



Instituto Superior de Contabilidade e Administração

Politécnico de Coimbra



Cristiana Filipa Moreira da Silva Santos

Importância da Auditoria a nível interno numa organização

Relatório de Estágio na *Medinova, Lda.*

Coimbra, outubro de 2024



Cristiana Filipa Moreira da Silva Santos

Importância da Auditoria a nível interno numa organização

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Relatório de estágio submetido ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de **Mestre em Auditoria Empresarial e Pública**, realizado sob a orientação da Professora Doutora Emília Graça Dourado Telo Ferraz Pereira André e supervisão do Dr. Carlos Alberto Vieira Teixeira Lopes.

Coimbra, outubro de 2024

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Declaro ser a autora deste relatório de estágio, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação do presente relatório de estágio.

*Relatório de Estágio na Medinova, Lda.***AGRADECIMENTOS**

Gostaria de expressar a minha profunda gratidão a todos aqueles que contribuíram para a concretização deste estágio e para a elaboração do presente relatório, uma etapa crucial para o meu desenvolvimento profissional e pessoal.

Em primeiro lugar, agradeço à equipa da empresa Medinova, Lda., pela oportunidade de integrar uma organização de prestígio e por todo o acolhimento e apoio durante este percurso. Em especial, quero agradecer ao Doutor Carlos Lopes e à Professora Doutora Emília Telo, pela orientação e incentivo constantes, que foram fundamentais para o sucesso deste estágio. À Doutora Emília, agradeço também a sabedoria e dedicação transmitidas ao longo de todo o processo, e ao Doutor Carlos, pelo acompanhamento próximo e pela partilha de conhecimentos valiosos.

Agradeço ainda ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC) e a todos os docentes que me acompanharam ao longo do meu percurso académico, desde a licenciatura até ao mestrado. A sua orientação e ensinamentos foram essenciais para a construção das bases que hoje me permitem enfrentar novos desafios.

Aos meus colegas de estágio na empresa Medinova, que me fizeram sentir parte da equipa desde o primeiro dia, o meu sincero agradecimento. A partilha de experiências e o espírito de entreajuda tornaram este percurso mais enriquecedor e inspirador.

Não posso deixar de agradecer à minha família, especialmente aos meus pais, pelo seu apoio incondicional em todas as fases da minha vida. Obrigada por estarem sempre presentes, por acreditarem em mim e por me encorajarem a perseguir os meus objetivos. Esta conquista é também vossa, pois sem o vosso apoio e exemplo, nada disto seria possível.

Por fim, agradeço aos meus amigos, especialmente à minha melhor amiga, por toda a motivação, paciência e amizade ao longo deste processo. A celebração das minhas conquistas, partilhada com vocês, torna tudo mais especial.

A todos, o meu muito obrigada.

*Relatório de Estágio na Medinova, Lda.***RESUMO**

O tema de estudo do presente relatório é baseado nas atividades realizadas na empresa Medinova, Lda. no âmbito do Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública, com ênfase na auditoria interna, conformidade e otimização de processos internos nas áreas de Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar e Controlo de Dívida. Através das metodologias de observação participante e investigação-ação, foram analisados e aprimorados diversos processos, destacando-se a criação do Projeto do Departamento de Controlo de Dívida, que implementou um sistema de monitorização financeira para fortalecer a gestão de cobranças e a saúde financeira da organização. No Departamento de Segurança no Trabalho, foi realizada a atualização do manual de procedimentos, alinhado com normas ISO, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro e conforme. Na área de Segurança Alimentar, a auditoria de conformidade assegurou o cumprimento dos requisitos HACCP, aumentando a confiança nos serviços prestados.

