FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

VENDAS E TCLE

# Convênio *na prática*

Tabela de preço do convênio, coparticipação, carteirinha, senha de autorização, guias e lotes TISS, glosas e recursos: o caminho do convênio na Central.



Para **faturamento** Código **MAN-VEN-03** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **9 minutos**

EM RESUMO

# O convênio só paga certo se a tabela dele estiver certa.

Cada convênio tem a sua **tabela de preço**. É nela que se diz, procedimento por procedimento, o que o convênio cobre, quanto ele paga e quanto o paciente paga de coparticipação.

Com a tabela certa, a venda de convênio separa sozinha a parte do convênio e a do paciente. A parte do convênio vira **guia**, a guia entra num **lote**, o lote vai para a operadora, e o que ela não pagar volta como **glosa**.

Procedimento sem preço na tabela do convênio é cobrado pelo **preço base**, o cheio, como se fosse particular.

A PERGUNTA QUE DECIDE

## O procedimento tem preço na tabela deste convênio?

**Sim**
A venda divide convênio e paciente.

**Não**
Sai o preço base. Ajuste a tabela antes de vender.

NESTE MANUAL


1 A tabela do convênio
2 O preço de cada procedimento
3 A carteirinha do paciente
4 A senha de autorização
5 Guias e lotes TISS
6 Glosas e recursos
7 Dúvidas frequentes


# 1 A tabela do convênio

As tabelas ficam em **Financeiro › Configuração › Tabelas de Preço**. Cada uma é do tipo Particular, Convênio ou Promocional. A de convênio é ligada a um convênio.

1. Para criar, use o botão **Nova tabela**. Para conferir, clique numa tabela: o painel mostra o tipo, o convênio, a vigência, se permite desconto e o desconto máximo.

2 No painel, **Ver preços** leva aos preços da tabela (seção 2) e **Condições** diz quais condições de pagamento a venda com esta tabela pode usar. Tabela sem condição deixa a venda sem condição para escolher.




**Figura 1.** O painel da tabela do convênio, com Ver preços e Condições.

BOM SABER

Na venda e no agendamento, escolher o convênio do paciente preenche a tabela do convênio (veja o MAN-AGE-01 e o MAN-VEN-01). Por isso a tabela errada aparece em todo lugar: vale conferir aqui primeiro.

## 2 O preço de cada procedimento

Em **Financeiro › Configuração › Gestão de Preços**, na vista **Por Tabela**, escolha a tabela do convênio. A lista mostra o preço base e o preço na tabela. "Base" quer dizer que o item ainda não tem preço nesta tabela.

