



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Rute Rita Cortez Tapadas

novembro | 2019





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RUTE RITA CORTEZ TAPADAS

Relatório para a obtenção do grau de Licenciado em Gestão

Novembro/2019

“Tenho pensamentos que se pudesse revelá-los e fazê-los viver, acrescentariam nova luminosidade às estrelas, nova beleza ao mundo e maior amor ao coração dos homens.”

Ficha de Identificação

Elaborado por: Rute Rita Cortez Tapadas

Número de aluno: 1012561

Curso: Gestão

Instituição: Escola Superior de Tecnologia e Gestão – Instituto Politécnico da Guarda

Professora orientadora de estágio: Professora Doutora Ascensão Braga

Organização Promotora do Estágio: Luz Saúde

Morada: Quinta do Lambert, Rua Amílcar Cabral nº23, 1750-018 Lisboa

Contacto: +351 217 104 560 / geral@luzsaude.pt

Orientador de Estágio na Organização: Dra. Helena Custódio

Período de Estágio: 03 de junho a 19 de agosto de 2019

Duração do Estágio: 400h

Plano de Estágio Curricular

O estágio faz parte do plano curricular da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda. Após a escolha da empresa acolhedora, Luz Saúde, foi realizada uma entrevista na qual foi sugerido um plano de estágio distribuído por três dos setores da Direção dos Serviços Administrativos e Financeiros: Tesouraria, Controlo de Crédito e Contabilidade.

Confirmado o estágio este foi o plano sugerido pela coordenadora de estágio Dra. Helena Custódio:

Tesouraria

- Conferência de Caixas
- Validação de Devoluções
- Relatórios de Divergências
- Análise de Adiantamentos
- Preenchimento do Mapa de Tesouraria – legenda de movimentos bancários

Controlo de Crédito

- Validação de Pendentes
- Validação Faturação Vs Produção
- Mapas de *Ageing*

Contabilidade

- Análise Fator Recuperação de Capital
- Análise e Integração de Consumos
- Registo dos Principais Serviços
- Reconciliações Bancárias
- Análise de Acréscimos e Diferimentos

Resumo

No âmbito do programa curricular da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda foi realizado o estágio curricular na Direção de Serviços Administrativos e Financeiros (DSAF) do grupo Luz Saúde.

Este estágio tem o objetivo de aproximar os alunos da realidade do mercado de trabalho na área escolhida, de aplicar todo o conhecimento teórico adquirido ao longo dos três anos de curso e, além disso, de ganhar alguma experiência que será certamente essencial à entrada no mercado de trabalho.

O relatório descreve todas as atividades realizadas durante o período de estágio, que permitiram ter a noção do funcionamento e da complexidade de todo o trabalho realizado na DSAF.

Este relatório encontra-se dividido em dois capítulos principais. O primeiro desenvolverá uma contextualização do Grupo Luz Saúde e do seu meio envolvente. O segundo contextualizará na teoria o que acontece num Departamento de Serviços Administrativos e Financeiros e posteriormente será feita uma descrição de todas as atividades realizadas durante o estágio e, por fim, a Conclusão deste relatório.

Palavras Chave: Tesouraria ,Contabilidade, Controlo de Crédito

JEL Classification: M410 *Accounting*

M100 *Business Administration: General*

D500 *General Equilibrium and Disequilibrium: General*

Agradecimentos

Chegar aqui não foi fácil e, por isso, a muitos tenho de agradecer.

Em primeiro lugar aos meus pais por todos os sacrifícios feitos para eu conseguir concretizar este grande objetivo, por me apoiarem sempre, mas acima de tudo por me guiarem e fazerem ver que nem sempre o que eu quero é o melhor para mim. À minha irmã por estar sempre lá e por me acompanhar em tudo, por ser a melhor companheira e amiga, *my sholder to cry on*. Um grande agradecimento à minha avó que desde que me lembro sempre fez tudo para me ver feliz e sonhou com este momento provavelmente ainda mais do que eu! No geral um grande agradecimento a toda a minha família que, de uma maneira ou de outra, sempre me apoiam em todos os momentos.

Quero também agradecer à entidade que me recebeu e a todos os colaboradores que rapidamente me fizeram sentir à vontade e útil. Agradeço em especial à Dra. Vanda Madeira que sempre esteve disponível para mim e me ajudou em tudo desde o primeiro dia.

Não posso deixar de agradecer ao Instituto Politécnico da Guarda (IPG), esta grande instituição, que me recebeu e formou ao longo de três anos. A todos os professores e colegas que ali encontrei. Mas em especial à minha orientadora de estágio Prof. Ascensão Braga que desde o primeiro momento se demonstrou disponível para tudo.

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	II
Plano de Estágio Curricular.....	III
Resumo.....	IV
Agradecimentos.....	V
Índice Geral.....	VI
Índice de Figuras.....	VIII
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	IX
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Grupo Luz Saúde e Hospital da Luz Lisboa.....	2
1.1-Grupo Luz Saúde.....	3
1.1.1– Identidade.....	3
1.1.2 – História.....	3
1.1.3 – Estrutura e Segmentos de Negócio.....	6
1.1.4 – Estrutura de Gestão.....	7
1.1.5 – Visão.....	8
1.1.6 – Missão.....	9
1.1.7 – Valores.....	9
1.1.8 – Vantagens competitivas.....	10
1.2-Hospital da Luz Lisboa.....	11
1.2.1 – Identidade.....	11
1.2.2 – História.....	11
1.2.3 – Visão.....	12

1.2.4 – Missão.....	12
1.2.5 – Estrutura	12
1.2.6 – Análise SWOT.....	15
Capítulo 2 – Descrição das funções desempenhadas durante o estágio	17
2.1 – Nota introdutória	18
2.2 – Tesouraria	18
2.3 – Controlo de Crédito (Contas Correntes).....	24
2.4 – Contabilidade.....	27
Conclusão	34
Bibliografia.....	35
Webgrafia	35

Índice de Figuras

Figura 1: Estrutura grupo Luz Saúde.....	7
Figura 2: Conselho de Administração	8
Figura 3: Modelo Organizativo Hospital da Luz.....	13
Figura 4: Estrutura Departamento de Serviços Administrativos e Financeiros do Hospital da Luz.....	14
Figura 5: Exemplo de “caixa”	20
Figura 6: Query excel	20
Figura 7: Software <i>X-His</i>	21
Figura 8: Email de Reporte.....	22
Figura 9: Legendas	23
Figura 10: Ficheiro "TRF por alocar"	25
Figura 11: Legenda de Entidades	26
Figura 12: Carimbo de Conferência	28
Figura 13: Fatura com VG identificada.....	28
Figura 14: ecrã "Rastreabilidade"	29
Figura 15: Email de reporte	30
Figura 16: Exemplo de reconciliação bancária.....	31
Figura 17: Folha "just saldo"	32
Figura 18: Preenchimento do ficheiro "Legendas".....	32
Figura 19: Ecrã de lançamentos bancários no software <i>Primavera</i>	33

Lista de Abreviaturas e Siglas

DSAF	Direção de Serviços Administrativos e Financeiros
ECF	Encomenda a Fornecedor
EFF	Encomenda de Farmácia
ESEGUR	Empresa de Segurança
FC	Fatura
IPG	Instituto Politécnico da Guarda
NHC	Número da História Clínica do cliente
NC	Nota de Crédito
POS	<i>Point of Sale</i>
SNS	Serviço Nacional de Saúde
TPA	Terminal de Pagamento Automático
TRF	Transferência
USATI	Unidade de Saúde e de Apoio á Terceira Idade
VG	Vossa Guia
VGF	Vossa Guia de Farmácia
VGR	Vossa Guia de Remessa

Introdução

O estágio curricular é um complemento de aprendizagem, onde é possível aplicar e melhorar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Após a realização deste estágio tornou-se pertinente a elaboração do presente relatório de modo a dar cumprimento ao estipulado no plano curricular do curso de Gestão, para a obtenção do grau de licenciado.

A escolha do local de estágio curricular é determinante para o sucesso do mesmo, por isso há muitos fatores a ter em conta ao tomar esta decisão. Foi escolhido o grupo Luz Saúde, mais precisamente o Hospital da Luz Lisboa. O primeiro fator decisivo para esta escolha foi o renome que tem o grupo e a sua dimensão. Também a disponibilidade do mesmo para receber estagiários nas funções desejadas. E por fim, a centralização de algumas unidades nos escritórios em Lisboa, o que permite ter maior perceção de todo o trabalho necessário num grupo de tamanha dimensão.

O objetivo principal do presente relatório é resumir sucintamente as tarefas realizadas ao longo do estágio. Tais tarefas permitiram colocar em prática diversos conhecimentos já adquiridos, assim como adquirir novas competências, aprender novos saberes, e conhecer novas pessoas tornando esta experiência bastante enriquecedora.

Este relatório encontra-se dividido em dois Capítulos Principais. O primeiro desenvolverá uma contextualização do grupo Luz Saúde, em especial o Hospital da Luz Lisboa e o seu meio envolvente. O segundo desenvolverá em teoria o que acontece num departamento de serviços financeiros, incidindo especialmente nos setores que a estagiária frequentou, a tesouraria, o controlo de crédito e a contabilidade e posteriormente será feita uma descrição de todas as atividades realizadas durante o estágio e por fim uma breve conclusão e reflexão acerca da experiência adquirida durante os meses de estágio.

Capítulo 1 – Grupo Luz Saúde e Hospital da Luz Lisboa¹

¹ Toda a informação foi retirada de www.luzlink.luzsaude.net/

1.1-Grupo Luz Saúde

1.1.1– Identidade

A Luz Saúde, SA, lidera um dos maiores grupos de prestação de cuidados de saúde em termos de rendimentos no mercado português, o qual se encontra em expansão.

