Guia completo de como organizar o administrativo-financeiro do consultório

Introdução 3
Qual é a importância do setor administrativo-financeiro
do consultório? 5
Como organizar o setor administrativo-financeiro do consultório? 10
Como melhorar efetivamente a administração do consultório? 18
Conclusão 23
Sobre o Sebrae PE 25

Introdução

A organização do setor administrativo-financeiro do consultório **promove uma série de vantagens para o empreendimento**, como o crescimento dos resultados financeiros, a elevação da qualidade do cotidiano de trabalho e até a entrega de uma experiência melhor às partes interessadas no negócio. Felizmente, a atividade é bem menos complexa do que muitos imaginam.

É indispensável, sim, contar com algum conhecimento técnico, é claro, mas a vontade genuína de promover melhorias e a disposição para mudar a rotina são os fatores verdadeiramente determinantes. A organização, então, será uma consequência.

Ao longo deste e-book, nós explicamos exatamente como organizar o departamento administrativo-financeiro e como **implementar melhorias contínuas no consultório**. Leia com muita atenção e domine o tema! Vamos lá?!

Qual é a importância do setor administrativo-financeiro do consultório?

O departamento administrativo-financeiro de um negócio abarca um conjunto de atividades com a finalidade de controlar, de planejar e de otimizar todas as movimentações financeiras empresariais. Nesse contexto, a principal missão dos colaboradores da área é aumentar o lucro e o patrimônio líquido da organização, enquanto também trabalham em prol do aperfeiçoamento em setores ligados aos bons resultados do empreendimento. O estoque e a gestão de contas são dois excelentes exemplos.

Por isso, é imperativo entender mais claramente os motivos pelos quais você deve aplicar os seus recursos (tempo, energia, dinheiro, entre outros) na melhoria da área administrativo-financeira. Contudo, você sabe o que isso realmente agrega de positivo ao consultório e às suas partes interessadas? Veremos a seguir!

Configura a retaguarda de trabalho

Um consultório pode ser dividido em duas principais partes: **a frente de trabalho** (*front office*) **e a retaguarda de trabalho** (*back office*). A frente diz respeito a todas as áreas e/ou rotinas que geram contato com o público, como o atendimento, o marketing e as vendas diretas.

Já a retaguarda de trabalho é o termo utilizado para descrever as seções empresariais que não têm uma relação direta com os clientes. Em se tratando de um consultório, **estamos falando dos setores que não atendem diretamente aos pacientes, mas que desempenham um papel essencial**.

A área de contabilidade e o departamento de gestão das finanças são também bons exemplos. Ambos lidam com atividades imprescindíveis — como o pagamento de despesas, a quitação de tributos e o armazenamento seguro de documentos e de informações. Ou seja, se não houvesse um *back office* funcional, provavelmente surgiriam problemas graves.

Melhora a experiência do público

O desejo de manter um consultório que gere boas experiências ao público, com rotinas fluidas, funcionais e ágeis, é uma unanimidade, concorda? Entretanto, o cenário depende diretamente da **qualidade da retaguarda de trabalho** (*back office*) — em outras palavras, do setor administrativo-financeiro.

Vamos a um exemplo para facilitar o entendimento? Suponhamos que um consultório não registra corretamente os recebimentos financeiros. Esse mau gerenciamento pode resultar em transtornos no momento de pagamento dos procedimentos e/ou gerar cobranças indevidas aos pacientes, também tornando a experiência no local mais engessada.

Por outro lado, com o controle das contas a pagar e a receber, os gestores do consultório terão o *know-how* necessário para realizar novos investimentos e contratar linhas sustentáveis de crédito, por exemplo. Desse modo, será viável melhorar a experiência do público, mas sem comprometer as finanças do empreendimento.

Otimiza os resultados financeiros

Outro grande benefício envolve a melhoria dos resultados financeiros. **Um consultório deve gerar lucro para garantir o seu crescimento sustentável**. Além disso, o estabelecimento deve remunerar bem os seus proprietários, recompensando-os pelo tempo e pela energia despendidos no empreendimento.

Felizmente, a partir da organização do departamento administrativo-financeiro, torna-se mais fácil conhecer as finanças empresariais. Logo, a tomada de decisões que melhorem o resultado líquido — como reduzir custos não estratégicos, identificar fontes de receita e aprimorar a formação de preços — passa a ser menos complexa.