Este estágio proporcionou a aplicação prática dos conhecimentos teóricos em situações reais, permitindo o desenvolvimento de competências cruciais na área de auditoria e conformidade em contextos organizacionais. As melhorias implementadas reforçaram a sustentabilidade e a conformidade da empresa Medinova, promovendo uma cultura de segurança, transparência e confiança entre os *stakeholders* e clientes. Este relatório evidencia a importância da auditoria interna não apenas como processo de verificação, mas como uma abordagem estratégica essencial para o fortalecimento e resiliência organizacional.

Palavras-chave: Auditoria Interna, Conformidade, Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar, Controlo de Dívida, Melhoria Contínua, Investigação-Ação, Normas ISO

*Relatório de Estágio na Medinova, Lda.***ABSTRACT**

The subject of study in this report focuses on the activities undertaken at Medinova, Lda., as part of the Master's in Business and Public Auditing, with an emphasis on internal auditing, compliance, and the optimization of internal processes in the areas of occupational safety, food safety, and debt control. Through participant observation and action research methodologies, various processes were analyzed and enhanced. A significant achievement was the establishment of the Debt Control Department, which implemented a financial monitoring system aimed at strengthening collections management and improving the organization's financial health. In the Occupational Safety Department, the procedures manual was updated in alignment with ISO standards, promoting a safer and more compliant work environment. In the area of food safety, compliance auditing ensured adherence to HACCP requirements, boosting confidence in the services provided.

This internship provided a practical application of theoretical knowledge in real-world situations, facilitating the development of essential skills in auditing and compliance within organizational contexts. The improvements implemented have reinforced Medinova's sustainability and compliance, fostering a culture of safety, transparency, and trust among stakeholders and clients. This report underscores the importance of internal auditing not merely as a verification process but as a strategic approach essential for organizational strengthening and resilience.

Keywords: Internal Audit, Compliance, Occupational Safety, Food Safety, Debt Control, Continuous Improvement, Action Research, ISO Standards

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO	1
1 REVISÃO DE LITERATURA	3
1.1 Auditoria	3
1.1.1 Auditoria Interna	6
1.2 Auditoria de Conformidade	7
1.2.1 Auditoria na Segurança e Saúde no Trabalho	10
1.2.2 Auditoria na Segurança Alimentar	16
1.3 Auditoria Financeira	19
1.3.1 Departamento Financeiro	23
2 METODOLOGIA	26
3 EMPRESA DE ACOLHIMENTO	31
3.1 Setor de Saúde, Segurança e Prevenção	31
3.2 Entidade de acolhimento do Estágio - Medinova, Lda.	33
3.3 Plataforma – Careview Medinova	57
4 ESTÁGIO	64
4.1 Objetivos e planos do estágio	64
4.2 Tarefas desempenhadas	66
4.2.1 Departamento Comercial	66
4.2.2 Departamento de Gestão Operacional	67
4.2.3 Departamento de Recursos Humanos	70
4.2.4 Departamento de Segurança no Trabalho	71

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

4.2.4.1	Proposta de melhoria do Manual de Procedimentos na Segurança no Trabalho	73
4.2.5	Departamento de Segurança Alimentar	74
4.2.6	Departamento Financeiro.....	76
4.2.7	Desenvolvimento do Projeto do Departamento de Controlo de Dívida	77
4.2.7.1	Análise SWOT.....	80
4.2.7.2	Estrutura do Relatório de Dívidas dos Clientes.....	81
4.2.7.3	Relatório Periódico – Exemplo.....	83
4.2.7.4	Tipos de Cobrança	86
4.3	Dificuldades encontradas e propostas de melhoria.....	87
CONCLUSÃO.....		90
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS		92
APÊNDICES		101
APÊNDICE 1		102
Ficha Técnica de Acolhimento e Reintegração		103
APÊNDICE 2		106
Modelo do Quadro Técnico para o Manual de Procedimentos		107
Modelo da Atualização da Legislação na SST		108
Política da Qualidade.....		109
APÊNDICE 3		110
Fluxograma do Departamento de Controlo de Dívida.....		111
ANEXOS		112
ANEXO 1		113
Fluxograma do Plano PDCA – Adaptado da ISO 19011:2019		114

