Revista Eletrônica
Acervo Saúde
Electronic Journal Collection Health ISSN 2178-2091

Gestão no faturamento Sistema Único de Saúde: validação de face e conteúdo de fluxograma para auditoria interna

Management in billing for the Unified Health System: face and content validation of flowcharts for internal audit

Gestión de facturación para el Sistema Unificado de Salud: validación de contenido y apariencia de diagramas de flujo para auditoría interna

Tamires Mélo de Lima[1], Greciane Soares da Silva[2], Maria Celina Matias Rocha[3], Renata Lopes do Nascimento[4].

RESUMO

Objetivo: Evidenciar a elaboração e validação de um fluxograma estratégico utilizado para padronizar o processo de análise de prontuários pela auditoria interna no setor de faturamento hospitalar em uma instituição filantrópica que atende exclusivamente pelo SUS. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa descritiva e transversal, com entrevistas e validação de face e conteúdo envolvendo nove profissionais experientes. O fluxograma foi desenvolvido no software Bizagi Modeler e validado por meio de consenso entre os participantes. **Resultados:** Os principais resultados indicaram que o fluxograma contribui significativamente para a melhoria da comunicação e a eficiência dos processos, além de facilitar o cumprimento das normas regulatórias e promover uma gestão colaborativa. A diversidade de perfis profissionais envolvidos, incluindo áreas como enfermagem, administração e matemática, proporcionou uma visão multidisciplinar, enriquecendo o processo do consenso. **Conclusão:** A validação do fluxograma foi positiva, com 100% de aprovação em critérios de clareza, pertinência e relevância. Apesar das contribuições, o estudo foi limitado por sua aplicação em uma única instituição. Recomenda-se sua implementação em outras unidades de saúde para verificar sua aplicabilidade e ampliar os resultados obtidos.

Palavras-chave: Auditoria em saúde, Fluxograma, Gestão em saúde.

ABSTRACT

Objective: To demonstrate the development and validation of a strategic flowchart used to standardize the medical record review process by internal audit in the hospital billing department of a philanthropic institution that serves exclusively through the Unified Health System (SUS). **Methods:** This is a descriptive, cross-sectional study, with interviews and face and content validation involving nine experienced professionals. The flowchart was developed using Bizagi Modeler software and validated through consensus among the participants. **Results:** The main results indicated that the flowchart significantly contributes to improving communication and process efficiency, in addition to facilitating compliance with regulatory standards and promoting collaborative management. The diversity of professional profiles involved, including areas such as

[1] Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas (UNCISAL), Maceió – AL.
[2] Instituto de Higiene e Tropical da Universidade de Lisboa, Lisboa – PT.
[3] Universidade de Pernambuco (UPE), Recife – PE.
[4] Fundação de Ensino Superior de Olinda (FUNESO), Olinda – PE.

SUBMETIDO EM: 10/2025 | **ACEITO EM: 11/2025** | **PUBLICADO EM: 12/2025**

nursing, administration, and mathematics, provided a multidisciplinary perspective, enriching the consensus process. **Conclusion:** The flowchart validation was positive, with 100% approval in the criteria of clarity, relevance, and relevance. Despite its contributions, the study was limited by its application in a single institution. Its implementation in other healthcare facilities is recommended to verify its applicability and expand the results obtained.

Keywords: Health audit, Flowchart, Health management.

RESUMEN

Objetivo: Demostrar el desarrollo y la validación de un diagrama de flujo estratégico utilizado para estandarizar el proceso de revisión de historias clínicas por auditoría interna en el departamento de facturación hospitalaria de una institución filantrópica que presta servicios exclusivamente a través del Sistema Único de Salud (SUS). **Métodos:** Se trata de un estudio descriptivo y transversal, con entrevistas y validación de apariencia y contenido, en el que participaron nueve profesionales con experiencia. El diagrama de flujo se desarrolló con el software Bizagi Modeler y se validó mediante consenso entre los participantes. **Resultados:** Los principales resultados indicaron que el diagrama de flujo contribuye significativamente a mejorar la comunicación y la eficiencia de los procesos, además de facilitar el cumplimiento de las normas regulatorias y promover la gestión colaborativa. La diversidad de perfiles profesionales involucrados, incluyendo áreas como enfermería, administración y matemáticas, proporcionó una perspectiva multidisciplinaria, enriqueciendo el proceso de consenso. **Conclusión:** La validación del diagrama de flujo fue positiva, con un 100% de aprobación en los criterios de claridad, relevancia y pertinencia. A pesar de sus contribuciones, el estudio se vio limitado por su aplicación en una sola institución. Se recomienda su implementación en otros centros de salud para verificar su aplicabilidad y ampliar los resultados obtenidos.

