



# IPG

Politécnico  
da Guarda

Polytechnic  
of Guarda

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Brigite Raquel Sabino Fonseca

novembro | 2019





ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO  
INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

BRIGITE RAQUEL SABINO FONSECA  
RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIATURA EM GESTÃO



ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO  
INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA



**CASA** de **SAÚDE**  
SÃO MATEUS  

---

**HOSPITAL**

BRIGITE RAQUEL SABINO FONSECA  
RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIATURA EM GESTÃO

## FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

**Aluna:** Brigitte Raquel Sabino Fonseca

**Número:** 1012403

**Licenciatura:** Gestão

**E-mail:** brigitefonseca@hotmail.com

**Telm:** 961126801

**Estabelecimento de Ensino:** Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**Entidade:** Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital

**Morada:** Rua 5 de Outubro

3500-093 Viseu

**Telefone:** 232 423 423

**Fax:** 232 423 351

**E-mail:** geral@casadesaodesaomateus.pt

**Website:** www.casadesaodesaomateus.pt

**Duração do Estágio:** 400 horas

**Início do Estágio:** 17/06/2019

**Término do Estágio:** 04/09/2019

**Docente Orientadora:** Doutora Ana Daniel

**Supervisora:** Dra. Telma Fonseca

## AGRADECIMENTOS

À **Doutora Ana Daniel** que, na sua qualidade de orientadora de estágio, se mostrou sempre disponível no esclarecimento de dúvidas.

À minha supervisora de estágio **Dra. Telma Fonseca** que, dia após dia, caminhou comigo neste percurso, cultivando a minha aprendizagem.

À **Andreia Fernandes, Fabiana Domingues, Catarina Moreia e Verónica Lages** que comigo privaram, um obrigada sincero.

À grande amiga e companheira de estudo **Cátia Pinto**, pelos desabafos, pelos conselhos e pela amizade.

Ao **João**, meu braço direito, por acreditar sempre em mim e me ajudar a ser feliz.

Aos **Meus Pais**, um obrigada por tudo, pois sem eles jamais conseguiria atingir esta etapa tão importante na minha vida.

A **TODOS**, um agradecimento que não cabe nas palavras, pois ultrapassa tudo o que eu possa escrever ou dizer.

## PLANO DE ESTÁGIO

O estágio curricular decorreu na Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital no Departamento de Faturação.

No seu decorrer foram realizadas diversas atividades que são apresentadas sinteticamente nos seguintes pontos:

- Iniciação nos modelos e processos de faturação e tratamento de documentos gerados na faturação a clientes e entidades:
  - Faturação de exames especiais de gastroenterologia realizados sob controlo anestésico, clientes e entidades;
  - Faturação mensal a entidades (seguradoras e subsistemas).
- Processamento de honorários de prestadores de serviços resultantes da faturação;
- Lançamento de documentos bancários na vertente de gestão comercial;
- Integração com a contabilidade, organização de arquivos, lançamento e caracterização de faturas e atos para pesquisa analítica por parte da entidade;
- Apoio na organização e manutenção de arquivo, interno e contabilístico;
- Apoio a tarefas do Departamento de Recursos Humanos;
- Apoio a tarefas da Consulta Externa.

## RESUMO

O presente relatório tem como principal objetivo descrever o estágio curricular realizado na Casa De Saúde De São Mateus, S.A-Hospital, no contexto da licenciatura de Gestão na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, que decorreu entre 17 de junho de 2019 e 4 de setembro de 2019, num total de 400 horas.

Este estágio teve como objetivo o contacto direto com o dia-a-dia de uma organização, permitindo que a estagiária tivesse conhecimento daquilo que é o mercado de trabalho.

Todo o trabalho desenvolvido ao longo destes dois meses e meio contribuiu de forma significativa para o desenvolvimento pessoal e profissional da estagiária e permitiu adquirir um conjunto de competências, transmitidas por todos os colaboradores do departamento.

O relatório irá primeiramente apresentar a história da entidade e alguns aspetos relacionados com a mesma, incluindo o seu organograma. Numa segunda fase irá mostrar como se executa o processo de faturação dos exames especiais e das várias entidades e algumas atividades realizadas no departamento de Recursos Humanos.

Para finalizar irá ser apresentada uma apreciação crítica.

**PALAVRA-CHAVE:** Faturação.

**CLASSIFICAÇÃO JEL:** M1-Administração de Empresas.

## ASBTRACT

The main objective of this work is to present the curriculum report carried out at the Casa de Saúde de São Mateus, S. A-Hospital, In the context of the management degree at the School of Technology and Management of the Instituto Politécnico da Guarda that took place Between June 17, 2019 to September 4, 2019, with a total of 400 hours.

This stage aims to direct contact with the day-to-day of an organization, allowing the intern to know what the labor market is.

All the work developed over these two months and a half contributed significantly to the personal and professional development of the intern and allowed to acquire a set of competencies, transmitted by all employees of the department .

The current report will first present the history of the entity and some aspects related to it including its organization chart. In a second phase will show how the process of invoicing of special exams and various entities is processed, and some activities performed in the Human resources department.

To conclude, a critical appraisal will be presented

**KEYWORDS:** Biling.

**JEL CLASSIFICATION:** M1- Business Administration.





## DEDICATÓRIA

*Hoje eu quero agradecer...*

*Obrigada Pai, pela tua coragem, deu-me força e determinação para nunca desistir.*

*Obrigada Mãe, pelo teu carinho, no teu colo aprendi a sonhar.*

*Aos meus Amigos, que me fizeram rir quando me apeteceu chorar.*

*A ti, João, que me tocaste com o coração. Tu existes para eu ser feliz.*

*Obrigada a todos pelo vosso tempo, vocês fazem parte de mim.*

## ÍNDICE

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO .....	i
AGRADECIMENTOS .....	ii
PLANO DE ESTÁGIO .....	iii
RESUMO .....	iv
ASBTRACT .....	v
DEDICATÓRIA .....	vi
INTRODUÇÃO .....	1
1. CASA DE SAÚDE DE SÃO MATEUS, SA-HOSPITAL .....	3
1.1. Caracterização .....	3
1.2. História .....	4
1.3. Apresentação da Casa de Saúde .....	6
1.4. Estrutura Organizacional .....	9
1.5. Visão e Missão .....	11
1.6. Valores e Princípios .....	12
1.7. Políticas de Qualidade .....	13
1.8. Parceiros Externos .....	14
1.9. Parceiros Internos .....	14
1.10. Acordos e Convenções .....	15
2. ESTÁGIO CURRICULAR .....	16
2.1. SOFTWARES UTILIZADOS NO DECORRER DO ESTÁGIO .....	17
2.1.1. MedicineOne .....	17
2.1.2. Primavera .....	17
2.1.3. Elo NG .....	18
2.2. TAREFAS DESEMPENHADAS .....	19
2.2.1. Organização de Arquivos .....	19
2.2.2. Programa de Faturação: MedicineOne .....	20
2.2.3. Gestão Comercial .....	27
2.2.4. Programa de Recursos Humanos: Elo NG .....	29
2.2.5. Pagamentos .....	31
3. APRESENTAÇÃO CRÍTICA .....	32



CONCLUSÃO.....	34
WEBGRAFIA .....	36
ANEXOS .....	38
Anexo 1: Software MedicineOne .....	38
Anexo 2: Software Primavera.....	38
Anexo 3: Software Elo NG.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Construção do Edifício após o Incêndio.....	4
Figura 2-Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital, 2009 .....	5
Figura 3-Novas instalações Casa de Saúde São Mateus, S.A-Hospital .....	5
Figura 4- Organograma Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital .....	10
Figura 5- Logotipo: Clínica São Mateus .....	14
Figura 6- Logotipo: Clínica do Coração .....	15
Figura 7- Logotipo: Laboratório de Análises Clínicas .....	15
Figura 8- Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital .....	16
Figura 9- Logotipo: MedicineOne.....	17
Figura 10- Logotipo: Primavera.....	18
Figura 11- Logotipo: Elo NG.....	18
Figura 12- Programa MedicineOne- Ato Clínico.....	22
Figura 13- Programa MedicineOne- Faturação.....	23
Figura 14- Honorários Médicos .....	24
Figura 15-Primavera- Lançamento de transferências e despesas bancárias.....	29
Figura 16- Elo NG- Férias e Baixas .....	31

## **GLOSSÁRIO DE SIGLAS**

ADSE- Assistência na Doença aos Servidores do Estado

CSSMH- Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital

DSB- Despesa Bancária

IASFA- Instituto de Ação Social de Forças Armadas

SAD GNR- Subsistema de Assistência na Doença Guarda Nacional República

SAD PSP- Subsistema de Assistência na Doença Polícia de Segurança Publica

SMP- Serviço Médico Permanente

TRD- Transferência a Débito

TRF- Transferência a Crédito

## INTRODUÇÃO

É no contexto formativo da licenciatura de Gestão do Instituto Politécnico da Guarda que se insere o presente relatório, consistindo numa reflexão do estágio que a estagiária realizou, de 17 de junho de 2019 a 4 de setembro de 2019, no departamento de Faturação, na empresa Casa De Saúde De São Mateus S.A-Hospital (CSSMH).

Findos dois meses e meio de aprendizagem e trabalho desenvolvidos nesta organização, apraz refletir sobre tudo aquilo que fez parte desta experiência, a qual se assume para muitos estudantes, o momento mais fascinante do seu processo educativo. A estagiária, que obviamente se inclui neste grupo, pretende, neste relatório, partilhar toda a riqueza, quer pessoal quer profissional, e o entusiasmo que esta experiência lhe foi capaz de apresentar. É este, o momento por excelência para afirmar todo um percurso que fez, enquanto estagiária do Departamento de Faturação, que jamais seria capaz de fazer sem a retaguarda, sempre presente, da Orientadora de estágio do Instituto Politécnico da Guarda, Doutora Ana Daniel, e o acompanhamento meritório da Orientadora de estágio da CSSMH, Dra. Telma Fonseca.