O Grupo presta os seus serviços através de 30 unidades (onde se incluem 14 hospitais privados, um hospital do Serviço Nacional de Saúde SNS explorado pela Luz Saúde em regime de Parceira Público-privada PPP, 13 clínicas privadas a operar em regime de ambulatório e duas residências sénior) e está presente um pouco por todo o Portugal continental e na Madeira, sendo detentor, em certas regiões, do único hospital privado em exploração.

A estrutura do Grupo permite-lhe operar as suas unidades de saúde de forma complementar e integrada, através da referenciação de pacientes entre as várias unidades, da partilha de *know-how* (clínico e relacionado com a gestão de processos) e da facilidade de acesso às instalações de algumas das melhores unidades de prestação de cuidados hospitalares do país.

O Grupo diferencia-se no mercado português de prestação de serviços de saúde pela oferta de serviços especializados e complexos, sustentada pela utilização de equipamento tecnologicamente avançado em várias das suas unidades – que são, em alguns casos, os únicos equipamentos do seu tipo em Portugal.

1.1.2 – História

Em 2000 Luz Saúde foi criada com o nome Espírito Santo Saúde. Neste ano, adquiriu uma participação maioritária no capital social da Cliria - Hospital Privado de Aveiro e do Hospital da Arrábida, em Vila Nova de Gaia.

Em dezembro de 2003, iniciou-se em Lisboa, ao lado de um dos mais conhecidos centros comerciais, a construção do Complexo Integrado de Saúde da Luz, que inclui o Hospital da Luz e as Casas da Cidade - Residências Sénior.

Em 2004 a Cliria - Centro Médico de Águeda iniciou a sua atividade e o Clube de Repouso Casa dos Leões passou a estar totalmente integrado na Luz Saúde. Em julho de 2004, iniciou-se a construção do Hospital do Mar, no concelho de Loures.

Em maio de 2005, iniciou-se a construção do Hospital da Luz - Clínica de Oeiras

Em 2006 entrou em funcionamento o Hospital do Mar e a Luz Saúde adquiriu a totalidade do capital social do IRIO - Instituto de Radioterapia. Em março de 2006, a Luz Saúde passou a deter a totalidade do capital social da Hospor, com duas unidades hospitalares, o Hospital de Santiago, em Setúbal, e a Clipóvoa – Hospital Privado, na Póvoa de Varzim, além de três clínicas ambulatoriais - Clínica de Cerveira, Clínica de Amarante e Clínica do Porto.

Em 2007 o Hospital da Luz Lisboa e o Hospital da Luz Clínica de Oeiras iniciaram a sua atividade.

Em 2009 as Casas da Cidade-Residências Sénior e o Hospital da Luz-Centro clínico da Amadora entraram em funcionamento.

No ano seguinte o Hospital da Arrábida duplicou a sua capacidade, com novas áreas de cirurgia ambulatoria e de internamento diferenciado, nomeadamente uma nova maternidade. A Cliria - Hospital Privado, foi também amplamente renovada e iniciou a atividade do seu segundo pólo, duplicando assim a oferta de cuidados ambulatorios. Na Póvoa de Varzim, a Clipóvoa - Hospital Privado continuou o seu processo de renovação, que envolveu o internamento, o bloco operatório e a maternidade. O Hospital de Santiago concluiu a nova área de Atendimento Médico Permanente.

Em 2011 o Hospital da Luz comemorou 5 anos de atividade e abriu uma nova área de consultas de pediatria. Também em 2011 conquistou o prémio de Excelência no Trabalho, atribuído pela Heidrick & Struggles.

Em 2012 o Hospital Beatriz Ângelo iniciou a sua atividade com a abertura das consultas de pediatria e dermatologia. Entrou, assim, em funcionamento a primeira unidade da Luz Saúde em regime de parceria público-privada, PPP. O Hospital da Luz foi galardoado com o prémio Valmor 2007.

No ano de 2014 foi aberta a nova área do Hospital do Mar, bem como toda a área renovada da Cliria – Clínica de Oiã.

Em fevereiro, a Luz Saúde (então Espírito Santo Saúde) concretizou a sua entrada no mercado de capitais, através de uma oferta pública inicial. Tornou-se, assim, na primeira empresa privada do setor da saúde cotada na Euronext Lisboa.

Em outubro, após um processo altamente competitivo de ofertas públicas de aquisição, a Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. adquiriu 96% das ações da Espírito Santo Saúde, passando assim a ser o seu novo acionista maioritário. Na ocasião foi anunciado o novo nome da empresa: Luz Saúde. Esta aquisição pretendeu garantir a continuidade do projeto, mantendo a sua identidade através de uma marca autónoma.

Em março de 2015 o Hospital da Luz abriu ao público a expansão do parque de estacionamento. Em junho a Luz Saúde passou a deter 100% do capital social do Hospital da Misericórdia de Évora. Em dezembro foi adquirido um imóvel em Vila Real com o objetivo de desenvolver uma nova unidade de saúde e reforçar a presença do grupo no norte do país.

Em 2016 a Luz Saúde concentrou as suas áreas de negócio em três marcas principais: Hospital da Luz (neste ano com 5 hospitais e 9 clínicas), Hospital do Mar Cuidados Especializados (Lisboa e Gaia) e Casas da Cidade Residências Sénior (Lisboa e Carnaxide). Em janeiro, o Hospital Privado de Guimarães e o Clihotel de Gaia passaram a ser explorados pela Hospital da Luz Guimarães.

As obras de expansão do Hospital da Luz Lisboa começaram neste ano, prevendo um aumento de capacidade de 80%.

No Hospital da Luz Clínica de Oeiras, continuaram os trabalhos de construção para uma duplicação da capacidade instalada e aumento do leque de valências clínicas, com abertura prevista para 2017.

O Hospital da Luz Arrábida concluiu as obras de adaptação de uma nova área ambulatória de expansão da unidade, com abertura em janeiro de 2017. O Grupo Luz Saúde abriu uma unidade ambulatória em Vila Real. Também adquiriu uma clínica em Odivelas para desenvolvimento de uma unidade ambulatória nessa região.

Em 2017 a Luz Saúde adquiriu a Clínica de Santa Catarina e a Policlínica do Caniço, na ilha da Madeira, e o British Hospital, em Lisboa. Foram realizadas as obras da nova clínica ambulatória em Odivelas - Hospital da Luz Clínica de Odivelas.

Terminaram as obras de ampliação do Hospital da Luz Oeiras e foi aberta ao público a nova área. Foi iniciada a renovação e reorganização de serviços no edifício original, nomeadamente da zona que passou a ser ocupada pelo internamento.

Em janeiro de 2018 a nova clínica ambulatória de Odivelas iniciou atividade. A Fosun International passou a deter a maioria do capital social da Luz Saúde.

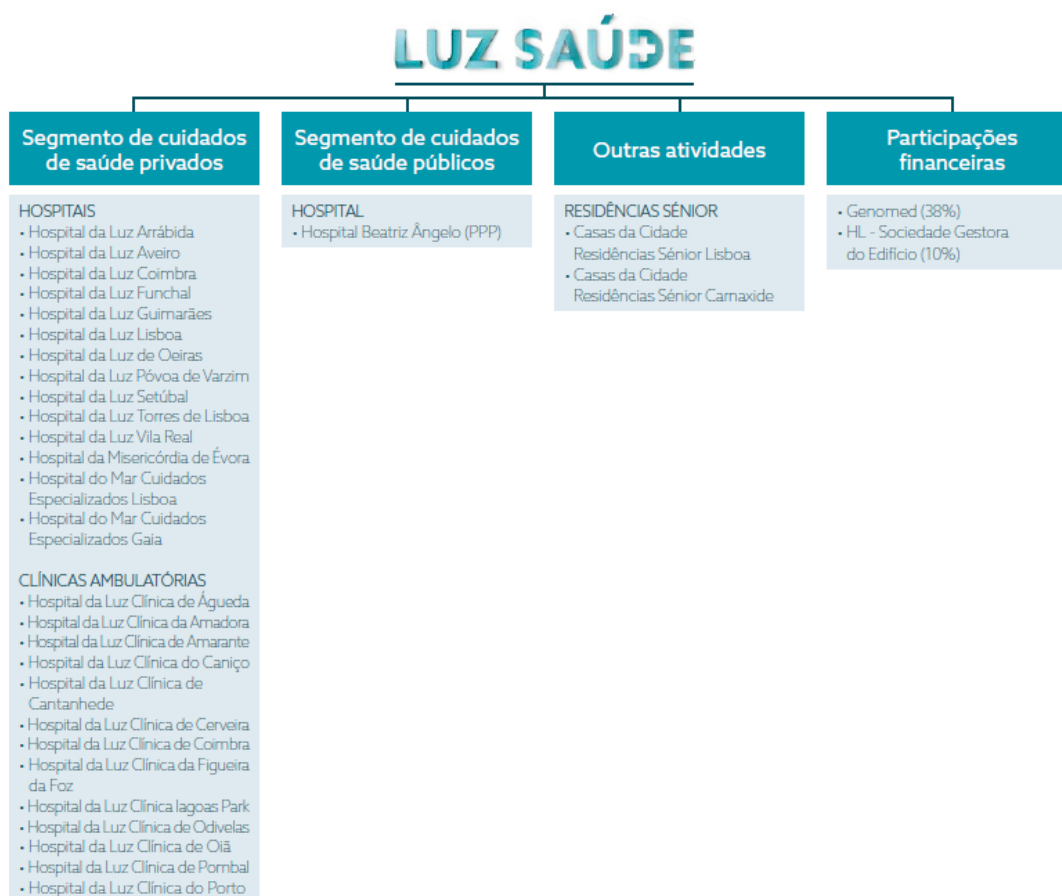
O Hospital da Luz de Vila Real mudou para as novas instalações e passou a disponibilizar serviços como internamento, cirurgia e atendimento urgente.