Palabras clave: Auditoría de salud, Diagrama de flujo, Gestión de salud.

INTRODUÇÃO

A eficiência na gestão das instituições de saúde é fundamental para a sustentabilidade financeira, sobretudo na auditoria interna do setor de faturamento hospitalar, especialmente em unidades que atendem exclusivamente pelo Sistema Único de Saúde (SUS). O aumento da complexidade dos processos e da demanda por serviços de qualidade ressaltam a necessidade de métodos padronizados de controle, sendo o fluxograma uma ferramenta essencial para mapear, analisar e otimizar esses processos. Nesse contexto, a aplicação de fluxogramas no faturamento hospitalar, especialmente nas auditorias internas, destaca-se para facilitar a identificação de inconsistências, padronizar práticas entre os colaboradores e garantir a conformidade com as regulamentações, garantindo assim a redução de falhas e aumento da rentabilidade financeira (ABREU JB, 2019; CAMPOS MS, 2020).

O fluxograma é uma representação gráfica dos processos e é utilizado para descrever a sequência de atividades e identificar etapas para o desempenho organizacional nas instituições de saúde (FRANCO AS, 2003; CAMPOS MS 2020). Quando aplicados no setor hospitalar, auxiliam na análise dos prontuários dos pacientes, sendo úteis para auditorias internas, que têm o objetivo de garantir que a cobrança seja adequada e em conformidade com os registros no prontuário do paciente, visto que este setor possui um papel estratégico de gestão cuja função é identificar falhas e implementar melhorias que assegurem a integridade administrativa, financeira e operacional das organizações de saúde, bem como garantir a conformidade das cobranças de acordo com as políticas de financiamento e as regulamentações do faturamento (RANDOLPH A, 2009; BERTOLINI P, et al., 2006).

O prontuário do paciente é um documento essencial que concentra informações sobre diagnósticos, procedimentos e medicamentos, proporcionando uma base sólida para auditorias e a qualidade do atendimento, garantindo a continuidade do cuidado (SILVA C e COSTA R, 2022; HESS K, 2010). A precisão no preenchimento do prontuário evita glosas e prejuízos financeiros, além de fortalecer a gestão hospitalar e qualidade assistencial.

Segundo os estudos de Donabedian A (1990) sobre a qualidade no setor da saúde, como também sua teoria de que estrutura, processo e resultado para avaliar a qualidade dos cuidados de saúde, causam profundo impacto sobre os sistemas de gestão nas áreas da saúde, ele afirma que existem sete pilares da qualidade na área da saúde: eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade. Nesse sentido, a auditoria interna possui uma função de apoio à gestão para medir e avaliar os pilares de qualidade na saúde (BUSMEYER AB e SANTOS RM, 2003).

O setor de faturamento hospitalar é responsável pela conversão de serviços assistenciais em valores monetários, registrando e cobrando todas as operações realizadas para garantir a sustentabilidade financeira das instituições (SILVA C e COSTA R, 2022). A implementação de auditorias internas bem estruturadas, conforme apontado por Martins JC (2021), reduz essas falhas em até 50%, promovendo uma melhoria específica na eficiência operacional e de acordo com Almeida R (2017), as auditorias internas em hospitais não apenas detectam inconsistências, mas também propõem disposições para evitar que problemas se tornem recorrentes, auxiliando assim, a gestão para implementar medidas corretivas e preventivas antes do fechamento da fatura do paciente.

Assim, o objetivo deste estudo foi evidenciar a elaboração e validação de um fluxograma estratégico utilizado para padronizar o processo de análise de prontuários pela auditoria interna no setor de faturamento hospitalar em uma instituição filantrópica que atende exclusivamente pelo SUS. A pergunta norteadora deste estudo foi: quais são as etapas principais para o processo de validação de face e de conteúdo de um fluxograma de auditoria interna na análise de prontuários em um setor de faturamento hospitalar?

A importância deste estudo está em contribuir para a otimização dos métodos de trabalho na auditoria interna no setor hospitalar, promovendo maior eficiência, precisão e conformidade nas cobranças com base nas normas e nas regulamentações vigentes (GOMES AL e FRANÇA D, 2020).

MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa transversal e metodológica com enfoque descritivo, desenvolvida em um hospital filantrópico que atende exclusivamente pelo SUS, localizado no Estado de Pernambuco. O estudo envolveu a elaboração e validação de face e de conteúdo de um fluxograma para auditoria interna no setor de faturamento hospitalar. Segundo Polit DF e Beck CT (2011), o estudo metodológico é aquele que investiga, organiza, analisa e estrutura os dados para construir, avaliar e validar instrumentos e técnicas de pesquisa, centrada no desenvolvimento de ferramentas específicas de coleta de dados com o objetivo de melhorar a confiabilidade e validade desses instrumentos.

A construção do fluxograma partiu da coleta de dados e análise das etapas de trabalho por meio de entrevistas com auditores, supervisores e coordenadores do setor de faturamento hospitalar. Foram incluídos profissionais com experiência mínima de um ano no setor e disponibilidade dos colaboradores para participação em reuniões e entrevistas. A amostra final foi composta por nove profissionais que atenderam a esses critérios, garantindo que o desenvolvimento do fluxograma fosse baseado em uma experiência profissional sólida e em uma perspectiva prática.

Para a modelagem do fluxograma, foi utilizado o software Bizagi Modeler, compatível com a notação Business Process Model and Notation (BPMN). Este software facilita a criação de fluxogramas complexos e detalhados, proporcionando uma visualização clara e precisa das sequências de processos envolvidos. A escolha do Bizagi Modeler se deve à sua capacidade de integrar e padronizar diagramas de fluxos de trabalho, característica essencial para o contexto hospitalar, onde cada etapa de um processo precisa ser bem definida e compreensível para todos os colaboradores (FRANCO AS, 2003). À vista disso, um fluxograma bem estruturado permite facilitar a comunicação entre equipes e eliminar redundâncias no processo de auditoria interna.

Após a construção inicial do fluxograma, o documento passou por um processo de validação com os profissionais do setor. Esta fase de validação de face e conteúdo contou com reuniões presenciais nas quais os participantes discutiram a relevância prática e a precisão semântica do fluxograma. Nessa etapa, os

colaboradores avaliaram se o instrumento atendeu aos objetivos propostos e se suas etapas foram essencialmente estruturadas, garantindo que o fluxograma fosse aplicável e claro com as atividades desenvolvidas pela auditoria. A validação de face e de conteúdo, segundo Chini A, et al. (2023), é uma fase essencial para que os instrumentos desenvolvidos sejam consistentes e úteis no ambiente de aplicação. Os participantes assinalaram suas respostas nos campos “sim” ou “não” para cada aspecto avaliado, seguindo uma abordagem quantitativa de consenso. Com base nos critérios adotados, foi considerado válido um Índice de Validade de Conteúdo (IVC) de concordância igual ou superior a 0,80 (CAVALCANTE RA e JORGE PS, 2022). Este IVC é um indicador importante para confirmar que o fluxograma reflete as necessidades do setor e que é percebido como adequado e útil por aqueles que o utilizam.

A análise dos dados obtidos durante a fase de validação foi realizada quantitativamente, utilizando-se do índice de concordância para medir o nível de consenso entre os participantes sobre a aparência, relevância e aplicabilidade do fluxograma no contexto hospitalar. Segundo Souza MCS, et al. (2021), uma abordagem qualitativa de análise permite uma avaliação aprofundada e criteriosa dos pontos de melhoria, oferecendo uma visão integral da aplicabilidade do fluxograma no ambiente hospitalar. A partir dos resultados obtidos na validação, ajustes foram realizados no fluxograma para garantir sua clareza, pertinência e adequação sobre as etapas de trabalho da auditoria interna no faturamento hospitalar.

O estudo também determinou rigorosamente os aspectos éticos de pesquisa, garantindo a privacidade e a confidencialidade dos dados fornecidos pelos participantes. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Instituto de Medicina Integral Profº Fernando Figueira (IMIP), com número de parecer 7.006.955 e CAAE: 81836124.9.0000.5201, cumprindo todos os requisitos éticos necessários para estudos com participantes humanos, através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Este cuidado ético reforça a revisão da pesquisa e demonstra o compromisso com a responsabilidade social e ética na área da saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados da validação dos avaliadores para o fluxograma estratégico no setor de faturamento hospitalar evidenciam a qualificação e experiência necessária da equipe para avaliar criticamente. Conforme descrito no **Quadro 1**, a equipe foi composta por nove avaliadores, dos quais sete (77,8%) são enfermeiros, uma predominância que está em consonância com o papel desse profissional em auditorias dos serviços de saúde, principalmente os hospitalares (MARTINS JC, 2021; BUSMEYER AB e SANTOS RM 2003). Esse grupo demonstrou ampla experiência, com 44,4% dos avaliados possuindo mais de 5 anos de atuação na área, o que torna esse dado significativo, pois reforça o potencial necessário para avaliar o fluxograma em suas práticas e técnicas, identificando possíveis falhas e pontos de melhorias na metodologia utilizada pela auditoria. Essa longa experiência se reflete na habilidade de desenvolver uma auditoria aprofundada e garantir que o fluxograma atenda às demandas do setor (CRANE J, 2021).