A experiência de estágio reverte em ganhos, quer para o local de formação do estagiário, e para o próprio estagiário, quer para a organização onde se desenvolve essa experiência. E, nesta díade Instituição de Ensino-Organização, três elementos são requeridos para constituir a equipa de estágio: o estagiário, a supervisora de estágio da organização e a orientadora de estágio da Instituição de Ensino. Todos eles aguardam a concretização de um conjunto de expectativas nesta situação.

Efetivamente que, ao iniciar o seu estágio, a estagiária traçou também um conjunto de expectativas, que partilhou com toda a equipa de trabalho no local de estágio, e que dividiu em dois grupos: o que espera receber da CSSMH e o que espera dar à CSSMH. Da CSSMH esperou receber conhecimento e aprendizagem, desenvolvimento de competências pessoais e profissionais, um acompanhamento desejado neste primeiro contacto com o mundo do trabalho (com toda a paciência que isto requer da parte da equipa de trabalho), as boas relações, e toda uma bagagem necessária para trilhar novos

caminhos futuros. Por outro lado, esperou contribuir para a CSSMH com a sua disponibilidade para aprender, com o conhecimento académico que pudesse ser útil e adequado às situações reais de trabalho, com o seu empenho e dedicação; no fundo, ser mais um recurso humano útil ao dispôr da CSSMH. Da sua parte, cabe-lhe um profundo agradecimento à CSSMH por a ter acolhido e acompanhado exemplarmente, e acreditar tudo ter feito para dar o melhor de si.

Postas estas notas introdutórias, passa-se a identificar a estrutura do presente relatório:

Primeiramente ir-se-á identificar a história da entidade, após a qual se descreverá a estrutura organizacional que a caracteriza.

Num segundo momento far-se-á um enquadramento institucional, caracterizando a organização de acolhimento – Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital – no que concerne aos valores, missão e visão que ela emana.

Num terceiro momento relatar-se-ão as atividades em que a estagiária esteve envolvida. Assim, abordar-se-á, nomeadamente, a faturação dos Exames especiais de gastroenterologia com sedação, a faturação a entidades e a faturação da Consulta Externa. Referir-se-ão as tarefas que foram propostas à estagiária executar no departamento de Recursos Humanos, do qual também fez parte. Descrever-se-ão ainda outras atividades e participações ao longo do estágio, que, não se enquadrando em nenhuma das grandes áreas atrás referidas, consistiram igualmente em tarefas de grande aprendizagem.

Para finalizar, expõe-se uma apreciação crítica pessoal.

## 1. CASA DE SAÚDE DE SÃO MATEUS, SA-HOSPITAL

### 1.1. Caracterização <sup>1</sup>

**Razão Social:** Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital

**Forma Jurídica:** Sociedade Anónima

**Ano de Fundação:** 1961

**Natureza:** Sede

**Capital Social:** € 4.817.500

**Número de Identificação Fiscal:** 500329397

**Morada:** Rua 5 de Outubro  
3500-093 Viseu

**Contactos:** 232 423 423

**Website:** [www.casadesaudesãomateus.pt](http://www.casadesaudesãomateus.pt)

**Setor:** Saúde

**Classificação das Atividades Económicas:** 86100 - Atividades dos estabelecimentos de saúde com internamento.

---

<sup>1</sup> Obtido em: <https://pt.kompass.com/c/casa-de-saude-de-sao-mateus-s-a/pt011869/>



## 1.2. História <sup>2</sup>

Em 1961, um grupo de 43 médicos de Viseu criou a Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital para dispôr de uma unidade moderna e eficiente. Ao longo dos anos, o número de médicos ligados ao projeto veio progressivamente a aumentar, tornando a Casa de Saúde numa unidade de saúde de referência, na região.

Devido a um incêndio que deflagrou nas instalações da Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital, em 1996 houve necessidade de contruir uma nova unidade na Rua 5 de outubro, onde se mantêm as instalações (figura 1).



Figura 1- Construção do Edifício após o Incêndio

Fonte - [www.casadesaude-desãomateus.pt](http://www.casadesaude-desãomateus.pt)

No ano de 2007, face à iminência de encerrar as portas devido ao seu estado devoluto e com grandes dificuldades financeiras e de gestão, o Grupo Embeiral S.A. expandiu a sua atividade para uma nova atividade “Saúde”, evitando assim o encerramento desta unidade Hospitalar.

Em 2008 deu-se então início a um trabalho de consolidação do seu passivo, negociando-se os empréstimos de capital alheio para médio e longo prazo, o pagamento aos fornecedores de matérias-primas e de prestação de serviços, o pagamento de salários em atraso e a planificação de novas formas de relacionamento com colaboradores e prestadores de serviços, começando assim uma nova etapa.

---

<sup>2</sup> Informação retirada do website da empresa Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital

As necessidades decorrentes da evolução do modelo de prestação de cuidados e da necessária adaptação ao novo contexto económico e social, levou ao ajustamento das participações sociais em 2009, com a entrada de novos parceiros capazes de instituir uma nova dinâmica na instituição (figura 2).



Figura 2-Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital, 2009

Fonte -[www.casadesaude-desãomateus.pt](http://www.casadesaude-desãomateus.pt)

Em 2016 foi feita uma ampliação e remodelação da Casa de Saúde, com a criação de um espaço maior e com tecnologias de última geração para proporcionar os melhores tratamentos aos seus utentes (figura 3).



Figura 3-Novas instalações Casa de Saúde São Mateus, S.A-Hospital

Fonte- [www.casadesaude-desãomateus.pt](http://www.casadesaude-desãomateus.pt)

### **1.3. Apresentação da Casa de Saúde**

A Casa de Saúde de São Mateus, S.A - Hospital é uma unidade de saúde privada com uma área hospitalar de mais de 13.500m<sup>2</sup>, sendo constituída por um serviço de internamento para doentes cirúrgicos, de medicina interna e especialidades médicas, bloco operatório e Unidade de Cuidados pós Anestésicos, Unidade de Medicina Dentária, Serviço Médico Permanente (SMP), Central de Esterilização, Consultas Externas, Imagiologia, Medicina Física e Reabilitação, Farmácia, Aprovisionamento, Serviços Gerais e Hoteleiros, Manutenção/instalação de Equipamentos e Sistemas de Informação.

O Serviço de Internamento tem uma lotação de 69 camas distribuídas por três pisos, para acolher doentes do foro cirúrgico, medicina interna e especialidades médicas e doentes na modalidade de convalescença.

O Bloco Operatório fica situado no 1º Piso e dispõe de uma capacidade instalada de quatro salas operatórias, contando ainda com dois espaços de recobro. Dependendo dos cuidados do cliente e do procedimento cirúrgico a realizar, são praticados diferentes tipos de anestesia: cuidados anestésicos monitorizados, anestesia local, anestesia regional e anestesia geral. A capacidade instalada em materiais e equipamentos, permite o funcionamento em segurança, de cirurgia programada e de urgência em diferentes especialidades.

A Medicina Dentária fica situada no piso 2, com espaço próprio constituído por quatro consultórios médicos, uma sala de apoio/administrativo, para além da sala de próteses e orto. Possui recursos humanos e materiais próprios que permitem assegurar o seu funcionamento.

O Serviço de Atendimento Permanente fica situado no piso 0 e funciona 24 horas por dia. Trata-se de um serviço de urgência básica em que os episódios de urgências se caracterizam de baixa ou média complexidade e estão estabelecidas normas de orientação

clínica/protocolos, para os episódios clínicos mais frequentes, protocolos de atendimento, tratamento, seguimento dos doentes em serviço de observação e transferências, permitindo harmonizar os procedimentos clínicos.

O Serviço de Consulta Externa Central, situado nos pisos 0 e -1, integra as consultas e a realização de procedimentos diagnósticos e terapêuticos não invasivos das especialidades clínicas e de cuidados de enfermagem. Os exames complementares de diagnóstico e terapêutica que são efetuados nas instalações da consulta externa no Piso 0, na sala de tratamentos, são adstritas às especialidades de dermatologia e podologia. Os exames complementares de diagnóstico, não invasivos, são realizados nas instalações da consulta externa no Piso 0 e -1, nomeadamente: exames neurológicos, exames de otorrinolaringologia, testes de alergologia, provas ventilarias, eletromiograma e oftalmologia. No Piso 0, no corredor paralelo à consulta externa, realizam-se exames complementares de diagnóstico e terapêutica de endoscopia, gastroenterologia, cistoscopia e urológica.

O Serviço de Imagiologia, situa-se no Piso 0. Da capacidade instalada constam: uma sala de Radiologia Convencional, uma sala de mamografia, uma sala de Tomografia Axial Computorizada, três salas de ecografia.

O Serviço de Medicina Física e de Reabilitação funciona no Piso -1, em espaço concebido para o efeito, reunindo as condições e os requisitos legais. A referenciação dos clientes, pode efetuar-se por diferentes vias: através do médico de família, autorreferenciação, consulta de ortopedia, serviço de internamento da CSSMH, por médicos externos de diferentes especialidades ou dos diferentes subsistemas de saúde. No início e no final das sessões, é delegado a realização de uma consulta com o médico fisiatra, que também faz a avaliação contínua da evolução dos doentes.

O Serviço Central de Esterilização encontra-se no Piso 1, satisfazendo na totalidade as necessidades da organização, reunindo os requisitos e as normas de boas práticas em esterilização. Esta atividade conta com um conjunto de procedimentos, que vão da

recolha, ao tratamento, embalagem, reprocessamento, armazenamento e distribuição/reposição dos dispositivos médicos.

O Serviço de Farmácia funciona no piso -2, sendo a equipa composta por uma farmacêutica, diretora do serviço e um profissional com experiência na área do medicamento e produtos farmacêuticos. O acesso ao serviço é efetuado por um número restrito de profissionais detentores do código de acesso às instalações. A gestão de stocks de medicamentos e produtos farmacêuticos nas unidades assistenciais bem como a distribuição de medicamentos, efetua-se diariamente considerando, a globalidade dos fármacos prescritos aos doentes pelos médicos.