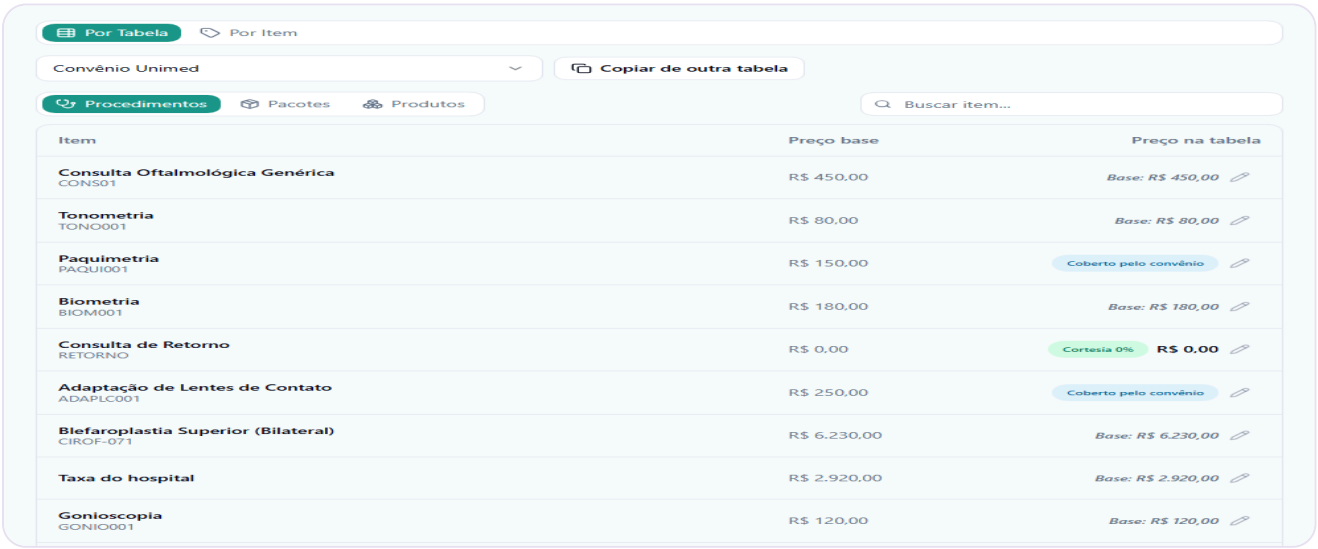



**Figura 2.** Preços da tabela Convênio Unimed: alguns itens cobertos, outros ainda no preço base.

Clique no lápis do item para abrir o editor e escolha o **Tipo de precificação**:

| TIPO NA TELA | PACIENTE PAGA | CONVÊNIO PAGA |
|---|---|---|
| **Coberto pelo convênio** | R$ 0,00 | O valor esperado do convênio (opcional) |
| **Coberto parcialmente pelo convênio** (coparticipação) | O campo **Paciente paga** | O campo **Convênio paga** |
| Valor fixo, Desconto %, Cortesia % | O preço que o tipo calcula | Nada: o item é cobrado do paciente |
| Sem preço nesta tabela ("Base") | O preço base do item, cheio | Nada |

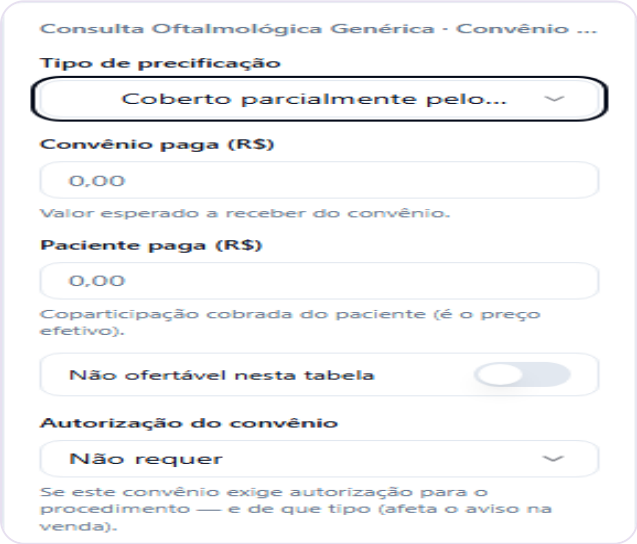



**Figura 3.** Coparticipação: Convênio paga e Paciente paga.

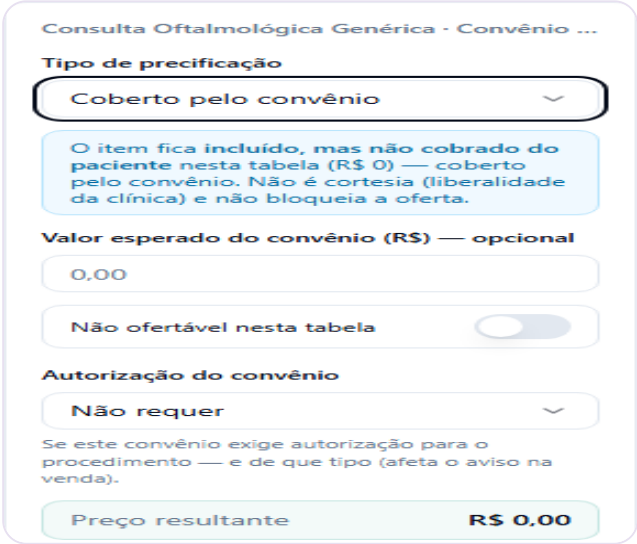



**Figura 4.** Coberto pelo convênio: o paciente paga R$ 0,00.

Exemplo de coparticipação: Convênio paga R$ 150,00 e Paciente paga R$ 50,00. O item vale R$ 200,00 na venda, o paciente paga R$ 50,00 e os R$ 150,00 vão para a guia do convênio.