No que se refere à formação acadêmica, 77,8% dos avaliadores têm ou estão cursando pós-graduação, sendo 44,4% com especialização em auditoria hospitalar, o que reflete a importância de uma qualificação avançada e específica para garantir um processamento de auditoria eficiente no setor (CAMPOS MS, 2020). Nesse contexto, a literatura aponta que a capacitação continuada e a especialização técnica conferem aos profissionais uma visão aprimorada sobre gestão de riscos, otimização de processos e identificação de inconsistências, elementos que potencializam a eficácia do fluxograma como ferramenta estratégica, principalmente no SUS (SILVA C e COSTA R, 2022).

Quadro 1 - Descrição dos avaliadores.

Avaliador	Categoria profissional	Tempo de atuação*	Área de atuação no setor	Nível de formação
AV1	Enfermagem	7 anos	Auditoria	Mestrado em Avaliação em Saúde (Concluído)
AV2	Enfermagem	4 anos	Auditoria	Pós-graduação em Auditoria (Concluída)
AV3	Enfermagem	8 anos	Supervisão de Faturamento Hospitalar	Pós-graduação em Auditoria (Em andamento)
AV4	Enfermagem	12 anos	Auditoria	Pós-graduação em Auditoria (Concluída)
AV5	Jornalismo	6 anos	Supervisão de Faturamento Hospitalar	Pós-graduação em Gestão Hospitalar (Em andamento)
AV6	Administração	5 anos	Supervisão de Faturamento Hospitalar	Pós-graduação em Administração Hospitalar (Concluída)
AV7	Enfermagem	2 anos	Coordenação do Faturamento Hospitalar	Pós-graduação em Auditoria Hospitalar (Concluída)
AV8	Enfermagem	7 anos	Auditoria	Pós-graduação em Auditoria (Concluída)
AV9	Matemática	1 ano	Consultor	Licenciatura em Matemática (Concluído)

Legenda: AV = Avaliador; *Tempo em anos.
Fonte: Lima TM, et al., 2025.

Outro ponto relevante é a inclusão de profissionais de áreas complementares, como administração, jornalismo e matemática, que enriqueceu a análise, proporcionando uma abordagem interdisciplinar, pois é essencial para ampliar a visão das etapas dos processos do faturamento hospitalar (LOPES M e FERREIRA C, 2019). O estudo de Souza MCS, et al. (2021) reforça a importância da interdisciplinaridade, afirmando que a integração de áreas específicas do conhecimento pode contribuir significativamente para uma auditoria mais eficaz, melhorando a qualidade das informações sobre as etapas desenvolvidas no setor e das ferramentas utilizadas, como o instrumento avaliado neste estudo.

Como mostra a **Figura 1**, o processo inicia-se com o recebimento do prontuário do paciente pelo Núcleo de Apoio ao Faturamento (NAF), setor responsável por centralizar e organizar os documentos para as auditorias. Essa etapa é fundamental para garantir que os prontuários estejam completos antes de serem enviados para a próxima fase. Segundo Campos MS (2020), a organização e o controle documental são essenciais para a precisão e eficiência das auditorias hospitalares. Em seguida, os prontuários passam por uma conferência para verificar se os dados necessários para a análise estão corretos, de acordo com os protocolos existentes no setor e determinados pelo SUS. Este controle inicial minimiza a ocorrência de inconsistência e contribui para a conformidade das informações, garantindo que o prontuário atenda aos padrões exigidos pelas normas regulamentadoras de faturamento pelo SUS (SOUZA MCS, et al., 2021).

Para a auditoria voltada ao faturamento, o prontuário do paciente deve conter informações detalhadas e precisas sobre o atendimento prestado, incluindo o diagnóstico principal, diagnósticos secundários, procedimentos realizados, medicamentos administrados, evolução clínica pela equipe multiprofissional e relatório de alta. Além disso, devem ser incluídas informações de prescrição, relatórios de exames e dados administrativos, como a identificação do paciente e registros de Autorização de Internação Hospitalar (AIH). Esses dados são fundamentais para assegurar a verificação da conformidade com as normas de cobrança e evitar glosas, além de fornecer subsídios para auditoria (LIMA CA, et al., 2017; MARQUES AS, et al., 2020; BUSMEYER AB e SANTOS RM, 2003).