O Serviço de Aprovisionamento localiza-se no piso -2, contíguo ao serviço de farmácia. A equipa é composta por um profissional, com experiência na área da gestão. A gestão de stocks dos recursos materiais de consumíveis clínicos, tem uma reposição bissemanal ou sempre que se torne necessário, pontualmente, após verificação dos níveis dos stocks previamente definidos, pelos profissionais responsáveis pelos serviços.

Os Serviços Gerais dispõem de um profissional responsável para a gestão dos consumíveis de higiene e limpeza. Em cada setor existe um stock mínimo de segurança e a reposição efetua-se uma vez por semana, ou sempre que necessário.

Relativamente aos Serviços Hoteleiros, a CSSMH recorre a uma empresa de *outsourcing* para o fornecimento das refeições. Quanto ao tratamento da roupa hospitalar, esta é processada também, por uma empresa de *outsourcing*. Diariamente, em horários definidos, a empresa promove a entrega da roupa limpa durante a manhã, e de tarde providencia a recolha da roupa suja/contaminada, para processamento. Existe um profissional responsável pela gestão da roupa hospitalar e ainda é providenciado um espaço e equipamento de lavandaria que permite salvaguardar situações pontuais ou de imprevisibilidade.

## 1.4. Estrutura Organizacional <sup>3</sup>

A estrutura organizacional de uma empresa é o modo como esta está repartida em hierarquias, define como é feita a gestão das suas atividades e a comunicação entre os seus setores, visando atingir os seus objetivos estratégicos.

A estrutura organizacional pode ser formal, ou seja, é delineada pelos gestores de acordo com as necessidades da empresa e é representada por um organograma, ou informal, quando é estabelecida por meio das relações interpessoais, refletindo apenas as ligações espontâneas que se formam entre os colaboradores da empresa.

Segundo Berwanger (2013, p.12), Chiavenato afirma que o “*organograma é o gráfico que representa a estrutura formal da empresa*” e tem como principal objetivo descrever a hierarquização e as relações entre os diferentes setores da organização.

A Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital apresenta uma estrutura organizacional formal, em que as tarefas são distribuídas por departamentalização das funções. É constituída por um conselho de administração, um presidente e um vogal executivo. A nível da gestão intermédia tem uma estrutura diretiva constituída por dois diretores, dois diretores responsáveis pela gestão operacional dos serviços clínicos, o diretor clínico e uma enfermeira supervisora. A gestão dos serviços não clínicos é efetuada por profissionais responsáveis/coordenadores, de acordo com o organograma indicado na figura 4.

---

<sup>3</sup> Obtido em: <https://www.dicionariofinanceiro.com/estrutura-organizacional/>

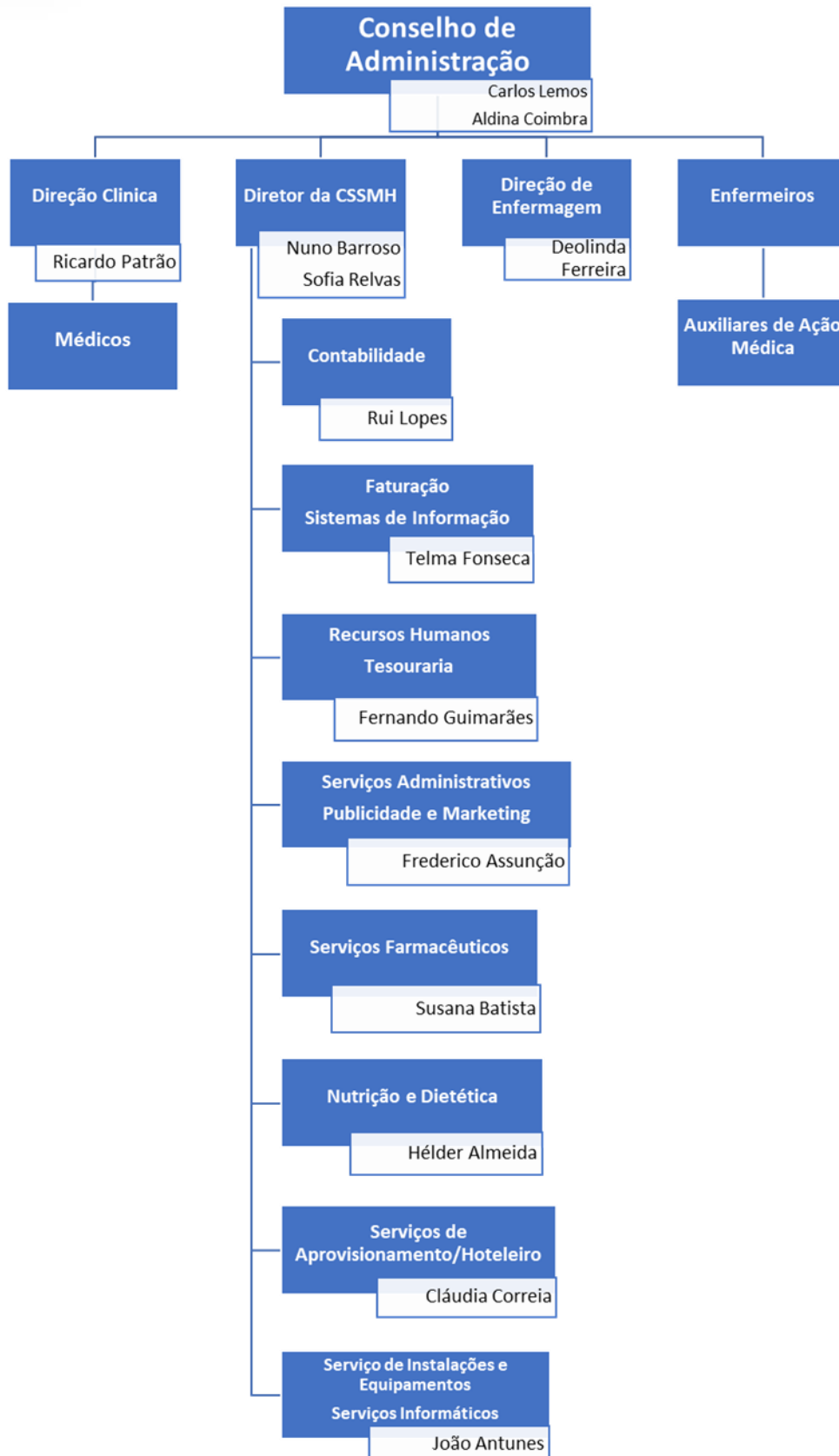


Figura 4- Organograma Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital

Fonte- [www.casadesaudeedsaomateus.pt](http://www.casadesaudeedsaomateus.pt)

## 1.5. Visão e Missão

A procura de melhores resultados é algo imprescindível para que as organizações se mantenham competitivas uma vez que o nível de exigência pertencente a um novo perfil de consumidores está a aumentar. Consequentemente as empresas cada vez mais procuram conhecer não só o mercado onde atuam como também o mercado onde pretendem atuar.

Para Ramos (2019), Louis Jacques Filion define visão como *“a imagem projetada no futuro do espaço de mercado futuro a ser ocupado pelos produtos e o tipo de organização necessária para se alcançar a isso”*. A visão pode ser compreendida como a direção desejada, o caminho que se pretende percorrer, uma proposta do que a empresa deseja ser a médio e longo prazo e, ainda, de como ela espera ser vista por todos.

Neste caso a Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital tem como visão:

***“Ser uma unidade de saúde de referência nacional na sua área de atuação, com intervenção ao nível da prevenção, passando pelo diagnóstico até ao tratamento de doenças e à reabilitação em diferentes ambientes, que vão desde o hospitalar, internamento, ambulatório, urgências e apoio domiciliário.”<sup>4</sup>***

A missão é considerada como o detalhe da razão de ser da empresa, ou seja, é o porquê da empresa. Na missão, destaca-se o que a empresa produz, a sua antevisão de conquistas futuras e como espera ser reconhecida pelos clientes.

Segundo Valente (2017), Peter Harazim define missão como *“a razão da sua existência e objetivos a serem alcançados pela mesma”*. Esta faz parte do plano estratégico da empresa e pode assim como a estratégia, mudar com o passar do tempo.

A Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital apresenta como missão:

---

<sup>4</sup> Obtido em: <https://www.casadesaude.pt/>



*“Prestar cuidados de saúde de elevado grau técnico e científico, num ambiente de completo respeito pela dignidade da vida humana. Esta entidade desenvolve a sua atividade primando pela excelência nos serviços prestados, não perdendo o ponto de equilíbrio com características próprias e de identidade singular.”<sup>5</sup>*

## 1.6. Valores e Princípios

Os valores recaem nas certezas que fundamentam as escolhas por um modo de conduta tanto de um indivíduo, como de uma organização.

Segundo Ramos (2019), Richard Barrett afirma que numa organização os valores “dizem” e os comportamentos “fazem”. Assim sendo, os valores são as normas de uma empresa, aquilo que ela acredita que é correto, moral, aquilo que ela preza como certeza e fundamento para a sua maneira de agir, sendo princípios que encaminham a vida de uma organização.

Posto isto, a Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital é um hospital particular situado no centro do país, que dá assistência a aproximadamente 500.000 habitantes. O importante para a entidade é a diferenciação no tratamento hospitalar, dando preferência à intimidade com o cliente, o que passa pela excelência e ética no trabalho.

### Pontos principais dos valores:

**Rigor-** Desenvolver relações de longo prazo com as pessoas com quem se relaciona, tendo como base a eficácia, eficiência e confiança, transparência nas políticas de gestão adotadas, com responsabilidade assumida em respeitar os princípios de desenvolvimento económico, social e ambiental.

**Qualidade-** Ter nos seus quadros técnicos os melhores profissionais, e desenvolver uma estrutura de saúde com elevados padrões de qualidade e eficiência, constituído por uma equipa de colaboradores competitivos e amplamente comprometidos com a organização.

---

<sup>5</sup> Obtido em: //www.casadesaude.pt/

**Excelência-** Orientar para a satisfação das necessidades dos clientes, prestando-lhe um serviço que preencha as suas expectativas e a sua preferência.

