

**AUDITORIA EXTERNA DE CONVÊNIOS: UM ESTUDO DE CASO NO
LABORATÓRIO OSWALDO CRUZ DE PARANAÍ - PR¹**

EMANOELA CRISTINA DA SILVA COELHO²

MAGDA JULIA DO CARMO PEREIRA³

SIRLENE SIQUEIRA ALVES⁴

RESUMO: Os gestores necessitam de informações claras e objetivas a respeito de seu negócio, e é neste momento que a auditoria assume um papel importante e indispensável, contribuindo de forma preventiva, deixando notória a credibilidade das informações para os investidores, e afirmando melhores recomendações e sugestões para a administração da empresa. Neste sentido, o objetivo da presente pesquisa é realizar uma auditoria no processo operacional do sistema de cadastro de exames e contratos por convênios. Deste modo, o estudo foi realizado por meio de um estudo de caso no Laboratório Oswaldo Cruz de Paranaíba - PR, tendo em um primeiro momento uma pesquisa bibliográfica acerca de teses já publicadas referentes ao assunto central, seguindo da análise do material referente ao contrato da Amil x Laboratório. Trata-se, portanto, de uma pesquisa descritiva, e de caráter qualitativo. A pesquisa leva a conclusão que a empresa deve manter seu método de trabalho, avaliando possíveis ajustes direcionados ao melhoramento na hora dos cadastros dos exames no setor de atendimento para assim evitar prejuízos com a necessidade de auditorias frequentes, o que faz notório que assim o laboratório se mantém resguardado de possíveis transtornos e perdas futuras.

Palavras-chave: Auditoria; Controle e Planejamento; Auditoria Externa.

1 INTRODUÇÃO

Os gestores necessitam de informações claras e objetivas a respeito de seu negócio, e é neste momento que a auditoria assume um papel importante e indispensável, contribuindo de forma preventiva, deixando notória a credibilidade das informações para os investidores, e afirmando melhores recomendações e sugestões

¹ Trabalho apresentado no GT2 – Contabilidade, Controladoria, e Tomada de Decisão, na Semana Acadêmica FATECIE 2018.

² Acadêmica do 8º semestre de Ciências Contábeis da UniFatecie – Faculdade de Tecnologia e Ciência do Norte do Paraná, no ano de 2018. E-mail: emanoela18@hotmail.com

³ Acadêmica do 8º semestre de Ciências Contábeis da UniFatecie – Faculdade de Tecnologia e Ciência do Norte do Paraná, no ano de 2018. E-mail: magdajulia2010@hotmail.com

⁴ Professora Orientadora, Mestranda em Desenvolvimento e Tecnologia – Instituto Lactec. E-mail: sirlene.rh@gmail.com

para a administração da empresa. A observação de elementos, como, qualidade de informação, confiabilidade e independência do autor, são quesitos cada vez mais valorizados por diversas organizações, e praticados tanto por auditores internos quanto externos no exercício de suas funções.

O objeto da auditoria interna ou externa é o patrimônio da organização, usando-se de critérios e procedimentos que certifique a veracidade das informações extraídas para o processo de auditoria. Crepaldi e Crepaldi (2016) dizem que as principais áreas de atuação do auditor são: saldo das contas de balanço, contabilidade, folha de pagamento e faturamento da área financeira, ressaltando o custo-benefício da operação. Sendo assim, este trabalho buscou analisar a seguinte questão: o processo operacional de cadastro e conferência dos exames que constam nas guias está sendo executados corretamente ou tem alguma falha no processo que possa apresentar prejuízo para empresa no recebimento desses valores?

Assim, o objetivo geral da pesquisa foi realizar uma auditoria no processo operacional do sistema de cadastro de exames e contratos por convênios. E como objetivo específico buscou-se realizar pesquisa bibliográfica direcionada ao tema, fazer a estruturação dos processos existentes, analisar os processos e identificar possíveis erros e falhas, e apresentar sugestões de melhorias.

Justifica-se a relevância desse trabalho, para os acadêmicos, por aprofundar discussões pertinentes ao processo de auditoria, permitindo fomentar o conhecimento e aprendizado de outros estudantes da mesma área. Com base neste estudo podemos analisar os meios de prevenção de erros, planejamentos, conferências, análise dos lucros ou prejuízos, verificando os processos operacionais, financeiros e contábeis da organização, para minimizar os problemas que pode ocorrer no processo operacional auditado. A sociedade, os investidores e os próprios administradores terão informações necessárias sobre os casos de fraudes, roubos e prejuízos nas pequenas ou grandes organizações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Normas e Procedimentos de Auditoria

A auditoria é uma técnica contábil utilizada tanto no meio contábil como no administrativo, o que a diferencia é a finalidade de sua execução e qual é o objetivo esperado com a sua aplicabilidade, visto que o auditor interno deseja um controle interno mais eficaz e seguro, e o auditor externo, visa à confiabilidade do controle interno avaliado, com foco na emissão do relatório de opinião, geralmente de publicação obrigatória pelas empresas de capital aberto junto com as demais demonstrações contábeis.