No mesmo editor, em tabela de convênio, há a **Autorização do convênio**: Não requer, Automática (online), Prévia (auditoria) ou OPME (anexo). Ela decide, nas vendas novas, se o procedimento pede senha e entra na fila de autorizações (seção 4). A chave **Não ofertável nesta tabela** tira o item dessa tabela.

ATENÇÃO

### Salve só o que mudou

- O editor só grava ao clicar em Salvar. Para sair sem mudar nada, aperte Esc.
- Para começar uma tabela nova a partir de outra, use **Copiar de outra tabela**.
- Coberto pelo convênio não é cortesia: a cortesia é um presente da clínica; o coberto é pago pelo convênio.

## 3 A carteirinha do paciente

O convênio do paciente fica na ficha dele: **Clientes** › paciente › **Convênios**. Clique em **Adicionar** e preencha **Convênio**, **Número** e **Validade** (obrigatórios). Plano, rede, vigência e os demais campos são opcionais.

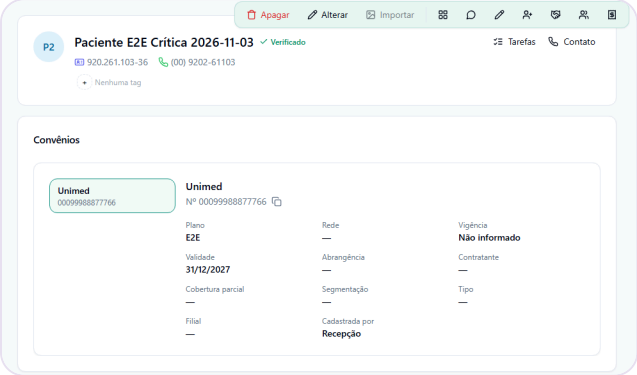



**Figura 5.** A carteirinha cadastrada na ficha do paciente.

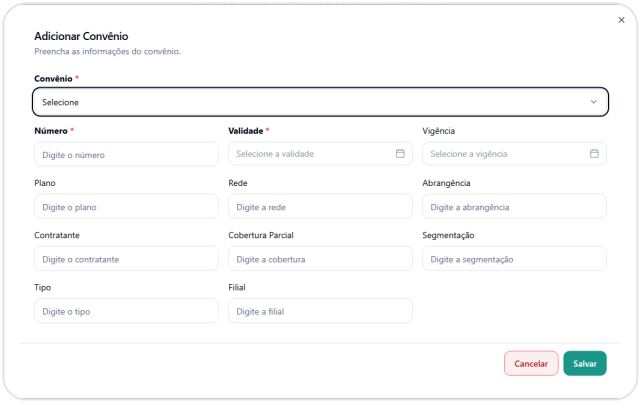



**Figura 6.** Adicionar Convênio: número e validade são obrigatórios.

Faltou a carteirinha ou ela venceu? Na fila de autorizações (seção 4) dá para pedir ao paciente por e-mail ou WhatsApp, ou cadastrar ali mesmo. Quando o paciente manda a foto, a linha mostra "Enviada pelo paciente" e o botão **Conferir carteirinha**, para aprovar ou recusar (o paciente vê o motivo da recusa).

## 4 A senha de autorização

Procedimento que o convênio exige autorizar entra na fila **Agendamentos › Autorizações de convênio** (também em Atendimentos). A ordem

é a dos agendamentos; os sem agendamento ficam no fim.