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

ANEXO 2	115
Exemplos Comprovativos de Certificação	116
ANEXO 3	118
Fluxograma dos Serviços da Medinova	119
Sistemas Contra Incêndios	120
Segurança Alimentar	121
ANEXO 4	122
Ciclo PDCA da Medinova	123
ANEXO 5	124
Aplicação dos Pontos da Norma NP EN ISO 9001:2015	125
ANEXO 6	126
CRM – Criação do Contrato e Registo	127
ANEXO 7	128
Careview – Controlo de Dívida	129

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- Análise da Dívida por área de atividade março e abril de 2024.....	83
Tabela 2- Divisão da Dívida por Situação	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Etapas do processo de Investigação - Ação.....	29
Figura 2- Certificações e Autorizações Medinova.....	34
Figura 3- Organograma da Medinova.....	40
Figura 4- Exemplo de Clientes Medinova	53
Figura 5- Exemplos de Empresas Concorrentes	56
Figura 6- Plataforma Careview	58
Figura 7- Exemplo de Relatório dos contratos do CRM.....	68
Figura 8- Análise da Dívida por atividade de março-abril 2024.....	84

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas

ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho

BRCGS - Brand Reputation Compliance Global Standards

CFM - Certified Food Manager

DGERT - Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

DGS - Direção-Geral da Saúde

EPI - Equipamento de Proteção Individual

FSMS - Food Safety Management System (Sistema de Gestão da Segurança Alimentar)

HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Points (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo)

IA – Inteligência Artificial

IFRS - International Financial Reporting Standards (Normas Internacionais de Relato Financeiro)

INTOSAI - Organização Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores

ISA – International Standards on Auditing

ISO - International Organization for Standardization

SGQ – Sistemas de Gestão da Qualidade

ISSAI - International Standards of Supreme Audit Institutions

KAM - Key Audit Matters (Principais Assuntos de Auditoria)

MAP - Medidas de Autoproteção

MERIT - Management Evaluation Regarding Itemized Tendencies

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

NP EN ISO 9001:2015 - Norma Portuguesa para Sistemas de Gestão da Qualidade

NP 4413 - Norma Portuguesa para instalação de sistemas de segurança contra incêndios

OHSA - Occupational Health and Safety Administration

OMS – Organização Mundial da Saúde

PAAs - Principais Assuntos de Auditoria

PDCA - Plan, Do, Check, Act (Plano, Fazer, Verificar, Agir)

SCIE - Sistemas de Segurança Contra Incêndios em Edifícios

SST - Segurança e Saúde no Trabalho

ST- Segurança no Trabalho

SSCI - Sistemas de Segurança Contra Incêndios

REACH - Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals
(Regulamento da Comissão Europeia para o Registo, Avaliação, Autorização e Restrição dos produtos químicos)

*Relatório de Estágio na Medinova, Lda.***INTRODUÇÃO**

O presente relatório de estágio foi elaborado no âmbito do Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública, do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC), com o objetivo de descrever e analisar o estágio curricular realizado na empresa Medinova, Lda. Ao longo deste relatório, pretende-se não só expor as tarefas e atividades desenvolvidas, mas também refletir sobre a importância da auditoria no contexto organizacional nas áreas da conformidade, Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar e Controlo de Dívida.

A auditoria desempenha um papel fundamental no ambiente empresarial contemporâneo, assegurando que as organizações cumprem as exigências legais e regulamentares e otimizam os seus processos internos para uma melhor eficiência e transparência. No contexto da empresa Medinova, cuja atuação se concentra na prestação de serviços especializados em áreas como Medicina do Trabalho, Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar, Controlo de Pragas e Sistemas de Segurança Contra Incêndios, a auditoria surge como uma ferramenta essencial para a promoção da conformidade e para a execução das normas e boas práticas exigidas por diversas entidades reguladoras.