**Ética-** Respeitar o desenvolvimento ético no decorrer da atividade, desde a gestão até à prestação de serviços.

O Hospital pauta a sua atividade pelos seguintes princípios:

- Cultura de mérito, rigor e avaliação sistemática;
- Cultura de serviços centrados no doente;
- Competência técnica;
- Responsabilidade e transparências;
- Segurança e conforto para o doente;
- Melhoria contínua da qualidade;
- Atividade orientada para os resultados;
- Trabalho em equipa/ multidisciplinar e multiprofissional;
- Boas condições de trabalho.

## **1.7. Políticas de Qualidade**

As políticas de qualidade da instituição passam por garantir aos clientes:

- A melhor eficiência dos serviços prestados;
- Promover a sua fidelização;
- Aumentar a sua satisfação;
- Cumprir os requisitos legais e técnicos aplicáveis.

Estas políticas têm sido importantes para a organização permitindo concretizar a sua Visão e Missão, e adaptar-se às novas exigências da área da saúde e às expectativas dos consumidores, transformando-a numa organização que se distingue pela qualidade dos

cuidados prestados, capacidade de inovação e pelo impacto positivo na comunidade, garantindo a eficiência e a sustentabilidade global a médio e longo prazo.

## **1.8. Parceiros Externos**

A Casa de Saúde de São Mateus, S.A-Hospital tem dois parceiros externos, sendo estes:

A Clínica São Mateus (figura 5), é uma clínica que pertence à CSSMH e fica situada na Rua Imaculado Coração de Maria, Viseu. Trata-se de uma clínica voltada para a área da estética.



Figura 5- Logotipo: Clínica São Mateus

Fonte - clinicasaomateus.pt

## **Cliniform**

Entidade sediada na cidade da Guarda, que efetua essencialmente exames complementares de diagnóstico, consulta externa de várias especialidades médicas e serviços de enfermagem.

## **1.9. Parceiros Internos**

A Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital tem um vasto leque de parceiros internos, sendo estes:

A Clínica do Coração (figura 6) é constituída por técnicos e médicos cardiologistas. Nesta Clínica tomam-se medidas para a prevenção de doenças cardiovasculares.



Figura 6- Logotipo: Clínica do Coração

Fonte: Google imagens

O Laboratório de Análises Clínicas (figura 7), efetua todas as análises necessárias aos clientes, realizando também análises para clientes externos.



Figura 7- Logotipo: Laboratório de Análises Clínicas

Fonte: Google imagens

## **Ecografe**

É uma empresa do grupo da CSSMH, responsável por efetuar todos os exames imagiológicos internos e externos.

## **Ergogymno**

É uma empresa do grupo CSSMH que se dirige a clientes sinistrados, fundamentado na ortopedia, clínica geral, medicina física e de reabilitação.

### **1.10. Acordos e Convenções**

A Casa de Saúde de São Mateus- Hospital tem diversos acordos e convenções, nomeadamente Sinistrados, Internamento, Imagiologia, Fisioterapia e Consulta Externa.

Estes acordos e conversões tem parceria com certas seguradoras, sendo as mais comuns, a Trust, Zurich, Seguradoras Unidas Ocidental, Subsistema de Assistência na Doença

Guarda Nacional Republica (SAD GNR), Instituto de Ação Social de Forças Armadas (IASFA), Assistência na Doença aos Servidores do Estado (ADSE), Médis, Advancecare, Montepio, Sistema de Assistência Médica Social, Caixa Geral de Depósitos, Allianz, Subsistema de Assistência na Doença Policia de Segurança Publica ( SAD PSP), entre outras.

## 2. ESTÁGIO CURRICULAR

Como referido anteriormente, o estágio curricular decorreu no Departamento de Faturação na Casa de Saúde de São Mateus- Hospital (figura 8).

Foram realizadas várias tarefas que irão ser apresentadas nos seguintes pontos.



Figura 8- Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital

Fonte - Google imagens

## 2.1. SOFTWARES UTILIZADOS NO DECORRER DO ESTÁGIO

Ao longo do estágio foram utilizados diversos Softwares que irão ser apresentados seguidamente.

### 2.1.1. MedicineOne <sup>6</sup>

A MedicineOne (figura 9) é uma empresa portuguesa dedicada ao desenvolvimento de software para o mercado de saúde, dirigida a pequenas e grandes unidades de saúde, sistemas de saúde públicos e privados em instalações *onsite* ou *cloud computing*.

Este software é utilizado na CSSMH por todos os colaboradores do hospital, tais como: médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, rececionistas e gestores. É a partir deste software, que a instituição faz todos os registos dos serviços prestados e fatura aos clientes e às entidades, desde o momento que entram até ao momento que saem da instituição.



Figura 9- Logotipo: MedicineOne

Fonte - [www.medicineone.net](http://www.medicineone.net)

### 2.1.2. Primavera <sup>7</sup>

Primavera (figura 10) é uma empresa que nasceu em Portugal em 1993, sendo a primeira empresa a desenvolver soluções de gestão para o Windows.

Este é o software usado para a Gestão Comercial, gestão essa que trata de documentos como faturas de fornecedores, documentos de bancos, pagamentos de salários entre outros.

---

<sup>6</sup> Obtido em: <https://www.medicineone.net/empresa>

<sup>7</sup> Obtido em: [pt.primaverabss.com](http://pt.primaverabss.com)



Figura 10- Logotipo: Primavera

Fonte - pt.primaverabss.com

### 2.1.3. Elo NG <sup>8</sup>

A Elo (Sistema de Informação) teve início em 1994 e focaliza-se num único objetivo, objetivo esse que se dedica à área de gestão de tempos e pessoas (figura 11).

Tem a sua sede no Porto e uma unidade de negócio em Lisboa. Começou por exportar a sua tecnologia para Espanha e atualmente exporta para diversos países.

Este software é utilizado no Departamento de Recursos Humanos e tem como objetivo controlar assiduidades e compará-las com os horários, férias e baixas dos colaboradores da CSSMH previamente inseridos.

Este software serve ainda para facilitar o Departamento de Recursos Humanos no processamento salarial, uma vez que este permitiu uma maior rapidez na emissão de salários, estando diretamente ligado ao Primavera.



Figura 11- Logotipo: Elo NG

Fonte - elo-si.com

---

<sup>8</sup> Obtido em: <http://elo-si.com/elo-si/>

## 2.2. TAREFAS DESEMPENHADAS

Neste subponto irão ser descritas as atividades realizadas durante o estágio. Para tal, a estagiária irá desenvolver um pequeno resumo do que realizou.

Antes de começar a executar qualquer atividade proposta foi imprescindível relembrar o que era uma fatura, um recibo e uma nota de crédito <sup>9</sup>.

Uma fatura é, portanto, um documento que comprova a transação de um produto ou prestação de um serviço, enquanto o recibo é a prova do pagamento da fatura. A nota de crédito refere-se a um documento usado para eliminar totalmente o valor de uma fatura já emitida, uma parte desse valor, ou meramente para fazer correções nos dados de emissão.

### 2.2.1. Organização de Arquivos

A primeira tarefa facultada à estagiária foi a organização de arquivos.

Esta tarefa possibilitou o contacto com todos os documentos, sendo este processo imprescindível para o procedimento de todas as tarefas realizadas ao longo do estágio. Teve então de organizar as faturas, recibos e notas de crédito por ordem cronológica e por séries, de acordo com os diferentes serviços prestados aos clientes.

A série **S1901** destina-se ao serviço médico permanente, a **S1902** aos adiantamentos, a **S1905** à consulta externa, a **S1908** à fisioterapia, a **S1912** aos sinistrados, a **S1914** ao internamento cirúrgico, e por fim a **S1916** ao internamento.

---

<sup>9</sup> Obtido em: <https://www.billomat.com/pt/revista/nota-de-credito/#>



No final de cada mês, verificam-se todos os dossiês de arquivo para serem entregues ao contabilista. Caso se constate a falta de algum documento, terá de ser impresso novamente no programa MedicineOne.

Para além do arquivo destes documentos, foi também necessário arquivar os processos dos clientes depois de proceder à sua faturação. Para isso, foi imprescindível saber distinguir os processos em:

**Internamento Cirúrgico:** dirigido aos clientes que são sujeitos a cirurgias e ficam internados por um período superior ou igual a um dia, sendo instalados no 1º piso.

**Internamento Médico:** dirigido aos clientes que necessitam de cuidados médicos, não cirúrgicos, sendo instalados no 3º piso.

**Cirurgia de Ambulatório:** dirigido aos clientes que são admitidos e têm alta no dia da intervenção cirúrgica ou até 24 horas após a sua realização.

Depois de verificar a que tipologia corresponde cada processo foi necessário proceder à organização dos mesmos.

### **2.2.2. Programa de Faturação: MedicineOne**

O MedicineOne (Anexo 1) foi o software mais utilizado no decorrer do estágio pois é através dele que os colaboradores das CSSMH fazem todos os registos dos serviços prestados, e faturam aos clientes e entidades.