Reduz erros, problemas e desperdícios

Ao longo do expediente, a ocorrência de erros tende a implicar uma série de prejuízos — por exemplo, gerando gastos adicionais ao negócio, afetando a experiência do público e até colocando em risco a sobrevivência do empreendimento. Portanto, é fundamental ter cuidado.

Na prática, **o setor administrativo-financeiro ajuda a eliminar eventuais erros, problemas e desperdícios, pois promove a implementação de melhores padrões de trabalho**, incluindo rotinas mais claras e o acesso a informações que auxiliam na compreensão (e na administração) dos gargalos existentes. **Assim, a administração ganha consistência**.

Melhora as decisões diárias

No dia a dia de um consultório, muitas decisões precisam ser tomadas — como escolhas financeiras, operacionais, tributárias, entre outras. A qualidade de cada uma **impacta diretamente tanto a sobrevivência quanto a rentabilidade do negócio**, bem como o seu crescimento em longo prazo.

Novamente, a organização do departamento administrativo-financeiro é de grande ajuda. Afinal, um setor devidamente ordenado gera informações que viabilizam uma compreensão mais profunda do contexto atual, a antecipação de certos acontecimentos e o estudo da causa de determinados efeitos.

Como organizar o setor administrativo-financeiro do consultório?

Agora que você entendeu a importância desse setor, é hora de descobrir **como promover melhorias efetivas na área administrativo-financeira**. Nesse sentido, existem várias dicas úteis que podem ser aplicadas sem demandar grandes investimentos e em um curto período de tempo.

O investimento em um melhor controle do fluxo de caixa, o registro de contas a pagar e a receber e a definição do pró-labore dos sócios que trabalham no negócio são algumas das medidas que podem ser estabelecidas e, caso já estejam em curso, otimizadas. Nos tópicos a seguir, elencaremos outras igualmente vantajosas. Fique de olho!

Organize a agenda do consultório

O departamento administrativo exige rotinas claras. Além de garantir que haverá tempo para atender aos pacientes, é preciso pensar em outras questões, como o lançamento de contas, o pagamento dos fornecedores, a gestão dos Recursos Humanos etc.

Nesse sentido, um bom começo envolve organizar a agenda. Então, inicie definindo quanto tempo será reservado para o atendimento ao público e quanto tempo será aplicado nas atividades administrativas. **Caso a equipe de trabalho seja pequena, lembre-se de que cada minuto do expediente é altamente valioso**.

Uma agenda inadequadamente organizada pode provocar complicações no cotidiano do consultório, como o acúmulo de trabalho e a sobrecarga dos profissionais que integram o quadro de pessoal. Portanto, para facilitar a ordenação, é válido investir em ferramentas digitais, como o Google Calendar, em aplicativos mobile ou em sistemas especializados em consultórios.
A Matriz de Eisenhower também será muito útil.

