

COMO IDENTIFICAR E RESOLVER CAUSAS RAIZ DE SUAS GLOSAS

Um guia prático para analistas de glosas que querem acabar com retrabalho e mostrar resultado



Feito para quem lida com glosas todos os dias



VOCÊ NÃO PRECISA MAIS RECURSAR NO ESCURO

Descubra como identificar causas raízes de glosas, agir com estratégia e mostrar resultado sem depender de tentativa e erro



Pensar por causa raiz é sair do modo reativo e assumir o protagonismo da eficiência hospitalar.

Por que isso importa para você, analista de glosas?

A glosa é uma realidade inevitável na saúde suplementar brasileira. Mas, o que diferencia instituições eficientes daquelas que vivem no retrabalho não é o volume de glosas que recebem — e, sim, o que fazem com essa informação.

Na prática, muitos hospitais e clínicas ainda atuam de forma reativa: identificam a glosa, recursam, aguardam resposta e repetem esse ciclo. Porém, com esse modelo, o problema de origem permanece intocado, e a equipe gasta tempo recursando os mesmos erros, todos os meses.

Esse e-book é um convite para mudar essa lógica. Em vez de apenas corrigir a consequência, você vai aprender a identificar a causa raiz, o ponto de falha que origina dezenas ou centenas ou até milhares de glosas.

O que você vai aprender neste e-book:

- Um método prático para mapear categorias e padrões de glosa
- Critérios para priorizar as causas mais impactantes
- Exemplos reais que mostram como aplicar a lógica na prática
- E, uma visão sobre como a tecnologia pode acelerar todo esse processo

ENTENDENDO A LÓGICA DA CAUSA RAIZ

✦ Causas raízes explicam por que a glosa acontece, e não só qual foi o erro

Identificar a causa raiz é como investigar a origem de uma febre: o sintoma está visível (a glosa), mas a real falha pode estar em protocolos, sistemas, treinamentos ou contratos mal definidos.

A lógica da causa raiz parte de três premissas:

1. Toda glosa tem uma origem estrutural.

- Pode estar em uma falha sistêmica (como parametrização errada), em um erro pontual (como ausência de documento), ou até em um desalinhamento comercial com a operadora.