1.1.3 – Estrutura e Segmentos de Negócio

A Luz Saúde desenvolve um modelo de negócio diversificado, organizado em três segmentos operacionais principais: o segmento de cuidados de saúde privados, onde se incluem as principais unidades hospitalares de prestação de cuidados agudos e a rede de clínicas em regime de ambulatório do Grupo, segmento de cuidados de saúde públicos, que corresponde à gestão do Hospital Beatriz Ângelo, ao abrigo do Contrato de Parceria Público-Privada e Outras Atividades, onde se incluem as duas residências seniores concebidas para oferecer uma solução residencial integrada para cidadãos sénior independentes ou que necessitem de assistência no desempenho das suas atividades quotidianas.

Adicionalmente, o Centro Corporativo concentra-se na prestação de serviços centralizados às diversas unidades do Grupo. A figura 1 mostra, de forma esquemática, como está estruturado o Grupo.

Figura 1: Estrutura grupo Luz Saúde



Fonte: Luz Link

1.1.4 – Estrutura de Gestão

No topo da estrutura de gestão da Luz Saúde, SA, encontra-se o Conselho de Administração, composto pelo Presidente e Administradores. Deste conjunto de Administradores, quatro formam a Comissão Executiva da Sociedade, responsável pela estratégia e gestão corrente dos negócios do Grupo.

Figura 2 : Conselho de Administração



Fonte: Organograma Luz – Luz Link

1.1.5 – Visão

O Dicionário Financeiro descreve Visão como a representação de onde a empresa quer chegar. É o futuro que a empresa deseja e os seus objetivos a longo prazo. Indiretamente, a visão indica também o porquê das metas estabelecidas valerem a pena. (Silva, Dicionário Finanças e Negócios Internacionais, 2013)

Devido à sua natureza, a Visão costuma durar um período pré-determinado, sendo substituída por outra quando a empresa atingir uma nova etapa.

O grupo Luz Saúde tem como Visão “Ser um operador de referência na prestação de cuidados de saúde, pela prática de uma medicina de excelência e inovação em cuidados de elevada especialização e complexidade. É compromisso total e absoluto da Luz Saúde: garantir o melhor diagnóstico e tratamento médico que o talento, a inovação e a dedicação podem proporcionar. A Luz Saúde disponibiliza uma oferta global que assegura a continuidade de cuidados e que responde a evolução das necessidades de saúde ao longo da vida das pessoas.”

1.1.6 – Missão

De acordo com o Dicionário Financeiro a Missão de uma empresa é o seu propósito fundamental, a sua razão de ser, a sua finalidade e o porquê da sua criação. Ela tem relação direta com a identidade da organização e, por esse motivo, geralmente não sofre alterações com o passar dos anos. A Missão deve ser formulada na forma de uma frase clara e concisa, que responda a questões como: Para que a empresa existe? O que a empresa faz? Para quem a empresa trabalha? (Silva, Dicionário Finanças e Negócios Internacionais, 2013)

A Missão do grupo Luz Saúde é: “Alcançar os melhores resultados de saúde na perspectiva dos doentes através de um diagnóstico e tratamento rápido e eficaz, com absoluto respeito pela sua individualidade e criar uma organização capaz de atrair, desenvolver e reter pessoas excepcionais.”

1.1.7 – Valores

O mesmo dicionário define os valores como o código de conduta da empresa. São os princípios éticos e morais que devem ser respeitados enquanto a empresa procura cumprir a sua missão e atingir os objetivos descritos na sua visão. Eles são “as regras do jogo” e são inegociáveis. (Silva, Dicionário Finanças e Negócios Internacionais, 2013)

Esses valores devem refletir-se nos comportamentos, nas atitudes e nas decisões de todos os setores da empresa. Eles devem nortear o relacionamento da chefia com os funcionários, as relações entre os trabalhadores e ainda o seu comprometimento com os clientes e com a sociedade como um todo.

Oito valores fundamentais estão na base da cultura da Luz Saúde:

1. Procura incansável de resultados
2. Rigor intelectual
3. Aprendizagem constante
4. Responsabilidade pessoal
5. Respeito e humildade

6. Atitude Positiva
7. Integridade
8. Espírito de equipa

1.1.8 – Vantagens competitivas

As vantagens competitivas da Luz Saúde permitem-lhe beneficiar das tendências que, ao nível local e regional, impulsionam a procura no mercado português da prestação de cuidados de saúde, aproveitando as novas oportunidades, a nível nacional e internacional.

As vantagens competitivas do Grupo são, entre outras:

- Uma posição de destaque no setor da saúde em Portugal
- Uma rede de unidades de prestação de cuidados de saúde diversificada e geograficamente abrangente
- Investimento em património hospitalar moderno
- Relações de longo prazo com todas as principais entidades pagadoras que operam no setor da saúde em Portugal
- Um modelo assente nos melhores serviços e infraestruturas do setor
- Corpo clínico qualificado, experiente e motivado
- Integração no programa de Parcerias Público-Privada do setor da saúde
- Uma equipa de gestão experiente com um historial de gestão do crescimento com base na excelência clínica.

1.2-Hospital da Luz Lisboa

1.2.1 – Identidade

Desde a sua abertura, o Hospital da Luz Lisboa tornou-se uma referência incontornável no setor e contribuiu de uma forma marcante para a valorização da iniciativa privada em Portugal.

O Hospital da Luz Lisboa disponibiliza todas as valências médicas e cirúrgicas, com ênfase em áreas diferenciadas organizadas em centros de excelência multidisciplinares, o que contribui para uma abordagem completa e integrada dos doentes e é determinante para a qualidade dos cuidados de saúde prestados.

Também materializa o paradigma da prestação de cuidados de saúde da Luz Saúde, reunindo um hospital de agudos (hospital que trata os doentes na fase aguda da sua doença, designação que assenta na classificação quanto à situação na doença: aguda ou crónica) e um hospital residencial num complexo integrado de saúde.

A qualidade e a experiência do corpo clínico, formado por uma vasta equipa de médicos residentes e colaboradores, a inovação tecnológica patente nos equipamentos médicos e nos sistemas de informação, tornam o Hospital da Luz um modelo de medicina de excelência e inovação de nível europeu.

1.2.2 – História

Em dezembro de 2003 começa a construção do Complexo Integrado de Saúde da Luz, que inclui o Hospital da Luz e as Casas da Cidade - Residências Sénior.

É em 2007 que o Hospital da Luz inicia a sua atividade.

Em 2011 o Hospital da Luz comemora 5 anos de atividade e abre uma nova área de consultas de pediatria.

Em 2013 o Hospital da Luz recebe, pelo terceiro ano consecutivo, o prémio de Melhor Empresa no setor da Saúde. Este é atribuído pela revista "Exame" em parceria com a Informa D&B e a Deloitte.

Em março de 2015 o Hospital da Luz abre ao público a expansão do parque de estacionamento duplicação do número de lugares disponíveis.

A partir de 2016, Hospital da Luz passou a ser a marca da rede de hospitais e clínicas do grupo Luz Saúde; o Hospital da Luz mudou o seu nome para Hospital da Luz Lisboa.

As obras de expansão do Hospital da Luz Lisboa começaram em 2016, prevendo um aumento de capacidade de 80%.

Nos próximos anos, o Hospital da Luz Lisboa continuará a representar uma parte importante do plano de investimento da Luz Saúde. Está prevista a ampliação da capacidade das instalações atuais e a construção de um novo edifício, o que permitirá aumentar a área dedicada à formação contínua dos profissionais de saúde, bem como reestruturar a oferta clínica e agregar novas áreas.

1.2.3 – Visão

“O objetivo do Hospital da Luz Lisboa é cumprir o seu nome, fazer luz na vida de quem o procura.”

1.2.4 – Missão

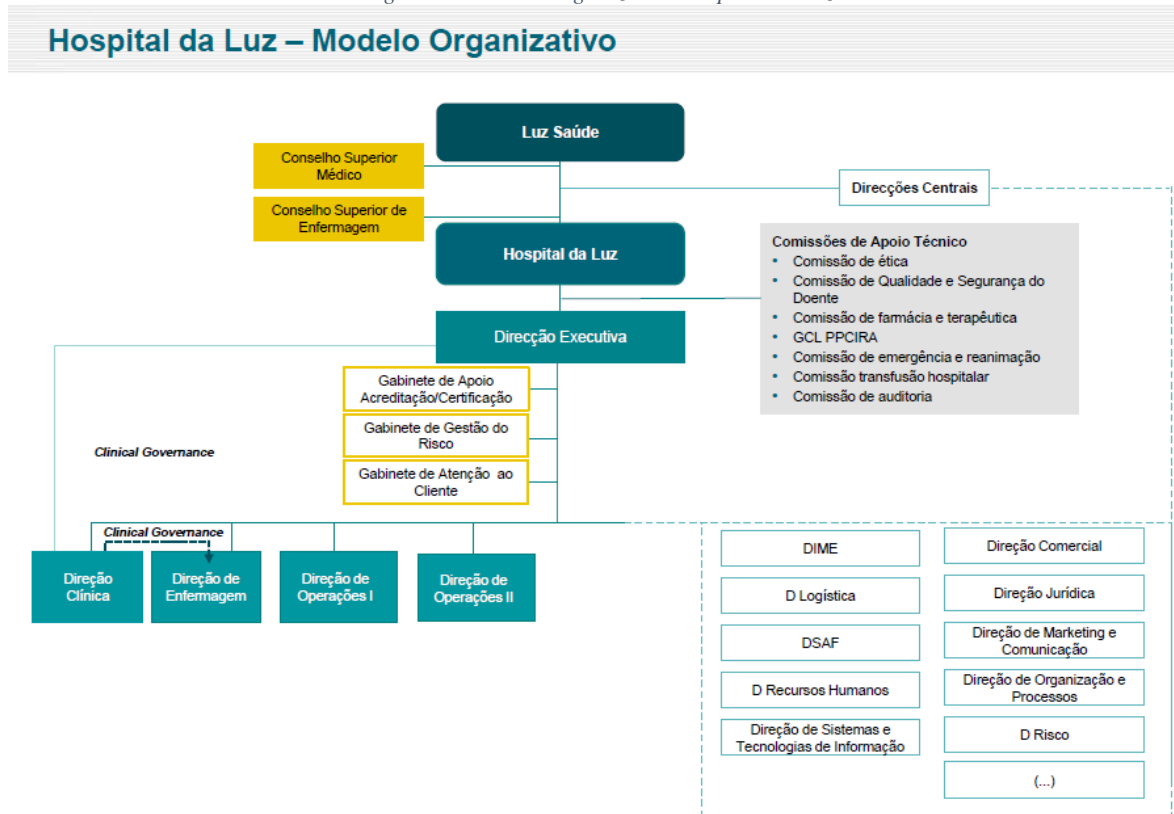
“O Hospital da Luz Lisboa assume o compromisso de diagnosticar e tratar de forma rápida e eficaz quem o procura, através da prática de uma medicina de excelência e inovação.”