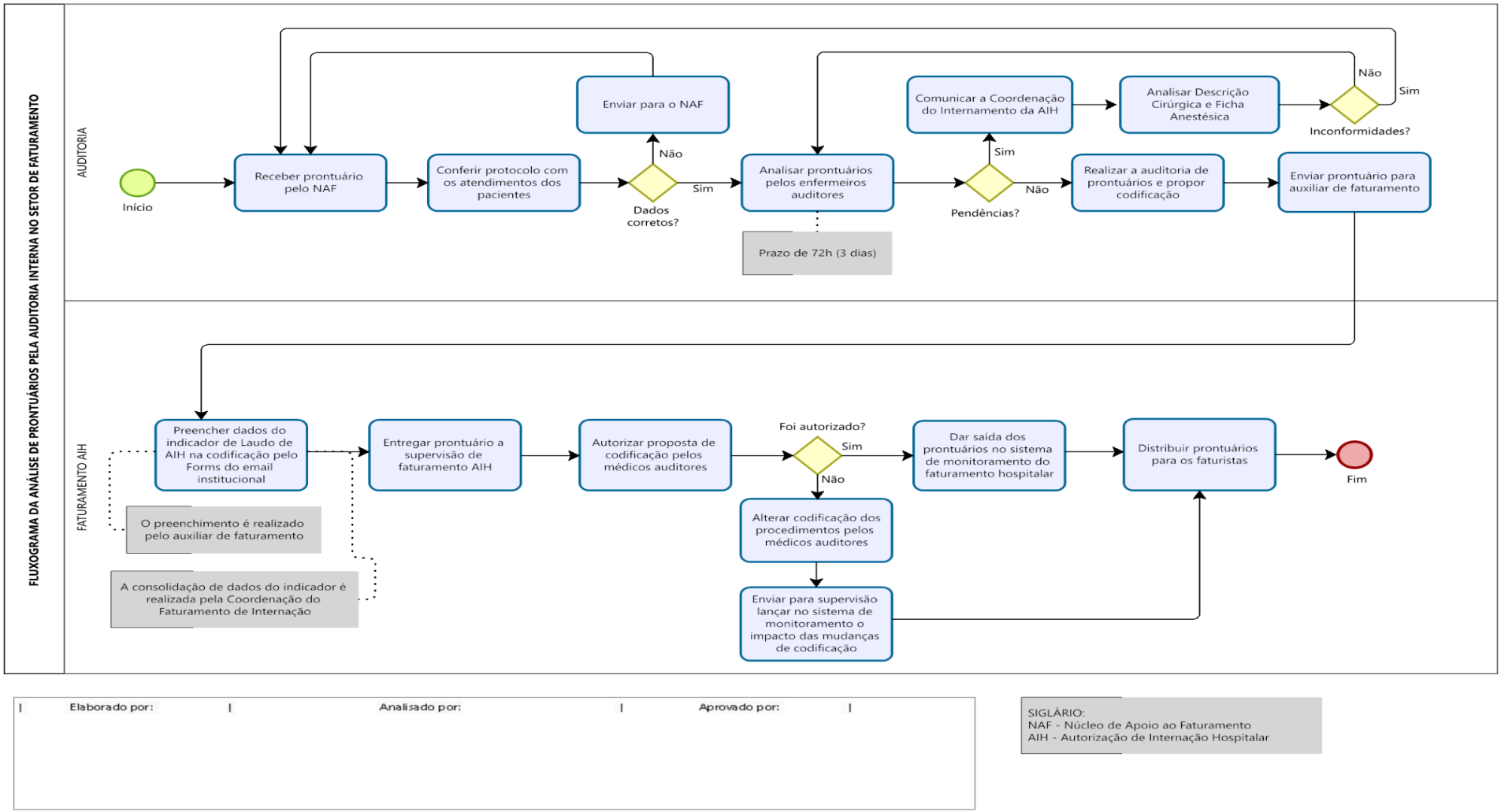
Após conferência, o prontuário é enviado aos enfermeiros auditores, que realizam análise detalhada dos registros no prontuário do paciente. Nesta fase, é importante identificar se há inconformidades nos registros dos procedimentos realizados. A presença de enfermeiros nas auditorias é uma prática recomendada essencial para garantir a avaliação crítica de dados clínicos realizados durante o internamento, consultas ou

exames (MARTINS JC, 2021). Quando há inconformidades, é necessário comunicar à coordenação do faturamento, para que as falhas possam ser corrigidas antes do fechamento da fatura do paciente. Esta etapa garante que os prontuários sejam ajustados adequadamente antes das obrigações com o faturamento, evitando perdas financeiras à instituição (CHINI A, et al., 2023).