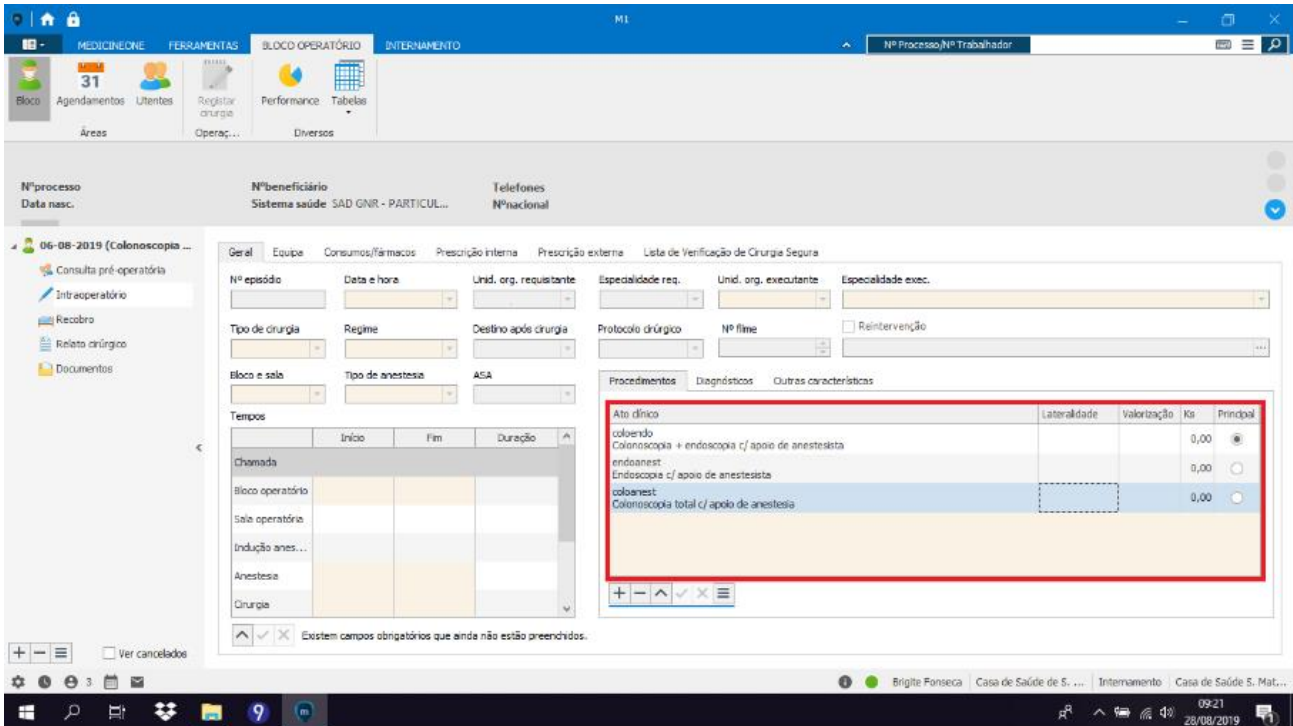
Foi através deste programa que a estagiária desempenhou as seguintes tarefas:

- **Faturação dos exames especiais de gastroenterologia realizados sob controlo anestésico.**

Dentro dos exames de gastroenterologia, a estagiária faturou as colonoscopias e endoscopias. Estes exames podem ser realizados em consultório ou em Bloco Operatório. No Bloco Operatório, os clientes são submetidos a sedação, sendo assim necessário a presença de um médico anestesista.

No departamento de Faturação, procede-se à faturação dos exames com sedação, tendo a estagiária assegurado esse procedimento. Para a sua realização, foi necessário:

- 1) Abrir o processo do cliente no MedicineOne e verificar os dados pertinentes, tais como:
  - a. Verificar se o cliente é particular ou qual o subsistema ou seguro de saúde (Médis, ADSE, Multicare, IASFA, SAD GNR, entre outros) a que pertence;
  - b. Caso seja entidade, verificar se tem todos os documentos necessários à sua realização (termo de responsabilidade e requisições).
- 2) Inserir, na aplicação, o exame realizado pelo cliente, no campo apresentado na figura 12;



The screenshot displays the 'Ato Clínico' form in the MedicineOne system. The form is titled '06-08-2019 (Colonoscopia ...)' and includes various input fields for patient and procedure data. A table at the bottom right lists the clinical acts performed during the procedure.

Ato clínico	Lateralidade	Valorização	R\$	Principal
coloscópio			0,00	<input checked="" type="radio"/>
Colonoscopia + endoscopia c/ apoio de anestesista			0,00	<input type="radio"/>
Endoscopia c/ apoio de anestesista			0,00	<input type="radio"/>
colanest			0,00	<input type="radio"/>
Colonoscopia total c/ apoio de anestesia			0,00	<input type="radio"/>

Figura 12- Programa MedicineOne- Ato Clínico

Fonte: Sistema Interno Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital

- 3) Confirmar os consumos utilizados no decorrer do exame no bloco operatório com os consumos que constam no processo físico;
- 4) Abrir o processo de fatura como consta na figura 13. Emitir a fatura conforme as regras e procedimentos que cada entidade tem implícita (descontos, valores, percentagens e isenções). Terminar e imprimir a fatura;

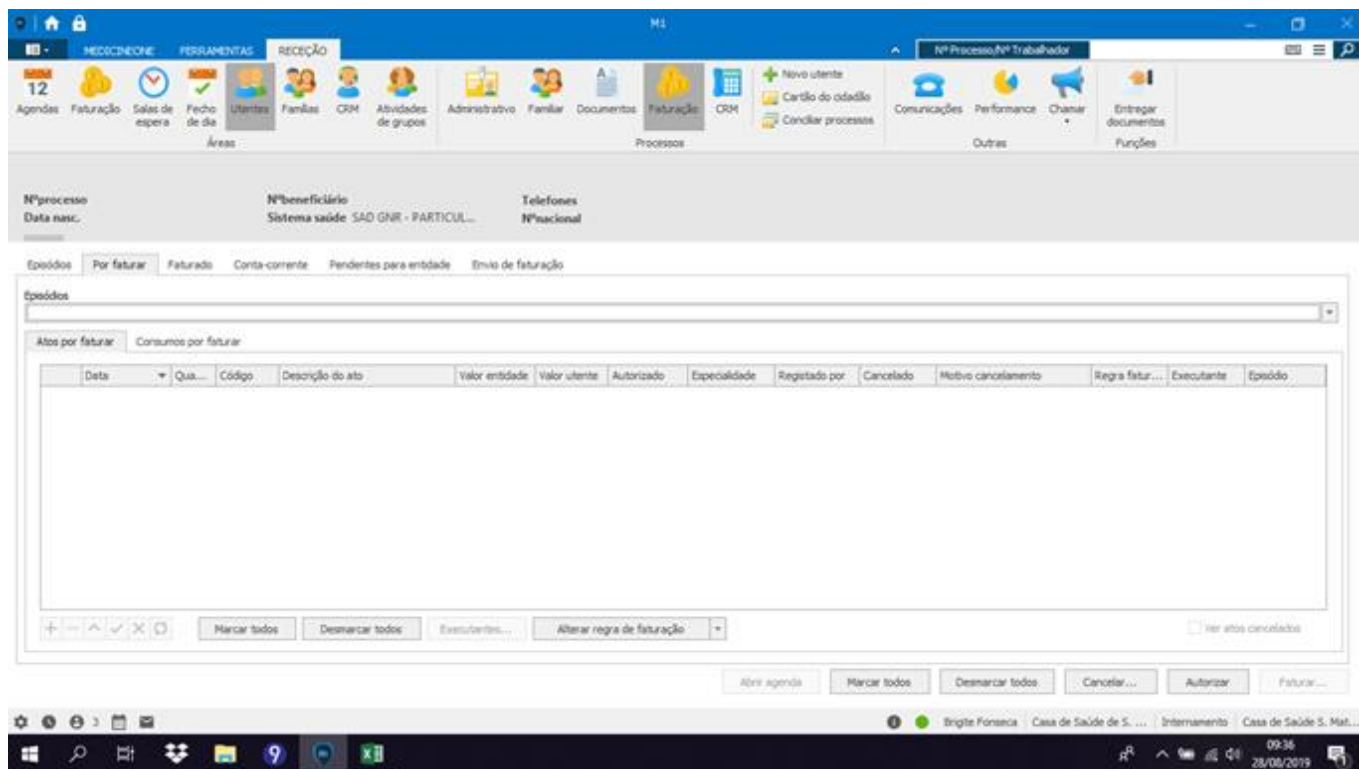


Figura 13- Programa MedicineOne- Faturação

Fonte: Sistema Interno Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital

- 5) Caso o utente tenha adiantado o valor total da fatura final, deve-se emitir o recibo, procedendo-se de seguida à anulação da fatura de adiantamento através da emissão de uma nota de crédito;
- 6) A faturação destes exames origina 7 ou 9 documentos diferentes, caso seja emitido fatura só para o cliente, ou para o cliente e a entidade, respetivamente;
  - a. Os documentos originais (fatura, recibo e nota de crédito) são enviados por correio para o cliente. Caso o cliente não tenha liquidado o valor total, a fatura será enviada para o Gabinete de Apoio ao Utente que irá contactar o cliente via telefone para proceder ao pagamento e levantamento dos documentos;
  - b. Os documentos duplicados serão arquivados nos respetivos dossiês para a contabilidade;

c. A fatura triplicada (único documento emitido em 3 vias) será anexada ao processo físico do cliente, que será arquivado em capas de arquivo por ordem numérica da fatura e com acesso limitado aos colaboradores autorizados.

7) Processar os honorários do médico responsável e do anestesista. O documento apresentado na figura 14 corresponde à remuneração de cada médico pela participação em atos cirúrgicos/procedimentos ou pela prestação de serviços de medicina interna. Estes são divididos em dois honorários distintos, um destinado à contabilidade para contabilização de custos com prestadores de serviços e outro para pagamentos.

**Casa de Saúde de São Mateus, S.A.**  
Rua 5 de Outubro  
3500-093 VISEU  
Telefs: 232 423 423  
NIF: 500 329 397

### Liquidação de Honorários

Pagamentos

VALORES RECEBIDOS DE TERCEIROS:

Fatura	
S1916F	
Número	
Cheque	
Multibanco	
TR:	MSG:

Utente:

Processo:

Médico:

EFR:

VALORES A LIQUIDAR:

ORIGEM DO RECEBIMENTO	NOME	HONORÁRIOS
EQUIPA CIRÚRGICA:		
Cirurgião		
1º Ajudante		
Instrumentista		
Anestesiologista		
Dermatologista		
Gastroenterologista		
Medicina Interna		
Cirurgia Geral		
Equipa Cirúrgica		

FORMA DE PAGAMENTO:

A DINHEIRO	
Data	Rúbrica do Caixa
O Médico	
RECEBI:	

Brigitte Fonseca

O TESOUREIRO

**Casa de Saúde de São Mateus, S.A.**  
Rua 5 de Outubro  
3500-093 VISEU  
Telefs: 232 423 423  
NIF: 500 329 397

### Liquidação de Honorários

Contabilidade

VALORES RECEBIDOS DE TERCEIROS:

Fatura	
S1916F	
Número	
Cheque	
Multibanco	
TR:	MSG:

Utente:

Processo:

Médico:

EFR:

VALORES A LIQUIDAR:

ORIGEM DO RECEBIMENTO	NOME	HONORÁRIOS
EQUIPA CIRÚRGICA:		
Cirurgião		
1º Ajudante		
Instrumentista		
Anestesiologista		
Dermatologista		
Gastroenterologista		
Medicina Interna		
Cirurgia Geral		
Equipa Cirúrgica		

FORMA DE PAGAMENTO:

A DINHEIRO	
Data	Rúbrica do Caixa
O Médico	
RECEBI:	

Brigitte Fonseca

O TESOUREIRO

Figura 14- Honorários Médicos

Fonte: Sistema Interno Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital

Os honorários para a contabilidade são arquivados por especialidades médicas e por médico. Os honorários para pagamentos são separados em pagamentos pendentes de particulares e em pagamentos pendentes de entidades, que serão verificados à posteriori por uma pessoa responsável pelo processamento de honorários a prestadores de serviços.