Conforme Crepaldi e Crepaldi (2016):

O auditor interno ou auditor externo, operam em geral no mesmo campo, ambos verificam o sistema efetivo de controle interno da empresa, com objetivo de salvaguardar o patrimônio desta, e que ela esteja operando de acordo com as normas legais da empresa. Eles analisam também se o sistema contábil é capaz de fornecer dados necessários para emitir as demonstrações contábeis que refletem com propriedade a posição contábil e o resultado das operações das empresas.

Os procedimentos de auditoria são o conjunto de técnicas que permitem ao auditor obter evidências ou provas suficientes e adequadas para fundamentar sua opinião sobre as demonstrações contábeis auditadas e abrangem testes de observância e testes substantivos, os papéis de trabalho são o conjunto de documentos e apontamentos com informações e provas coligidas pelo auditor, preparados de forma manual, por meios eletrônicos ou por outros meios, que constituem a evidência do trabalho executado e o fundamento de sua opinião.

2.2 Planejamento de Auditoria

Na perspectiva de Attie (1998) “o processo inicial da auditoria consiste em identificar o volume de trabalho a serem realizados”.

Castanheira (2007) informa que:

A auditoria interna já passou por dois paradigmas e encontra-se hoje num terceiro. O primeiro paradigma durou por muito tempo e tinha como ponto de vista a observância e a contabilização. Em 1941, nasceu a prática profissional contemporânea da auditoria interna por meio da fundação do *The Institute of Internal Auditors* (IIA) e da publicação do primeiro livro de auditoria interna (Victor Brink's *Modern Internal Auditing*), com o conceito de “sistema de controles internos”, surgindo, assim, o segundo paradigma, o do

controle, que ainda se encontra bastante enraizado no processo de auditoria. Hoje, no entanto, a auditoria interna enfrenta um novo paradigma, que se baseia na visão dos processos com foco nos riscos do negócio e nas práticas de governança corporativa, trazendo uma nova contribuição da atividade para as empresas.

Auditor interno tem a responsabilidade de expressar uma opinião sobre essas demonstrações apresentadas com base em nossa auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança para a empresa de que os fechamentos mensais das faturas apresentadas estão livres de perdas futuras.

O auditor, seja interno ou externo, também deve atender alguns requisitos morais, tais como: “integralidade, honestidade, respeitabilidade, caráter ilibado, “puro”, padrão moral elevado, vida privada irrepreensível, “correta”, justiça e imparcialidade” (FRANCO e MARRA, 2000).

2.3 Auditoria Externa

O objetivo da auditoria é aumentar o grau de confiança nas demonstrações contábeis por parte dos usuários, mediante a expressão de uma opinião pelo auditor sobre se as demonstrações contábeis foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, em conformidade com uma estrutura de relatório financeiro aplicável. A estrutura das NBC TAs contempla uma introdução, os objetivos, os requisitos e uma seção contendo aplicação e outros materiais explicativos que se destinam a dar suporte ao auditor na obtenção de segurança razoável.

De acordo com a NBC T 11 – Normas de Auditoria Independente das Demonstrações Contábeis a auditoria das demonstrações contábeis constitui o conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo a emissão de parecer sobre a sua adequação, consoante os Princípios Fundamentais de Contabilidade e as Normas Brasileiras de Contabilidade e, no que for pertinente, a legislação específica.

Para a auditoria externa devem-se seguir alguns procedimentos, como:

1. O auditor é responsável pela guarda e sigilo dos papéis de trabalho;
2. Ao detectar erros relevantes ou fraudes no decorrer dos seus trabalhos, o auditor tem a obrigação de comunicá-los à administração da

entidade e sugerir ações corretivas, informando sobre as possíveis implicações no seu parecer, caso elas não sejam adotadas;

3. A aplicação dos procedimentos de auditoria deve ser realizada, em razão da complexidade e volume das operações, por meio de testes e amostragens, cabendo ao auditor, com base na análise de riscos de auditoria e outros elementos de que dispuser, determinar a amplitude dos exames necessários à obtenção dos elementos de convicção que sejam válidos para o todo;

4. O sistema contábil e de controles internos compreende o plano de organização e o método e procedimentos adotados pela entidade na proteção do seu patrimônio, promoção da confiabilidade e tempestividade dos seus registros e demonstrações contábeis, e da sua eficácia operacional (NBC T 11 – Normas de Auditoria Independente das Demonstrações Contábeis).

O objeto da auditoria é o conjunto de vários elementos que existe na empresa, identifica falhas no sistema financeiro e de controle interno e aponta sugestões para melhorá-los. Os processos de auditoria externa são definidos conforme as informações a serem analisadas de cada empresa, depois de aplicar os procedimentos técnicos, de acordo com a relevância de cada item a ser considerado, o auditor emite sua opinião sobre a situação patrimonial e financeira da empresa auditada.

Para Attie (2011, p. 93):

A emissão do relatório de opinião reflete o entendimento do auditor acerca dos dados em exame, de uma forma padrão e resumida que dê aos leitores, em geral, uma noção exata dos trabalhos que realizou e o que concluiu.

