

Optimization of Hospital Billing: Process Analysis and Implementation of Good Practices.

Eliane de Sales Girão¹
Renan Augusto de Lima Pinto²

RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar os principais gargalos no processo de faturamento do Hospital Geral e Maternidade Eraldo Neves Falcão, propondo estratégias para sua otimização. A pesquisa, de natureza qualitativa e exploratória, utilizou observação participante, análise documental e coleta de dados em sistemas hospitalares (SISAIH, SIHD) para identificar deficiências como prontuários incompletos, uso inadequado de sistemas e falta de padronização. Os resultados apontam perdas financeiras significativas devido a erros no faturamento, com destaque para a subnotificação de procedimentos e falhas na comunicação entre setores. Como soluções, propõem-se a capacitação da equipe, atualização de cadastros no CNES e implementação de protocolos padronizados. Conclui-se que a adoção dessas boas práticas pode reduzir glosas em até 30%, garantindo maior eficiência e sustentabilidade financeira à instituição.

Palavras-chave: Faturamento hospitalar; Otimização de processos; Gestão financeira; SUS.

ABSTRACT

This article aims to analyze the main bottlenecks in the billing process of the Hospital Geral e Maternidade Eraldo Neves Falcão, proposing strategies for its optimization. The research, qualitative and exploratory in nature, employed participant observation, document analysis, and data collection from hospital information systems (SISAIH, SIHD) to identify deficiencies such as incomplete medical records, improper use of systems, and lack of standardization. The results indicate significant financial losses due to billing errors, particularly underreporting of procedures and communication failures between departments. As solutions, the study proposes staff training, updating records in the CNES system, and the implementation of standardized protocols. It concludes that adopting these best practices could reduce claim denials by up to 30%, ensuring greater efficiency and financial sustainability for the institution.

Keywords: Hospital billing; Process optimization; Financial management; SUS (Unified Health System).

Date of Submission: 01-07-2025

Date of Acceptance: 09-07-2025

I. INTRODUÇÃO

Instituições de saúde são múltiplas, e, portanto, não devem ser tratadas como uma empresa qualquer. Seu principal foco é a assistência em saúde, e devem ser tratadas com muito respeito e atenção, pois é por isso que um hospital trabalha. Segundo o Ministério da Saúde (2018):

Na Constituição Federal de 1988, estabeleceram que a saúde é um direito de todos e dever do estado. E a partir disto, em 1990 foi criado o Sistema Único de Saúde – SUS. O SUS é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde do mundo, que abrange desde simples atendimento para aferição da pressão arterial até transplante de órgãos, proporcionando acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país.

Quando um paciente ingressa no hospital em busca de assistência a sua saúde deve se ter em mente que ele automaticamente gera uma conta hospitalar, e cada procedimento, cada prescrição de medicamento e todos os demais cuidados realizados com o mesmo gera um custo para o mesmo. E para se realizar um faturamento de todos os gastos é necessário que a coleta de dados desse paciente seja realizada de maneira rigorosa e cuidadosa, necessitando que todos os cuidados realizados com ele estejam devidamente registrados em seu prontuário.

¹ Graduando em Administração pela Universidade do Estado do Amazonas – E-mail: edsg.adm19@uea.edu.br

² Professor-Orientador. Renan Augusto de Lima Pinto Mestre em Ciências da computação. Docente na Universidade do Estado do Amazonas – E-mail: rpinto@uea.edu.br.

E para realizar essa cobrança entra em ação o faturamento hospitalar que é imprescindível para manter o hospital realizando a sua maior prioridade que é a assistência de seus usuários, com eficiência. E não basta só realizar esse faturamento, mas o mesmo tem que ser realizado de forma correta.

Compete ao Faturamento apresentar ao Sistema Único de Saúde (SUS), informações relacionadas a atendimento e procedimentos realizados no âmbito da internação Hospitalar e ambulatorial, utilizando-se do sistema de Informações Hospitalares (SIH) e o Sistema de Informações ambulatoriais (SIA) do Sistema Único de Saúde para gerenciar tais informações, como também outras atividades. (MAURIZ, 2012, pg.38-44).