2. Glosas se repetem quando não tratamos sua origem.

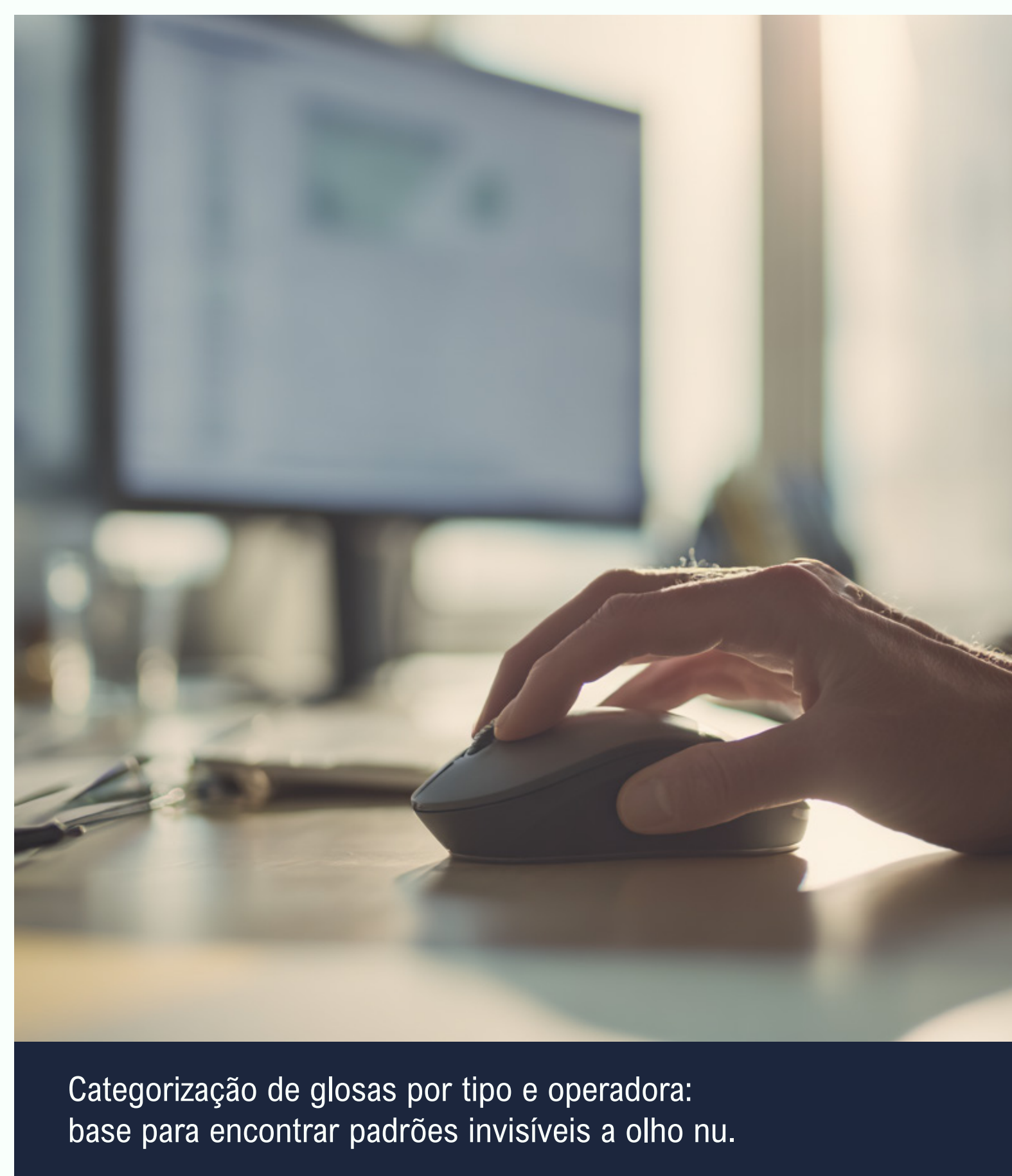
- Recursar sem entender o padrão leva ao retrabalho: esforço que gera pouco aprendizado e nenhum ganho estrutural.

3. A causa raiz quase nunca é visível no primeiro olhar.

- Por isso, é necessário agrupar dados, enxergar tendências, comparar operadoras e cruzar informações entre áreas (Faturamento, Comercial, Auditoria etc.).

Pensar por causa raiz é sair do modo reativo e assumir o protagonismo da eficiência hospitalar.

Nos próximos capítulos, você verá como aplicar essa lógica na prática — com passos claros, exemplos reais e dados objetivos.



DOIS CAMINHOS PARA ENCONTRAR CAUSA RAIZ

A análise deve partir de duas frentes complementares:

- pela categoria de motivos (visão macro)
- pelos procedimentos mais glosados (visão micro)

Ambas devem ser feitas. Uma não substitui a outra.

Categorização dos motivos de glosa

Objetivo: identificar os motivos mais relevantes e agrupá-los em categorias estratégicas, para atacar causas comuns a múltiplas glosas.

Liste os principais motivos de glosa por valor total glosado

- Agrupe motivos similares em categorias macro (ex: Valoração, Cobertura, Documentação, Elegibilidade etc.)
- Verifique quais categorias são mais representativas
- Busque soluções estruturais para as categorias mais críticas



Exemplo prático:

- Existem vários códigos diferentes associados à glosa por ter cobrado um valor superior ao devido.
- A categorização permite agrupar todos esses motivos na categoria Valoração.
- Assim, é possível tomar atitudes que busquem sanar divergências de valores entre hospital e operadora.



Análise dos procedimentos mais glosados

Ranquear os procedimentos mais glosados por:

- Valor financeiro total
- Quantidade de ocorrências

Para cada procedimento:

- Verificar se o motivo se repete
- Identificar padrões por operadora ou perfil de glosa
- Avaliar reincidências ao longo do tempo



Exemplo prático:

- Um procedimento que é sempre glosado pelo mesmo motivo ao longo do tempo precisa de uma ação da equipe ou alinhamento com a operadora, para resolver a origem do problema e evitar glosas futuras.