➤ **Faturação Mensal**

A CSSMH tem parcerias com diversas entidades. Algumas delas têm faturação mensal dos atos realizados em ambulatório (consultas e serviço de enfermagem), tais como o IASFA, SAD GNR, ADSE, SAD PSP, Médis e Multicare.

A estagiária teve como entidades principais a Médis e a Multicare. No fim de cada mês, as capas que se encontram no balcão, para arquivo dos documentos que são gerados pelos portais de cada entidade, são entregues no Departamento de Faturação. A estagiária ficou encarregue de validar e confirmar os atos lançados, e proceder à faturação no MedicineOne.

A faturação é feita por sinistro/ transação, ou seja, é feita por cliente e por episódio. O cliente pode ter mais que um sinistro/episódio no mesmo dia e neste caso há que realizar uma fatura por cada sinistro/episódio.

Para a realização desta tarefa foi necessário proceder da seguinte forma:

- 1) Juntar todos documentos que constavam dentro das capas, havendo 4 capas diferentes referentes ao balcão do SMP, Consulta Externa, Imagiologia e Fisioterapia;
- 2) Verificar a ficha do cliente, ou seja, se o procedimento foi ou não faturado à entidade;
  - a. Se o procedimento já tivesse sido faturado e estivesse tudo correto, a estagiária escrevia o número da fatura na folha de controlo retirada de cada portal;

- b. Se o procedimento tivesse sido registado corretamente, mas não faturado, a estagiária procuraria o nome do cliente e a entidade nas faturas pendentes e emitia o documento;
  - c. Se o procedimento não tivesse sido faturado, a estagiária registava o ato com a data e o médico responsável.
- 3) Introduzir o valor da entidade;
  - 4) Emitir as faturas. As originais serão enviadas para a entidade e as duplicadas arquivadas para a contabilidade.

#### ➤ **Faturação Online da Consulta Externa para a ADSE**

As consultas externas são todas as consultas de especialidade, de diagnóstico e de exames especiais, realizados no decorrer da consulta, tal como terapêuticas realizadas pelos médicos especialistas.

Uma das atividades executadas pela estagiária foi o envio da faturação online da ADSE da Consulta Externa. A ADSE, para acabar com a quantidade de papel enviado pelas diversas entidades e para facilitar o seu controlo, criou um sistema de envio da faturação *online*. Os documentos são validados no momento da faturação e enviados com um período máximo de 7 dias. Neste processo, são submetidas as faturas assinadas e as requisições, caso se aplique.

Foi preciso para a execução desta atividade:

- 1) Reunir todos os documentos no balcão principal;
- 2) Verificar se estavam reunidos todos os documentos de suporte:
  - a. Fatura com assinatura do cliente ou representante em questão de forma legível;
  - b. Prescrição médica;

c. Declaração médica.

3) Enviar os documentos.

O MedicineOne disponibiliza uma aplicação para o telemóvel denominada *MI handy*. Esta aplicação serve, sobretudo, para enviar fotografias dos documentos, facilitando assim o trabalho de digitalização.

### 2.2.3. Gestão Comercial <sup>10</sup>

Uma das tarefas efetuadas foi o registo de documentos, de apoio à Gestão comercial das contas bancárias da empresa. Trata-se da gestão voltada para o departamento comercial de uma empresa e é responsável pela gerência dos recursos ligados à atividade comercial de qualquer organização.

Na realização desta tarefa foi importante ter em consideração o *Factoring*, sendo esta uma atividade que consiste na cedência dos créditos comerciais de curto prazo por parte de uma empresa a uma instituição financeira, referente às vendas a crédito de bens e/ou serviços efetuadas aos seus clientes. Foi necessário também, ter em conta as Contas Caucionadas <sup>11</sup>, consistindo estas num acordo entre um banco e uma empresa (cliente). Isto acontece quando a CSSMH não apresenta tesouraria disponível e o banco permite que esta tenha acesso a uma determinada quantia, mesmo sem saldo na conta, para que deste modo possa prevenir eventuais insuficiências de tesouraria a curto prazo.

A estagiária teve ainda em conta um meio de financiamento concedido a empresas ou a particulares, mediante a celebração de um contrato de locação financeira, designado por *Leasing* <sup>12</sup>. No caso da CSSMH (locatário) tem disponível da parte da locadora (quem financia) o uso temporário de um bem, móvel ou imóvel, mediante o pagamento de uma

---

<sup>10</sup> Obtido em: <https://seculoxximas.com.br/fgv/blog/planejamento/gestao-comercial-tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-o-tema-esta-aqui>

<sup>11</sup> Obtido em: <https://www.economias.pt/conta-caucionada/>

<sup>12</sup> Obtido em: <https://www.economias.pt/leasing/>



renda mensal definida entre ambos durante um determinado prazo, sendo comum na empresa a utilização deste meio para bens imóveis.

Por último, teve em consideração as *Contas Confirming*<sup>13</sup>, tratando-se de um acordo contratual entre um banco e a CSSMH, com vista à prestação de um serviço de gestão de pagamentos, ou seja, a empresa informa o seu banco das ordens de pagamento da fatura ao seu fornecedor, e posteriormente, o banco gere todo o processo, informando o fornecedor da data de pagamento e dando a opção de antecipação do recebimento.

Na Casa de Saúde de São Mateus- Hospital, são efetuadas transferências bancárias que consistem em movimentar o numerário de uma conta bancária para outra. São um dos métodos mais comuns de se enviar dinheiro de uma entidade para outra, permitindo fazer uma movimentação rápida e segura de fundos, entre contas bancárias.

Para efetuar estes lançamentos foi imprescindível aceder ao programa Primavera (Anexo 2) como ilustra a figura 15 e de seguida aos documentos de tesouraria onde introduziu:

- **Documento:** Movimento em conta;
- **Entidade:** Entidade bancária para a qual ocorre a transferência, tendo em atenção que se tem de selecionar uma conta à ordem;
- **Data:** Data de transação do lançamento;
- **Movimento:** Inserir a sigla TRD quando se tratar de uma transferência a débito, TRF quando a transferência é a crédito e DSB quando diz respeito a uma despesa bancária;
- **Número:** De que banco foi efetuada a transferência ou para que banco foi efetuada. No caso de serem despesas bancárias explicitar quais foram (Ex: impostos, comissões, iva, entre outros);

Por fim foram registados os valores das despesas ou transferências a crédito ou a débito consoante o documento.

---

<sup>13</sup> Obtido em: <https://www.ekonomista.pt/artigo/factoring-e-confirming/>

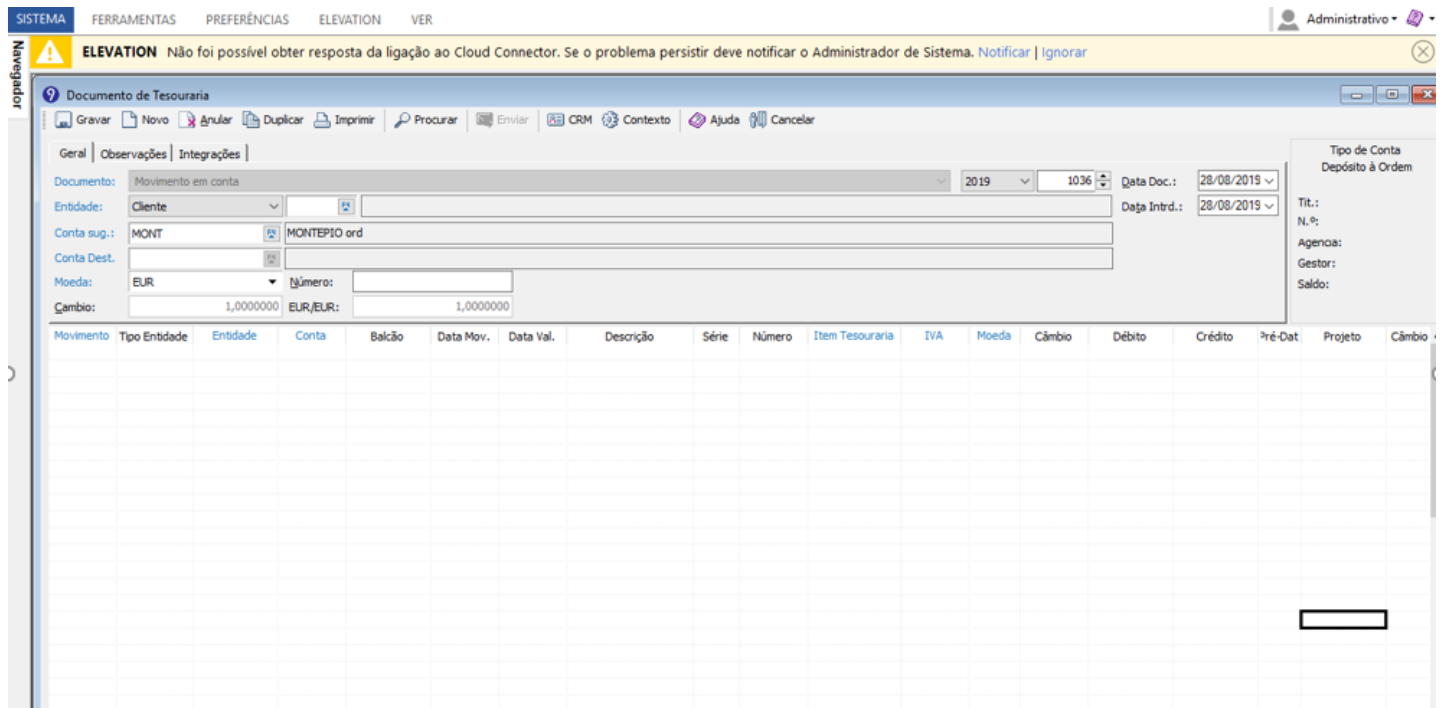


Figura 15- Primavera- Lançamento de transferências e despesas bancárias

Fonte: Sistema Interno Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital

## 2.2.4. Programa de Recursos Humanos: Elo NG

A estagiária esteve também inserida no departamento de Recursos Humanos onde ficou responsável pela marcação das férias e baixas dos colaboradores da Casa De Saúde de São Mateus-Hospital.