Este estudo tem como objetivo otimizar o processo de faturamento hospitalar, visando torná-lo mais eficiente e eficaz. Para alcançar essa otimização, serão analisados os fluxos atuais do processo de faturamento, identificando os gargalos que impedem sua otimização e desenvolvendo estratégias para acelerar o fluxo de faturamento. A motivação para esta pesquisa surge da necessidade de aprimorar a gestão de processos e tempo em toda a cadeia produtiva hospitalar, culminando em um faturamento mais ágil e preciso, impactando diretamente os resultados financeiros da instituição.

Levando em consideração que a otimização do faturamento é o pilar fundamental para a sustentabilidade financeira de um hospital, impactando diretamente a qualidade de atendimento e a capacidade de investimento de melhorias, entendemos que diversos desafios permeiam esse processo, comprometendo a eficiência e gerando perdas significativas. Este estudo analisará criticamente os processos de faturamento do Hospital Geral e Maternidade Erlando Neves Falcão, identificando gargalos e propondo soluções para a implementação de boas práticas.

Este trabalho apresenta um conjunto de hipóteses relacionadas ao aprimoramento do processo de faturamento hospitalar, com foco na redução de glosas, aumento da receita e otimização de fluxos de trabalho. As hipóteses abordam a importância da padronização, capacitação, atualização de cadastros, treinamento da equipe e comunicação entre setores para alcançar maior eficiência e sustentabilidade financeira nas instituições de saúde.

A justificativa para um estudo sobre a otimização do faturamento hospitalar reside na importância crítica desse processo para a sustentabilidade financeira e a qualidade dos serviços prestados pela instituição de saúde. Em um cenário onde os custos operacionais são elevados e as margens de lucro frequentemente estreitas, a eficiência no faturamento torna-se um fator determinante para a viabilidade do hospital.

O faturamento é a principal fonte de receita para a maioria dos hospitais. A otimização desse processo garante a entrada de recursos necessários para a manutenção das operações, investimentos em infraestrutura e tecnologia, e a remuneração adequada dos profissionais. Glosas, inexecução e erros no faturamento representam perdas financeiras significativas.

A identificação e correção desses problemas podem gerar um aumento considerável na receita do hospital. Um faturamento eficiente, facilita o planejamento financeiro e a tomada de decisões estratégicas. Hospitais com boa saúde financeira podem investir em equipamentos, tecnologia e treinamento, resultando em um atendimento de maior qualidade para os pacientes.

A otimização do faturamento permite a remuneração justa dos profissionais de saúde, contribuindo para a retenção de talentos e a motivação da equipe. A sustentabilidade financeira garante a continuidade dos serviços de saúde, permitindo que a população tenha acesso a atendimento médico de qualidade.

O faturamento hospitalar envolve diversas etapas e setores, o que aumenta o risco de erros e ineficiências, a análise e a padronização dos processos são fundamentais para a otimização.

A adoção de sistemas de informação e tecnologias de automação pode simplificar o faturamento, reduzir erros e aumentar a eficiência. O conhecimento das organizações e padronizações contidas na tabela Sistema de gerenciamento da tabela de procedimento, medicamentos e OPM (SIGTAP) e da legislação do SUS é essencial para garantir a correta cobrança dos serviços prestados.

II. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As instituições de saúde apresentam uma complexidade e uma administração substancialmente distinta de outros tipos de organizações. Hospitais, em particular, abrigam uma variedade de unidades operacionais internas, como lavanderias, copas, laboratório, entre outras. Em virtude dessa natureza múltipla, tornou-se dominador o desenvolvimento de uma abordagem específica para a gestão de um hospital.

Segundo Fontinele (2002, p.2), assim como qualquer outro tipo de administração, visa, em regra geral, coordenar e normalizar seu meio laboral e institucional; porém, considerando que uma instituição de assistência à saúde contém os mais diversos setores, como os mais diversos profissionais e com os mais diversos serviços, haveremos constatado que tal administração apresenta-se como *sui generis* entre as demais.

A complexidade do setor, marcada por regulamentações rigorosas, exige uma abordagem múltipla. A análise de processos, a implementação de boas práticas e o uso estratégico da tecnologia são pilares para alcançar a eficiência nesse contexto.