CASOS REAIS E EXEMPLOS PRÁTICOS

(1) Glosas por valoração

Causa raiz
parametrização incorreta no sistema ou ausência de tabela atualizada

(2) Ausência de documento obrigatório

Causa raiz
falha operacional na auditoria ou no faturamento

(3) Procedimento fora de cobertura de contrato

Causa raiz
autorização incompleta, erro de negociação ou falha de comunicação com a operadora

CASOS REAIS E EXEMPLOS PRÁTICOS

Nem toda causa raiz tem o mesmo impacto. Use critérios para decidir:

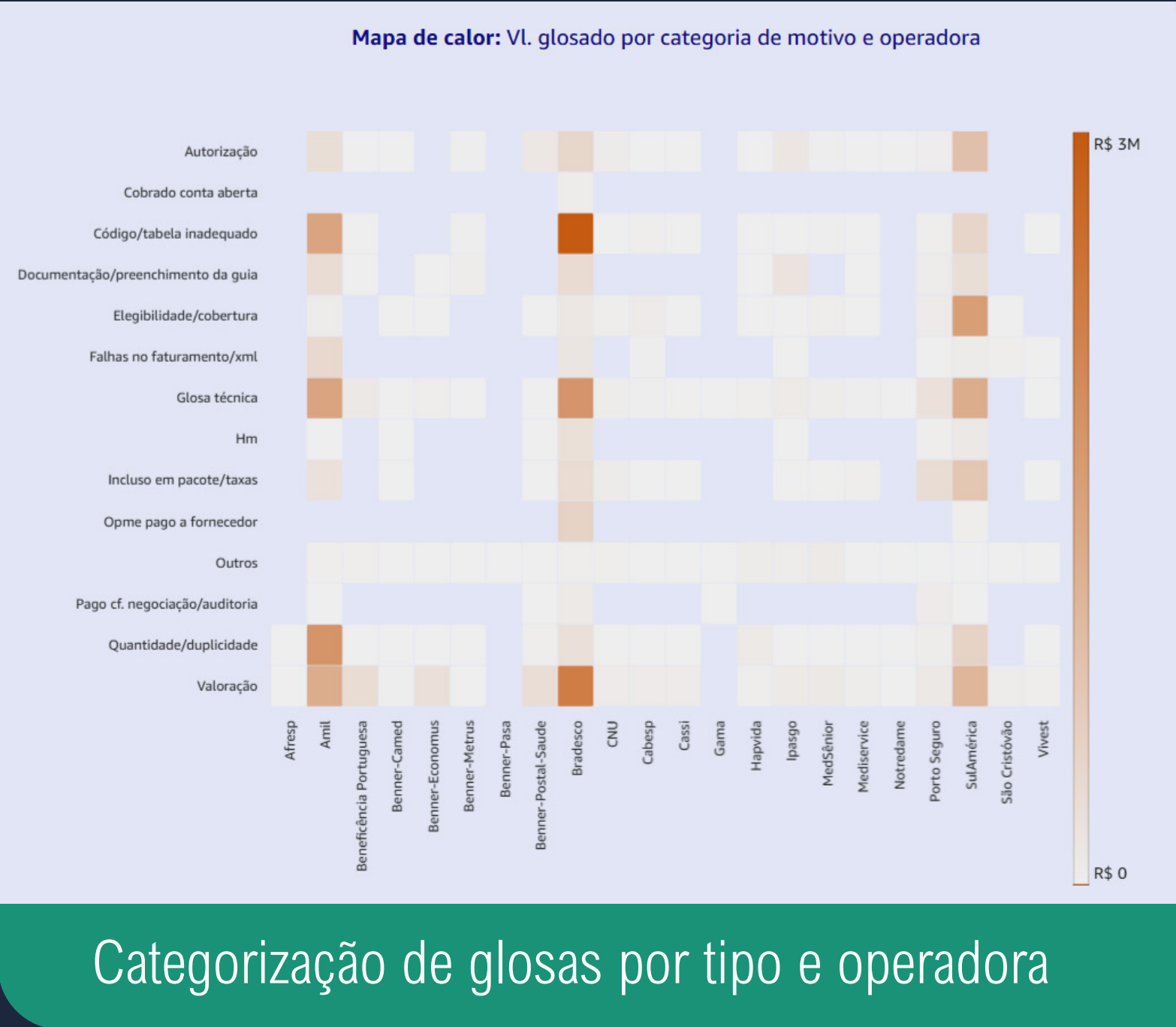
- ✓ Impacto financeiro total
- ✓ Facilidade de resolução
- ✓ Risco de reincidência
- ✓ Tendência de piora

DICA PRÁTICA: utilize uma matriz de esforço x impacto para organizar as prioridades com seu time.