1.2.5 – Estrutura

O Hospital da Luz Lisboa, como qualquer organização, têm definido um modelo organizativo. De acordo com o Dicionário Financeiro podemos definir modelo organizativo como forma como uma organização está dividida e hierarquizada. Ela define como é feita a gestão das suas atividades e a comunicação entre seus setores, visando atingir os seus objetivos estratégicos.

Esta definição corresponde a uma estrutura organizacional formal, que é aquela que é planeada pelos gestores de acordo com as necessidades da empresa. A representação gráfica da estrutura organizativa formal é feita por meio do organograma (Figura 3).

Figura 3 : Modelo Organizativo Hospital da Luz



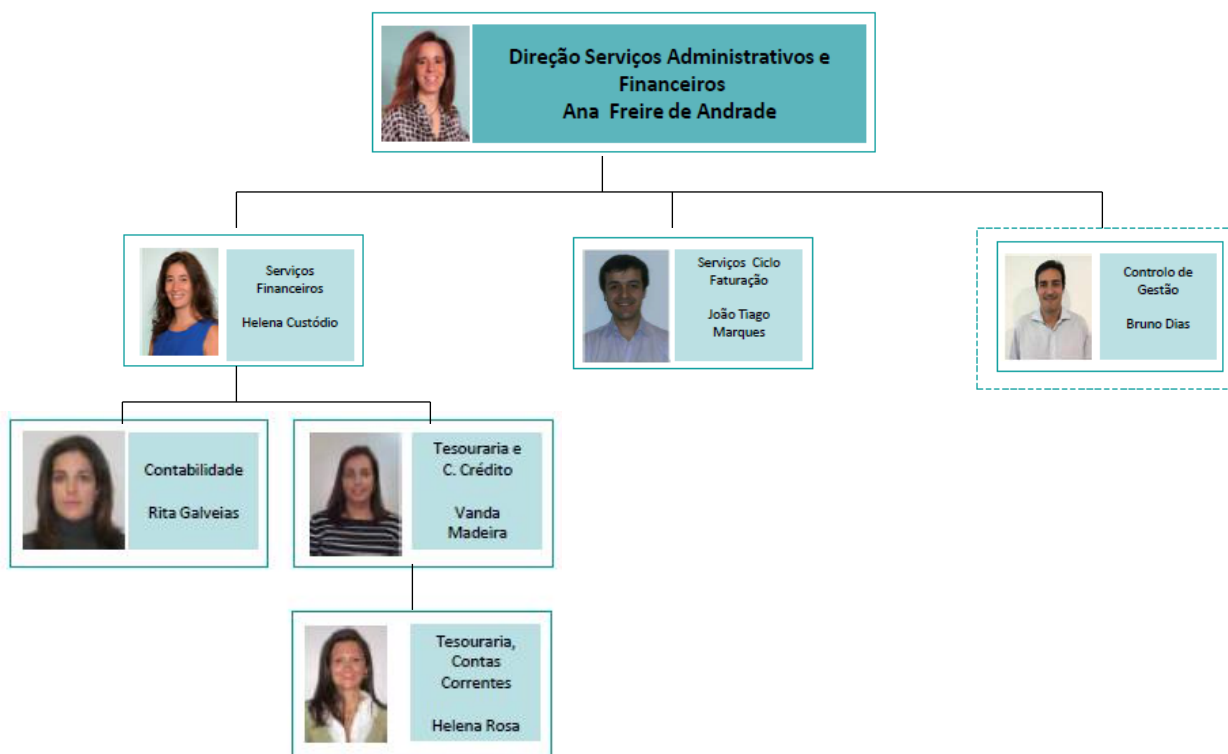
Fonte: Organograma Luz – Luz Link

Ao analisar este modelo, podemos perceber que os gestores optaram por seguir um modelo mecanicista. Este modelo, de acordo com a teoria de Tom Burns e G. M. Stalker, baseia-se em premissas como uma estrutura burocrática baseada numa minuciosa divisão do trabalho, cargos ocupados por especialistas com atribuições bem definidas ou até sistemas de controlo onde a informação ascende através de uma sucessão de filtros e as decisões descem através de uma sucessão de amplificadores.

1.2.5.1 – Direção de Serviços Administrativos e Financeiros

O departamento financeiro do grupo apresenta a seguinte estrutura organizativa:

Figura 4 : Estrutura Departamento de Serviços Administrativos e Financeiros do Hospital da Luz



Fonte: Organograma Luz – Luz Link

Após analisar o organograma do departamento de serviços administrativos e financeiros podemos concluir que este apresenta uma estrutura funcional uma vez que se apresenta dividido por funções, hierarquizadas por ordem de responsabilidades.

1.2.6 – Análise SWOT

SWOT é a sigla dos termos ingleses *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças) que consiste numa ferramenta de análise bastante popular no âmbito da gestão empresarial.

A análise SWOT envolve a análise dos ambientes interno e externo da empresa.

Da análise interna à empresa, resulta a identificação dos pontos fortes e pontos fracos em dimensões-chave como desempenho e recursos financeiros, recursos humanos, instalações e capacidade de produção, participação de mercado, percepções do consumidor sobre a qualidade, preço e disponibilidade do produto e comunicação organizacional. Os pontos fortes propiciam uma condição favorável no que diz respeito ao próprio ambiente da empresa. São características que auxiliam a empresa a atingir a sua missão e a torná-la mais respeitada e competitiva. Os pontos fracos, são variáveis que desfavorecem a organização em relação ao seu ambiente.

Da análise externa de uma empresa, resulta a identificação das oportunidades e ameaças do meio envolvente (contextual e transacional). As oportunidades são variáveis que podem favorecer a organização. Enquanto que as ameaças, são condições externas que criam um ambiente desfavorável à organização. (Kothler, 2015)

A tabela 1 apresenta a análise SWOT da empresa, colocando em evidência os seus pontos fortes e fracos, analisando as oportunidades e ameaças do mercado e apresentando sugestões.

Tabela 1 : Análise Swot

	Pontos Fortes	Pontos Fracos
	<ul style="list-style-type: none"> • Inovação tecnológica (novo portal LuzLink) • Quadro de profissionais qualificados • Rede de unidades de prestação de cuidados de saúde diversificada e geograficamente abrangente 	<ul style="list-style-type: none"> • Dependência de parceiros • Preços elevados • Elevada taxa de turnover
Oportunidades	Sugestões	Sugestões
<ul style="list-style-type: none"> • Desconfiança do Serviço Nacional de Saúde • Crescimento no setor dos seguros de saúde • Capacidade de expansão 	<ul style="list-style-type: none"> • Apostar na expansão do grupo • Continuar a apostar na inovação tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar a apostar nos protocolos com os diversos seguros de saúde
Ameaças	Sugestões	Sugestões
<ul style="list-style-type: none"> • Risco de crédito • Risco de liquidez • Concorrência 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar a inovar em serviços e técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Reter talentos já presentes na organização • Cobrar os créditos existentes

Fonte: Elaboração própria

Capítulo 2 – Descrição das funções desempenhadas durante o estágio

2.1 – Nota introdutória

Neste capítulo descreve-se o estágio no grupo Luz Saúde, apresentando todas as tarefas desempenhadas sempre com a máxima dedicação.

Uma vez que se trata de uma grande organização o trabalho está bastante segmentado o que faz com que o mesmo seja muito repetitivo, pois a cada um cabe uma pequena tarefa, bastante importante para o bom funcionamento da empresa.

O departamento de serviços administrativos e financeiros é aquele que administra os recursos de uma empresa. Ele faz o controlo da tesouraria, dos investimentos e dos riscos, além do planeamento financeiro e da divulgação de seus resultados.

A função do departamento financeiro é garantir recursos para que a empresa possa cumprir os seus objetivos, mantendo-se ativa e competitiva e garantindo não apenas lucros imediatos, mas também a longo prazo.

Este departamento permite aos gestores ter as ferramentas necessárias para tomar decisões, tais como as de cortar custos ou de investir.

Entre as funções deste departamento estão a tesouraria, o controlo das contas a pagar e a receber, a contabilidade, o planeamento, a gestão de impostos, o controlo de riscos e a divulgação de informações para os investidores.

Durante o período de estágio e de forma a cumprir o plano de estágio, foram desenvolvidas diversas atividades nos departamentos de Tesouraria, Controlo de Crédito e Contabilidade, recorrendo a programas informáticos utilizados pela empresa entre eles o *Software Primavera* e o *Software X-His*, tendo sido este último desenvolvido especificamente para o Grupo de modo a satisfazer todas as necessidades deste tipo de organização.