A gestão financeira hospitalar, conforme apontado por Gapenski (2018), demanda uma compreensão profunda dos custos, receitas e fluxos de caixa. A correta precificação dos serviços, a negociação eficaz com as operadoras e a redução das perdas financeiras são elementos cruciais para a saúde financeira da instituição. "A gestão de custos em hospitais é um desafio complexo, exigindo a identificação precisa dos centros de custo e a implementação de sistemas de custeio eficientes" (Gapenski, 2018, p. 250).

Os processos de faturamento, por sua vez, devem ser minuciosamente analisados e mapeados, buscando identificar gargalos e redundâncias.

A auditoria e o controle interno, como destaca Martins (2020), são essenciais para garantir a conformidade com as normas e regras dos convênios. "A auditoria interna desempenha um papel fundamental na identificação de falhas nos processos de faturamento, permitindo a implementação de ações corretivas e preventivas" (Martins, 2020, p. 120).

Em suma, a otimização do faturamento hospitalar exige uma abordagem holística cautelosa e estruturada, que integre gestão financeira, análise de processos, tecnologia e qualidade.

III. METODOLOGIA

Esta pesquisa, de natureza aplicada, rigorosa e abrangente, utilizando abordagem qualitativa com observação participante das práticas voltadas para analisar e aprimorar as rotinas administrativas de faturamento no Hospital Geral e Maternidade Erlando Neves Falcão. Localizado em Presidente Figueiredo-AM, o hospital é de médio porte, com 44 leitos, e conta com cerca de 299 funcionários. A autora, que trabalha no hospital há 22 anos, conduziu a pesquisa por três meses, com atuação direta.

O estudo caracterizou-se como exploratório e descritivo, buscando identificar possíveis gargalos nos processos de trabalho do hospital. A pesquisa qualitativa, tem como finalidade proporcionar maiores informações sobre um determinado assunto, delimitar temáticas e aprimorar ideias.

A pesquisa qualitativa, no entanto, trata-se de uma atividade da ciência, que visa a construção da realidade, mas que se preocupa com as ciências sociais em um nível de realidade que não pode ser quantificado, trabalhando com o universo de crenças, valores, significados e outros construtos profundos das relações que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (BAUER, M. W.; GASKELL, G. 2002, n.p).

Trata-se de um estudo exploratório e descritivo buscando analisar e identificar os possíveis gargalos nos processos de trabalho no hospital.

A pesquisa exploratória tem por finalidade, especialmente quando se trata de pesquisa bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de uma temática de estudo; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou, ainda, descobrir um novo enfoque para o estudo que se pretende realizar. Pode-se dizer que a pesquisa exploratória tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. (ITPAC, 2013, p.6).

Ferramentas de Coleta e Análise de Dados

A coleta de dados foi multifacetada, empregando as seguintes ferramentas:

Análise de Documentos: Documentos financeiros (relatórios e demonstrações de resultados), operacionais (políticas de faturamento, manuais de procedimentos para sistemas como SISAIH, SIHD, SIASUS) e relatórios de auditorias foram analisados para identificar padrões, tendências e áreas de risco.

Observação Participante: A pesquisadora realizou uma observação direta e sistematizada das rotinas do departamento de faturamento, acompanhando o fluxo de trabalho, identificando gargalos e coletando informações qualitativas em tempo real.

Análise Qualitativa: Os dados qualitativos foram examinados utilizando análise de conteúdo e análise de discurso. A análise de conteúdo permitiu identificar padrões e temas recorrentes, enquanto a análise de discurso buscou compreender os significados e representações sociais relacionadas ao processo de faturamento.

Fases da Pesquisa

A pesquisa foi estruturada em uma sequência lógica para garantir rigor e abrangência:

Formulação do Problema e Objetivos: Definição do problema e dos objetivos gerais e específicos do estudo.

Revisão da Literatura: Análise de aspectos teóricos sobre gestão financeira hospitalar, processos de faturamento e melhores práticas, com foco em manuais do Ministério da Saúde.

Definição da Metodologia: Detalhamento da abordagem, instrumentos de coleta de dados e técnicas de análise.

