber prontuários organizados	Assistente administrativo STCOR	Recolhimento e organização de prontuários das internações clínicas e cirúrgicas em conformidade ao POP.STCOR.012
2	Realizar a auditoria de contas com a análise técnica dos registros em prontuário	Enfermeira Auditora STCOR	Após a conferência na planilha de altas, analisar tecnicamente todos os procedimentos registrados nos prontuários (principais e especiais) e aptos para faturamento conforme o IFC e a Tabela SIGTAP. Em caso de inconsistências/inconformidades proceder com a ciência à Chefia imediata, solicitando a devida correção p/ faturamento em tempo habil. Documentos norteadores: MN.STCOR.001 Manual de Auditoria de Enfermagem; PRT.STCOR.003 Protocolo de gerenciamento de OPME no HUIB-UFCG; POP.STCOR.004 Atividades de auditoria interna em enfermagem; e POP.STCOR.010 Auditoria de contas em prontuários do HUIB-UFCG
3	Repassar o prontuário para o faturamento	Enfermeira Auditora STCOR	Após a auditoria de contas, em havendo aptidão para o faturamento o prontuário deverá ser encaminhado ao responsável em tempo oportuno. (POP.STCOR.010 Auditoria de contas em prontuários do HUIB-UFCG).
4	Faturamento de prontuários	Faturista STCOR	Proceder com o checklist de faturamento de prontuários (POP.STCOR.022 Faturamento de prontuários)
5	Digitação no SISAIH01	Digitador STCOR	Após o faturamento do prontuário, este deverá ser encaminhado à digitação no SIH (SISAIH01) conforme o POP.STCOR.014 Digitação de AIH no SISAIH01.
6	Gerir Serviço de Auditoria de Contas no HUIB (SEI 23771.004601/2 023-61)	Enfermeira Auditora STCOR	Processo que descreve as atividades para a auditoria de contas das internações clínicas/cirúrgicas do HUIB-UFCG. Neste processo, de domínio público, são monitorados indicadores e amplamente divulgado às partes interessadas. Documentos norteadores: POP.STCOR.010 Auditoria de contas em prontuários do HUIB-UFCG; e

			POP.STCOR.023 Monitoramento do atendimento das recomendações da auditoria de contas no HUJB-UFCG.
7	<i>Processo relacionado Gerir Processamento da informação assistencial (SEI 23771.006234/2 020-97)</i>	<i>Enfermeira STCOR</i>	Processo que descreve as atividades para o processamento da informação assistencial no HUJB-UFCG.
8	<i>Processo relacionado Orientações sobre registros assistenciais (SEI 23771.002993/2 025-95)</i>	<i>Enfermeira Auditora STCOR</i>	Processo em que são registradas todas as orientações às unidades assistenciais do HUJB no que se refere a qualificação do registro dos prontuários do HUJB-UFCG. Documentos norteadores: POP.STCOR.010 Auditoria de contas em prontuários do HUJB-UFCG; e POP.STCOR.023 Monitoramento do atendimento das recomendações da auditoria de contas no HUJB-UFCG.
9	<i>Processo relacionado Não conformidades no faturamento (SEI 23771.000187/2 025-82)</i>	<i>Enfermeira Auditora STCOR</i>	Processo em que são registradas as não conformidades reincidentes, evidenciadas em auditorias de prontuários; as notificações são enviadas às partes interessadas para ciência e devida providências. Documentos norteadores: POP.STCOR.010 Auditoria de contas em prontuários do HUJB-UFCG; e POP.STCOR.023 Monitoramento do atendimento das recomendações da auditoria de contas no HUJB-UFCG.

## 6 INDICADORES

INDICADOR 1	
<b>Nome:</b>	<b>Percentual de prontuários auditados no mês</b>
<b>Definição:</b>	Percentual de prontuários com auditoria de contas, em um determinado período, em relação ao total de prontuários recebidos para processamento da informação assistencial.
<b>Fórmula:</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de prontuários auditados} / \text{N}^\circ \text{ de prontuários faturados}) \times 100\%$
<b>Periodicidade:</b>	Mensal
<b>Responsável:</b>	Daniele Pereira de Souza
<b>Fonte dos Dados:</b>	Planilhas Auditoria de Contas e de Saída de Prontuários
<b>Procedimento de Coleta:</b>	Análise das fontes de dados
<b>Meta</b>	99,99%
<b>Polaridade</b>	Quanto maior o resultado, melhor será o indicador