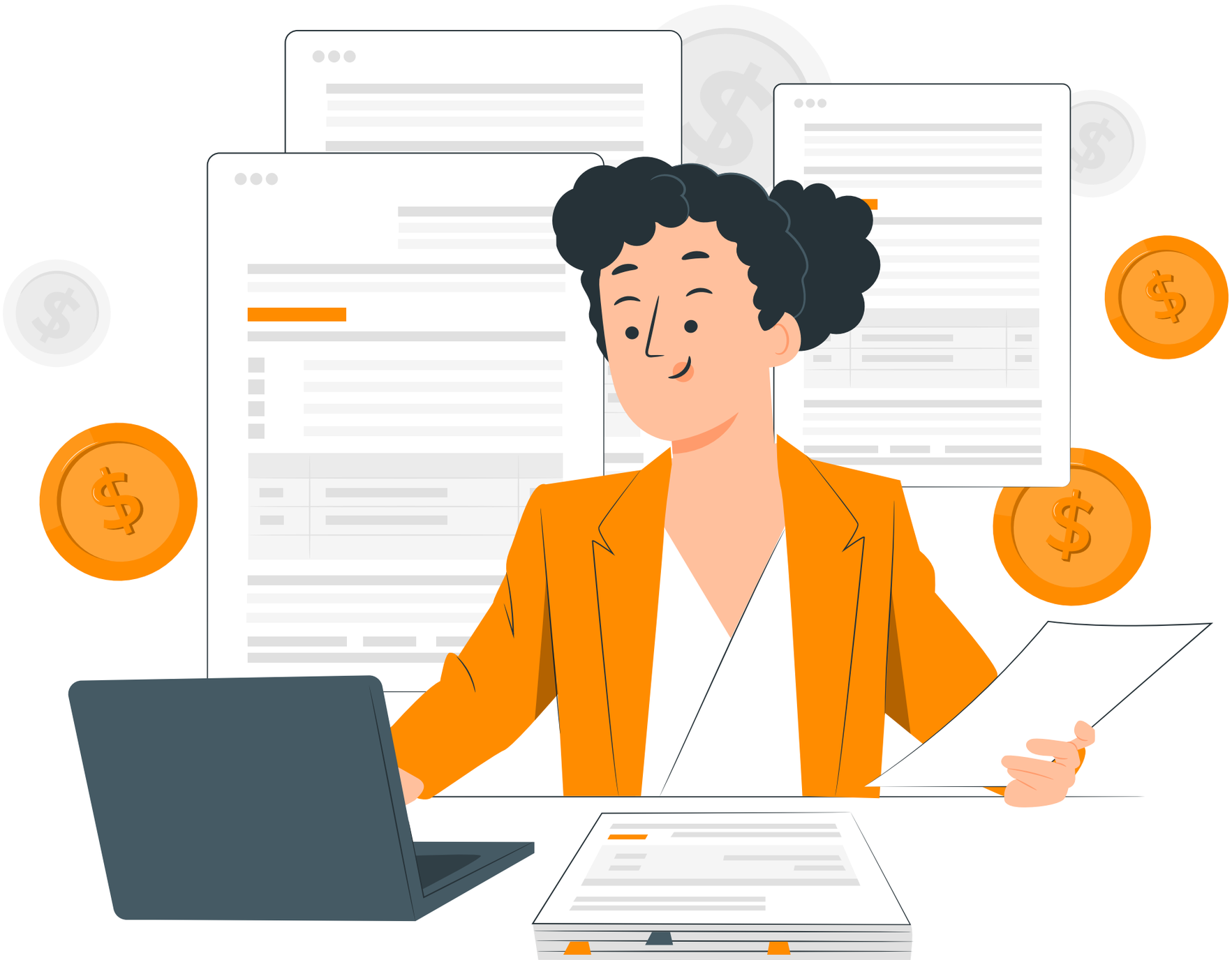
Aliás, tenha em mente que decisões financeiras equivocadas geralmente decorrem de escolhas apressadas. Por isso, **organizar a agenda é, sim, crucial para que cada passo seja pensado a fundo e executado de acordo com a realidade administrativo-financeira do consultório**.

Monitore rigorosamente o fluxo de caixa

Uma das atividades mais importantes ligadas ao setor administrativo-financeiro é o controle do fluxo de caixa — embora, por vezes, a sua relevância seja negligenciada. O fato é que o controle garante que o gestor disponha de dados para construir relatórios e tomar boas decisões empresariais.

Em resumo, **o fluxo de caixa é o movimento de entrada e de saída de dinheiro do caixa da empresa** ao longo de determinado período de tempo. Ou seja, trata-se de cada embolso e de cada desembolso financeiro. Portanto, **monitorá-lo significa registrar a sua movimentação, descrevendo-a em detalhes**.

Na prática, inclusive, existem muitas aplicações que facilitam esse processo (por vezes, até automatizando-o). Logo, é viável utilizar planilhas eletrônicas, sistemas especializados ou softwares gerenciais genéricos. A melhor opção dependerá da realidade de cada consultório.



Controle as contas a pagar e a receber

Além de registrar efetivamente as entradas e as saídas do caixa, é necessário controlar as contas futuras — isto é, o que ainda será pago ou recebido. Negligenciá-las tende a resultar em uma série de problemas, como **inadimplências e ações judiciais**.

As contas a pagar estão relacionadas ao que foi comprado a prazo e ainda deve ser quitado, como as despesas feitas no cartão de crédito. As contas a receber, por sua vez, referem-se ao crédito concedido ao paciente, isto é, às transações a prazo que ainda serão devidamente recebidas.