Caso o prontuário não apresente pendências ou após a correção dos dados, os enfermeiros realizam uma auditoria completa, de acordo com os registros encontrados no prontuário do paciente. Segundo Randolph A (2009), uma auditoria bem estruturada dos procedimentos é de suma importâncoa para o faturamento correto e para a gestão financeira do hospital. Em seguida, o prontuário é enviado para o faturamento da AIH e o auxiliar de faturamento realiza o preenchimento dos dados para o monitoramento de indicadores do setor. Conforme descrito por Silva C e Costa R. (2018), que enfatiza a importância da integração de dados para a eficácia da auditoria interna, essa etapa é essencial para que todos os detalhes sejam devidamente registrados no sistema institucional, em consonância com Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) da instituição.

A LGPD (Lei nº 13.709/2018) estabelece diretrizes fundamentais para o tratamento de dados pessoais no Brasil, incluindo os dados presentes em prontuários médicos. O tratamento desses dados deve ser feito de forma lícita, transparente e segura, preservando a privacidade e confidencialidade das informações dos pacientes. A responsabilidade pelo cumprimento da lei recai sobre os profissionais e instituições de saúde, que devem implementar medidas de proteção e garantir que o acesso aos prontuários ocorra apenas para fins legítimos e autorizados. Dessa forma, a adequação dos processos de auditoria e faturamento hospitalar à LGPD assegura a conformidade legal e minimiza riscos de vazamento ou uso indevido dos dados sensíveis dos pacientes (BRASIL, 2018).

Figura 1 - Fluxograma da análise de prontuários pela auditoria interna no setor de faturamento.



Fonte: Lima TM, et al., 2025. Imagem elaborada no software Bizagi Modeler.

O prontuário do paciente, com os dados de fornecimento preenchidos no sistema institucional para o monitoramento, é entregue à supervisão de faturamento. A supervisão é responsável por garantir que o prontuário esteja em conformidade com as normas de faturamento e que todos os dados sejam precisos. Esse controle adicional contribui para a qualidade da metodologia de trabalho de faturamento e previne possíveis glosas (LOPES M e FERREIRA C, 2019).

Com o prontuário revisado, a proposta de codificação é submetida à análise e autorização dos médicos auditores. Este processo garante que os procedimentos realizados estejam em adequação e que o faturamento seja preciso, garantindo a compatibilidade com as normas de gestão hospitalar (SOUZA MCS, et al., 2021). Caso a proposta não seja autorizada pelos médicos auditores, os ajustes serão realizados por eles. Esta etapa permite que o processo de auditoria seja mais rigoroso, pois falhas e inconsistências deverão ser resolvidas antes do fechamento final da fatura (MARTINS JC, 2021). Uma vez autorizados pelos médicos auditores, os procedimentos realizados serão lançados no sistema de monitoramento do faturamento hospitalar e os prontuários deverão ser distribuídos para os faturistas.

A validação do fluxograma foi realizada por meio de um questionário estruturado como mostra o **Quadro 2**, no qual todos os nove avaliadores responderam positivamente a todos os itens, resultando em 100% de aprovação pelo IVC nos critérios de clareza, pertinência e relevância. Esse resultado destaca que o fluxograma foi elaborado de maneira a facilitar sua compreensão e aplicação prática. Randolph A (2009) aponta que um visual claro é um dos elementos mais importantes para a funcionalidade de fluxogramas em ambientes hospitalares, pois facilita a aplicação e o entendimento das etapas processuais.

Quadro 2 - Questionário para Validação de Face e de Conteúdo do Fluxograma.