INDICADOR 2	
<b>Nome:</b>	<b>Quantidade de não conformidade(s) no mês</b>
<b>Definição:</b>	É a quantidade de não conformidade(s) identificada(s) no registro assistencial nos prontuários auditados no mês.
<b>Fórmula:</b>	Soma de não conformidades
<b>Periodicidade:</b>	Mensal
<b>Responsável:</b>	Daniele Pereira de Souza
<b>Fonte dos Dados:</b>	Planilha de Auditoria de Contas
<b>Procedimento de Coleta:</b>	Análise das fontes de dados
<b>Meta</b>	40%
<b>Polaridade</b>	Quanto menor o resultado, melhor será o indicador

INDICADOR 3	
<b>Nome:</b>	<b>Formulários com não conformidade(s) no mês</b>
<b>Definição:</b>	É a quantidade de formulário (s) identificado (s) com não conformidade (s) nos prontuários auditados no mês.
<b>Fórmula:</b>	Soma de formulários com não conformidades
<b>Periodicidade:</b>	Mensal

<b>Responsável:</b>	Daniele Pereira de Souza
<b>Fonte dos Dados:</b>	Planilha de Auditoria de Contas
<b>Procedimento de Coleta:</b>	Análise das fontes de dados
<b>Meta</b>	40%
<b>Polaridade</b>	Quanto menor o resultado, melhor será o indicador

## 7 REFERÊNCIAS

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSEH. Método de gestão por processos EBSEH: Método de atuação e ferramentas utilizadas versão 2.5. Brasília, DF: EBSEH, 2018.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES - EBSEH. Gestão por processo. Brasília, DF: EBSEH, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hc-ufg/governanca/gestao-por-processos>. Acesso em: 09 ago. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ISO 9001 Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos. 3 ed. Rio de Janeiro, 2015.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução nº 720, de 16 de Maio de 2023. Normatiza a atuação do Enfermeiro em Auditoria. Disponível em: [– RESOLUÇÃO COFEN Nº 720/2023 Conselho Federal de Enfermagem - Brasil](#). Acesso em: 10 de Janeiro de 2025.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Decreto nº 94.406, de 8 de junho de 1987. Regulamenta a Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, que dispõe sobre o exercício da enfermagem, e dá outras providências. Disponível em: < <http://www.portalcofen.gov.br/sitenovo/node/4173> >. Acesso em: 10 de Janeiro de 2025.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Auditoria do SUS: orientações básicas. Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Sistema Nacional de Auditoria. Departamento Nacional de Auditoria do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP); Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal. Brasília, 2017.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de atenção à saúde. Departamento de regulação, avaliação e controle. Coordenação geral de sistemas de informação. Sistema de informação hospitalar – Manual técnico operacional do sistema. Brasília, 2017. Disponível em: [http://saude.sp.gov.br/resources/ses/perfil/gestor/homepage/auditoria/manuais/manual\\_sih\\_janeiro\\_2017.pdf](http://saude.sp.gov.br/resources/ses/perfil/gestor/homepage/auditoria/manuais/manual_sih_janeiro_2017.pdf). Acesso em: 10 de Janeiro de 2025.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Hospital Universitário Júlio Maria Bandeira de Mello da Universidade Federal de Campina Grande-PB. Setor de Contratualização e Regulação. Manual de Auditoria de Enfermagem. Cajazeiras-PB, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huib-ufcg/aceso-a-informacao/gestao->

[documental/superintendencia/MA.STCOR.001ManualdeAuditoriaDeEnfermagem.pdf](#). Acesso em: 10 de Janeiro de 2025.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Hospital Universitário Júlio Maria Bandeira de Mello da Universidade Federal de Campina Grande-PB. Setor de Contratualização e Regulação. Procedimento Operacional Padrão Ordenação dos documentos que compõem o prontuário no HUJB. Cajazeiras-PB. Disponível em: <http://POP.STCOR.012ORDENAODOSDOCUMENTOSQUECOMPROMOPRONTURIONOHUJB.pdf>. Acesso em: 10 de Janeiro de 2025.

## 8 HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da atualização
1	11/08/2025	Versão inicial.

## 9 RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

<b>Elaboração</b> Daniele Pereira de Souza	Data: 01/07/2025
<b>Análise</b> Tereza Lourença Matias de Araujo – Chefe STCOR	Data: 14/07/2025
<b>Validação</b> Maria Helena Pinto Goncalves - STGQ	Data: 29/07/2025 Conforme Processo SEI nº 23771.005765/2025-77
<b>Aprovação</b> Luiz Jardelino de Lacerda Neto - Superintendente	Data: 30/07/2025 Conforme Processo SEI nº 23771.005765/2025-77

*Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ®  
2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados  
[www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*