2.2 – Tesouraria

A tesouraria é responsável por gerir a utilização do dinheiro da empresa. Isso quer dizer que é a tesouraria que realiza a gestão de caixa — faz os pagamentos, transferências e recebimentos pertinentes, com os devidos registos. Por isso, este setor é um dos que mais conhece o

funcionamento e a situação de toda a empresa — tanto do ponto de vista financeiro quanto do ponto de vista operacional.

Cabe à tesouraria direcionar o dinheiro de forma a assegurar a manutenção e viabilidade de todos os negócios da empresa.

Uma das atividades sob a responsabilidade da tesouraria é, por exemplo, rotinas de crédito e cobrança. A gestão das contas a pagar também faz parte do trabalho da tesouraria. Isto implica controlar as cobranças bancárias, os descontos e o que é devido, de modo geral. A tesouraria ainda é a responsável pelos dados que compõem a conta caixa no balanço patrimonial da empresa. Nos casos mais avançados, o trabalho da tesouraria inclui a negociação e controlo de aplicações de recursos financeiros. Nesse caso, a tesouraria fica responsável por analisar a rentabilidade destas aplicações, para realocá-las se for o caso. É necessário ainda fazer a análise de crédito do negócio junto das instituições financeiras.

A primeira experiência da estagiária no Grupo foi no departamento de Tesouraria.

Aqui existe uma equipa jovem de 8 colaboradores que têm ao seu cuidado 6 unidades hospitalares: Lisboa, Amadora, Oeiras, Torres de Lisboa, Odivelas e IRIO.

Neste departamento a estagiária focou-se principalmente na conferência de caixas *Point Of Sale* (POS) e também no preenchimento do ficheiro “Legendas”.

A- Conferência de caixas

Conferência de caixas consiste em analisar as caixas POS que chegam diariamente dos vários pontos de atendimento a clientes, existentes no Hospital, e conferir os valores monetários entregues à Esegur (empresa que faz a recolha de dinheiro), os valores em Terminal de Pagamento Automático (TPA) e os valores registados no *software X-His*. Muitas vezes é usado este mesmo *software* para perceber o que pode estar errado nas caixas POS enviadas.

Todas as “caixas” chegam com este aspeto (Figura 5) : o número do saco entregue à Esegur com o numerário (1), um documento com o registo dos movimentos realizados pelo colaborador (2), a soma dos valores recebidos (3) e, se tiver sido usado o TPA, o respetivo talão de fecho (4).

Esta conferência é realizada diariamente numa *query* em excel onde está descrita qualquer diferença entre os valores recebidos e os valores registados.

Figura 5 : Exemplo de “caixa”

1 Caixa Cristina Rodrigues
7/18/2019
20 EUROS

2 00837517

3

4

Recibos e Facturas	Cobrado	Cartão de crédito	€ 7,00	€ 7,00	€ 7,00
07/08/2019 14:38	FC19-00185668-061	Cartão de crédito	€ 7,00	€ 7,00	€ 7,00
07/08/2019 14:44	FC19-00185678-061	Cartão de crédito	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00
07/08/2019 15:30	FC19-00185872-061	Cartão de crédito	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00
07/08/2019 17:00	FC19-00185859-061	Cartão de crédito	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
07/08/2019 17:11	FC19-00186876-061	Cartão de crédito	€ 110,00	€ 110,00	€ 110,00
07/08/2019 17:26	FC19-00185892-061	Cartão de crédito	€ 8,50	€ 8,50	€ 8,50
07/08/2019 17:29	FC19-00185894-061	Cartão de crédito	€ 15,00	€ 15,00	€ 15,00
07/08/2019 17:44	FC19-00186013-061	Cartão de crédito	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
07/08/2019 18:20	FC19-00186603-061	Cartão de crédito	€ 15,00	€ 15,00	€ 15,00
07/08/2019 18:24	FC19-00186873-061	Cartão de crédito	€ 15,00	€ 15,00	€ 15,00
07/08/2019 18:35	FC19-00185886-061	Cartão de crédito	€ 3,99	€ 3,99	€ 3,99
07/08/2019 18:38	FC19-00186009-061	Cartão de crédito	€ 15,00	€ 15,00	€ 15,00
07/08/2019 18:39	FC19-00185890-061	Cartão de crédito	€ 12,50	€ 12,50	€ 12,50
07/08/2019 18:47	FC19-00185999-061	Cartão de crédito	€ 110,00	€ 110,00	€ 110,00

Totais por meio de pagamento		
Numérico	€	20,00
Cartão de crédito	€	488,36

Folha de Caixa (Todos os Caixaeiros)		
Fundo de Caixa	€	0,00
Adiant.	€	0,00
Fundo de Caixa	€	100,00
Saldo Inicial	€	100,00

Movimentos		
Retenção em Caixa	€	475,99
Retenção do Caixa	€	0,00
Acerto do Fechur	€	0,00
Total Aparato	€	475,99

TPA DESATIVADO
HOSPITAL LUZ SAÚDE
2780-379 DE IFAHS
Ident.: IFAH: 00407234
19-08-07 20:59:57
Per:000 Tr:061 N:199
TOTALIS IFAH
***0002002057923
Cont:000000200370379
CORPORA 048
1488,72€

Fonte: Digitalização documentos Luz Saúde

É nesta mesma *query* (Figura 6) que se verifica se os valores de TPA registados em caixa POS correspondem aos ficheiros da Sociedade Interbancária de Serviços (SIBS) recebidos. Essa validação é feita automaticamente a partir de fórmulas “IF” e “Pivot tables”. Mais tarde estas *queries* servem também para conferir os valores com os relatórios da Esegur.

Caso haja devoluções a fazer a clientes é importante registar isso na *query* e passar para ficheiros “controlo”.