COMO A NEMER PODE AJUDAR

- Agentes de IA que consolidam dados dos portais, geram KPIs automáticos e análises pragmáticas para visibilidade de glosas e estratégia
- Setup 100% remoto e acesso pela nuvem. Não precisa instalar nada no seu computador e nem integrar com nenhum sistema!
- Sem esforço necessário da TI do hospital ou clínica e sem planilhas ou integrações, tudo via conexão direta com os portais, em poucos dias! (implementação mais rápida do setor!)

E mais:



Operadora	Nov 2024			Out 2024			Set 2024			Ago 2024		
	VL. informado	Glosa inicial	%	VL. informado	Glosa inicial	%	VL. informado	Glosa inicial	%	VL. informado	Glosa inicial	%
Afresp				R\$ 131	R\$ 13	10%	R\$ 410	R\$ 35	9%	R\$ 854	R\$ 75	9%
Amil	R\$ 1.926.790	R\$ 443.098	23%	R\$ 1.798.340	R\$ 394.552	22%	R\$ 1.787.688	R\$ 294.577	16%	R\$ 3.789.674	R\$ 1.273.736	34%
Beneficência ...	R\$ 409.957	R\$ 38.332	9%	R\$ 423.624	R\$ 17.976	4%	R\$ 372.125	R\$ 31.962	9%	R\$ 506.260	R\$ 66.666	13%
Benner-Camed				R\$ 12.027	R\$ 760	6%	R\$ 13.958	R\$ 905	6%	R\$ 8.993	R\$ 426	5%
Benner-Economus	R\$ 2.142	R\$ 30	1%	R\$ 2.952	R\$ 0	0%	R\$ 2.905	R\$ 0	0%	R\$ 2.064	R\$ 0	0%
Benner-Pasa							R\$ 802	R\$ 0	0%			
Benner-Postal-...	R\$ 57.783	R\$ 373	1%	R\$ 61.751	R\$ 2.616	4%	R\$ 53.787	R\$ 1.271	2%	R\$ 70.725	R\$ 396	1%
Bradesco	R\$ 9.142.212	R\$ 661.845	7%	R\$ 11.219.461	R\$ 1.226.008	11%	R\$ 5.170.485	R\$ 611.206	12%	R\$ 6.396.682	R\$ 536.511	8%
CNU	R\$ 468.632	R\$ 12.316	3%	R\$ 395.201	R\$ 18.320	5%	R\$ 216.289	R\$ 14.829	7%	R\$ 310.207	R\$ 32.485	10%
Cassi	R\$ 695	R\$ 43	6%	R\$ 63.518	R\$ 34.983	55%	R\$ 101	R\$ 64	63%	R\$ 44.992	R\$ 21.613	48%
Total	R\$ 17.319.009	R\$ 1.776.492	10%	R\$ 19.522.594	R\$ 2.215.054	11%	R\$ 12.783.914	R\$ 1.386.328	11%	R\$ 16.260.166	R\$ 2.407.764	15%