O trabalho desenvolvido no decorrer do estágio, centrou-se, sobretudo, na implementação de melhorias nos procedimentos internos da empresa, com destaque para a criação de um Projeto do Departamento de Controlo de Dívida. Este projeto revelou-se crucial para a gestão financeira da empresa, uma vez que permitiu monitorizar de forma mais eficaz as contas correntes dos clientes, melhorando a cobrança de dívidas e fatores que contribuem para a saúde financeira da organização. Adicionalmente, foram efetuadas análises detalhadas aos procedimentos dos diferentes departamentos, tais como o Departamento de Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar, e Gestão Operacional, com o intuito de identificar pontos de melhoria e implementar medidas corretivas.

O estágio proporcionou uma experiência diversificada e enriquecedora, ao permitir o contacto com várias áreas operacionais da empresa. Este envolvimento transversal possibilitou uma visão global da dinâmica interna da empresa, oferecendo ao estagiário a oportunidade de adquirir conhecimentos práticos sobre os desafios da conformidade legal e da auditoria no contexto de uma organização de serviços de Saúde e Segurança.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Possibilitou também uma maior compreensão sobre o papel da auditoria na melhoria contínua dos processos e no fortalecimento da confiança entre a empresa e os seus clientes.

Este relatório encontra-se estruturado por capítulos que abordam, inicialmente, uma revisão da literatura relacionada com a auditoria e a sua aplicação nas áreas da segurança e conformidade. Segue-se uma apresentação detalhada da metodologia adotada durante o estágio, que combinou observação participante e investigação-ação, proporcionando uma abordagem prática e reflexiva à análise dos processos internos da empresa. As atividades desenvolvidas são posteriormente descritas de forma minuciosa, desde as tarefas realizadas em cada departamento até ao desenvolvimento do projeto de Controlo de Dívida, incluindo as dificuldades encontradas e as soluções propostas.

Por fim, é apresentada uma reflexão crítica sobre a experiência de estágio, salientando as principais aprendizagens e competências adquiridas, bem como as contribuições que o trabalho desenvolvido trouxe para a empresa. Este estágio permitiu, não só, a aplicação de conceitos teóricos em contextos práticos, mas também a participação ativa na implementação de melhorias organizacionais, o que constitui uma mais-valia para o desenvolvimento de competências profissionais na área da auditoria.

Este relatório pretende relatar as atividades de estágio, assim como evidenciar a importância da auditoria na promoção de um ambiente empresarial mais seguro, conforme e eficiente, do ponto de vista financeiro e operacional.

1 REVISÃO DE LITERATURA

No âmbito deste primeiro capítulo, procede-se a uma revisão da literatura relacionada com o tema da Auditoria, na perspetiva da conformidade, ponto crucial para o desenvolvimento deste relatório. A revisão começa com uma análise ao conceito de Auditoria. De seguida, são explorados os diversos tipos de auditoria no âmbito da conformidade, nomeadamente nas áreas da Segurança e Saúde no Trabalho, Segurança Alimentar e Auditoria Financeira.

Ou seja, a auditoria desempenha um papel fundamental no *corporate governance* e na integridade financeira das organizações. À medida que os ambientes de negócios se tornam cada vez mais complexos e desafiadores, a função de auditoria adapta-se para enfrentar novos riscos e exigências regulatórias. Esta revisão da literatura examina as práticas de auditoria interna e externa, destacando a interconexão entre diversos fatores que influenciam a sua eficácia. A independência dos auditores, a adoção de normas internacionais, a integração de novas tecnologias e a importância da comunicação entre auditores e a administração são alguns dos temas centrais que serão abordados. Por meio dessa análise, procura-se proporcionar uma compreensão abrangente das tendências atuais e dos desafios que moldam o campo da auditoria, contribuindo para o desenvolvimento de práticas que garantam maior transparência e responsabilidade nas organizações.