Novamente, o registro pode ser feito em planilhas, em sistemas especializados ou em softwares genéricos, a depender das preferências do seu consultório. O mais importante é ter muita atenção para que tais contas não sejam deixadas de lado.

Acompanhe os níveis de estoque

Controlar o estoque também é uma tarefa do setor administrativo-financeiro e que acaba por influenciar as diversas atividades rotineiras do consultório, como **as vendas, o atendimento e o próprio gerenciamento financeiro**. Afinal, um estoque desorganizado gera prejuízos e compromete a reputação do empreendimento.

> Nos consultórios, via de regra, existem muitos insumos armazenados, como gazes, seringas e agulhas, assim como itens de uso administrativo. A ausência deles pode inviabilizar as operações, já que o estabelecimento tende a deixar de fornecer determinados procedimentos e de atender ao público.

Imagine, por exemplo, que um paciente precisa de uma injeção, e o profissional que iria aplicá-la descobre que o estoque de seringas não foi reposto. Bem, além de provavelmente provocar a desistência de quem buscava o procedimento, essa falha ainda repercutirá negativamente na reputação do local, como dito.

Há muitas maneiras de gerir bem o estoque. Inclusive, uma dica-chave é mapear os insumos críticos para a operação do cotidiano e **verificar periodicamente os seus níveis. Nesse aspecto, o uso de gráficos — como o dente de serra — é uma excelente opção**.

O dente de serra mostra a evolução da quantidade de estoque de um determinado item ao longo do tempo. Em tutoriais, é possível conferir uma explicação didática sobre como fazer o gráfico e integrá-lo aos seus processos.

Estabeleça o pró-labore e as regras para os dividendos

Ao iniciar um empreendimento, um erro frequente envolve misturar as contas pessoais com as empresariais. Na prática, em casos assim, é comum que o proprietário pague algumas despesas do consultório e tenha as suas contas quitadas com o fluxo de caixa do estabelecimento.

No entanto, trata-se de um deslize grave e que deve ser corrigido. Afinal, além de a medida comprometer as contas do seu empreendimento, você tende a perder a noção dos seus próprios rendimentos pessoais. O mau hábito acaba por "bagunçar" duas áreas distintas da sua vida.

Portanto, é fundamental separar as contas da pessoa física e da jurídica, assim como definir o pagamento (pró-labore) dos proprietários que trabalham no empreendimento e as regras para a distribuição do lucro (dividendos). **Uma boa consultoria gerencial pode ser bem-vinda**.

No cotidiano, com as regras devidamente definidas, as contas passam a ficar mais equilibradas, e as chances de surgirem conflitos entre os participantes da sociedade, ocasionados pela má distribuição dos lucros, diminuem significativamente. Ou seja, só há ganhos!

Contrate pessoas para o back office

À medida que o consultório cresce, fica mais difícil cuidar pessoalmente das demandas ligadas ao setor administrativo-financeiro, concorda? Por isso, é superimportante pensar na ampliação da equipe, **contratando e alocando profissionais para a retaguarda de trabalho**.

Nesse tipo de empreendimento, existem muitos colaboradores que exercem funções diferentes, como auxiliares, analistas e supervisores, além de coordenadores, gestores e até diretores. Um time adequadamente preparado — mesmo que seja pequeno — pode ajudar bastante e garantir que o trabalho seja executado da melhor forma.

A propósito, **ao ampliar o quadro de pessoal do consultório, aproveite para refletir sobre as competências técnicas e comportamentais ideais ao novo profissional**. Invista o seu tempo e a sua energia na admissão de talentos hábeis e alinhados aos valores e aos propósitos do seu empreendimento. Assim, haverá mais chances de se alcançar o sucesso almejado.

Como melhorar efetivamente a administração do consultório?

Além de organizar o departamento administrativo-financeiro, é imperativo reservar um momento para pensar em práticas de aperfeiçoamento.
Em outras palavras, é indispensável encontrar meios de melhorar os resultados, **promovendo benefícios ao negócio e às partes interessadas**.

Novamente, há muito o que se fazer nesse sentido. É possível, por exemplo, contar com a ajuda de boas tecnologias, adotar modelos de melhoria contínua e motivar a equipe. A seguir, vamos falar mais acerca dessas e de outras práticas!