Motivo de glosa	Nov 2024		Out 2024		Set 2024		Ago 2024		Jul 2024	
	Glosa inicial	% Período	Glosa inicial	% Período	Glosa inicial	% Período	Glosa inicial	% Período	Glosa inicial	% Período
1001 - NÚMERO DA CARTEIRA INVÁLIDO	R\$ 192	0,0%	R\$ 24.389	1,2%	R\$ 9.507	0,7%	R\$ 2.675	0,1%	R\$ 2.572	0,2%
1005 - ATENDIMENTO ANTERIOR À INCLUSÃO DO ...										
1006 - ATENDIMENTO APÓS O DESLIGAMENTO DO ...	R\$ 6.097	0,4%	R\$ 16.107	0,8%	R\$ 5.410	0,4%	R\$ 5.471	0,2%	R\$ 2.445	0,2%
1009 - BENEFICIÁRIO COM PAGAMENTO EM ABERTO							R\$ 489	0,0%		
1010 - ASSINATURA DO TITULAR / RESPONSÁVEL ...	R\$ 8.881	0,6%	R\$ 977	0,0%	R\$ 5.809	0,4%			R\$ 8.072	0,6%
1011 - IDENTIFICAÇÃO DO BENEFICIÁRIO NÃO CONSISTENTE			R\$ 600	0,0%			R\$ 300	0,0%		
1012 - SERVIÇO PROFISSIONAL HOSPITALAR NÃO É ...	R\$ 1.006	0,1%								
1014 - BENEFICIÁRIO COM DATA DE EXCLUSÃO							R\$ 273	0,0%		
1017 - DATA VALIDADE DA CARTEIRA VENCIDA	R\$ 530	0,0%			R\$ 181	0,0%	R\$ 135	0,0%	R\$ 20.373	1,6%
1099 -	R\$ 7.313	0,5%							R\$ 710	0,1%
Total	R\$ 1.598.340	100,0%	R\$ 2.113.596	100,0%	R\$ 1.337.787	100,0%	R\$ 2.362.742	100,0%	R\$ 1.270.116	100,0%

Paineis prontos com ranking de motivos

Ranking itens glosados			
Procedimento	Valor glosado	Qtd. exec.	Glosa mais recente
64619648 - ABLACAO COMPLEXA PCTE COM ...	R\$816,98K	15	Abr 23, 2024
2514 - SERVIÇO NÃO CONTRATADO PARA ...	R\$816,98K	15	Abr 23, 2024
SulAmérica	R\$816,98K	15	Abr 23, 2024
0000326273 - KIT CANULA EVEREAST ...	R\$785,59K	32	Abr 8, 2024
2201 - OPME INVÁLIDO	R\$780,00K	30	Abr 8, 2024
Bradesco	R\$780,00K	30	Abr 8, 2024
1705 - VALOR APRESENTADO A MAIOR	R\$5,59K	2	Fev 8, 2024
Bradesco	R\$5,59K	2	Fev 8, 2024
90103611 - PCT CONSULTA PRONTO SOCORR...	R\$462,28K	1,934	Nov 26, 2024
3150 - CÓDIGO DA TABELA INVÁLIDO	R\$283,22K	1,192	Mai 15, 2024
Amil	R\$283,22K	1,192	Mai 15, 2024
1601 - REINCIDÊNCIA NO ATENDIMENTO	R\$175,18K	726	Out 17, 2024
Amil	R\$175,18K	726	Out 17, 2024
1807 - PROCEDIMENTOS MÉDICOS ...	R\$2,14K	9	Abr 19, 2024
Amil	R\$2,14K	9	Abr 19, 2024
1820 - COBRANÇA DE PROCEDIMENTO EM...	R\$1,49K	6	Nov 26, 2024
Amil	R\$1,49K	6	Nov 26, 2024
1211 - ASSINATURA / CARIMBO DO ...	R\$249,05	1	Out 29, 2024
Amil	R\$249,05	1	Out 29, 2024

Visualização automática dos procedimentos mais glosados, com volumes financeiros e número de ocorrências