1.1 Auditoria

A NP ISO 19011:2019 é uma norma essencial para a condução de auditorias de sistemas de gestão, oferecendo uma abordagem estruturada para planear, executar e monitorizar auditorias com o objetivo de avaliar e melhorar a eficácia desses sistemas dentro das organizações. A auditoria, conforme descrita na norma, é um processo sistemático e documentado para obter e avaliar objetivamente evidências, determinando o grau de conformidade com critérios pré-estabelecidos.

Pormenorizando um conjunto de princípios que fundamentam o processo de auditoria, como integridade, confidencialidade e imparcialidade. Estes princípios são essenciais para garantir que os auditores conduzam as suas atividades tendo como pilares base a

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

responsabilidade e ética, assegurando que as constatações da auditoria sejam precisas e imparciais. A gestão do programa de auditoria, descrita na norma, é fundamental para que as auditorias sejam eficientes e atinjam os seus objetivos de forma concisa. Isso inclui o estabelecimento de metas do programa de auditoria, a definição do objetivo e dos critérios de avaliação, bem como a seleção de auditores competentes. O planeamento do programa de auditoria deve considerar o risco associado aos processos auditados, priorizando áreas que representam maiores ameaças à organização.

Além disso, a metodologia do PDCA representada no Anexo 1 é uma estrutura relevante no contexto das auditorias em geral. No Planeamento, define-se com clareza os objetivos, critérios e escopo da auditoria, identificando os recursos e as áreas prioritárias com base nos riscos. A Avaliação corresponde à execução da auditoria, na qual se obtêm e analisam evidências por meio de entrevistas, inspeções e análise documental, identificando conformidades e não conformidades. Na fase de Decisão, com base nas constatações, são definidas ações corretivas e melhorias necessárias, especialmente importantes para garantir a qualidade dos processos organizacionais. Por fim, a Comunicação formalizada transmite as constatações e recomendações, promovendo transparência e eficácia na implementação dos resultados da auditoria (NP EN ISO 19011:2019 - Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão , 2019).

A NP ISO 19011:2019 e a aplicação do PDCA reforçam a auditoria não só como um processo de verificação de conformidade, mas como um meio de aprimoramento organizacional. Os resultados das auditorias podem orientar a tomada de decisões para melhorias em processos críticos, contribuindo para a qualidade, confiança e transparência nas operações organizacionais.

Os autores Elmghaamez, Ntim e Yekini (2024), exploram como a adoção das Normas Internacionais de Auditoria (ISAs) impacta economicamente os países. Baseado na Teoria da Difusão da Inovação, o estudo analisa a influência dessas normas em aspetos macroeconómicos e examina o comportamento dos países quanto ao momento de adoção das ISA (International Standards on Auditing), considerando indicadores como crescimento económico, investimento estrangeiro, taxa de câmbio, exportações e importações. Investiga como a adoção ISA influencia o crescimento económico e o

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

investimento dos países. Baseado nessa teoria o estudo identifica que países que adotaram as ISA de forma precoce observam ganhos económicos significativos, como estabilidade cambial e maior atração de investimentos. Por outro lado, a adoção tardia e com adaptações locais das normas pode apresentar limitações, criando desafios na interpretação das práticas para investidores internacionais (Elmghaamez , Ntim, & Yekini, 2024).

Segundo Nascimento e Junioir (2020), a auditoria desempenha um papel essencial nas organizações, especialmente em um ambiente de negócios cada vez mais competitivo. Este artigo destaca a importância da auditoria interna como um aliado na tomada de decisão e na eficiência dos processos empresariais. A auditoria não só ajuda a detetar falhas e irregularidades, mas também proporciona uma oportunidade para melhorar os processos e fortalecer o controlo interno, o que resulta em maior produtividade e desenvolvimento organizacional. A gestão de riscos, por sua vez, é um componente crucial que envolve a identificação, avaliação e resposta a riscos, sendo vital para garantir a sustentabilidade e o sucesso das empresas. O artigo explora a integração da auditoria interna com a gestão de riscos, enfatizando que uma auditoria bem executada fornece informações valiosas que ajudam os gestores a tomar decisões informadas. Assim, a auditoria torna-se uma ferramenta indispensável para a eficiência organizacional e para a proteção dos ativos empresariais, contribuindo para a competitividade no mercado (Nascimento & Júnior, 2020).