Use a tecnologia a seu favor

A tecnologia tende a facilitar bastante o trabalho diário e a promover melhorias gradativas na área administrativo-financeira. Bons sistemas gerenciais somam rapidez e precisão às rotinas, **permitindo que os profissionais direcionem o seu tempo, a sua inteligência e a sua energia a outras tarefas**.

Então, qual tecnologia adotar? Na verdade, a resposta varia muito. Existem diferentes tipos de softwares, como programas especializados em controle financeiro ou em estoque.

De igual modo, há sistemas integrados — chamados de ERPs — que permitem a gestão geral do consultório. Sendo assim, ao selecionar uma tecnologia, é determinante avaliar três aspectos:

1. a qualidade dos fornecedores em potencial;

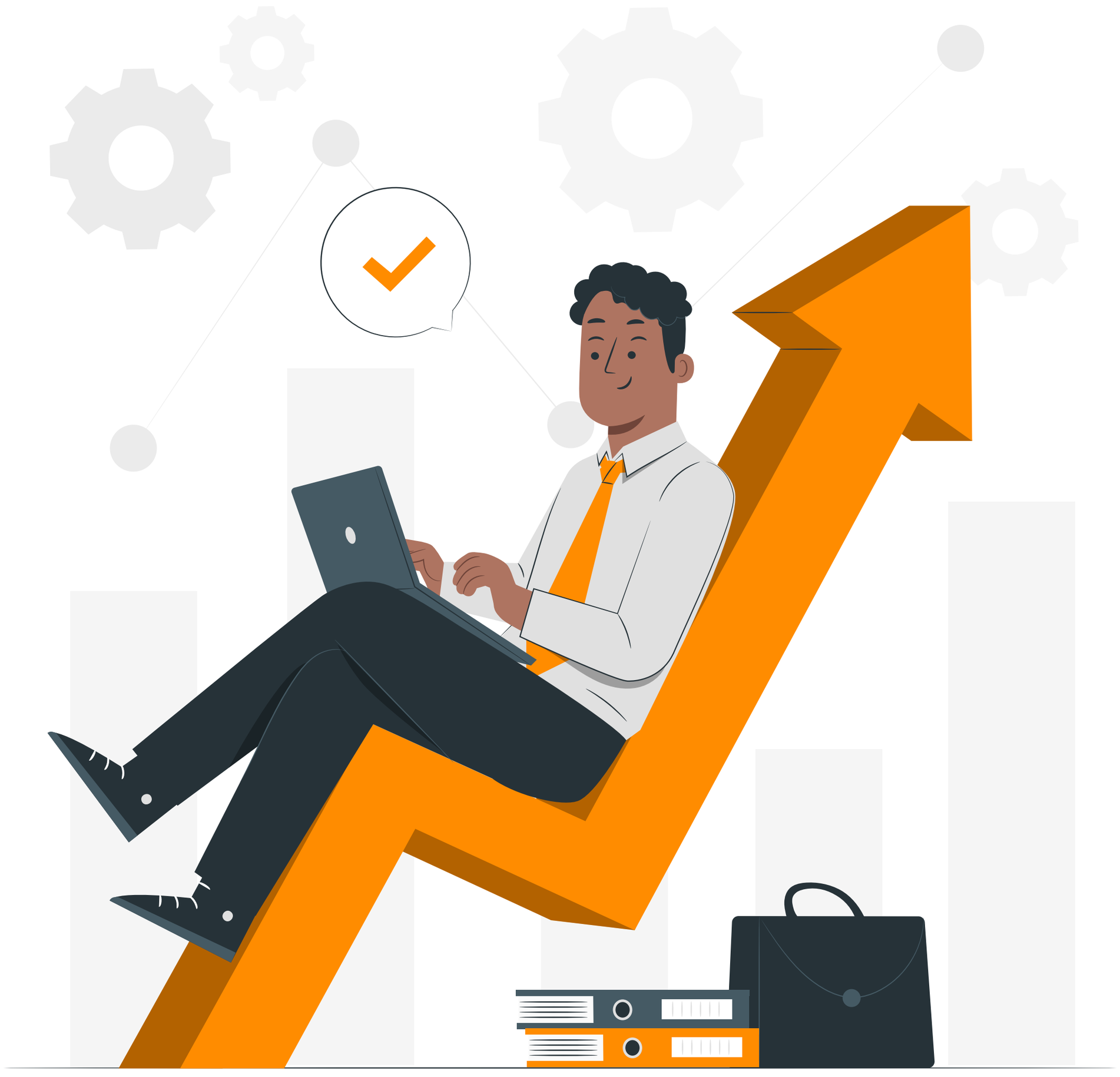
2. a reputação das soluções oferecidas no mercado;

3. a cobertura e a profundidade da aplicação, checando se o recurso realmente atende às necessidades do seu empreendimento.