Critério	Item avaliado	Sim	Não	IVC
Aparência	O fluxograma é claro e fácil de entender?	[9]	[0]	1,0
	A leitura é intuitiva e flui de maneira lógica?	[9]	[0]	1,0
	A linguagem utilizada no fluxograma é clara e acessível para todos os envolvidos?	[9]	[0]	1,0
	Os termos utilizados são adequados?	[9]	[0]	1,0
	As cores e os símbolos utilizados auxiliam na compreensão?	[9]	[0]	1,0
	O layout está organizado de maneira consistente e sem sobrecarregar a visualização?	[9]	[0]	1,0
Pertinência	O fluxograma reflete os processos reais de auditoria interna?	[9]	[0]	1,0
	Ele é coerente com as etapas necessárias para a análise de prontuários?	[9]	[0]	1,0
	O fluxo de decisões e alternativas foi corretamente representado?	[9]	[0]	1,0
Relevância	O fluxograma possui todas as instruções necessárias para facilitar sua implementação?	[9]	[0]	1,0
	O fluxograma contribui para a otimização dos processos técnicos operacionais do setor?	[9]	[0]	1,0
	Ele é relevante para a gestão do setor de faturamento hospitalar?	[9]	[0]	1,0
	Ele oferece clareza suficiente para a capacitação e orientação de novos colaboradores?	[9]	[0]	1,0
	O fluxograma tem o potencial de melhorar a eficiência e reduzir erros no processo de análise?	[9]	[0]	1,0
	Ele é relevante para a padronização e uniformização das práticas dentro do setor de faturamento?	[9]	[0]	1,0
	Você considera o fluxograma aplicável na rotina do setor de faturamento hospitalar?	[9]	[0]	1,0

Fonte: Lima TM, et al., 2025. Fundamentado em Chini A, et al., 2023.

Os resultados indicam que a clareza do fluxograma foi um dos principais pontos fortes, com uma linguagem acessível e símbolos intuitivos, o que favorece sua aplicabilidade no setor. A simplicidade e a clareza visual são fundamentais para que o fluxograma seja implementado com sucesso, pois garantem que os profissionais, mesmo de outras áreas específicas, consigam compreender e seguir o fluxo de informações.

De acordo com Chini A, et al. (2023), o uso de núcleos e seleções específicas melhora a eficiência de fluxogramas hospitalares, minimizando erros operacionais e facilitando a visualização das etapas de um processo.

Além disso, a pertinência e relevância do fluxograma foram destacadas pelos avaliadores, o que demonstra sua adequação aos processos internos de auditoria no setor de faturamento hospitalar. Os avaliadores concordaram que o fluxograma reflete com precisão as etapas reais da auditoria interna, representando corretamente as decisões e alternativas a serem tomadas na rotina de trabalho. Isso está de acordo com a proposta de Souza MCS, et al. (2021), que sugere que ferramentas bem estruturadas como diagramas de fluxos específicos sejam executados para a padronização e a uniformização das tarefas exercidas dentro dos setores hospitalares.

Crane J (2021) enfatiza que, nas organizações de saúde, especialmente as vinculadas ao SUS, há uma necessidade crescente de ferramentas que otimizem os processos administrativos, reduzam custos e aumentem a transparência das atividades efetuadas no setor de auditoria. O diagrama de fluxo oferece clareza suficiente para a capacitação e orientação de novos colaboradores, o que reforça seu potencial para contribuir com a gestão hospitalar. Essa perspectiva de aplicação prática do fluxograma também é reforçada por Randolph A (2009), que sugere que fluxogramas bem elaborados podem contribuir na transição de novos profissionais e garantem a padronização dos procedimentos, reduzindo assim a probabilidade de imprecisões.

A inclusão de sugestões dos avaliadores, como a incorporação de um siglário para identificar alguns termos diretamente no fluxograma, é um exemplo de como ajustes baseados na experiência prática podem aprimorar ainda mais a aplicabilidade da ferramenta (CHINI A, et al., 2023). Essa adaptação garante que o fluxograma seja aplicável não apenas para profissionais experientes, mas também para aqueles em processo de formação (RANDOLPH A, 2009).

No contexto de instituições que atendem exclusivamente pelo SUS, onde o gerenciamento econômico e financeiro é crucial, o fluxograma apresenta-se como uma estratégia avançada para garantir a conformidade com as normas de gerenciamento e coordenação dos processos técnicos (CAMPOS MS, 2020). Assim, os resultados demonstram que a aplicação do fluxograma proposto para a auditoria interna na instituição filantrópica que atende exclusivamente pelo SUS, conforme **Figura 1**, se seguidos de maneira correta, cumprirá com o seu objetivo de melhorar os processos de trabalho e gerenciamento das atividades realizadas pelos profissionais, ou seja, com potencial para impactar positivamente a gestão hospitalar, contribuindo dessa forma, para a sustentabilidade econômica e financeira das organizações de saúde.