Podemos destacar, que estes autores realçam a auditoria como uma ferramenta multifuncional e estratégica no ambiente corporativo. Além de verificar a conformidade, a auditoria oferece um olhar crítico sobre os processos internos, identifica lacunas, e propõe melhorias que reforçam a credibilidade da empresa perante investidores e reguladores. Ambos os estudos defendem uma abordagem estruturada e sistemática da auditoria, com princípios de integridade e imparcialidade, e destacam que auditorias consistentes e bem regulamentadas facilitam uma análise confiável dos processos organizacionais. Dessa forma, tanto a adoção das ISA quanto a aplicação rigorosa das diretrizes da NP ISO 19011:2019 promovem a credibilidade e a estabilidade financeira, essenciais para um ambiente económico integrado.

*Relatório de Estágio na Medinova, Lda.***1.1.1 Auditoria Interna**

A auditoria interna desempenhou um papel fundamental na gestão e prevenção de irregularidade durante a pandemia da COVID-19. Durante o período pandêmico, a importância da auditoria foi destacada, enfrentando desafios significativos na área de segurança e saúde no trabalho. A sustentabilidade e a funcionalidade do sistema foram colocadas à prova, e as eficiências no processo de trabalho dos profissionais de saúde durante a crise ressaltaram a desorganização organizacional e o descumprimento dos procedimentos de gestão (Mafort & Meleche, 2024).

O papel primordial da auditoria interna é de avaliar os processos internos, identificando possíveis irregularidades, ajustando práticas inadequadas e prevenindo a ocorrência de infrações. No período pandêmico, esta tornou-se ainda mais crucial, uma vez que a flexibilização das práticas de trabalho poderiam aumentar a incidência de erros passíveis de reprovação por uma auditoria. A capacidade de adaptação e inovação da auditoria permitiu que continuasse a fornecer resultados eficazes, garantindo a transparência e a integridade dos processos empresariais mesmo diante de circunstâncias adversas (Mafort & Meleche, 2024).

Oliveira e Filho (2023), exploram de forma abrangente o papel crucial da auditoria interna no suporte às organizações, no contexto do acompanhamento dos processos e na gestão de riscos e prevenção de fraudes. Estes autores defendem que a auditoria interna é apresentada como um pilar fundamental na garantia da integridade e da conformidade dos processos organizacionais, especialmente em contextos onde o controlo constante é necessário para o sucesso e continuidade das operações. A auditoria interna não só assegura que os processos administrativos, financeiros e operacionais estão a cumprir os padrões definidos, mas também permite uma visão crítica e estruturada da organização, identificando falhas e propondo melhorias para que a gestão possa tomar decisões informadas e eficientes.

Retrata ainda o aspeto importante do papel da auditoria interna na gestão de riscos e prevenção de fraudes. Onde esta atua como um mecanismo de controlo rigoroso que permite identificar vulnerabilidades em processos internos, especialmente em áreas sensíveis como as operações financeiras. A capacidade da auditoria interna de detetar fraudes e mitigar riscos é uma das suas principais contribuições para a integridade

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

operacional da organização. Ou seja, o artigo sublinha que a auditoria interna não se limita a identificar falhas nos processos; ao contrário, promove a melhoria contínua através da avaliação detalhada de todas as atividades operacionais (Oliveira & Filho, 2023).