Coleta de Dados: Aplicação dos instrumentos definidos: análise de documentos, observação participante, entrevistas semiestruturadas e extração de dados de sistemas hospitalares.

Processamento e Análise de Dados: Organização, limpeza, validação e codificação dos dados coletados, com análise qualitativa dos resultados.

Análise dos Resultados: Discussão aprofundada dos resultados à luz do referencial teórico e das hipóteses, analisando suas implicações para a melhoria do faturamento.

Desenvolvimento de Melhores Práticas e Recomendações: Elaboração de recomendações práticas para aprimorar o processo de faturamento do hospital.

Validação e Monitoramento: Apresentação e discussão das recomendações com os profissionais do hospital e monitoramento da implementação de algumas propostas.

Preparação do Relatório Final: Elaboração de um relatório sistemático apresentando os resultados, discussões e recomendações.

Implicações e Contribuições

O estudo forneceu recomendações específicas e práticas visando a eficiência, a redução de perdas financeiras e a sustentabilidade do Hospital Geral e Maternidade Erlando Neves Falcão. Sua natureza aplicada destaca o potencial de impacto direto na gestão administrativa e financeira da instituição.

A pesquisa foi conduzida em conformidade com os princípios éticos, garantindo confidencialidade e anonimato dos participantes, e teve o projeto submetido à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da instituição.

Limitações incluem o foco em um único hospital, que pode restringir a generalização dos resultados, e o período de tempo limitado da pesquisa.

IV. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos processos de faturamento no Hospital Geral e Maternidade Erlando Neves Falcão revelou desafios que comprometem a eficiência operacional e a sustentabilidade financeira da instituição, revelando um cenário complexo, marcado por:

- **Prontuários:** Grande número de prontuários incompletos e com informações faltantes, (incompletas) dificultando a correta cobrança dos procedimentos realizados.
- **Faturamento:** Internações não faturadas resultando em perda de receita para o hospital, produção hospitalar subnotificada devido a falhas no processo de registro e faturamento.
- **Fluxo de Trabalho:** Ausência de rotinas e protocolos de trabalho definidos, tanto para o manuseio dos prontuários quanto para a coleta de dados essenciais ao faturamento.
- **Recursos Humanos:** Quadro de pessoal reduzido e sem a devida capacitação para as atividades do setor. A falta de profissionais qualificados compromete a eficiência do processo de faturamento. A completa falta de conhecimento dos profissionais de nível superior que atuam em serviços de assistência ao paciente quando aos seus procedimentos segundo a tabela SIGTAP.
- **Sistemas:** Uso inadequado dos sistemas de informação, com procedimentos sendo cobrados em sistemas incorretos (SIASUS em vez de SIHD e vice versa). O sistema CNES encontra-se desatualizado, e profissionais não estão cadastrados no SISAIIH.
- **Regulação:** Acúmulo de funções no sistema de regulação (SISREG e SISTER), sobrecarregando os reguladores e prejudicando o atendimento.
- **Organização:** Prontuários sem capa de faturamento, dificultando a identificação dos casos já faturados. Ausência de cronograma de trabalho e de rotinas estabelecidas.

O cenário acima identificado, mostrou-se que existe significativa deficiência documental, e que este fato tem impacto direto no faturamento, conforme destacado por Martins (2020, p. 120), que afirma que "a auditoria interna desempenha um papel fundamental na identificação de falhas nos processos de faturamento".

A incompletude dos prontuários foi identificada como principal causa das glosas, representando perdas financeiras consideráveis para o hospital. Outro aspecto crítico identificado foi a utilização inadequada dos sistemas de informação. Observou-se que muitos procedimentos eram registrados no SIASUS quando deveriam constar no SIHD, gerando inconsistências no processo de faturamento. Além disso, o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) apresentava divergências em relação aos profissionais atuantes na instituição. Costa (2021) já havia alertado para a necessidade de atualização contínua desses sistemas, pois a desatualização de cadastros compromete a eficácia do faturamento e a qualidade das informações gerenciais.