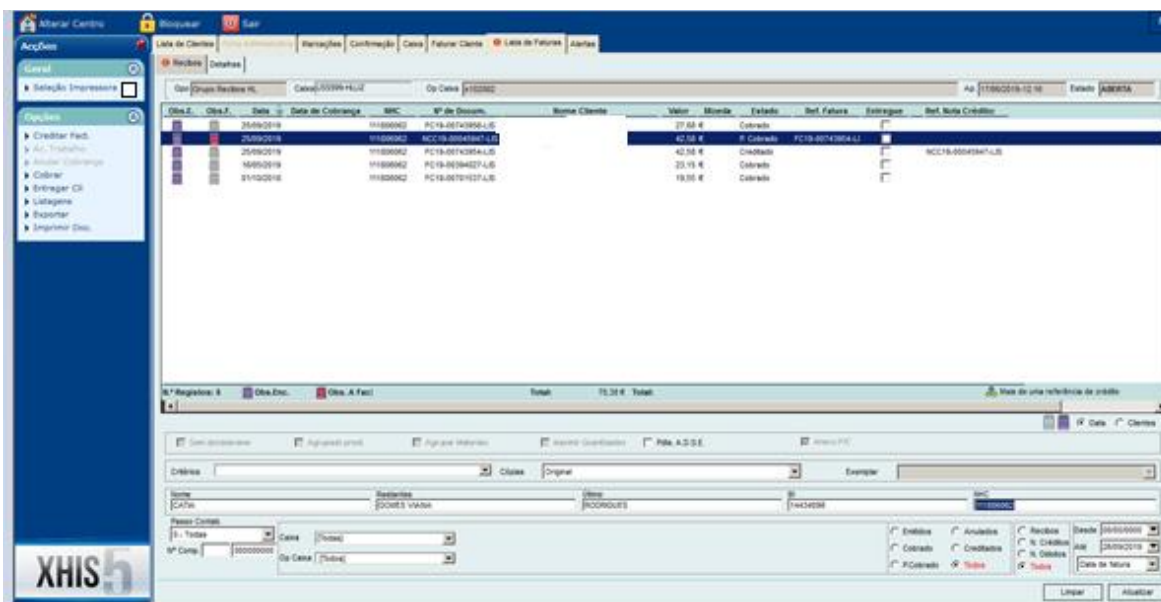
Figura 6 : Query excel

Sun UHF VALOR_COBRADO	TIPO_COBRANÇA			Entidade	SELO	MB	NUM	PED DEV	NCC	TOTAL	Novais	DEV PED FRONT	Diferença	OBSERVAÇÕES	TPA1
Cartões			Número	Grande Total											
Alexandre Augusto	390,75	256,47	647,22	ESEGU	267820	390,75	256,50	0,00	0,00	647,25	647,22	0,00	0,03	ENVIA A MAIS	110266875
Ana Joaquim Sousa	522,52	216,72	739,24	ESEGU	245567	522,52	216,72	0,00	0,00	739,24	739,24	0,00	0,00		108652160
Ana Lapa Nunes	0,00	0,00	0,00	HUZ		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Ana Varanda Nascimento	347,15	16,50	363,65	ESEGU	262990	347,15	16,50	0,00	0,00	363,65	363,65	0,00	0,00		108652222
Carina Rebelo	391,24	337,97	729,21	ESEGU	267923	391,24	337,97	0,00	0,00	729,21	729,21	0,00	0,00		108651228
Catarina Santiago Costa	374,88	126,30	501,18	ESEGU	262991	374,88	126,30	0,00	0,00	501,18	501,18	0,00	0,00		108653478
Cátia Mesquita Amaro	1.091,76	0,00	1.091,76	HUZ		1.091,76	0,00	0,00	0,00	1.091,76	1.091,76	0,00	0,00		110266739
Claudia Ferreira Gomes	712,47	111,99	824,46	ESEGU	267970	712,47	112,00	0,00	0,00	824,47	824,46	0,00	0,01	ENVIA A MAIS	108652355
Cristina Cunha Mestre	855,61	361,70	1.217,31	ESEGU	262989	855,61	361,70	0,00	0,00	1.217,31	1.217,31	0,00	0,00		108652581
Fátima Lima	455,21	50,00	505,21	ESEGU	241205	455,21	50,00	0,00	0,00	505,21	505,21	0,00	0,00		108651359
Gonçalo Henriques Almeida	929,47	75,00	1.004,47	ESEGU	241204	929,47	75,00	0,00	0,00	1.004,47	1.004,47	0,00	0,00		108652969
Lina Baptista Ramita	1.645,06	249,00	1.894,06	ESEGU	241203	1.645,06	250,00	0,00	0,00	1.895,06	1.894,06	0,00	1,00	ENVIA A MAIS	108651360
Margarida Seta Carvalho	1.070,43	118,98	1.189,41	ESEGU	263296	1.070,43	118,98	0,00	0,00	1.189,41	1.189,41	0,00	0,00		108651219
Maria Aguiar Inacio	0,00	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Micaela Almeida Esteves	2.281,62	2.500,00	4.781,62	ESEGU	264084	2.281,62	2.500,00	0,00	0,00	4.781,62	4.781,62	0,00	0,00		108651564
Núria Marques	89,45	162,64	252,09	ESEGU	241186	89,45	162,65	0,00	0,00	252,10	252,09	0,00	0,01	ENVIA A MAIS	10865242
Rita Almeida Mestre	339,28	278,23	617,51	ESEGU	267971	364,28	278,23	-25,00	0,00	617,51	617,51	0,00	0,00		110266941
Sandra Furtado	456,00	90,00	546,00	ESEGU	263211	456,00	90,00	0,00	0,00	546,00	546,00	0,00	0,00		10865096
Sandra Lopes Rodrigues	113,15	113,15	226,30	HUZ		113,15	0,00	0,00	0,00	113,15	113,15	0,00	0,00		108652719
Susana Rodrigues Vieira	259,18	28,20	287,38	ESEGU	262992	259,18	28,20	0,00	0,00	287,38	287,38	0,00	0,00		10865144
Teresa Loureiro Santos	3.105,00	185,28	3.290,28	ESEGU	264083	2.965,00	185,28	0,00	0,00	3.150,28	3.290,28	0,00	-140,00	VALOR 140 FALTA COBRAR N	108651125
Teresa Van Haastert	290,08	13,35	303,43	ESEGU	267925	290,08	13,35	0,00	0,00	303,43	303,43	0,00	0,00		110266655
(blank)	0,00	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Cláudia Falé	848,78	13,99	862,77	ESEGU	267819	763,28	99,50	0,00	0,00	862,78	862,77	0,00	0,01	ENVIA A MAIS	10865109
Daniela Costa	356,34	202,20	558,54	ESEGU	262986	356,34	202,20	0,00	0,00	558,54	558,54	0,00	0,00		10865359
Teresa Santos Silva	988,62	127,34	1.115,96	ESEGU	267924	988,62	127,40	0,00	0,00	1.116,02	1.115,96	0,00	0,06	ENVIA A MAIS	110266655
Uliliana Neves	306,50	101,25	407,75	ESEGU	267821	306,50	101,25	0,00	0,00	407,75	407,75	0,00	0,00		108652626
Jéssica Carcavelos	397,62	0,00	397,62	HUZ		397,62	0,00	0,00	0,00	397,62	397,62	0,00	0,00		108652580
Daniel Santos Oliveira	51,75	51,75	103,50	ESEGU	258914	0,00	51,75	0,00	0,00	51,75	51,75	0,00	0,00		
Susana Sardeira	-12,50		-12,50			0,00	0,00	0,00	-12,50	-12,50	-12,50	0,00	0,00		
Grande Total	18.618,17	5.674,86	24.293,03												

Fonte: Print Screen documentos Luz Saúde

Esses ficheiros são depois usados para analisar os pedidos de devoluções feitos pelos vários serviços. No dia em que são efetuadas devoluções são consultados esses ficheiros e se a informação estiver em conformidade com o que consta no *software X-His* (Figura 7), onde não pode haver faturas em estado emitido, e com os pedidos de devolução feitos pelo *frontline* a Tesouraria devolve o valor ao cliente.

Figura 7: Software X-His



Fonte: Print Screen do software X-His

Muitas vezes a tesouraria também recebe chamadas do *frontline* com pedidos de ajuda e é através deste *software* que se consegue perceber muito do que acontece para dar a ajuda necessária.

É também com este *software* que percebemos os erros de caixa e os podemos reportar por email (Figura 8).

Figura 8: Email de Reporte

Rute Tapadas (HLUZ-LISBOA)

Sent: qui 26-09-2019 15:35

To: Teresa Loureiro Santos (HLUZ-TORRESLISBOA)

Cc: **Tesouraria**; Patricia Antunes Silva (HLUZ-TORRESLISBOA); Débora Nunes (HLUZ)

Bom dia,

Na sua cx de 25/09 efectuou uma devolução no valor de 140.00€, porem não cobrou a ncc.

Agradecemos que faça a cobrança em xhis, uma vez que o cliente já recebeu a devolução.

Obs.F.	Obs.F.	Data	Data de Cobrança	NNC	N° de Docum.	Nome Cliente	Valor	Moeda	Estado	Ref. Fatura	Entrega	Ref. Nota Créditor
		17/09/2019		112817440	FC19-00718468-TDL	JORGE MENDES VALENTE	515,00 €		Creditado			NCC19-00045730-TDL
		24/09/2019		112817440	FC19-00741101-TDL	JORGE MENDES VALENTE	375,00 €		Cobrado	FC19-00718468-TL		

Atenciosamente

Rute Tapadas

Direção de Serviços Administrativos e Financeiros

Financial and Administrative Services

Fonte: *Print Screen* email da estagiária

B – Preenchimento do ficheiro “Legendas”

O preenchimento do ficheiro “Legendas” consiste na legendagem dos movimentos bancários. Retira-se o extrato bancário e é criado um ficheiro Excel onde se classifica cada movimento por cores, cores essas que identificam o tipo de pagamento (Figura 9).

Figura 9 : Legendas

A	Accionistas
P	Privados
Medis	Médis
TRQ	Advance Care
VICTORIA	Advance Care
GENERALI	Advance Care
AÇOREANA	Advance Care
AGEAS	Advance Care
ADVC Outros	Advance Care
SAMS Q	SAMS Quadros
SSCGD	Serviços Sociais Caixa Geral de Depósitos
Groupama Seg	Groupama "independente" extinta. Passou para a ADVC em Jan-20
MULTICARE	Império Bonança/MC ICI/Fid. Mundial/Groupama/Global/EPS
FHC	Future Healthcare
PT ACS	PT-ACS
Diversas/Int	Outras entidades Int
FIDELIDADE	
Diversas	Outras entidades
ADSE	
IASFA	
APDP	
ESUM	
TRQ At's	
ALLIANZ PT	Allianz Portugal
HP	Hospitais Publicos
B.	BES Renda
ENDG	Endoags
P	Devoluções a clientes
SAL	Pagamentos Funcionarios
F	Pagamento a Fornecedores
Leasing	Locarent E Multirent
B	Comissões Bancarias
Juros	Juros
IMP	Imposto
TSU	
IRS	
IRC	
IND	Pagamentos a Independentes/Medicos Empresas
Caixa	Despesas Diversas
Renda	USATI
Financiamento (PC)	
TRANSF entre contas	
Com SIBS	
Aplicações Finaceiras	
ACE-ESS	
Papel Comercial BES	
HBA	
La Card	
Comissao La Card	
Contribuiçoes ADSE	

Fonte: *Print Screen* documentos Luz Saúde

Mais tarde esse ficheiro irá ser usado por outros departamentos da DSAF.

As principais dificuldades da estagiária no departamento de Tesouraria foram o facto de não ter acesso às pastas necessárias, nem utilizador para aceder a alguns dos programas que são usados neste setor. Essas dificuldades foram superadas com a ajuda dos colaboradores deste departamento que se disponibilizaram a enviar os ficheiros necessários, por email, e depois de preenchidos pela estagiária reenviados para serem colados no ficheiro em rede.

2.3 – Controlo de Crédito (Contas Correntes)

A gestão das contas correntes é uma questão importante para qualquer negócio, visto ser uma das questões financeiras fulcrais e mais básicas. Controlar as entradas e as saídas financeiras é o passo mais importante para perceber a liquidez disponível.

A gestão da conta corrente de uma empresa é um processo que se pode tornar bastante rotineiro: pagar, receber, faturar, reportar. No geral, é assim que funcionam estes departamentos nas empresas. Por exemplo: pagar aos fornecedores, receber dos clientes, faturar os salários dos colaboradores, comunicar o SAFT às finanças.

Se as empresas, por um lado, têm as suas contas a pagar, por outro, também têm valores a receber. A esta diferença chamamos o saldo da conta corrente.

No meio de tantas tarefas e *timings*, gerir a conta corrente é uma tarefa primordial em qualquer negócio. Na verdade, todas as empresas o fazem. Algumas até têm processos automatizados através de *softwares* de gestão financeira que ajudam nessa gestão.

Este foi o segundo departamento onde a estagiária desempenhou funções, mais especificamente no controlo de crédito dirigido a entidades (seguradoras).

Aqui existe uma equipa de 5 colaboradores que tem também ao seu cuidado 6 unidades hospitalares: Lisboa, Oeiras, Odivelas, Torres de Lisboa, Amadora e Funchal.

Neste departamento a estagiária focou-se principalmente na “picagem” de extratos e também no preenchimento do ficheiro “Legendas”.

A “picagem” de extratos consiste na verificação da existência dos registos no sistema *Primavera*, das faturas de cada Entidade. No caso de não haver registo da fatura é necessário proceder ao preenchimento do ficheiro “TRF por alocar” (Figura 10). Mais tarde, quando houver registo em *software Primavera* a folha dessa “TRF por alocar” é pintada de cor verde.