Os autores Alquadah e outros (2023), destacam que a eficácia da auditoria interna no setor público da Jordânia depende de múltiplos fatores organizacionais e motivacionais. A pesquisa revela que o apoio da administração, a cooperação com auditores externos e a independência dos auditores internos são cruciais para a realização de auditorias eficazes, especialmente em um contexto onde a auditoria interna desempenha um papel vital na gestão de recursos públicos e na prevenção de práticas corruptas. Além disso, o estudo enfatiza que as recompensas extrínsecas não apenas motivam os auditores, mas também atuam como um moderador entre o empoderamento dos auditores e a eficácia de suas funções. Isso sugere que a estrutura de incentivos pode influenciar diretamente o desempenho e a motivação dos auditores, o que, por sua vez, impacta a qualidade das auditorias realizadas (Alquadah, et al., 2023).

Em suma, a auditoria interna é uma ferramenta estratégica, indispensável para a funcionalidade e sustentabilidade de uma organização. No contexto das atividades desenvolvidas durante o estágio, a auditoria interna poderia ter oferecido uma supervisão e apoio fundamental para garantir que todos os processos fossem realizados com rigor e eficiência. Esta abordagem proporciona à gestão a segurança de que as operações não só estão em conformidade, mas também otimizadas, minimizando riscos e potenciando o sucesso a longo prazo da empresa. A auditoria interna reforça, assim, o compromisso da empresa com a integridade e a eficiência, garantindo que os objetivos estratégicos sejam alcançados e que a reputação da organização seja preservada no mercado competitivo.

1.2 Auditoria de Conformidade

A auditoria da conformidade desempenha um papel central na verificação da adequação e cumprimento das normas, regulamentos e procedimentos internos que regem uma organização. Este tipo de auditoria foca-se em avaliar se os processos, políticas e operações da entidade e se atendem aos critérios estabelecidos, tanto em normas regulatórias externas quanto em padrões internos de qualidade e segurança. A conformidade, por sua vez, refere-se à adesão rigorosa às regulamentações aplicáveis, com o objetivo de mitigar riscos,

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

garantir a segurança dos processos e fortalecer a confiança dos *stakeholders*.

Lopes (2022), retrata as auditorias na avaliação da conformidade, onde centra-se no papel das auditorias para garantir que as operações e processos das organizações estão em linha com normas e regulamentos aplicáveis, visando credibilidade e confiança nas atividades organizacionais. Um dos pontos fortes destacados neste estudo é a importância dos critérios de avaliação específicos, que orientam o auditor para avaliar a conformidade. Com critérios bem definidos, a auditoria de conformidade torna-se mais objetiva e confiável, evitando interpretações subjetivas e promovendo uniformidade nos resultados. O autor também salienta que a conformidade contribui diretamente para a transparência e segurança das operações, sendo fundamental para prevenir práticas irregulares e garantir que a organização está a cumprir as suas obrigações regulatórias e normativas. A conformidade é vista não apenas como um requisito técnico, mas como uma prática que reforça a segurança e sustentabilidade das operações organizacionais. Sendo que este estudo defende a auditoria de conformidade como uma ferramenta de melhoria contínua, que ajuda a organização a identificar e corrigir falhas, consolidando uma cultura de responsabilidade e respeito às normas. Ou seja, este processo permite a implementação de práticas que assegurem o cumprimento contínuo, reforçando a confiança dos *stakeholders* (Lopes, 2022).

A norma ISSAI 400 (Normas Internacionais das Entidades Fiscalizadoras Superiores), apresenta os Princípios Fundamentais de Auditoria de Conformidade, emitidos pela INTOSAI (Organização Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores), com origem na normalização das práticas de auditoria de conformidade para entidades do setor público. A norma enfatiza a importância de princípios como objetividade, transparência e credibilidade para alcançar auditorias rigorosas e independentes, reforçando a confiança do público nas instituições. Um dos pontos centrais do ISSAI 400 é a definição e aplicação rigorosa de normas e critérios de auditoria, considerados fundamentais para a condução eficaz da auditoria de conformidade. Esses critérios, que podem incluir leis, regulamentos e políticas organizacionais, servem de base para avaliar as atividades e assegurar que a organização está a seguir as melhores práticas e obrigações legais. A ISSAI 400 também defende a auditoria de conformidade como uma prática para promover a responsabilidade pública. Outro aspeto importante é o princípio do julgamento e ceticismo profissionais, que