Os tipos de relatório de opinião emitidos pelos auditores independentes ou externos, segundo as Normas Brasileiras de Auditoria, são: Relatório de Opinião sem Ressalvas ou sem Modificação; Relatório de Opinião com Ressalvas; Relatório de Opinião Adverso; Relatório com Abstenção de Opinião; Relatório de Opinião com Parágrafo de Ênfase; Relatório de Opinião com Parágrafo de Outros Assuntos.

2.3.1 Auditor Externo ou Independente

A auditoria independente surgiu a partir do crescimento das empresas, de um mercado mais competitivo, onde essas organizações passaram a investir mais recursos em seus negócios, sendo assim, tendo que buscarem novas formas de investimentos. Assim surge também o auditor independente, ele que irá garantir a

confiabilidade das informações que as empresas passam para os bancos que emprestam recursos para novos investimentos.

Segundo a Ibracon (2015) esses usuários (bancos) das informações passaram a exigir que as demonstrações contábeis fossem examinadas por um profissional independente, com técnicas de análise específicas e profundos conhecimentos em contabilidade, onde o profissional não é funcionário da companhia auditada, diferente do auditor interno, que é um empregado da empresa.

O Auditor independente deve seguir exigências, como, uma metodologia e um conjunto de normas profissionais determinadas pelos órgãos reguladores como o Conselho Federal de Contabilidade – CFC, os Conselhos Regionais de Contabilidade – CRCs, e também a Comissão de Valores Mobiliários – CVM, que estabelecem procedimentos para a realização da auditoria independente nas demonstrações contábeis, consoante com os Princípios de Ética Profissional do Ibracon, tais como: independência, integridade, eficiência e confidencialidade.

Conforme Bilac (2011) o profissional independente trabalha por conta própria ou vinculado a uma empresa de auditoria. Para ser classificado dessa forma, deve ser aprovado em exame específico e comprovar experiência prática em auditoria. Pode realizar qualquer tipo de auditoria (interna, externa, operacional, das demonstrações contábeis etc.) para empresas públicas ou privadas ou pessoas físicas. Seu serviço é remunerado pela quantidade de horas que será necessária para a realização da auditoria contratada.

Attie (2011) afirma também que a necessidade de proteger os proprietários contra fraudes e irregularidades administrativas, e, ao mesmo tempo, a necessidade de garantir os direitos de terceiros, que se relacionam com uma entidade, propulsou as empresas a contratarem um profissional que confirmasse a eficiência dos controles contábeis e internos, a solidez econômica da entidade, a veracidade das informações apresentadas pela entidade, e a segurança do retorno do investimento efetuado.

2.4 Controle Interno e Controle Administrativo

Conforme a NBC TA 200 a 810 (2012) o controle interno é planejado, implementado e mantido para enfrentar riscos de negócio identificados que ameacem o cumprimento de qualquer um dos objetivos da entidade com relação à confiabilidade dos relatórios financeiros, efetividade e eficiência das operações e conformidade com leis e regulamentos aplicáveis. A maneira como o controle interno é planejado, implementado e mantido varia com o tamanho e a complexidade da entidade.

Logo, ao realizar a auditoria, o auditor usa o sistema de controle interno das empresas para verificar a veracidade das informações registradas, permitindo a exatidão de eficiência das operações e normas praticadas nas empresas. Crepaldi e Crepaldi (2016) dizem que os objetivos do controle interno são: proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar os gestores na condução organizada dos negócios da empresa. E para atingir esses objetivos, é necessária a realização de controles contábeis e de controles administrativos.

Os controles administrativos são voltados para os métodos e rotinas das operações internas da empresa, naquilo que ela julga necessário para garantir o bom andamento das mesmas. Segundo Perez Junior (2012, p. 80), os controles administrativos objetivam-se em “garantir o controle sobre as operações da empresa e a qualidade das informações e documentos a serem processados pelo sistema contábil.

2.4.1 Gestão de Convênios na área da saúde

Os convênios são marcados pelo interesse recíproco e mútua cooperação, segundo Ramidoff & Rocha (1998) a gestão de convênios constitui elementos que irão colaborar para elevar o nível de entendimento na complexa função do contexto dos controles, externo e interno, em que se busca uma integração, a fim de proporcionar de forma clara os requisitos de formalização, execução e prestação de contas nos principais aspectos que envolvem os Convênios.

Todos os convênios que entraram em vigor a partir do dia 2 de janeiro de 1999, com uma nova legislação, devem ter o registro na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar. A ANS define uma lista de consultas, exames e tratamentos,

denominada Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que os planos de saúde são obrigados a oferecer.

A ANS diz que é obrigatório formalizar, em contratos escritos entre operadoras e prestadores de serviços, as obrigações e responsabilidades entre essas empresas, e poderá aplicar as penalidades previstas na Resolução Normativa RN nº 124/2006, caso não exista contrato escrito entre as operadoras e a rede credenciada (hospitais, clínicas, profissionais de saúde autônomos, serviços de diagnóstico por imagem e laboratórios).