CONCLUSÃO

Assim, conclui-se que o estudo alcançou seu objetivo ao desenvolver e validar um fluxograma para análise de prontuários nas auditorias internas do setor de faturamento hospitalar, evidenciando sua eficácia como instrumento de padronização e otimização das etapas de trabalho, além de reduzir falhas e inconsistências nos processos. A aplicação do fluxograma mostrou-se capaz de aprimorar a gestão hospitalar ao promover maior integração entre profissionais e favorecer a conformidade com normas vigentes, contribuindo para a eficiência operacional e a qualidade das auditorias. Apesar de sua validação ter ocorrido em uma única instituição, o que limita a generalização dos resultados, o instrumento apresenta potencial de replicação em outros contextos, fortalecendo práticas de auditoria e sustentabilidade financeira, especialmente em instituições que prestam serviços ao SUS.

REFERÊNCIAS

1. ABREU JB. Auditoria hospitalar: fundamentos, práticas e desafios. São Paulo: Editora Hospitalar, 2019; 250p.
2. ALMEIDA R. Qualidade e auditoria hospitalar. São Paulo: Editora Saúde, 2017; 230p.
3. BERTOLINI P, et al. Gestão de processos em auditoria hospitalar. São Paulo: Editora Hospitalar, 2006; 198p.

4. BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Diário Oficial da União, Brasília (DF), 15 ago. 2018.
5. BUSMEYER AB, SANTOS RM. Faturamento e contas médicas: referenciais, encaminhamentos e estratégias de gestão. Curitiba: Editora, 2003; 175p.
6. CAMPOS MS. Padronização de processos hospitalares: um estudo sobre a aplicação de fluxogramas no SUS. Revista Brasileira de Auditoria em Saúde, 2020; 15(3): 201-10.
7. CAVALCANTE RA, JORGE PS. Validação de instrumentos em auditoria hospitalar: uma abordagem prática. Revista de Saúde Pública, 2022; 40: 10-20.
8. CHINI A, et al. Validação de conteúdo de fluxograma hospitalar. Revista Gestão em Saúde, 2023; 25(2): 123-35.
9. CRANE J. The impact of hospital auditing processes on billing efficiency. Journal of Health Care Finance Management, 2021; 45(1): 105-17.
10. DONABEDIAN A. The seven pillars of quality. Archives of Pathology & Laboratory Medicine, 1990; 114(11): 115-8.
11. FRANCO AS. Ferramentas gerenciais em saúde: o uso de fluxogramas no controle de processos. Cadernos de Saúde Pública, 2003; 19(5): 1120-9.
12. GOMES AL, FRANÇA D. Auditoria hospitalar e qualidade: desafios na gestão do faturamento hospitalar no Brasil. Revista Gestão em Saúde, 2020; 12: 70-82.
13. HESS K. Medical records auditing in modern healthcare systems. Journal of Hospital Administration, 2010; 12(3): 213-20.
14. LIMA CA, et al. Auditoria em saúde: práticas e desafios no contexto hospitalar. Revista Brasileira de Enfermagem, 2017; 70: 1183-91.
15. LOPES M, FERREIRA C. A importância da interdisciplinaridade em auditoria hospitalar: uma abordagem estratégica. Revista Brasileira de Auditoria em Saúde, 2019; 2: 115-30.
16. MARQUES AS, et al. Prontuário eletrônico e sua importância para auditoria hospitalar. Revista Gestão em Saúde, 2020; 11: 245-56.
17. MARTINS JC. Auditoria interna hospitalar: fluxogramas e sua aplicação prática. Revista Gestão em Saúde, 2021; 30(2): 55-65.
18. POLIT DF, BECK CT. Nursing research: generating and assessing evidence for nursing practice. 9th ed. Philadelphia: Wolters Kluwer Health/Lippincott Williams & Wilkins, 2011; 802p.
19. RANDOLPH A. Using flowcharts to improve audit processes in hospitals. Health Care Management Review, 2009; 34(4): 318-25.
20. SILVA C, COSTA R. Auditoria hospitalar e faturamento: um estudo de caso. São Paulo: Editora FGV, 2022; 210p.
21. SIMPLICIO C, DINI AP. Validação de conteúdo de um instrumento para auditoria clínica de prontuários. Revista Brasileira de Enfermagem, 2023; 76(4): e20220109.
22. SOUZA MCS, et al. Padronização de processos hospitalares: impacto dos fluxogramas na eficiência das auditorias internas. Rev Gest Saude. 2021;23(4):112-25.