Promova melhorias contínuas

Mesmo que você construa novos processos e adote boas tecnologias, o trabalho dificilmente acabará de modo definitivo. Afinal, na era atual, tudo muda frequentemente. Logo, **é necessário pensar na gestão como um exercício de melhoria contínua** — isto é, como algo que sempre pode ser aperfeiçoado.

Existem vários modelos de melhoria contínua. O mais conhecido é chamado de **ciclo PDCA** (um acrônimo de quatro palavras do Inglês: “plan”, “do”, “check” e “act”, respectivamente), **que inclui etapas de planejamento, execução, checagem dos resultados e ação corretiva**.



Otimize a comunicação interna

A comunicação interna é um importante elemento para o setor administrativo-financeiro. Afinal, se os profissionais e as equipes não se comunicam bem, torna-se mais fácil cometer erros, e o número de conflitos também tende a crescer. Portanto, é preciso ter atenção ao diálogo diário.

Para melhorar esse aspecto, inicialmente, esclareça que o assunto é visto como uma prioridade. Inclusive, comprometa-se pessoalmente a se comunicar melhor e tome ações práticas nesse sentido: **forneça** feedbacks construtivos**, incentive a participação dos colaboradores e produza newsletters com novidades do consultório**.

Outra boa iniciativa envolve investir em canais que facilitem a troca de mensagens. Murais de recados, aplicativos mobile e redes sociais corporativas, por exemplo, podem ajudar bastante. Assim, **a equipe ficará mais alinhada**, e o departamento administrativo-financeiro poderá ser conduzido com excelência.

Motive a equipe de trabalho

Também é fundamental pensar na **motivação dos profissionais e das equipes de trabalho**. Os talentos envolvidos com o setor administrativo-financeiro devem entender que as suas entregas diárias são superimportantes e querer fazer o melhor ao longo do expediente.

Para tal fim, existem muitas iniciativas que podem ser adotadas, como:

- investir em programas de treinamento e de desenvolvimento;
- oferecer recompensas (financeiras ou não) pelos resultados obtidos;
- criar um ambiente de trabalho que zele pelo bem-estar e pela qualidade de vida;
- liderar pelo exemplo;
- desenvolver um programa de cargos e salários.

À medida que os profissionais vão se sentindo mais motivados, engajam-se mais em relação à entrega de bons resultados. Ou seja, o cumprimento da rotina de trabalho passa a ser de alta qualidade.

Além disso, é necessário se lembrar de tudo que mencionamos acerca da relevância de decisões financeiras acertadas. **Com profissionais capacitados e treinados, será bem mais fácil equilibrar as contas do consultório e evitar deslizes, que poderiam resultar até mesmo em ações judiciais**.

Conclusão

Como você pôde observar, **existem muitos benefícios** ligados ao bom gerenciamento do setor administrativo-financeiro do consultório. Ao adotar boas práticas, torna-se viável melhorar a experiência dos consumidores e o retorno aos investidores e reduzir erros que afetam o que é executado ao longo do expediente.

Felizmente, a organização depende de práticas razoavelmente simples: **monitorar o fluxo de caixa, projetar as contas a pagar, separar as contas pessoais e as empresariais, gerir adequadamente o estoque, organizar a agenda do consultório** etc. A propósito, é preciso também pensar em iniciativas que promovam o aperfeiçoamento das rotinas de trabalho. A aplicação de tecnologias de ponta, a adoção de modelos de melhoria contínua e o investimento na comunicação interna são alguns dos principais exemplos.

Na prática, o gestor não precisa melhorar o departamento administrativo-financeiro sozinho. Além de contar com a sua equipe, é possível buscar o apoio de consultorias e de organizações dedicadas ao desenvolvimento do empreendedor, como o SEBRAE/PE. Assim, o trabalho fica mais fácil.

SEBRAE

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada desenvolvida com o intuito de auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios. Temos unidades em todo o território nacional e ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.