Figura 10: Ficheiro "TRF por alocar"

Multicare (MTC)_10021			
TRF	1.437,09		2019069
em aberto			58,59
Extracto Cliente	Documento	Nº documento	Valor
	FF19	39120	
	FE19	39433	
	FE19	39435	
	FE19	39452	
	NCE19	629	
	NCE19	631	
	NCE19	679	
	NCE19	686	
Subtotal			58,59
Extracto HLUZ	Documento	Nº documento	Valor
Subtotal			-
Total da diferença			58,59
Check			-
Trf 2019	1399	2019	

Fonte: Print Screen documentos Luz Saúde

Muitas vezes os extratos contêm valores a negativo. Quando isso acontece é necessário verificar no *software X-His* qual a Nota de Crédito (NC) correspondente para que aquando da “picagem” do extrato no *software Primavera* esses valores sejam seleccionados pela NC e não pela Fatura (FC).

Alguns extratos também não contêm os números de fatura a que correspondem, mas sim o Número da História Clínica do cliente (NHC) ou a data e nome do cliente. Nestes casos é também

necessário procurar no *software X-His* o número da fatura correspondente de modo a conseguir “picar” o extrato no *software Primavera*.

Os extratos que vêm em papel são normalmente “picados” à mão, já os extratos que são retirados diretamente da plataforma da entidade e que vêm em formato excel são “picados” de forma automática, isto é, são trabalhados e depois copiados para um *template* específico para a picagem automática de extratos. Esta funcionalidade do *software Primavera* facilita bastante o trabalho pois muitos desses extratos têm imensas linhas e se “picados” à mão iriam demorar muito tempo.

Figura 11: Legenda de Entidades

CHEQUE Nº 6/898/U1	-	384,15	35/80057						
CHEQUE Nº 67898816	-	389,98	33/80048						
TRF CREDITO DE SINDICATO DOS BANCARIOS DO CENTRO		412,00	21/80011094	adv	10201			SAL	
TRF CREDITO DE Lusitania - Companhia de Seguros, S.A.		5.432,74	21/80011093	adv	10012			SAL	
TRF CREDITO DE GENERALI - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.		19.569,26	21/80011092	adv	10155			ADVC Outros	
TRF CREDITO DE GROUPAMA SEGUROS		1.805,05	21/80011091	adv	10080			LUSITANIA	
TRF CREDITO DE MUTUELLE GENERALE EDUCATION NATIONALE		13.620,48	21/80011090	adv	10075			GENERALI	
FECHO TPA 0000634289 PERIODO Nº 065		113,12	33/80232					Groupama Seg	
								ADVC Outros	
								P	

Fonte: *Print Screen* Documentos Luz Saúde

Quanto ao preenchimento do ficheiro “Legendas”, neste departamento, consiste em legendar os movimentos que já foram classificados como Entidades com os respetivos números de Entidade no *software Primavera* (Figura 11). Isso serve para mais tarde o departamento de contabilidade lançar os diários no *software Primavera* e só depois se pode “picar” os extratos respetivos.

Também, após o departamento de Contabilidade lançar estas operações e colocar o número de diário gerado por esse lançamento no ficheiro, consulta-se o ficheiro legendas para colocar o número no extrato ou fatura. Apenas depois de o documento estar “picado” e classificado com um número de diário é que pode ser arquivado nas pastas respetivas.

Por exemplo, ao ter uma linha com o descritivo “TRF crédito de Groupama Seguros” o departamento de Controlo de Crédito procura no *software Primavera* o número correspondente e coloca-o no ficheiro. O departamento de contabilidade quando for registar a transferência no *software* consulta o ficheiro para saber em que Entidade deve registá-la.

Neste departamento as principais dificuldades da estagiária centraram-se na “picagem” dos extratos que continham valores negativos. Para ultrapassar essa dificuldade os colegas disponibilizaram-se para voltar a explicar o procedimento e ajudar. Além disso também foi

necessário praticar. No fim do tempo designado a este departamento a dificuldade tinha sido superada.

2.4 – Contabilidade

Entre as diversas secções das empresas, o departamento de contabilidade destaca-se por gerir toda a informação relativa ao dia-a-dia da organização e por fazer relatórios para análise e acompanhamento da atividade desenvolvida. Com a informação gerada pela contabilidade, é possível perceber se a empresa está ou não a gerar valor económico.

A contabilidade coloca à disposição da empresa uma série de procedimentos que permitem, por um lado, verificar e controlar aquilo que foi feito e, por outro, perspetivar aquilo que deverá ser implementado no futuro.

Através da informação recolhida por este departamento, é possível efetuar uma análise detalhada de diversas rubricas, conseguir ter uma perceção dos recursos gastos e das receitas obtidas pela empresa. Ou seja, é o setor da contabilidade que analisa o passado e o presente e que planeia o futuro das organizações.

Este foi o terceiro e último departamento onde a estagiária colaborou.

Aqui existe uma equipa de 8 colaboradores que tem também ao seu cuidado 9 unidades hospitalares: Lisboa, Oeiras, Odivelas, Torres de Lisboa, Amadora, GLSMed Trade, USATI, Surgicare e Funchal.

Neste departamento a estagiária focou-se principalmente na conferência de faturas, na sua transformação, na elaboração das reconciliações bancárias, no preenchimento do ficheiro “Legendas” lançando as linhas no *software Primavera* e também no arquivo de documentos.

A conferência de faturas consiste essencialmente na confirmação da fatura em papel com a respetiva encomenda e com a entrada no armazém. Para começar, separam-se as faturas que chegam em papel das diversas unidades hospitalares, sendo que a estagiária se focou na unidade do Hospital da Luz Lisboa. Depois carimbam-se as faturas com o carimbo de conferência (Figura 12). Este carimbo é essencial pois é onde se vai preencher a Vossa Guia (VG) correspondente à encomenda, só assim a pessoa que for transformar a fatura, ou seja colocar pronta para pagamento no *software*, consegue fazê-lo.

Figura 12: Carimbo de Conferência

CONFERIDO	FORN. _____
N. E. _____	
VG _____	
___/___/___	ASS. _____

Fonte: Fotografia documentos Luz Saúde

Seguidamente, com a referência da encomenda (Encomenda a Fornecedor, ECF ou Encomenda de Farmácia, EFF – Figura 13) procura-se no *software Primavera* qual a entrada associada (Vossa Guia de Farmácia ou Vossa Guia de Remessa) para preencher o carimbo. É nesta fase que se vai também perceber qual o número do fornecedor. É importante colocar sempre a data e a assinatura pois se por alguma razão houver dúvidas ou algum erro, aquando da transformação, é possível identificar quem conferiu essa fatura e tirar as dúvidas.

Figura 13: Fatura com VG identificada

Morada de Entrega	Destinatário Factura - Entidade Pagadora
HOSPITAL DA LUZ, S.A.	HOSPITAL DA LUZ, S.A.
AV. LUSÍADA, 100 1500-650 LISBOA Lisboa	AV. LUSÍADA, 100 1500-650 LISBOA Lisboa Portugal

Código de Cliente	Nº. Doc:	Data:	Armazem
FACTURA	9100	29.07.2019	

Artigo	Descrição	Quantida.	Preço Unitário	Valor	L.V.A.
139ABS-10064	G.Remessa 53198837 V/Enc.Num: 8517/2019 Data de Operação 29.07.2019 Conjunto de processamento Angel EU Apresentação: UN Lote: 2019010402 - F.Caduc: 31.12.2021	1	.00	.00	23,0
139STR-303	MatrizReparação Tecido Mole Tendinopatia Apresentação: UN Lote: 2000564 - F.Caduc: 01.02.2024	1	.00	.00	6,0

Fonte: Digitalização documentos Luz Saúde

Assim que se entra no *software Primavera* faz-se a rastreabilidade da encomenda, o que nos vai mostrar quais as VG disponíveis (Aprovada) para usar com essa fatura (Figura 14).

Figura 14: ecrã "Rastreabilidade"

Data	Tipo Doc.	Número	N.º Doc. Ext.	Série	Estado
01/08/2019	PEC	5471		2019	Transformado
02/08/2019	ECF	9025		2019	Transformado
06/08/2019	VFA	16774	333369051	2019	Aprovada/Pendi
08/08/2019	VGR	12172	0333369051	2019	Transformado

Fonte: Print Screen software Primavera

No caso de já ter sido transformada (Transformada), ou seja, já ter uma VFA associada escreve-se o número da VFA no canto superior esquerdo da fatura para mais tarde ser classificada com um número de diário gerado pelo *software Primavera* e arquivada.

No caso de ter uma VG disponível, mas que não esteja de acordo com a fatura é necessário reportar esse erro e pedir retificação ao departamento de compras, ao armazém ou à farmácia, dependendo do tipo de erro.

Figura 15 : Email de reporte

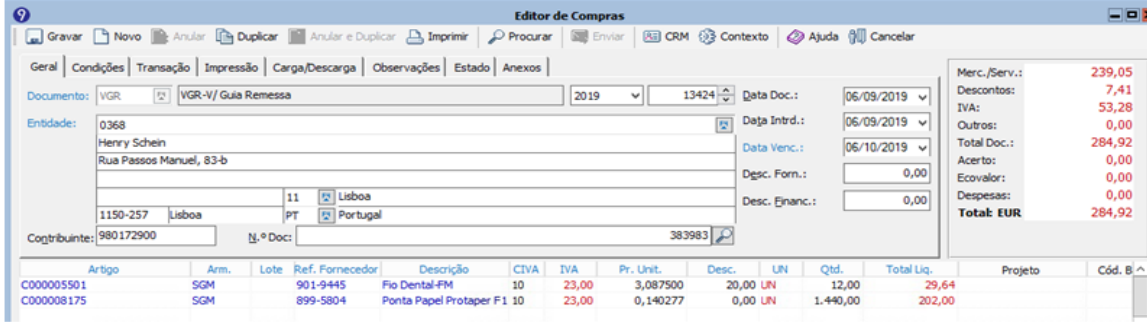
HLuz Fat I096456 Henry Schein
 Rute Tapadas (HLUZ-LISBOA)
 Sent: sex 13-09-2019 09:52
 To: **Compras@HLUZ**; Tânia Pinto (HLUZ)
 Cc: DAF Contabilidade (HLUZ)

Message image2019-09-13-083324.pdf (318 KB)

Bom dia,

Podem ajudar com a VGR 13424, por favor?
 Não está de acordo com a fatura e anexo.

