Paniquar

GESTÃO DE RECEITA NA SAÚDE

PROCEDIMENTO OPERACIONAL · RCM

Atualização cadastral do prestador: procedimento passo a passo

Cadastro divergente entre CNES, operadora e sistema gera rejeição de lote e glosa que se repete todo mês. Este procedimento mostra como conferir, corrigir e manter os cadastros do serviço em dia. É a base de todas as outras etapas do ciclo de receita.

Francisco Paniquar Gatto · no setor de saúde desde 2002 · versão de 19/10/2026
Versão sempre atualizada em **paniquar.com**. Uso livre em treinamentos com citação da fonte · CC BY-NC 4.0 · paniquar.com.

OBJETIVO
Manter os dados do serviço e dos profissionais iguais em todos os cadastros (CNES, operadoras e sistema de gestão), para que guias e lotes não sejam rejeitados nem glosados por divergência cadastral.

QUEM EXECUTA
Responsável administrativo ou de credenciamento. Apoio: faturamento (glosas cadastrais), RH e diretoria técnica (dados dos profissionais).

QUANDO
A cada mudança (profissional novo ou desligado, especialidade, endereço, conta bancária) e numa revisão completa a cada semestre.

ENTRADAS
Ficha do CNES, cadastros nos portais das operadoras, contratos, documentos dos profissionais, cadastro do sistema de gestão.

SAÍDAS
Cadastros conferidos e iguais, planilha-mestre atualizada, pendências registradas com as operadoras.

Visão geral do processo

1. Montar a planilha-mestre
2. Conferir o CNES
3. Conferir cada operadora
4. Conferir o sistema de gestão
5. Corrigir as divergências
6. Tratar mudanças no dia a dia
7. Revisar a cada semestre

1 Montar a planilha-mestre do cadastro

Para que serve: ter uma única fonte com os dados corretos do serviço. É contra ela que todos os outros cadastros são conferidos.

Como fazer:

1. Registre os dados do estabelecimento: razão social, CNPJ, CNES, endereço, responsável técnico, especialidades e serviços oferecidos, dados bancários.
2. Registre cada profissional: nome, conselho, número, UF, CBO, especialidades e vínculo.
3. Para cada operadora: código do prestador, contrato vigente, serviços credenciados e contato do relacionamento.

Atenção: a planilha-mestre só funciona se tiver um responsável e data da última atualização.

> **Resultado:** planilha-mestre com os dados corretos e um responsável definido.

2 Conferir o CNES

Para que serve: o CNES é o cadastro oficial do estabelecimento de saúde e é informado nas guias TISS. Dados desatualizados no CNES aparecem em todo o resto.

Como fazer:

1. Consulte a ficha do estabelecimento no CNES e compare com a planilha-mestre.
2. Confira profissionais vinculados, CBO, carga horária, serviços e equipamentos.
3. Atualize pelo responsável cadastrado no CNES, seguindo o fluxo da secretaria de saúde do município.

Atenção: profissional desligado que continua vinculado no CNES, ou contratado que ainda não foi incluído, é divergência comum.

> **Resultado:** CNES igual à planilha-mestre.

3 Conferir o cadastro em cada operadora

Para que serve: a operadora valida as guias contra o cadastro que ela tem do seu serviço. Profissional ou especialidade fora do cadastro gera rejeição e glosa dos grupos prestador e atendimento.

Como fazer:

1. No portal de cada operadora, confira dados do estabelecimento, endereço, dados bancários e serviços credenciados.
2. Confira a lista de profissionais cadastrados com conselho, número, UF e CBO.
3. Confira se as especialidades e os procedimentos que você realiza estão habilitados no seu contrato.

Atenção: mudança de conta bancária sem atualização na operadora atrasa pagamentos. Faça com antecedência e confirme por escrito.

> **Resultado:** lista de divergências por operadora.

4 Conferir o sistema de gestão

Para que serve: as guias saem do sistema. Se o cadastro do sistema estiver diferente, a guia sai errada mesmo com o CNES e a operadora corretos.

Como fazer:

1. Confira no sistema o código do prestador em cada operadora, o CNES e os dados dos profissionais.
2. Confira o registro ANS de cada operadora e a versão do padrão TISS configurada.
3. Gere uma guia de teste e confira os campos de contratado e de profissional no manual da guia SP/SADT.

> **Resultado:** sistema igual à planilha-mestre.

5 Corrigir as divergências

Para que serve: cada divergência corrigida elimina uma fonte recorrente de glosa.

Como fazer:

1. Priorize o que gera glosa hoje: profissionais e especialidades das operadoras com mais volume.
2. Peça as correções às operadoras pelo canal oficial e registre o protocolo.
3. Acompanhe até a confirmação e atualize a planilha-mestre.

Atenção: profissional novo só deve atender pelo convênio depois que o cadastro dele estiver ativo na operadora.

> **Resultado:** divergências corrigidas ou em andamento, com protocolo.

6 Tratar as mudanças no dia a dia

Para que serve: o cadastro fica errado aos poucos, a cada mudança não comunicada. Um gatilho simples evita isso.

Como fazer:

1. Defina que RH, diretoria técnica e financeiro avisam o responsável do cadastro sobre toda admissão, desligamento, nova especialidade, mudança de endereço ou de conta.
2. Para cada aviso, atualize CNES, operadoras e sistema, nessa ordem, e registre na planilha-mestre.

> **Resultado:** mudanças refletidas em todos os cadastros.

7 Revisar a cada semestre

Para que serve: pegar o que escapou do dia a dia e conferir se as glosas cadastrais estão caindo.

Como fazer:

1. Repita as etapas 2 a 4 para todas as operadoras.
2. Peça ao faturamento as glosas e rejeições de causa cadastral do semestre e confira se a causa foi corrigida.
3. Revise também o contrato de cada operadora: veja o guia o que revisar no contrato com a operadora.

> **Resultado:** cadastros revisados e glosas cadastrais acompanhadas.

Erros mais comuns

- Profissional novo atendendo pelo convênio antes de ser cadastrado na operadora.
- CBO do profissional diferente entre CNES, operadora e sistema.
- Mudança de conta bancária sem aviso prévio às operadoras.
- Especialidade realizada, mas não habilitada no contrato.
- Ninguém responsável pelo cadastro.

Checklist de conclusão do treinamento

- [ ] Temos uma planilha-mestre com responsável e data de atualização.
- [ ] Sei conferir o CNES do estabelecimento e dos profissionais.
- [ ] Sei conferir o cadastro do serviço em cada operadora.
- [ ] Confiro os dados de contratado e profissional no sistema de gestão.
- [ ] Peço correções com protocolo e acompanho até a confirmação.
- [ ] Recebo avisos de toda mudança de profissionais, endereço e conta.
- [ ] Faço a revisão completa a cada semestre.

Para aprofundar

- Serviço de credenciamento, cadastro e negociação com operadoras
- Guia: o que revisar no contrato com a operadora
- Glossário: CNES e CBO

Referências: Ministério da Saúde, Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES); ANS, Padrão TISS 4.03.00 (dados do contratado e do profissional nas guias). As regras de cada operadora prevalecem sobre as orientações gerais deste procedimento.

Versão online: paniquar.com/procedimentos/atualizacao-cadastral-do-prestador/