No dia 3 de março, a Anahp realizou mais uma edição do seu tradicional Café da Manhã, desta vez em parceria com a Osigu, plataforma digital impulsionada por IA para gestão de ponta a ponta do ciclo de receita.

Com o tema "*Do atendimento ao recebimento: como destravar o ciclo do caixa hospitalar*", o encontro reuniu lideranças assistenciais, financeiras e de tecnologia para discutir como reduzir fricções ao longo da jornada da conta (do agendamento ao recebimento) e transformar produção assistencial em caixa previsível.

Em um cenário de prazos médios de recebimento elevados, novas exigências das operadoras e aumento das críticas automatizadas, o debate reforçou a mensagem de que eficiência financeira não começa no faturamento. Ela nasce no atendimento e depende de governança, processo estruturado, liderança e uso inteligente de tecnologia.

Participantes:

- **Gisele Miranda,** coordenadora de Ciclo de Receita da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo
- **Hanmera Gomes,** Product Delivery Specialist da Osigu
- **Nathalia Lopes,** gerente de Atendimento do Hospital Sírio-Libanês

Confira, a seguir, os principais pontos debatidos**:**

O atendimento como ponto crítico

Para Nathalia Lopes, a jornada financeira do hospital começa muito antes do faturamento. Ela nasce no agendamento.

"Quando a gente não olha para o início do processo, o caixa vai sentir lá na frente."

No caso do Sírio-Libanês, especialmente na porta de SADT (Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico), onde são realizados cerca de mil atendimentos por dia, qualquer falha no agendamento pode gerar:

- ausência de autorização;
- divergência de plano ou categoria;
- documentação incompleta;
- retrabalho na recepção;
- impacto direto no faturamento.

Lopes reforçou que experiência do paciente e sustentabilidade financeira são faces do mesmo processo.

"Não adianta acolher, encantar e ser ágil se, no final, a conta não é recebida ou o paciente recebe uma cobrança indevida."

Entre os pontos críticos destacados no início do ciclo:

- validação correta de plano e elegibilidade;
- verificação prévia das exigências da operadora;
- captura adequada de CRM e pedido médico;
- uso de tecnologia para reduzir falhas humanas.

O atendimento funciona como uma "alfândega" da conta – a última conferência antes que o erro avance para o faturamento.

A adoção de soluções como OCR para leitura de pedido médico, robôs de autorização e validações automáticas durante o atendimento foi apresentada como caminho para reduzir fricções, acelerar a jornada do paciente e proteger o fluxo de caixa.

Previsibilidade e governança no ciclo

Gisele Miranda trouxe a perspectiva do ciclo de receita sob a ótica da sustentabilidade financeira. Com prazos médios de recebimento que podem ultrapassar 70 dias (dados já divulgados pelo setor) o desafio central é receber com previsibilidade.

"Hospital saudável não é o que fatura muito. É o que gira rápido."

Segundo Miranda, o principal risco está no capital imobilizado no saldo pré-faturamento. Quanto maior o *aging* das contas paradas nas etapas internas, maior o impacto sobre o capital de giro.

Entre os fatores que comprometem a previsibilidade financeira:

- ausência de controle de aging por etapa;
- perda de prazo no envio de faturamento;
- erros operacionais no XML;
- atuação reativa em glosas;
- falta de ritos estruturados de acompanhamento.

Na BP, a implementação de governança estruturada, rituais diários de monitoramento e atuação preventiva permitiu reduzir perdas operacionais e reverter cerca de 14% de inadimplência inicial associada a falhas de entrega e parametrização.

"O faturamento não é mais uma área operacional. Ele precisa ser estratégico."

A executiva destacou ainda que liderança é elemento central na estabilização do ciclo:

- método com governança clara;
- tecnologia como suporte;
- cultura de responsabilidade por etapa;
- atuação preventiva em vez de corretiva.

"O resultado sustentável não nasce da pressão. Ele nasce do controle do processo."

Inteligência artificial como aliada da fluidez

Hanmera Gomes apresentou como a tecnologia pode atuar na redução de fricções ao longo da jornada da conta. A proposta da Osigu automatizar validações documentais e conferências ao longo da jornada da conta, permitindo que as equipes atuem de forma mais estratégica.

Entre os resultados apresentados em projetos implementados:

- 100% dos documentos analisados por IA;
- 35% de divergências corrigidas antes do envio ao backoffice;
- 90% de redução de devoluções entre etapas internas;
- até 50% de redução de retrabalho no pré-faturamento;
- alto nível de automatização na validação e envio do faturamento.

A solução atua desde a validação documental no atendimento até a conferência em nível de guia e item antes da transmissão do XML.

Outro ponto crítico destacado foi o prazo para envio e formalização da documentação junto às operadoras. As janelas podem ser curtas e exigem disciplina operacional. Ao automatizar

validações e estruturar checklists sistêmicos, é possível reduzir dias no ciclo e acelerar a liquidez do hospital.

"Se eu não entreguei corretamente, a operadora não vai pagar."

Integração como novo padrão

O debate concluiu que o ciclo do caixa hospitalar é sistêmico. Erros no agendamento impactam o atendimento. Falhas no atendimento impactam o faturamento. Faturamento mal estruturado compromete o recebimento.

Quando não há dono do dado, o erro circula até parar no caixa.

Entre os pilares reforçados:

- integração entre atendimento, ciclo de receita e tecnologia;
- governança clara por etapa;
- monitoramento contínuo de aging e prazos;
- uso de IA para prevenção de falhas;
- liderança como eixo estruturante do processo.

Conclusão

O Café da Manhã Anahp & Osigu reforçou que destravar o ciclo do caixa hospitalar exige mais do que acelerar o faturamento. Exige método.

Do atendimento ao recebimento, cada etapa precisa funcionar de forma integrada e disciplinada. Quando a jornada da conta é estruturada com governança, acompanhamento e apoio tecnológico, o resultado é previsibilidade.

E previsibilidade é sustentabilidade.

Fonte: Anahp, em 04.03.2026