O convênio é constituído através de um contrato, onde a Credenciante e o Credenciado são devidamente identificados, que através do pagamento dos beneficiários dos planos de saúde da Credenciante que eventualmente vierem a procurá-lo no curso do presente contrato, serão prestados serviços pelo Credenciado. Tudo começa a partir de um exame que foi pedido por um médico e que são entregues em laboratórios próprios para realização desses exames, realizados por vários profissionais que tem o conhecimento necessário na área, segundo as regras da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e essa análise auxilia a identificar alguma característica que possa ajudar no diagnóstico de algum problema de saúde.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para atingir os objetivos propostos, essa pesquisa se caracteriza como de natureza descritiva, conforme Gil (2008, p. 28) “as pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis”.

Analisando desde o processo de cadastro na hora do atendimento do cliente, se foram cadastrados com valores e exames corretos no sistema, seguindo todas as exigências determinada no contrato com convênio estudado e se os valores pagos pelos exames estão atualizados nas tabelas (sofrem alterações anuais), e se a conferência está de forma adequada para que não fiquem exames sem pagamento para empresa.

É possível garantir um resultado apurado com tipo de pesquisa quantitativa, são resultados verdadeiros comprovados, podendo ser apresentados por tabelas ou gráficos, seu método de desenvolvimento é associado à estatística, sendo assim, não gera nenhuma dificuldade na interpretação e análise dos resultados apurados (REIS, 2008).

A pesquisa será realizada no Laboratório Oswaldo Cruz de Paranaíba-PR, no setor de faturamento, por meio de estudo de caso, conforme aponta Triviños (1987, p. 111) esse estudo tem o propósito de “fornecer o conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada que os resultados atingidos podem permitir e formular hipóteses para o encaminhamento de outras pesquisas”. Os dados deste estudo serão coletados por meio de documentos como, guias de convênios, tabelas de preços negociados dos exames e faturas finalizadas, assim sendo realizado de auditoria interna de todo o processo.

O estudo será feito com intuito de obter resultados reais para verificar se a empresa está recebendo corretamente por todos os exames realizados ou se tem ocorre alguma falha meio ao processo, caso necessário apresentar possível solução de melhoria.

Quanto a coleta de dados, para o desenvolvimento desse trabalho utilizou-se de pesquisas bibliográficas, eletrônicas, materiais de análise disponibilizados pela empresa como: contrato de credenciamento, manual de recursos de glosas, demonstrativos de contas médicas e pagamentos, de modo que possa obter uma conclusão precisa sobre os processos utilizados pela empresa. De acordo com os autores Marconi e Lakatos (1992), a finalidade deste tipo de levantamento bibliográfico é “fazer com que o pesquisador entre em contato direto com todo material escrito sobre um determinado assunto, auxiliando o cientista na análise de suas pesquisas”.

Ocorreu a utilização dos papeis de trabalho com o recurso de tabelas, figuras e gráficos para melhor desenvolvimento do trabalho, agilizando os resultados e dando uma maior confiabilidade nos dados avaliados, por meio de análises das possíveis variação de valores em períodos contínuos de 6 meses para identificação de possíveis prejuízos.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O estudo de caso foi realizado no Laboratório Oswaldo Cruz de Paranaíba com a intenção de verificar como o laboratório realiza a conferência dos processos do convênio de saúde da Amil Assistência Médica Internacional S.A. A mesma utiliza guias médicas e relatórios para firmar a veracidade dos dados. E a partir destas documentações fornecidas pela empresa, foi possível analisar o prejuízo ocorrido sobre os meses analisados.

A Amil é registrada na ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar que possui contratos com pessoas físicas ou jurídicas, às quais garante a cobertura dos custos dos procedimentos médicos previstos no contrato. O Plano cobre vários procedimentos, mas o que será estudado neste artigo é somente sobre a realização de exames ambulatoriais.

A empresa Oswaldo Cruz tem um termo de aceite do contrato de credenciamento para que os beneficiários da Amil possam realizar seus exames pelo plano no laboratório e esse contrato é renovado uma vez por ano, para verificação de mudança de valores e cláusulas.

O Termo de Aceite do Contrato de Credenciamento, anexado abaixo conforme a Figura 01 - Termo de Aceite de Contrato de Credenciamento, contém 32 páginas, que constam os direitos e obrigações do credenciante Amil com o laboratório credenciado. No termo é bem claro como funciona cada parte do processo, para manter o convênio sem possíveis prejuízos. São 12 Cláusulas, cada cláusula fala especificamente de um processo, critérios, documentos, custos e procedimentos a serem seguidos durante a sua vigência. O Contrato é válido por um ano com possíveis ressalvas em qualquer momento. Abrange também todas as redes credenciadas as especialidades e procedimento que podem ser realizados, ou seja, exames e procedimentos que o convênio faz a cobertura.

Figura 01 - Termo de Aceite de Contrato de Credenciamento

TERMO DE ACEITE DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO

III CREDENCIANTE

RAZÃO SOCIAL:

AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

ENDEREÇO (sede):

ALAMEDA DOUTOR CARLOS DE CARVALHO, 719 SL 715, CENTRO, CURITIBA/PR - CEP: 80.430-180

CNPJ/MF:

29.309.127/0086-68

Nº de registro da operadora na ANS:

326305

Telefone:

NAC 3004-1050 Capitais e Regiões Metropolitanas / 0800 706 1663 Demais Localidades.