Um trabalhador tem direito de uma forma geral, em cada ano civil, a 22 dias úteis de férias, vencendo-se a 1 de janeiro de cada ano. Já no ano de admissão isso não acontece, o trabalhador apenas tem direito a 2 dias úteis de férias por cada mês completo de trabalho, até um máximo de 20 dias úteis por ano e pode gozá-los ao fim de 6 meses de trabalho.

No caso de sobra de férias do ano anterior, devido ao trabalhador não as ter gozado todas no ano em que vencem, pode usufruir delas no ano seguinte mediante um acordo entre trabalhador e empregador.

Durante o período de férias o trabalhador não pode trabalhar para outra empresa. Se o trabalhador o fizer, incorre numa infração disciplinar, dando ao empregador o direito de reaver a retribuição das férias e do respetivo subsídio. Metade desse montante reverterá para o serviço responsável pela gestão financeira do orçamento da Segurança Social.

Relativamente à baixa médica, esta é uma prestação paga pela Segurança Social para compensar a perda de remuneração resultante do impedimento temporário de trabalho, por motivo de doença.

Existem vários tipos de baixas, sendo estas a baixa médica por doença, licença de maternidade, assistências a filhos ou ainda assistência a netos.

Todos os trabalhadores por conta de outrem com descontos para a Segurança Social, trabalhadores independentes, beneficiários a receberem indemnizações por acidente de trabalho ou doença profissional, desde que estejam a trabalhar e descontar para a Segurança Social, e beneficiários em situação de pré-reforma que estejam a trabalhar e a fazer descontos para a Segurança Social, têm direito a baixa médica. Já os trabalhadores na pré-reforma que não trabalhem nem descontem para a Segurança Social, quem receba subsídio de desemprego ou subsídio social de desemprego e trabalhadores em regime de contrato de trabalho de muito curta duração, não têm direito a baixa médica.

Um trabalhador que esteja de baixa médica só pode sair de casa para ir ao médico ou então entre as 11h e as 15h e as 18h e as 21h, de uma forma geral.

A prestação pode deixar de ser paga sempre que o doente não cumpra com os horários acima descritos para sair de casa, se faltar a um exame médico pedido e se se verificar que a pessoa já não está doente <sup>14</sup>.

Para a realização da tarefa referida anteriormente, foi necessário aceder ao programa Elo NG (Anexo 3). Depois da estagiária ter acedido ao programa Elo NG tornou-se necessário inserir situações previstas, de seguida situações diárias e por fim foi introduzir:

---

<sup>14</sup> Obtido em: [Http://ww.contasconnosco.pt/artigo/tudo-o-que-precisa-de-saber-sobre-baixas-medicas](http://ww.contasconnosco.pt/artigo/tudo-o-que-precisa-de-saber-sobre-baixas-medicas)

- 1) O ano em questão;
- 2) O mês ou dias em que aconteceu a ocorrência;
- 3) Selecionar qual foi o motivo da ausência. No caso de ser baixa, selecionar que tipo de baixa foi (baixa médica, licença de maternidade, entre outras) e de seguida proceder à sua marcação como verificado na figura 16.

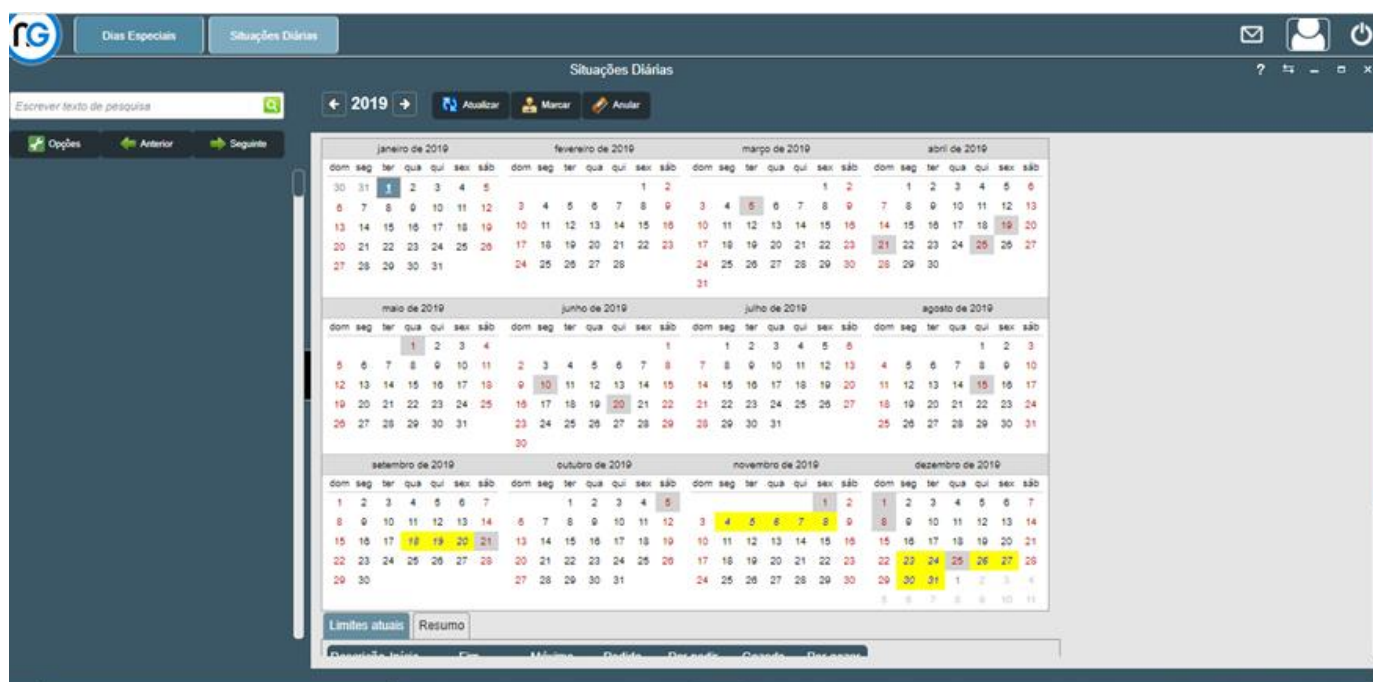


Figura 16- Elo NG- Férias e Baixas

Fonte: Sistema Interno Casa de Saúde de São Mateus, S.A- Hospital

### 2.2.5. Pagamentos

Também no departamento de Recursos Humanos, foi incutido à estagiária que ajudasse na realização dos pagamentos de honorários médicos, pagamentos a fornecedores e despesas, após o fim de cada mês.

Os pagamentos são salários ou retribuições por serviços prestados. Estes são feitos via internet, no portal do banco, sendo pago consoante o Número de Identificação Bancária disponibilizado nas faturas ou a referência disponibilizada pela entidade.

### 3. APRESENTAÇÃO CRÍTICA

Para finalizar a licenciatura de Gestão, o estágio foi sem dúvida a parte mais interessante do ensino, uma vez que este permite ter uma melhor percepção do trabalho fora do contexto académico.

A área hospitalar foi uma surpresa, mas algo bastante interessante uma vez que permitiu à estagiária adquirir novos conhecimentos nesta área.

Esta unidade hospitalar já existe há muitos anos, mas há bem pouco tempo foi recuperada por um grupo de investidores que decidiram financiar a área da saúde. A CSSMH estava na iminência de encerrar as portas, devido ao seu estado devoluto e com grandes dificuldades financeiras e de gestão. Após o investimento o Hospital encontra-se em funcionamento, mas ainda com obras no edifício. Uma vez que a instituição ainda se encontra em crescimento e melhoramento, existem ainda algumas dificuldades na organização do pessoal e no atendimento aos clientes. O meio envolvente da área hospitalar torna-se muito importante na prestação dos serviços, pois os clientes são atraídos pelas condições apresentadas pelo espaço, pelas necessidades de usufruir dos serviços prestados e pelas opções que lhe são apresentadas (seguros, condições, orçamentos, subsistemas, entre outros). Como o edifício ainda se encontra em obras, há zonas do hospital que não estão definidas, o que se torna um incómodo para as pessoas que usufruem do espaço. Esta situação é provisória, pois mais cedo ou mais tarde as obras vão ser terminadas e estes incómodos vão deixar de existir.

Para tudo funcionar e não a falhar, a gestão é muito importante. O departamento de faturação é um grande auxílio à gestão, pois é por este departamento que passa tudo o que é faturado e recebido. Uma das coisas mais importantes é faturar e receber de forma a conseguir consolidar todas as despesas feitas, prestando serviços onde todos os consumidores fiquem satisfeitos com os serviços que lhe são prestados.

Devidos a problemas de parametrização no programa MedicineOne, algumas conferências no caso das cirurgias têm de ser feitas de forma manual, o que provoca um

aumento da carga de trabalho dos administrativos e um aumento no tempo necessário a desempenhar essas tarefas. A rotatividade nos administrativos dos balcões também provoca algumas dúvidas e erros, que são imediatamente corrigidos, pois, o excesso de informação necessária, exigida à parte administrativa, provoca uma necessidade de apoio fluente do departamento de faturação.