OPERADORA

Tudo

PERÍODO

Data de Pagamento

01/02/2430/11/24

LOTE

Tudo

PROTOCOLO

Tudo

GUIA PRESTADOR

Tudo

PROCEDIMENTO

Tudo

326273

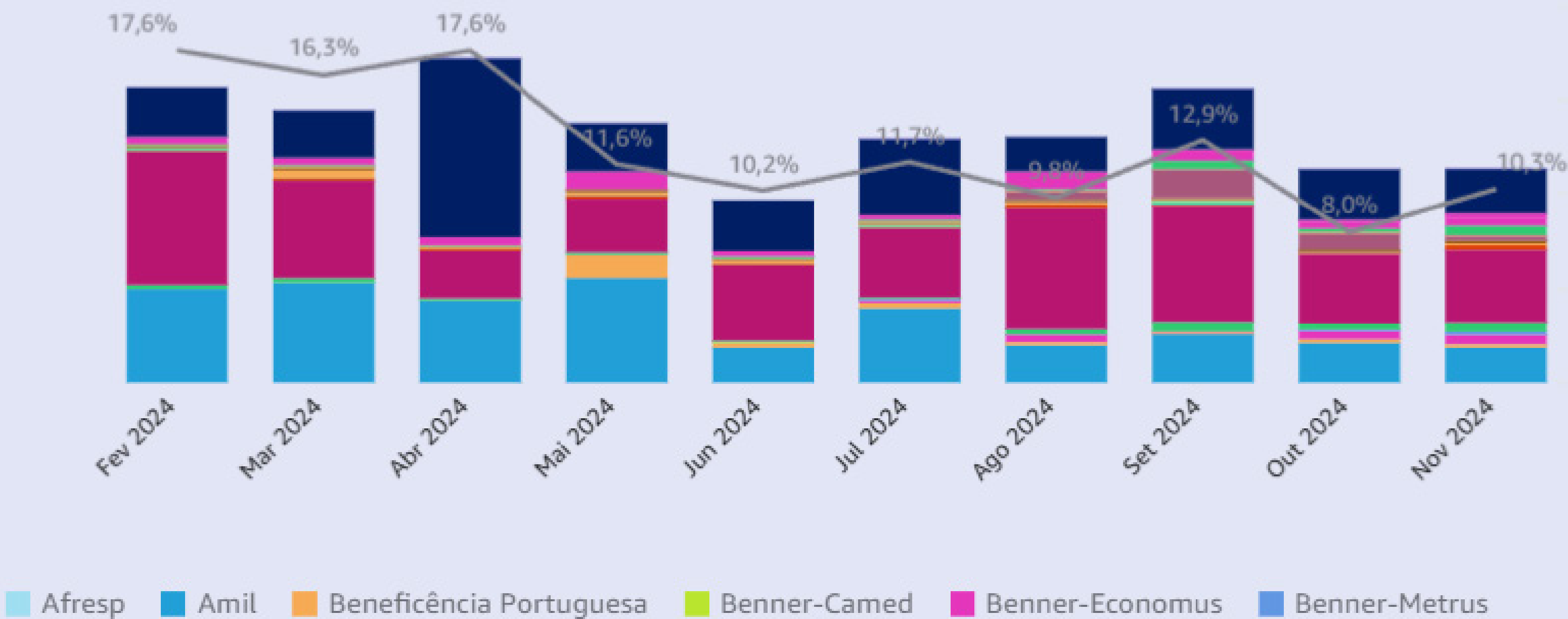
0000326273 - KIT CANU...