Obrigada



Editor de Compras

Documentos: VGR | VGR-V/ Guia Remessa | 2019 | 13424 | Data Doc.: 06/09/2019 | Data Intri.: 06/09/2019 | Data Venc.: 06/10/2019 | Dgsc. Forn.: 0,00 | Desc. Financ.: 0,00

Entidade: 0368 Henry Schein
 Rua Passos Manuel, 83-b
 1150-257 Lisboa PT Portugal
 Contribuinte: 980172900 N.º Doc: 383983

Merc./Serv.:	239,05
Descontos:	7,41
IVA:	53,28
Outros:	0,00
Total Doc.:	284,92
Acerto:	0,00
Ecovalor:	0,00
Despesas:	0,00
Total EUR	284,92

Artigo	Arm.	Lote	Ref. Fornecedor	Descrição	CIVA	IVA	Pr. Unit.	Desc.	LN	Qtd.	Total Liq.	Projeto	Cód. B. ^
C000005501	SGM		901-9445	Fio Dental-FM	10	23,00	3,087500	20,00	LN	12,00	29,64		
C000008175	SGM		899-5804	Ponta Papel Protaper F1	10	23,00	0,140277	0,00	LN	1.440,00	202,00		

Rute Tapadas
 Direção de Serviços Administrativos e Financeiros
 Financial and Administrative Services
 Contabilidade/Accounting

LUZ SAÚDE

Fonte: Print Screen email da estagiária

Quando é possível retificar a VG ela é retificada, e volta-se a conferir. No caso de ser um erro do fornecedor é lhe reportado esse erro e pedida uma NC e uma nova FC já retificada. Quando isso acontece a VG com erro é transformada com a NC e é criada uma nova VG.

Quanto às reconciliações bancárias, estas consistem na comparação do saldo do extrato bancário com o saldo registado no *software Primavera*.

Começa-se por extrair ambos os extratos e colocar na folha correspondente em Excel. Compara-se os saldos e em caso de divergência verifica-se movimento a movimento. Mais tarde as divergências encontradas são colocadas na folha “RB” (Figura 16) de modo a que no final a diferença de saldos dê zero.

Figura 16 : Exemplo de reconciliação bancária

Hospital da Luz		Mês:	Julho	TOTTA/0020
Saldo Extrato Bancário [A]				232.274,73
Data Valor	Movimentos apenas contabilizados pelo Banco			
31-07-2019	Transf entre contas-10771373	3.005.000,00	Falta abertura do BPI	
Total Movimentos [A]			3.005.000,00	
Total [A] + [B]				3.237.274,73
Saldo da Contabilidade [C]				3.237.274,73
Data Valor	Movimentos apenas contabilizados pela Empresa			
				0,00
				3.237.274,73
Feito por	Rute Tapadas	Conferido por	Aprovado por	
Data	31-07-2019	Data	Data	
				0,00

Fonte: *Print Screen* documentos Luz Saúde

Muitas vezes os extratos não vem de forma sequencial e por isso é possível que contenham operações do mês seguinte. Quando isso acontece abre-se uma nova folha chamada “just saldo” (Figura 17) onde se soma os movimentos do mês seguinte para justificar o porquê de retirar ao respetivo saldo esse valor.

Figura 17: Folha "just saldo"

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2	Data Operação	Data Valor	Tipo	Descrição	Débito	Crédito	
3	31-07-2019	01-08-2019	TPA	FECHO TPA 0000634289 PERIODO Nº 055	-	36.23	
4	31-07-2019	01-08-2019	TPA	FECHO TPA 0000634289 PERIODO Nº 054	-	109.27	
5	31-07-2019	01-08-2019	TPA	FECHO TPA 0000634289 PERIODO Nº 053	-	210.81	
6	31-07-2019	01-08-2019	REM	DEPOSITO DE CHEQUES S/ OIC	-	4,676.17	
7							
8							
9							
10							
11				MOVIMENTOS		5,032.48	
12							
13				SALDO BANCARIO		219,237.24	
14							
15				SALDO FINAL		214,204.76	
16							

Fonte: Print Screen documentos Luz Saúde

No final do mês, assim que a reconciliação está a zero é impressa, assinada e entregue à chefia.

Neste departamento o preenchimento do ficheiro “Legendas” consiste no lançamento no *software Primavera* dos movimentos registados pelo banco e, após isso, na inscrição do diário criado com esse lançamento na respetiva linha no “Legendas” (Figura 18 e 19).

Figura 18 : Preenchimento do ficheiro "Legendas"

3-2019	TPA	FECHO TPA 0000634289 PERIODO Nº 066			33/XXXXXX			P
3-2019	REM	DEPOSITO DE CHEQUES S/ OIC		38,00	33/80501			P
3-2019	DEB	COM UTILIZACAO Nbnetwork JUL2019	-	22,14	33/80231			B
3-2019	CHQ	CHEQUE Nº 67898719	-	1.284,26	33/80098			SAL
3-2019	CFD	PAGAMENTO TRANSFERENCIA DE GNB SEGUROS - SAUDE		4.520,54	21/80011097	adv	10009	GNB
3-2019	CFD	PAGAMENTO TRANSFERENCIA DE SU ADVANCECARE		40.397,84	21/80011096	adv	10185	ADVC Outros

Fonte: Print Screen documentos Luz Saúde

Figura 19 : Ecrã de lançamentos bancários no software Primavera

Movimento	Tipo Entidade	Entidade	Conta	Data Mov.	Data Val.	Descrição	Série	Número	Item Tesouraria	IVA	Moeda	Câmbio	Débito	Crédito	Projeto	Câmbio MBase	Câmbio MAlt	C. Geral
TRF		BCP		09/08/2019	09/08/2019	Transferência Bancária					EUR	1,000000				1,000000	200,482000	
TRF		CXEUR		09/08/2019	09/08/2019	Transferência Bancária					EUR	1,000000	0,00			1,000000	200,482000	

Fonte: Print Screen do software Primavera

No departamento de contabilidade as principais dificuldades encontradas dizem respeito à conferência de faturas. Muitas vezes as VG correspondentes às encomendas não estavam corretas o que exigia que a estagiária contactasse o armazém ou o departamento de compras, quer por email quer por telefone.

Esta dificuldade foi ultrapassada assim que a estagiária ficou mais à vontade para reportar esses erros, e quando recebeu os modelos de como redigir os emails.

Conclusão

O estágio curricular é um momento fundamental na vida de um estudante e tem uma grande importância no seu processo de formação, uma vez que permite a aproximação ao mercado de trabalho e possibilita a aplicação das competências adquiridas ao longo dos três anos da licenciatura.

O plano de estágio não foi cumprido na sua totalidade uma vez que a empresa pretende dar continuidade à presença da estagiária ao abrigo do programa de estágios Santander tendo assim mais tempo para cumprir o plano proposto.

Durante o estágio, houve a oportunidade de conviver com diversas situações, as quais serviram como aprendizagem e experiências para o futuro profissional e pessoal. O facto de percorrer os diversos departamentos tornou o estágio muito mais dinâmico e interessante.

Mesmo assim, a estagiária percebeu a grande segmentação de tarefas que existe nos departamentos de uma grande organização, o trabalho é bastante dividido e cabe a cada um apenas uma pequena tarefa que em conjunto com os restantes membros do departamento torna tudo bastante eficaz, mas para os colaboradores um pouco repetitivo.

O facto de na unidade curricular de Contabilidade Financeira II ter sido usado o *software Primavera* facilitou, de algum modo, o trabalho realizado com este software durante o estágio. Conhecer a linguagem do programa e o seu *layout* foi bastante importante.

Ao longo do estágio, a estagiária procurou ser pontual, assídua e desempenhar todas as atividades com a maior dedicação, dinamismo e profissionalismo, tentando contribuir para o desenvolvimento da empresa e consequentemente cumprir os objetivos definidos pela mesma.

O Estágio curricular terminou no dia dezanove do mês de agosto de dois mil e dezanove, após quatrocentas horas ao serviço da empresa.

Bibliografia

Kothler, P. (2015). *As Minhas Aventuras no Marketing*. Lisboa: Gestão Plus.

Magalhães, R. *Fundamentos da Gestão do Conhecimento Organizacional*. Lisboa: Edições Silabo.

Oliveira, A. M. (2016). *Organização e Gestão - Material de Apoio à Unidade Curricular de Organização e Gestão*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.

Saúde, L. (2018). *Relatório e Contas*. Lisboa.

Saúde, L. (2019). *Hospital da Luz - Modelo Organizativo (documento Interno)*. Lisboa.

Silva, E. S. (2013). *Dicionário Finanças e Negócios Internacionais*. Lisboa: Vida Económica.

Silva, E. S. (2014). *Empreendedorismo e Plano de Negócios*. Lisboa: Vida Económica.

Webgrafia

Dicionário Financeiro. (2019). Acedido em setembro de 2019
[.https://www.dicionariofinanceiro.com/departamento-financeiro](https://www.dicionariofinanceiro.com/departamento-financeiro)

Primavera Academy. (2019). Acedido em setembro de 2019
[.https://skills.primaveraacademy.com/conta-corrente/](https://skills.primaveraacademy.com/conta-corrente/)

LuzLink - Site interno da empresa. (2019). Acedido em agosto de 2019
<http://luzlink.luzsaude.net/>