Para combater este acumular de situações, a estagiária defende que a unidade hospitalar deveria apostar em mais horas de formação para além daquelas que já foram dadas. No caso dos novos colaboradores para além da interajuda dos trabalhadores residentes, a instituição deveria apostar em horas de formação, isto antes do colaborador ocupar o cargo. A estagiária apercebeu-se de que essa formação existe, mas que não é suficiente, o que em muitas das situações vem comprovar que o superior dos departamentos tem que garantir um maior apoio aos novos colaboradores, que se poderia evitar caso estas formações fossem dadas na devida altura.

Um dos grandes pontos fortes do departamento de faturação é a capacidade de detetar muitos problemas, conferindo todos os pontos, isto porque para além dos orçamentos efetuados aos clientes, também foram criados pacotes que estabelecem preços fixos para determinadas cirurgias. As verificações são bem-sucedidas graças ao profissionalismo e entrega dos colaboradores do departamento de faturação, que confirmam sempre tudo o que foi utilizado e debitado. Nos balcões de atendimento é a mesma situação, existe um controlo sobre os valores que são faturados, evitando assim erros no registo de faturas e notas de crédito por exemplo.

## CONCLUSÃO

Dois meses e meio de estágio são dois meses e meio de uma grande vivência, difícil de traduzir em palavras. No primeiro dia, a sensação de um frio” a percorrer a espinha” e muitas borboletas no estômago. Na cabeça, um conjunto de expectativas e questões que nos assolam. Rostos e nomes que temos de fixar, departamentos que temos de conhecer, corredores que temos de decorar e processos que temos de aprender. Mas rapidamente a entrega à experiência fez voar o tempo e chegar ao último dia, em que, desta vez, é a saudade que se sente. E o que traz na bagagem? O que guarda desta vivência? Sobretudo crescimento.

Crescimento enquanto futura profissional ao se dotar de um conjunto de competências que, só integrando o mundo de trabalho, é que a estagiária as conseguiu conhecer, aprender e pô-las em prática. Assim, o estágio permitiu aprimorar os conhecimentos adquiridos pela estagiária em sala de aula na sua área de especialização, fornecendo-lhe maior confiança no uso destes saberes aquando do exercício futuro da sua profissão.

Na CSSMH pôde aprender o funcionamento do Departamento de Faturação, adquirir conhecimentos a nível de faturação dos processos dos clientes, da faturação mensal e apoiar o Departamento dos Recursos Humanos em diversas atividades. Por fim, e não menos importante, o desenvolvimento cívico foi também proporcionado nesta experiência. Sendo uma Empresa socialmente responsável, apreendeu também ela este mesmo espírito, numa atitude mais responsável, atenta e cívica pela sociedade da qual faz parte. O potencial do estágio reverteu, desta forma, neste crescimento global, trabalhando o seu saber-ser, saber-estar e saber-fazer.

Sem qualquer sombra de dúvida que escolher a CSSMH para estagiar foi uma escolha acertada, motivada inicialmente por três aspetos: 1) por tudo aquilo que o nome CSSMH encerra em si, uma grande empresa a nível da saúde , com um longo historial, muito dedicada e focada nas suas metas; 2) pelo plano de estágio interessante, com uma diversidade de processos a integrar e, 3) pelo incentivo de terceiros - família, amigos e conhecidos – que lhe deram boas referências da empresa e a incentivaram na escolha. E

se estes foram já motivos válidos para a escolha da CSSMH enquanto local de estágio, agora que melhor conhece a organização mais argumentos teria para a eleger.

O facto de não se usarem títulos, e todos os Colaboradores serem somente tratados pelo nome, aumentou a sua admiração pela empresa que assume que cada pessoa vale pelo seu valor. Por outro lado, isto facilita a comunicação e torna as relações mais informais.

Certifica o facto de que a verdadeira reciprocidade entre o académico e a Empresa, o desenvolvimento profissional e estudantil, garante o sucesso, desenvolvimento e realização de ambas as partes. Deste intercâmbio que a instituição de ensino estabelece com o mundo laboral surgem oportunidades de aprendizagem profícuas que criam futuros profissionais melhor preparados e conhecedores dos contextos de trabalho. Incontestavelmente que CSSMH, enquanto Empresa mostra um interesse evidente em acolher estagiários enquanto potencial humano para a organização, exercendo este importante papel ao dar a conhecer à estagiária uma visão geral de tudo aquilo que faz parte da realidade do trabalho e a dinâmica das empresas. Desta forma, este conhecimento torna-a mais capaz de enfrentar a vida profissional que o futuro lhe reserva.

Em jeito de conclusão, reafirma, uma vez mais, o orgulho que tem em ter integrado o mundo da CSSMH e poder, neste momento, fazer parte do mesmo.



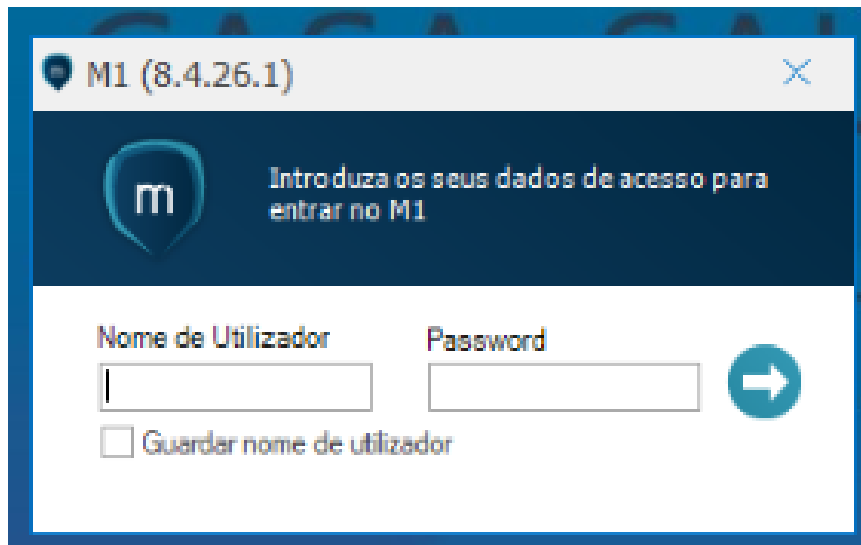
## WEBGRAFIA

- <https://pt.kompass.com/c/casa-de-saude-de-sao-mateus-s-a/pt011869/>, obtido a 1 de setembro de 2019
- <https://www.casadesaude.pt/>, obtido a 1 de setembro de 2019
- <https://www.dicionariofinanceiro.com/estrutura-organizacional/>, obtido a 1 de setembro de 2019
- Berwanger, P. (2013, p.12). [http://www.repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS5516/PAULO+ROBERTO+BERWANGER\\_.pdf?sequence=1](http://www.repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS5516/PAULO+ROBERTO+BERWANGER_.pdf?sequence=1)
- Ramos, R. (2019). [https://www.infoescola.com/administracao\\_/missao-visao-e-valores-os-principios-essenciais/](https://www.infoescola.com/administracao_/missao-visao-e-valores-os-principios-essenciais/), obtido a 8 de setembro de 2019
- Valente, B. (2017). <https://administradores.com.br/artigos/missao-visao-valores-e-objetivos-empresariais>, obtido a 8 de setembro de 2019
- <https://www.medicineone.net/empresa>, obtido a 15 de setembro de 2019
- [Pt.primaverabss.com](http://pt.primaverabss.com), obtido a 15 de setembro de 2019
- <http://elo-si.com/elo-si/>, obtido a 18 de setembro de 2019
- <https://seculoxximas.com.br/fgv/blog/planejamento/gestao-comercial-tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-o-tema-esta-aqui>, obtido a 20 de setembro de 2019
- <https://www.economias.pt/conta-caucionada/>, obtido a 20 de setembro de 2019
- <https://www.economias.pt/leasing/>, obtido a 27 de setembro de 2019

- <https://www.ekonomista.pt/artigo/factoring-e-confirming/>, obtido a 30 de setembro de 2019
- <https://www.billomat.com/pt/revista/nota-de-credito/#>, obtido a 3 de novembro de 2019
- <http://ww.contasconnosco.pt/artigo/tudo-o-que-precisa-de-saber-sobre-baixas-medicas>, obtido a 3 de novembro de 2019

## ANEXOS

### Anexo 1: Software MedicineOne



The screenshot shows a login window titled "M1 (8.4.26.1)". The window has a dark blue header with the MedicineOne logo (a shield with the letter 'm') and the text "Introduza os seus dados de acesso para entrar no M1". Below the header, there are two input fields: "Nome de Utilizador" and "Password". To the right of the "Password" field is a blue arrow button. Below the input fields is a checkbox labeled "Guardar nome de utilizador".

### Anexo 2: Software Primavera



The screenshot shows the login window for Primavera Professional. On the left, there is a large blue circle with a white geometric pattern. On the right, the Primavera logo is at the top, followed by a large blue circle with the number "9" and the word "Professional" below it. At the bottom left, there is text: "CASA DE SAÚDE S. MATEUS", "NIF: 500329397", "Versão: 09.1507.1029", and "© 2019 PRIMAVERA – BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS". At the bottom right, there is a checkbox labeled "Utilizar autenticação Windows", followed by "Utilizador:" and "Password:" labels, and two input fields. Below the input fields are "Confirmar" and "Cancelar" buttons.

### Anexo 3: Software Elo NG



The screenshot shows the login page for the Elo NG software. On the left, there is a dark blue background with the 'ELO' logo at the top, a large circular logo with 'NG' in the center, and the text 'Bem-vindo' at the bottom. On the right, there is a light gray background with a login form. The form includes a message: 'Por favor introduza as suas Credenciais de Acesso para entrar'. Below this are three input fields: 'Utilizador' (User), 'Palavra-passe' (Password), and 'Empresa' (Company). The 'Empresa' field is a dropdown menu with 'Casa de Saude São Mateus, SA' selected. Below the input fields is a blue 'Entrar' (Login) button. At the bottom of the form, there are language options: 'Português | English | Español | Français' and the version number 'Time Value 2.6.1'.