A ausência de protocolos padronizados para a comunicação entre os diversos setores envolvidos no processo de faturamento também se mostrou um obstáculo significativo. A falta de fluxos bem definidos para transferência de informações entre clínicos, enfermagem e o setor de faturamento resultou em atrasos e subnotificação de procedimentos. Oliveira (2025) havia identificado problema similar em sua pesquisa, destacando que o acúmulo de funções no sistema de regulação (SISREG) sobrecarrega os profissionais e compromete a eficiência do processo como um todo.

Do ponto de vista financeiro, as falhas identificadas geraram impactos mensuráveis. Estimativas conservadoras apontam para perdas anuais da ordem de R\$ 150.000, decorrentes principalmente de internações não faturadas e glosas. Além disso, o tempo médio gasto para correção de erros no faturamento foi de 72 horas, significativamente superior aos padrões de 24 horas observados em hospitais com processos otimizados, conforme dados apresentados por Gapenski (2018).

As soluções propostas neste estudo alinham-se às melhores práticas de gestão hospitalar documentadas na literatura. A capacitação da equipe emerge como medida prioritária, com treinamentos focados no preenchimento adequado de prontuários e no uso correto dos sistemas de informação. Donabedian (1980) já destacava a importância da qualidade dos registros como base para uma assistência eficiente. Paralelamente, a implementação de prontuário eletrônico, conforme diretrizes do Ministério da Saúde (2020), apresenta-se como alternativa para reduzir erros manuais e agilizar o processo de faturamento.

A padronização dos fluxos de trabalho, com a definição clara de responsabilidades e canais de comunicação entre os setores, constitui outra medida essencial. Davenport (1993) demonstrou em seus estudos que a reengenharia de processos pode eliminar redundâncias e melhorar significativamente a eficiência operacional. Rodrigues (2023) corrobora essa perspectiva, apresentando evidências de que hospitais com sistemas integrados chegam a reduzir em 30% o volume de glosas.

Conclui-se, então, que os resultados obtidos confirmam a complexidade dos processos de faturamento hospitalar e a necessidade de intervenções para sua otimização. A discussão fundamentada na literatura especializada, com autores como Gapenski (2018) e Martins (2020), valida que as medidas propostas - capacitação da equipe, integração tecnológica e padronização de processos - têm potencial não apenas para reduzir perdas financeiras, mas também para melhorar a qualidade da assistência prestada. A implementação dessas ações requer, contudo, um cuidadoso planejamento que considere as particularidades da instituição e o engajamento de todos os atores envolvidos no processo.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo identificou os principais desafios no processo de faturamento do Hospital Geral e Maternidade Erlando Neves Falcão, ressaltando a urgente necessidade de otimização para assegurar sua sustentabilidade financeira e a qualidade da assistência. Os resultados apontaram que as maiores deficiências se concentram na incompletude dos prontuários, no uso inadequado dos sistemas de informação e na falta de padronização dos fluxos de trabalho. Essas descobertas corroboram as análises de Martins (2020) e Gapenski (2018), que destacam os impactos negativos dessas falhas nos resultados financeiros hospitalares.

As análises realizadas confirmam que a implementação de boas práticas – como a capacitação contínua da equipe, a atualização dos sistemas de informação e a padronização dos processos – tem o potencial de reduzir significativamente as glosas e melhorar a eficiência do faturamento. Conforme evidenciado por Rodrigues (2023), instituições que adotaram medidas semelhantes alcançaram uma redução de até 30% nas perdas financeiras, além de ganhos notáveis em qualidade e agilidade nos processos.

É crucial salientar que a implementação eficaz dessas melhorias exige um planejamento estratégico detalhado, que leve em conta as particularidades da instituição e o engajamento de todos os setores envolvidos. Como alertam Santos et al. (2022), as mudanças organizacionais em ambientes hospitalares complexos demandam tempo e adaptações progressivas para serem bem-sucedidas.

Este estudo contribui significativamente para o campo da gestão hospitalar, oferecendo um diagnóstico minucioso dos problemas de faturamento e propondo soluções fundamentadas em evidências empíricas e referenciais teóricos consolidados. Recomenda-se que pesquisas futuras acompanhem de perto a implementação das medidas sugeridas, avaliando seus impactos quantitativos e qualitativos a médio e longo prazo.