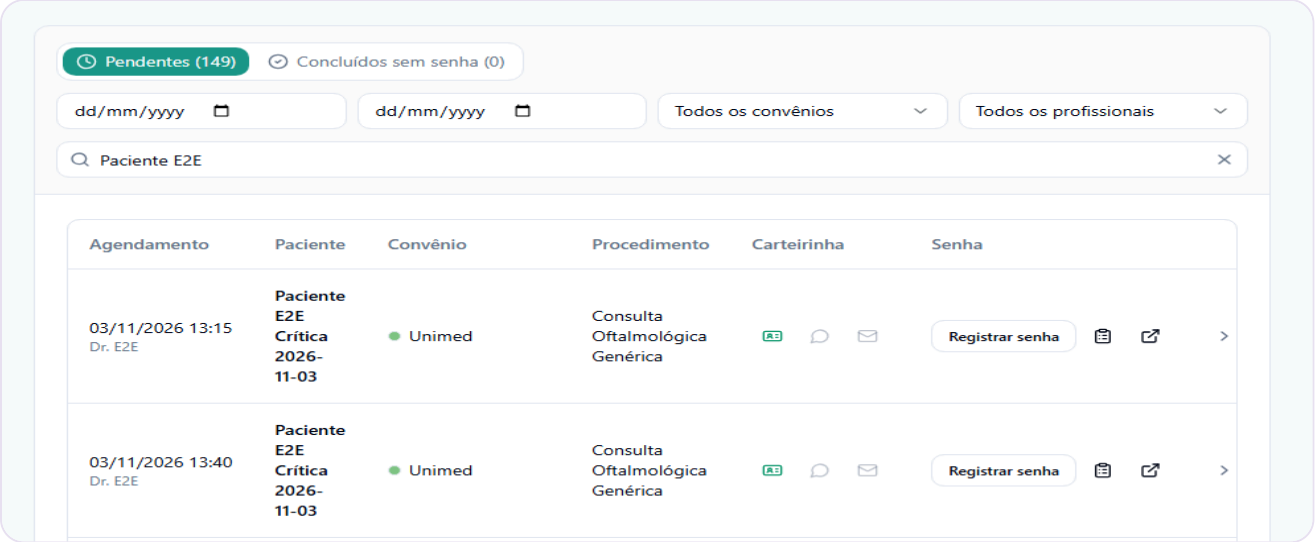



**Figura 7.** A fila: Pendentes e Concluídos sem senha, com filtros por data, convênio, profissional e paciente.

1. Confira a coluna **Carteirinha**: os ícones mudam de cor conforme o estado (passe o mouse para ler).

2. Abra **Dados para o pedido** (ícone da prancheta): tudo o que a operadora pede, com botões de copiar e `Copiar tudo`. Se o convênio tem o site cadastrado, `Abrir site do convênio` leva ao portal.

3. Com a senha em mãos, clique em `Registrar senha`, preencha **Nº / senha da autorização** e, se houver, a validade, e clique em `Salvar autorização`. A linha sai da fila e a senha vai para a guia.




**Figura 8.** Dados para o pedido, prontos para copiar no portal.

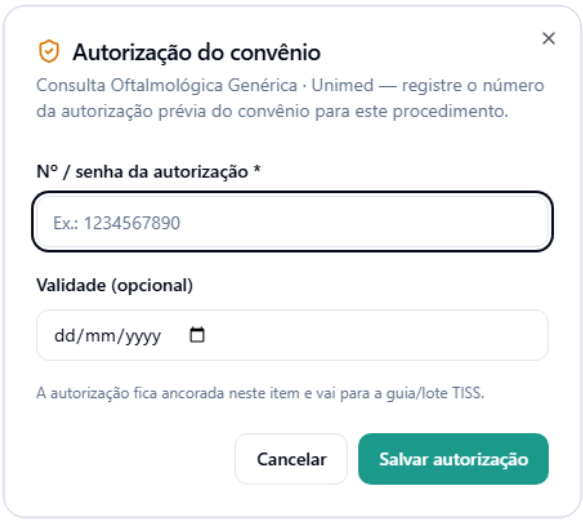



**Figura 9.** Registrar a senha do procedimento.

BOM SABER

A senha também pode ser registrada na venda ou no atendimento, logo abaixo do item. A aba **Concluídos sem senha** mostra o que foi feito sem autorização e vai assim para a guia. A regra que só deixa o paciente entrar na consulta com a autorização aprovada é opcional, ligada pela clínica: veja o MAN-ATE-01.

# 5 Guias e lotes TISS

Em **Financeiro › Fiscal & Convênios › Faturamento TISS** fica a Mesa de Faturamento. O convênio só paga o que vai num lote.