1 - 1

Pesquisar

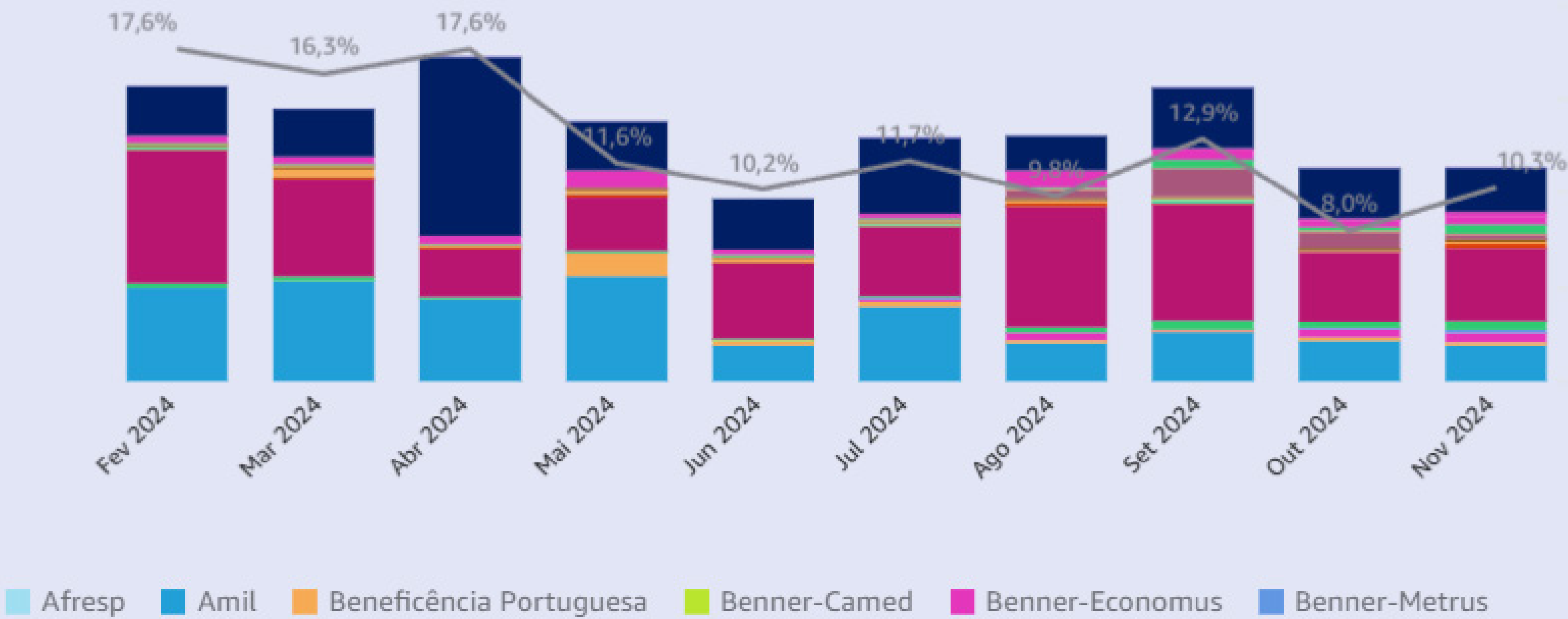
Filtros para focar na glosa em análise, atualizando todo o dashboard

Vl. glosado e % glosa inicial, mês a mês



Dashboards com tendências históricas e padrões por operadora

Vl. glosado e % glosa inicial, mês a mês



Dados prontos para ação: suporte à prevenção, negociação com operadoras e alinhamento com TI, Comercial, Auditoria e Faturamento

CONCLUSÃO

Resolver glosas é importante.

- ✔ Descobrir e eliminar a causa raiz é o que muda o jogo.
- ✔ Use dados, atue com estratégia, e transforme glosas em oportunidade de melhoria contínua.

Informações aos Recebedores

As informações contidas nesta comunicação podem ser confidenciais, legalmente privilegiadas, ou ter de outra forma protegida a sua divulgação, sendo exclusivamente para o uso do(s) seu(s) destinatário(s). Se você não for o destinatário previsto desta comunicação, queira por gentileza excluir e destruir todas as cópias em seu poder, notifique o remetente que você recebeu esta comunicação por engano e esteja ciente de que a leitura ou a divulgação (total ou parcial) bem como a adoção de qualquer ação baseada nesta comunicação estão expressamente proibidas.

As informações contidas neste documento refletem o nosso ponto de vista até esta data, estando sujeitas a alterações. O documento contém declarações que apresentam expectativas e projeções sobre eventos futuros. Estas expectativas envolvem vários riscos e incertezas, podendo, desta forma, haver resultados ou consequências diferentes daqueles aqui discutidos e antecipados, não podendo a Nemer garantir a sua realização. Este documento não é uma proposta.

Esta apresentação não constitui oferta, convite ou solicitação de oferta de subscrição ou compra de quaisquer valores mobiliários ou serviços.

Nem esta apresentação nem qualquer elemento aqui contida constituem a base de um contrato ou compromisso de qualquer espécie.



nemer

Somos uma healthtech especializada em inteligência financeira e tecnológica para gestão de glosas. Entregamos visões prontas, categorizações automáticas, indicadores estratégicos e suporte à tomada de decisão. Tudo isso em poucos dias e com foco em resultado: reduzir glosas, aumentar previsibilidade e fortalecer o caixa de hospitais e clínicas.

Entre em contato

- 🌐 www.nemer.tech
- ✉ contato@nemer.tech
- ☎ (11) 9 3273 9536
- 🌐 [linkedin.com/nemertech](https://www.linkedin.com/company/nemertech)