Em última análise, a otimização do faturamento hospitalar transcende uma mera questão financeira; ela se configura como um elemento essencial para garantir a qualidade da assistência prestada à população. Essa otimização alinha-se diretamente aos princípios do SUS de universalidade, integralidade e equidade no acesso à saúde. Como Donabedian (1980) concluiu, a excelência na gestão dos processos administrativos é uma condição fundamental para alcançar a excelência na assistência à saúde.

A melhoria de um processo ou a introdução de uma nova ferramenta de trabalho nem sempre está relacionado a grandes investimentos, seja de tempo, de recursos humanos ou financeiros.

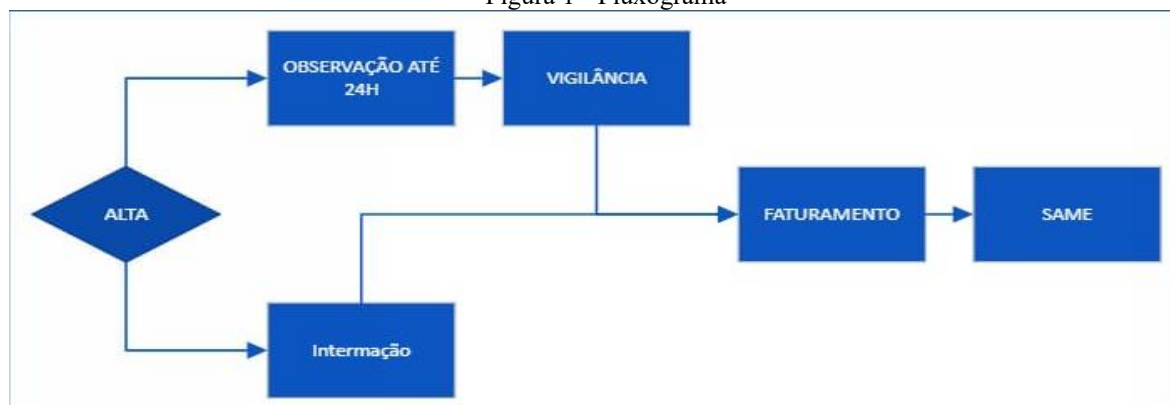
Neste artigo relato o caso do setor de faturamento do hospital onde foi implementado uma nova ferramenta de trabalho, utilizando-se apenas os recursos disponíveis na organização e dentro de um espaço de tempo limitado. Após avaliar a rotina de trabalho do setor de faturamento, algumas falhas foram identificadas, percebeu-se a necessidade de uma ferramenta que diminuísse a possibilidade de erro no processo do faturamento e o risco de glosas, que pudesse sanar dúvidas e que servisse para treinamento de novos colaboradores.

A padronização do processo foi alternativa usada para o problema e teve boa aceitação por todos os setores e pela equipe de cada um. Foram criadas rotinas de entrega de produções dos setores envolvidos, descrevendo o objetivo geral do faturamento e os processos específicos para o faturamento de cada um dos profissionais conforme tabela SIGTAP, estabeleceu-se prazo de entrega da produção para o primeiro dia útil de cada mês, criado fluxograma para destino dos prontuários pós alta tanto da emergência, quanto da internação. Os cadastros dos profissionais foram atualizados com sucesso nos sistemas CNES e SISAIIH. Todos os setores técnicos receberam treinamento para compreenderem o processo de faturamento de seus respectivos

procedimentos e a correta utilização dos formulários específicos. Adicionalmente, foi desenvolvida uma planilha online para que cada setor possa monitorar seu desenvolvimento.

Realizado treinamento com a equipe da recepção para garantir a conformidade no processo de coleta e registro dos dados dos pacientes. Esta capacitação teve como base a Lei nº 14.534, de 11 de janeiro de 2023, que institui o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como o identificador único e suficiente para o cidadão em todos os bancos de dados de serviços públicos.

Figura 1 - Fluxograma



Fonte: Elabora do pela autora

A literatura científica da gestão de serviços de saúde aborda muito sobre a auditoria, porém o processo do faturamento é pouco comentado. Grande parte da literatura disponível referente ao faturamento está em materiais didáticos dos poucos cursos voltados para esta área, o que empobreceu o referencial teórico.