IV CREDENCIADO

RAZÃO SOCIAL:

LABORATORIO OSWALDO CRUZ DE PARANAVAI SC

NOME FANTASIA:

LABORAT OSWALDO CRUZ DE PARANAVAI

ENDEREÇO (sede):

RUA PERNAMBUCO, 1046, CENTRO, PARANAVAI/PR - CEP: 87.705-000

E-MAIL:

laboratoriocruz@ig.com.br

CNPJ/MF:

79.710.737/0001-58

CPF:

CONSELHO REGIONAL:

Registro da entidade hospitalar no Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde (CNES), instituído pela portaria SAS nº 376, de 3/10/2000, e pela portaria SAS nº 511, de 2000: 2729784

Local da prestação de serviços:

CONFORME PREVISTO NO ANEXO II.

TELEFONE:

44 34235656

Fonte: Laboratório Oswaldo Cruz

O convênio cobre os exames que estão no contrato, exames que constam no pedido médico e que o não está negociado o paciente deve fazer pagamento particular, caso queira realizar o exame.

Assim que o contrato é assinado por ambas as partes, o laboratório verifica o reajuste UAP anual, que consta na última página do termo de contrato da Amil, que hoje está em 0,28. Além do contrato do Laboratório com a Amil, tem uma tabela de valores dos exames em CH, fornecida pela Amil. Nesta tabela consta todos os exames que tem cobertura pelo convênio, o seu código e o total de CH de cada um, o valor do CH é utilizado como base para calcular o valor em reais de cada exame. "Cálculo: CH * 0,28 = Valor do exame", conforme apresentado no Quadro 01 – Modelo de cálculo

do valor dos exames negociados Amil x Oswaldo Cruz, vale lembrar que a descrição original dos valores são sigilo da empresa.

Quadro 01 – Modelo de cálculo do valor dos exames negociados Amil x Oswaldo Cruz

PROCEDIMENTO	DESCRIÇÃO DO EXAME	TOTAL CH	UAP	VALOR EXAME
40304361	Hemograma	30	*0,28	R\$ 8,40
40301907	Fosfatase Alcalina	140	*0,28	R\$ 39,20
40302040	Glicose	14	*0,28	R\$ 3,92
40302164	Lactose, teste tolerância	80	*0,28	R\$ 22,40
40302229	Lítio	20	*0,28	R\$ 5,60
40302237	Magnésio	16	*0,28	R\$ 4,48

Fonte: Elaboração dos Autores.

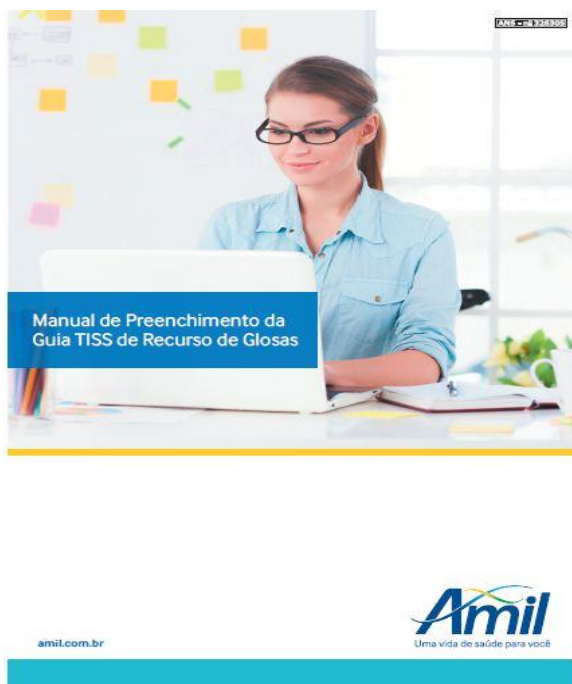
4.1 Processo de Glosa

Nesse processo o Credenciante Amil tem o direito de recusa do pagamento ao credenciado Oswaldo Cruz em razão de desconformidade técnica ou administrativa na apresentação do valor referente ao procedimento realizado. A Amil fornece o Manual de Preenchimento da Guia TISS de Recursos de Glosa, nele consta todos os motivos e códigos de glosas.

O Manual de Glosa tem 29 páginas, nele consta todos os códigos do termo e o que significa cada um, com base neste manual que é possível verificar o que está em desconformidade, ele apresenta também como fazer o processo de recurso de glosa.

Assim que é fechado o faturamento do mês, depois de todas as conferências o laboratório envia relatório para Amil realizar o pagamento da fatura. O convênio Amil analisa se teve alguma irregularidade nos procedimentos realizados, caso tenha envia junto com o pagamento a Glosa, especificando o paciente, exame e motivo da ocorrência, para possível recurso, caso não tenha glosa envia somente o pagamento. É feito pelo laboratório preenchimento da guia de revisão de glosa para justificar o que não será pago no mês, após análise da Amil, caso seja aceito o ressarcimento entra sempre na fatura do mês seguinte.

