Paniquar

GESTÃO DE RECEITA NA SAÚDE

PROCEDIMENTO OPERACIONAL · RCM

Conciliação de demonstrativos e pagamentos: procedimento passo a passo

Faturar não é receber. A conciliação mostra, guia por guia, o que a operadora pagou, o que glosou e o que ainda não analisou, e é ela que alimenta o recurso de glosa. Este procedimento mostra como fazer, do demonstrativo ao extrato bancário. Feito para treinar quem está chegando na área.

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
Confirmar que tudo o que foi faturado foi analisado e pago corretamente, identificar glosas, atrasos e diferenças, e encaminhar cada pendência para quem resolve.

QUEM EXECUTA
Analista de conciliação ou de contas a receber. Apoio: faturamento (dados do envio), recurso de glosa (glosas) e financeiro (extrato e baixas).

QUANDO
A cada demonstrativo e a cada pagamento recebido, com fechamento mensal por operadora.

ENTRADAS
Controle de faturamento (lotes, protocolos, valores), demonstrativos de análise de conta, demonstrativos de pagamento, extrato bancário, contrato.

SAÍDAS
Contas a receber baixadas corretamente, lista de glosas para recurso, lista de atrasos e diferenças cobrados, indicadores mensais.

Visão geral do processo

1. Reunir os documentos
2. Conferir o recebimento dos lotes
3. Conciliar o demonstrativo de análise
4. Encaminhar as glosas
5. Conciliar o demonstrativo de pagamento
6. Conferir o extrato bancário
7. Baixar as contas a receber
8. Cobrar atrasos e diferenças
9. Fechar o mês

1 Reunir os documentos de cada operadora

Para que serve: a conciliação cruza quatro fontes. Faltando uma, a diferença não aparece.

Como fazer:

1. Tenha à mão, por operadora e competência: o controle de faturamento (lotes, protocolos e valores enviados), o demonstrativo de análise de conta, o demonstrativo de pagamento e o extrato bancário.
2. Baixe os demonstrativos nos portais ou receba em XML do padrão TISS e arquive em pastas padronizadas por operadora e mês.
3. Registre a data em que cada demonstrativo ficou disponível: ela pode iniciar o prazo de recurso.

Atenção: defina um dia fixo da semana para baixar os demonstrativos de todas as operadoras. Demonstrativo esquecido no portal consome o prazo do recurso.

Resultado: as quatro fontes reunidas para cada operadora.

2 Conferir se todos os lotes foram recebidos e analisados

Para que serve: lote que a operadora não registrou nunca vai ser pago, e ninguém percebe se não houver conferência.

Como fazer:

1. Para cada lote enviado, confirme que existe protocolo de recebimento e que ele aparece em algum demonstrativo.
2. Lote sem demonstrativo depois do prazo de análise do contrato: consulte a situação do protocolo e cobre a operadora.
3. Guia enviada que não aparece no demonstrativo: registre como "não analisada". Não é glosa e deve ser cobrada pelo protocolo.

Atenção: não confunda "não analisada" com "glosada". Os caminhos são diferentes: uma se cobra, a outra se recorre.

Resultado: todos os lotes localizados, e os não analisados em cobrança.

3 Conciliar o demonstrativo de análise de conta

Para que serve: o demonstrativo de análise diz, guia por guia e item por item, quanto foi aceito e quanto foi glosado, com o código do motivo. É a base da conciliação e do recurso.

Como fazer:

1. Cruze o demonstrativo com o faturado pelo número do lote, do protocolo e da guia.
2. Para cada guia, compare valor apresentado, valor liberado e valor glosado.
3. Confira se apresentado menos liberado é igual à soma das glosas informadas. Diferença sem código de glosa deve ser contestada.
4. Calcule a taxa de glosa do lote (glosado ÷ apresentado).

Atenção: o valor apresentado no demonstrativo precisa ser igual ao enviado. Se a operadora registrou valor menor, há item que não entrou na análise.

> **Resultado:** cada guia classificada em paga integralmente, glosada ou não analisada.

4 Encaminhar as glosas para o recurso

Para que serve: glosa identificada e não encaminhada perde o prazo. A conciliação é a porta de entrada do recurso.

Como fazer:

1. Registre cada item glosado no controle de glosas, com operadora, lote, guia, item, código da glosa, valor e data do demonstrativo.
2. Encaminhe para a equipe de recurso, que segue o procedimento de recurso de glosa.
3. Glosa com causa clara em outra área (recepção, autorização, faturamento): registre a área de origem para a devolutiva.

Atenção: não registre só o total glosado da guia. O recurso e a análise de causa dependem do item e do código.

> **Resultado:** todas as glosas registradas e com a equipe de recurso.

5 Conciliar o demonstrativo de pagamento

Para que serve: o demonstrativo de pagamento mostra o que a operadora efetivamente vai pagar em cada data, já com descontos e retenções. Valor liberado na análise que não aparece no pagamento é dinheiro esquecido.

Como fazer:

1. Cruze o demonstrativo de pagamento com o valor liberado na análise, por protocolo e guia.
2. Identifique e confira os descontos: impostos retidos, coparticipação, descontos contratuais, débitos de outras competências.
3. Localize também os valores de recursos aceitos: eles costumam vir em pagamentos posteriores.
4. Diferença sem explicação: registre e questione a operadora.