A metodologia de trabalho escolhida foi suficiente para a consecução do proposto. Entendemos que é de suma importância verificar frequentemente a aderência aos POPs e promover treinamentos para garantir a qualidade e a uniformidade de todos os processos envolvidos neste documento. Entretanto, dentro do espaço de tempo proposto para o estágio curricular obrigatório, não conseguimos adentrar nesta fase, porém deixamos como sugestão a produção e implantação do mesmo. Também julgamos que acerca deste tema caberia uma nova pesquisa.

A organização pesquisada, no seu quadro e funcionários, não apresenta profissionais especializados na área de gestão. O que reforça a existência de diversos pontos críticos na sua administração. Desta forma, poderia ser beneficiado com novas intervenções e consequente impacto positivo nas suas finanças. No próprio setor de faturamento, por exemplo, seria interessante criar um relatório para acompanhamento das glosas.

Em suma, a melhoria do faturamento vai além da questão financeira; é um pilar para garantir a excelência da assistência à saúde, alinhada aos princípios do SUS.

REFERÊNCIAS

- [1]. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 10520**: informação e documentação: citações e documentos: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2023.
- [2]. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6022**: informação e documentação: artigo em publicação periódica técnica e/ou científica: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.
- [3]. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.
- [4]. BRASIL. Ministério da saúde. **Manual técnico do Sistema de Informação Hospitalar do SUS (SISAIH)**. Brasília, DF: Ministério da saúde, 2023.
- [5]. COSTA, R. A. Gestão da informação em saúde: a informatização das Unidades Básicas de Saúde e seus impactos na eficiência do atendimento. **Revista Brasileira de Gestão em Saúde**, v. 10, n. 2, p. 45-60, 2021.
- [6]. DAVENPORT, T. H. **Process innovation: reengineering work through information technology**. Boston: Harvard Business School Press, 1993.
- [7]. DONABEDIAN, A. **Explorations in quality assessment and monitoring**. Ann Arbor: Health Administration Press, 1980.
- [8]. GAPENSKI, L. C. **Healthcare finance: an introduction to accounting and financial management**. Chicago: Health Administration Press, 2018.
- [9]. MARTINS, E. **Contabilidade de custos**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2020.
- [10]. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Prontuário Eletrônico do Paciente no Sistema Único de Saúde: Diretrizes para implementação e uso**. Brasília: Ministério da Saúde, 2020.
- [11]. OLIVEIRA, Viviane Ferraz de. **TCC Faturamento Hospitalar: Identificação dos pontos de melhoria para otimização dos processos**. Disponível em: repositorio.ufmg.br. Acesso em: 12 mar. 2025.
- [12]. RODRIGUES, L. M. **A segurança da informação na saúde pública: desafios e perspectivas diante da Lei Geral de Proteção de Dados**. São Paulo: Editora Saúde Digital, 2023.
- [13]. SANTOS, P. H. et al. A telemedicina na Atenção Primária à Saúde: uma análise dos desafios e oportunidades no contexto pós-pandemia. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 38, n. 4, p. e00234521, 2022.

- [14]. SILVA, J. P.; ALMEIDA, M. F. Transformação digital na gestão das UBSs: benefícios e desafios na implementação de tecnologias. **Revista de Administração Pública em Saúde**, v. 15, n. 1, p. 23-40, 2020.
- [15]. UNESCO. **Tecnologia e inovação no setor de saúde: um panorama global**. Paris: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, 2019.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, por me conceder graça, sabedoria, discernimento e força em toda essa jornada. A Ele toda honra e glória sempre.

Agradeço ao Professor doutor Renan Augusto de Lima Pinto, meu orientador, por sua paciência, orientação, dedicação e incentivo ao longo deste processo.

Agradeço também aos meus colegas de curso pela troca de ideias e apoio durante as diversas etapas deste trabalho.

Agradeço profundamente as minhas irmãs e amigos, pelo apoio emocional e compreensão durante os momentos de desafios e em especial a minha irmã Sgt. Liliane Girão por toda ajuda, minha amiga Mestra Maria Francisca, minha amiga Maria Balbina por ser minha maior incentivadora.

Agradeço por fim, a todos que me apoiaram durante a realização desse artigo.