Figura 02 – Manual de Preenchimento da Guia TISS de Recursos de Glosas



Fonte: <https://credenciado.amil.com.br/login>

4.2 Procedimentos que precisam ser analisados no ato do atendimento ao cliente

De acordo com os procedimentos internos da empresa, no ato do atendimento ao cliente os colaboradores atendentes devem:

1. No ato do atendimento deve apresentar a carteirinha física ou digital, que consta número do beneficiário.
2. No pedido médico tem que constar nome do paciente, data do atendimento do paciente (que tem validade de 30 dias para realização do exame), nome, CRM e carimbo do médico que realizou o atendimento, e a descrição de todos os exames a serem realizados.
3. Guia da Amil tem que constar nome do paciente, número da carteirinha, os exames conforme o pedido médico, estar assinada pelo paciente e ter carimbo do Oswaldo Cruz e assinatura da atendente.

4. Por fim é a consulta de elegibilidade do paciente para todos os exames para ver se todos tem cobertura pelo plano e se o paciente está com a carteirinha ativa. Quando está tudo certo aparece cliente elegível se estiver alguma ocorrência aparece cliente não elegível.

4.3 Processo de Atendimento ao Cliente

O paciente vem com pedido médico no laboratório para realizar seus exames. É feito conferência de todos os dados que precisa constar no pedido médico. Se a data do pedido médico passar de 30 dias o paciente precisa pegar outro pedido para ter validade para realizar os exames pelo convênio.

É realizado o cadastro do paciente e de todos os exames no sistema do laboratório. Após esse processo, consultar no site da Amil se o paciente está legível ou ilegível para liberação dos exames, preencher todos os dados do paciente, nome, número da carteirinha, nome do médico, CBO (Classificação Brasileira de Ocupações) da especialização do médico e incluir todos os exames do paciente, executar para ver a situação dele, sendo gerado número de Token que é enviado para o paciente imediatamente.

Neste modelo do processo: Consta cliente elegível, aparece situação validada (exames aprovados), nesse momento o paciente recebe o número do Token (senha de segurança) por e-mail, aplicativo Amil ou mensagem SMS no celular. O paciente informa esse número na mesma hora do atendimento para ser gerada a senha de liberação. Após esse processo pode realizar os exames.

Figura 03 – Modelo da situação em que consta a carteirinha do cliente

NOME
ANDRESSA ALEXANDRE DA COSTA SOARES

NÚMERO DA CARTEIRINHA
873131029

ACOMODADO
INDIVIDUAL

OPERADORA
AMIL

✔ **Cliente Elegível**

[Expandir informações +](#)

TIPO: EXAMES	DATA DE SOLICITAÇÃO: 23/07/2018	NÚMERO DO PEDIDO: 145266464	AUTORIZAÇÃO: 23/07/2018	VALIDADE: 19/01/2019	SENHA: EX2018012502486	SITUAÇÃO: Validado
------------------------	---	---------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	------------------------------

CONFIRMAR ATENDIMENTO

Insira o Token deste pedido, ele já foi enviado para o Beneficiário por e-mail, para o aplicativo Aml Clientes ou por mensagem de texto (SMS).

DIGITE O NÚMERO DO TOKEN:

DATA DO ATENDIMENTO: HORA DO ATENDIMENTO:

[O beneficiário não recebeu o Token? >](#)

[Confirmar atendimento](#)

Fonte: <https://credenciado.amil.com.br/login>

Figura 04 – Modelo da aprovação para realização dos exames

Procedimentos

EXIBINDO: 1-1 de 1 (total) [IR PARA SEQUÊNCIA:](#) [Exibir](#) Ordem decrescente

Sequência 1

DATA DE SOLICITAÇÃO: 23/07/2018 **DATA DE AUTORIZAÇÃO:** **OUTRAS INFORMAÇÕES:** [Detalhes](#)

Nº DE SENHA:

Código	Descrição	Qté.Solic.	Crítica	Tipo	Situação	Executante	Realização	Ações
40302040	Glicose - Pesquisa E/Ou Dosagem	1		Principal	Validado	LABORAT OSWALDO CRUZ DE PARANAÍ		

Fonte: <https://credenciado.amil.com.br/login>

Após a conferência dos exames cadastrados em acordo com o pedido médico, serão impressas as guias de atendimento, onde o paciente deverá conferir os dados impressos e assinar todas as vias. O responsável técnico também deverá assinar as guias, em campo pré-determinado.

4.4 Fechamento da Fatura

A apresentação dos dados apurados no estudo de caso compreende um período total de 6 (seis) meses, entre Novembro de 2017 a Abril de 2018. A cobrança ao convênio é realizada através de faturamento mensal, onde a empresa gera um relatório de cobrança ao convênio e a nota fiscal conforme o total realizado naquele mês.

No relatório deve constar o nome do paciente, data do atendimento, número da carteirinha e os exames realizados, discriminados pelo código e valor. No final são somados todos os valores e gerado a nota fiscal em conformidade com a legislação vigente.

O sistema utilizado pelo prestador de serviço é o Jalis 2018 - desenvolvido por uma empresa especializada de Maringá-PR. Cada funcionário possui uma senha de acesso e as opções de utilização são de acordo com sua função. O Sistema foi desenvolvido em conformidade com as normas da ANS (Agência Nacional de Saúde), que consiste numa agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde, que regula o mercado de planos privados de saúde, por determinação da Lei nº 9.656 de 3 de junho de 1998.