Atenção: desconto contratual não é glosa, mas precisa estar previsto no contrato. Desconto sem previsão deve ser contestado.

> **Resultado:** valor a receber por pagamento conferido e explicado.

6 Conferir o extrato bancário

Para que serve: o demonstrativo diz o que deveria entrar; o extrato mostra o que entrou. Só o extrato fecha a conta.

Como fazer:

1. Localize no extrato cada crédito da operadora e compare com o valor líquido do demonstrativo de pagamento.
2. Confira a data do crédito contra a data prevista no contrato.
3. Crédito sem demonstrativo correspondente: peça à operadora a identificação antes de baixar.

Atenção: nunca baixe contas a receber "por aproximação" de valores. Baixa errada esconde atraso e diferença.

> **Resultado:** cada crédito identificado com o seu demonstrativo.

7 Baixar as contas a receber

Para que serve: a baixa correta mantém o contas a receber confiável. É ele que diz quanto a operadora ainda deve e há quanto tempo.

Como fazer:

1. Baixe por guia ou por protocolo o valor efetivamente recebido.
2. Deixe o valor glosado em aberto, separado, até a decisão do recurso (revertido, mantido ou aceito).
3. Registre descontos e retenções nas contas próprias, sem misturar com glosa.

Atenção: baixar a glosa como perda logo no demonstrativo apaga a chance de recuperar. A baixa como perda só vem depois da decisão final do recurso, com aprovação.

> **Resultado:** contas a receber atualizado, com glosas em aberto até a decisão.

8 Cobrar atrasos e diferenças

Para que serve: atraso não cobrado tende a virar hábito da operadora. A cobrança formal, com protocolo e cláusula do contrato, costuma resolver.

Como fazer:

1. Liste por operadora: lotes sem análise, valores liberados e não pagos, pagamentos fora da data e diferenças sem explicação.
2. Cobre formalmente, citando lote, protocolo, valor e a cláusula de prazo do contrato.
3. Acompanhe a resposta e escale para o gestor do contrato quando não houver solução.

Atenção: guarde as cobranças e as respostas. Elas são o histórico para a negociação do contrato.

> **Resultado:** pendências cobradas e acompanhadas.

9 Fechar o mês com indicadores

Para que serve: os indicadores mostram para a gestão onde a receita está travada: em glosa, em atraso ou em conta parada.

Como fazer:

1. Calcule por operadora: valor faturado, valor glosado, taxa de glosa, valor recebido, prazo médio de recebimento e saldo em aberto por idade (30, 60, 90 dias ou mais).
2. Liste as operadoras com mais atraso e mais glosa e os principais motivos.
3. Leve os números à reunião mensal com faturamento, recurso e gestão, junto com o relatório de glosas do recurso.

> **Resultado:** fechamento mensal com indicadores por operadora. Use a calculadora de perdas com glosa para mostrar o impacto anual.

Rotina do analista de conciliação

Frequência	O que fazer
Diária	Identificar os créditos do extrato e localizar os demonstrativos correspondentes.
Semanal	Baixar demonstrativos novos; conciliar análise e pagamento; encaminhar glosas ao recurso.
Mensal	Conferir lotes sem análise; cobrar atrasos e diferenças; fechar indicadores por operadora.

Erros mais comuns de quem está começando

- Conciliar só pelo total do lote, sem descer à guia e ao item.
- Confundir guia não analisada com glosa.
- Tratar desconto contratual ou imposto retido como glosa.
- Baixar a glosa como perda antes da decisão do recurso.
- Baixar crédito bancário sem identificar o demonstrativo.
- Não conferir se os recursos aceitos foram pagos.

Checklist de conclusão do treinamento

- [ ] Reúno controle de faturamento, demonstrativos e extrato de cada operadora.
- [ ] Confiro se todo lote enviado aparece em um demonstrativo.
- [ ] Concilio o demonstrativo de análise por guia e item.
- [ ] Sei a diferença entre guia glosada e guia não analisada.
- [ ] Registro as glosas por item e encaminho ao recurso no mesmo dia.
- [ ] Confiro descontos e retenções do demonstrativo de pagamento.
- [ ] Identifico cada crédito do extrato com o seu demonstrativo.
- [ ] Mantenho as glosas em aberto até a decisão do recurso.
- [ ] Cobro atrasos e diferenças citando protocolo e contrato.

- [ ] Fecho o mês com taxa de glosa, prazo de recebimento e saldo por idade.

Para aprofundar

- Manual do demonstrativo de análise de conta, campo a campo
- Manual do demonstrativo de pagamento, campo a campo
- Procedimento de recurso de glosa
- Guia: ciclo de receita (RCM) na saúde
- Kit Glosa Zero: planilha de controle de glosas pronta.

Referências: ANS, Resolução Normativa nº 503/2022 (contratualização: prazos de faturamento, pagamento e acesso às justificativas de glosa); ANS, Padrão TISS 4.03.00 (demonstrativos de análise de conta e de pagamento). As regras de cada contrato e de cada operadora prevalecem sobre as orientações gerais deste procedimento.

Versão online: paniquar.com/procedimentos/conciliacao-de-demonstrativos-e-pagamentos/