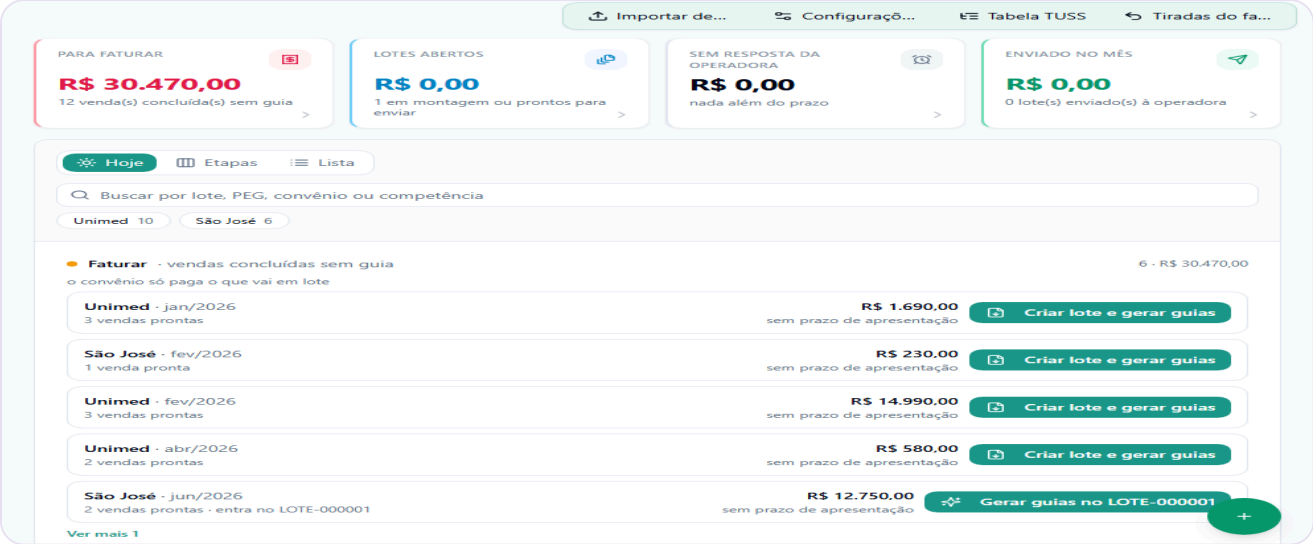



**Figura 10.** Para faturar: as vendas concluídas sem guia, por convênio e mês, com Criar lote e gerar guias.

O lote anda por cinco etapas, e o botão de cada uma aparece no painel do lote:

| ETAPA | O QUE FAZER | BOTÃO |
|---|---|---|
| Para faturar | Vendas de convênio concluídas e sem guia | **Criar lote e gerar guias** |
| Em montagem | Conferir as guias e fechar | **Gerar guias das vendas** · **Fechar lote** |
| Pronto para enviar | Baixar o XML, enviar no portal da operadora e informar o protocolo (PEG) | **Baixar XML** · **Marcar como enviado** |
| Enviado | Esperar a resposta da operadora | **Importar demonstrativo** |
| Retornou | Conferir o pago e as glosas | **Concluir conciliação** (vira Conciliado) |

ATENÇÃO

### Antes do primeiro lote de um convênio

- O convênio precisa das **Configurações TISS** (botão no topo da Mesa). Sem elas, a Mesa mostra **Configurar o convênio** no lugar de gerar guias.
- O procedimento precisa do código TUSS no cadastro. Venda só com itens sem TUSS não vai para a guia.
- Prazo de apresentação vencido: o convênio costuma glosar. A Mesa pede para decidir: **Cobrar assim mesmo** ou **Tirar do faturamento** (já faturada por fora, ou não vamos cobrar), com o motivo registrado.

# 6 Glosas e recursos

Em **Financeiro › Fiscal & Convênios › Glosas**. Importar o demonstrativo da operadora (aqui ou no lote) já cria as glosas. Glosa avulsa entra pelo botão **+** (Nova glosa).