Além do relatório gerado na empresa, o Convênio também exige que as guias sejam transcritas no site próprio. Após a transcrição das guias, será gerados o lote e um número de protocolo, que deve ser enviado para a empresa credenciada junto com o relatório e as guias físicas gerada na data do atendimento.

Todo o processo será auditado pela Amil, e havendo alguma divergência e/ou desigualdade nas informações processadas, será gerada a glosa, que consiste no não pagamento do exame realizado ou da guia do paciente. A empresa tem até 30 dias

após a geração do protocolo para entrar com recurso e encaminhar a justificativa. A empresa terá um prazo para processar o recurso e dar a resposta para empresa.

4.5 Procedimentos de Auditoria

A responsabilidade da auditoria externa é expressar uma opinião sobre todo o processo em geral, com cumprimento das exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança para a administração da empresa.

Foram examinados os pedidos médicos, processo de cadastro, liberações das guias para verificar se todas estavam em conformidades, dos seis meses auditados de novembro de 2017 até abril de 2018. Após essa análise verificamos que mesmo com o controle e conferência interno do setor de faturamento, ainda assim, passaram guias com divergências gerando glosas no final de cada competência analisada.

No mês de março de 2018 aconteceu um caso esporádico, teve um reajuste do UAP fora do prazo correto, sendo enviado para empresa um termo aditivo do contrato, informando que a partir do dia 15 de março o UAP passou de 0,28 para 0,29, sendo assim ocorreu glosa da diferença de todos os exames realizados até o dia 14 de março, pois não é possível fazer alteração proporcional somente do mês inteiro, portanto os exames que foram realizados do dia 01 até dia 14 estavam com a diferença do reajuste em glosa.

Com exceção do mês de março, os motivos de glosas que ocorreram foram praticamente os mesmos em todos os meses, a tabela abaixo mostra que os motivos de glosas ocorridas que passaram despercebidos pelo setor de atendimento, onde deveriam ser barrados. No ato do cadastro as glosas poderiam ser evitadas. Ainda assim, não foram verificadas pelo setor de faturamento, pois o mesmo confere somente o que foi realizado conforme o pedido, não confere dados do paciente, isso é responsabilidade da recepção, analisar e verificar se todos os dados estão corretos. Abaixo, encontra-se o Quadro 02 – Apresentação das Glosas no período apurado (6 meses).

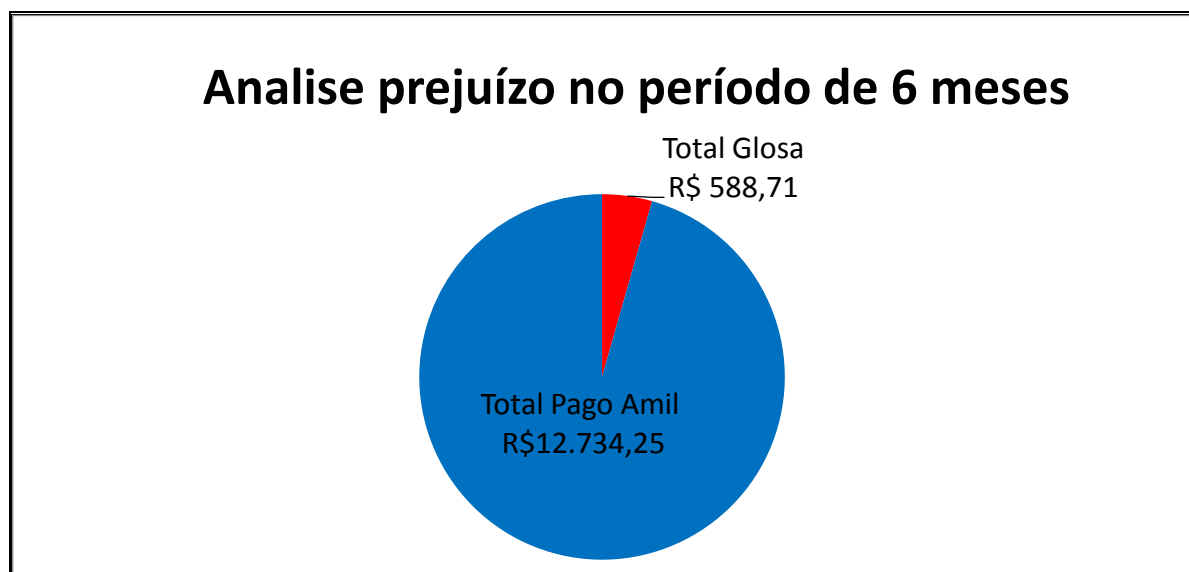
Quadro 02 - Apresentação das Glosas no período apurado (6 meses)

Código Glosa	Motivo da Glosa	Significado (Explicação motivo glosa)
1214	Credenciado não habilitado a realizar o procedimento	Carteira invalida no momento do atendimento
1714	Valor do serviço superior ao valor da tabela	Valor não atualizado na tabela do laboratório
1807	Procedimentos médicos duplicados	Convenio não cobre realização duplicada do exame em questão
1815	Procedimento não autorizado	O plano individual do paciente não cobre a realização do exame
1818	Cobrança de procedimento que exige autorização prévia	Não foi solicitado senha no ato do atendimento

Fonte: Elaboração dos autores.