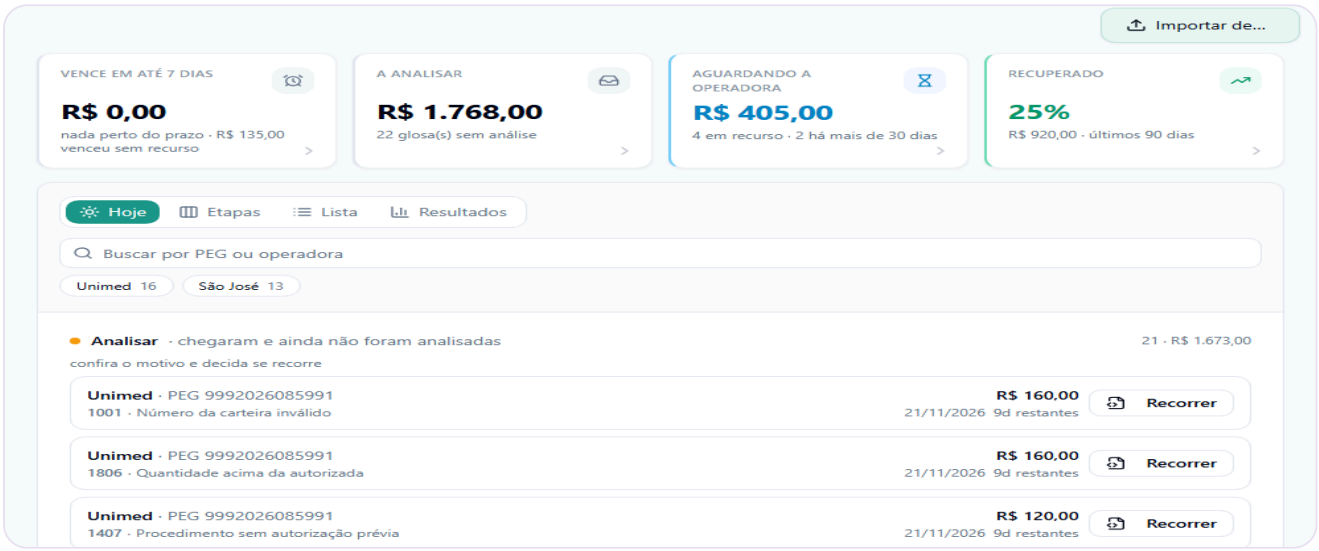



**Figura 11.** A Mesa de Glosas: o topo mostra o que vence em 7 dias, o que falta analisar, o que espera a operadora e o recuperado.

1. **Analise.** Cada glosa traz a operadora, o PEG, o código e o motivo. A vista Hoje separa o que vence em até 3 dias, o que chegou e não foi analisado, o que está pronto para recorrer e o recurso sem resposta.

2. **Recorra.** **Gerar recurso (XML)** monta o recurso. As outras glosas do mesmo PEG aparecem em **Recorrer junto**, já marcadas, para irem no mesmo recurso.

3 **Registre a resposta** da operadora: Acatado, Parcial ou Negado. A glosa fica Recuperada, Parc. recuperada ou Perdida. A vista **Resultados** mostra, por operadora e motivo, se costuma valer a pena recorrer.

EVITE

- Deixar a glosa passar do prazo: depois dele, a operadora não aceita o recurso (dá para recorrer marcando "fora do prazo", com chance menor).
- Vender convênio com o procedimento em "Base" na tabela: o paciente recebe a conta cheia.
- Fazer o procedimento que pede autorização prévia sem a senha registrada.

# 7 Dúvidas frequentes

| | |
|---|---|
| Escolhi o convênio e o valor veio cheio. | O procedimento está em "Base" na tabela do convênio. Ajuste em Gestão de Preços para Coberto pelo convênio ou Coberto parcialmente, antes de criar a venda. |
| O procedimento não aparece na fila de autorizações. | A fila mostra só o que exige autorização e ainda não tem senha. Confira a Autorização do convênio no preço do procedimento (seção 2). |
| A venda está concluída e não aparece para faturar. | Confira se é venda de convênio, se o procedimento tem código TUSS e se o convênio tem Configurações TISS. |
| A Central envia o lote para a operadora? | Não. Ela gera o XML; você envia no portal da operadora e informa o protocolo (PEG) ao marcar como enviado. |