O gráfico 01 - Apresentação dos resultados de Novembro/2017 à Abril/2018 das faturas da Amil, localizado abaixo, mostra o total faturado em 6 meses e o quanto de perdas o laboratório teve nesse período, não foram feitos recursos de glosas, devido processo ser muito demorado e o valor por mês ser pouco, não viram a necessidade de fazer o recurso. Sendo assim, obterão prejuízo de R\$ 588,71 nas competências apuradas. O que não pensaram que somando os meses o prejuízo está aumentando cada vez mais. Um mês é pouco, mas no ano o prejuízo já é considerado grande.

Gráfico 1 - Apresentação dos resultados de Novembro/2017 à Abril/2018 das faturas da Amil



Fonte: Elaborado pelas Autoras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objeto da auditoria interna ou externa é o patrimônio da organização, usando-se de critérios e procedimentos que certifique a veracidade das informações extraídas para o processo de auditoria, desta forma, com as informações e matérias que foram fornecidos pela empresa para realização do estudo de caso, foi possível obter um resultado real do prejuízo ocorrido nos meses apurados.

Com base neste resultado foi possível identificar em que momento estava acontecendo as divergências do processo, tendo como consequência os erros que geraram despesas e perdas para o laboratório no período analisado.

A pesquisa leva a conclusão que a empresa deve manter seu método de trabalho, avaliando possíveis ajustes direcionados ao melhoramento na hora dos cadastros dos exames no setor de atendimento para assim evitar glosas, o que faz notório que assim o laboratório se mantém resguardado de possíveis transtornos e perdas futuras.

Por fim, este estudo deixa como recomendação a aplicação de técnicas para reduzir e prevenir os possíveis erros e prejuízo no Laboratório e ainda a realização de auditoria dos próximos seis meses, para verificar se houve alguma alteração nos resultados em relação aos dados desse estudo.

Ao final da análise é possível afirmar que é necessário realizar auditorias frequentes, para manter-se atualizados de como esta as glosas e garantir uma visão sistêmica de outros profissionais.

Quanto aos fatores limitadores da pesquisa, pode ser apontada a vasta gama de conhecimentos que engloba a área de auditoria e suas aplicabilidades nos vários tipos de empresa. Deste modo, propõe-se para pesquisas futuras o aprofundamento da auditoria, e que o foco seja voltado para a auditoria externa.

REFERÊNCIAS

ATTIE, William. **Auditoria: Conceitos e Aplicações**. – 4ª Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

ATTIE, William. **Auditoria: conceitos e aplicações**. – 6 ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

BILAC, Doriane B. Nunes. **Auditoria I**. – Curitiba, EADCON 2011.

CASTANHEIRA, N. (2007). **Auditoria Interna baseada no risco**. Dissertação de mestrado em Contabilidade e Auditoria, Escola de Economia e Gestão, Universidade do Minho, Portugal.

CREPALDI, Silvio Aparecido; CREPALDI, Guilherme Simões. **Auditoria Contábil: teoria e prática**. 10. Ed. – São Paulo: Atlas, 2016.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil**. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. – 6 ed., 2008.
<http://cfc.org.br/tecnica/normas-brasileiras-de-contabilidade/nbc-ta-de-auditoria-independente/>. Acesso em 28 maio 2018.

IBRACON - Instituto dos Auditores Independentes do Brasil. **Código de Ética da Contabilidade**. Disponível em:
<http://www.ibracon.com.br/ibracon/Portugues/detInstitucional.php?cod=7>. Acesso em 10 Jul 2018.

LABORATÓRIO OSWALDO CRUZ. Disponível em:
<http://www.oswaldocruzparanavai.com.br/quem-somos/>. Acesso em 04 junho 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**; 4. ed.; São Paulo: Atlas, 1992.

NBC T 11 – Normas de Auditoria Independente das Demonstrações Contábeis. Disponível em:

Normas brasileiras de contabilidade: NBC TA – de auditoria independente: NBC TA estrutura conceitual, **NBC TA 200 a 810/ Conselho Federal de Contabilidade**. -- Brasília: Conselho Federal de Contabilidade, 2012.

PEREZ JUNIOR, José Hernandez. **Auditoria de demonstrações contábeis: normas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2012.

RAMIDOFF, Cláudio Iporan; ROCHA, Dagmar Anjos de Oliveira. **Gestão de Convênios: XXVI ENEGEP - Fortaleza, CE, 9 a 11 de Outubro de 2006**. 1 ed. Brasília, DF, 1998. Disponível em:

http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr530361_7545.pdf. Acesso em 04 junho 2018.

REIS, L. G. **Da teoria à prática: o método de educar pela pesquisa MEP**. Distrito Federal: Senac, 2008

Resolução Normativa - Rn Nº 124, De 30 De Março De 2006. Disponível em:

Revista Transparência do Ibracon - Edição nº 17 (2015). Disponível em:

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução á pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&forma t=raw&id=Nzkw>. Acesso em 15 maio 2018.