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

incentiva os auditores a manterem uma postura questionadora e prudente ao longo do processo de auditoria, garantindo que a avaliação da conformidade seja baseada em evidências rigorosas e que todos os achados sejam revisados de forma crítica. A ISSAI 400 também valoriza a qualidade e a documentação da auditoria, recomendando um processo de registo claro e detalhado das evidências, critérios e decisões de auditoria para garantir que as conclusões sejam transparentes, compreensíveis e fundamentadas (Compliance Audit - ISSAI 400, 2019).

Podemos constatar que estes autores reforçam a importância da auditoria de conformidade para promover segurança, transparência e responsabilidade, sendo que o primeiro foca-se na aplicação prática e melhoria contínua da conformidade no contexto organizacional, enquanto a ISSAI 400 proporciona um enquadramento normativo detalhado, assegurando que as auditorias do setor público são conduzidas com integridade e rigor técnico.

Gregório (2022), utiliza uma abordagem qualitativa baseada na literatura técnica e científica, o estudo descreve o papel e os benefícios de cada tipo de auditoria na gestão organizacional. Em relação à auditoria de conformidade, esta é definida como o processo que verifica o cumprimento das normas aplicáveis a um objeto auditado, avaliando se um processo ou produto cumpre os requisitos legais, regulamentares ou contratuais. A auditoria de conformidade é essencial para a minimização de riscos legais e operacionais, garantindo que os processos organizacionais estejam em conformidade com as normas e promovendo a transparência. Este estudo sublinha ainda o papel da auditoria de conformidade na implementação de padrões de qualidade e na obtenção de certificações e licenças, assegurando que os processos internos estejam alinhados com os requisitos normativos (Gregorio, 2022).

Adicionalmente, Júnior e Galdi (2020), complementam esta visão ao explorar o impacto dos Principais Assuntos de Auditoria (PAA) na transparência e qualidade das demonstrações financeiras. A inclusão de PAA nos relatórios de auditoria reforça o papel da conformidade em contextos empresariais, onde os auditores identificam e relatam tópicos de maior risco e incerteza, como a avaliação de ativos e passivos, que exigem maior atenção e detalhamento. A auditoria de conformidade, neste caso, vai além de uma verificação técnica, oferecendo aos investidores e *stakeholders* uma visão detalhada e

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

transparente sobre os desafios críticos enfrentados pela empresa, facilitando a tomada de decisões informadas e aumentando a confiança nas demonstrações financeiras apresentadas (Júnior & Galdi, 2020).

Henriques, Caldeira, Cruz e Simões (2024), abordam a auditoria de conformidade como uma ferramenta fundamental na proteção de infraestruturas críticas, onde o cumprimento rigoroso de normas e regulamentos é crucial para prevenir ameaças e garantir a segurança de sistemas essenciais como energia, telecomunicações e transportes. A pesquisa sugere que a auditoria de conformidade, ao ser aplicada continuamente, permite monitorizar e avaliar a eficácia dos controlos de segurança implementados. Este enfoque oferece uma resposta abrangente para a mitigação de riscos que possam comprometer a integridade e funcionalidade dessas infraestruturas (Henriques, Caldeira, Cruz, & Simões, 2024).

Heliodoro, Mouta, Pinho e Ramnos (2016) analisam o impacto da conformidade no relacionamento entre auditores e as organizações auditadas, destacando como relatórios qualificados podem influenciar a mudança de auditores. Este estudo evidencia que o cumprimento normativo, refletido nos relatórios de auditoria, é um fator determinante na avaliação da independência e integridade do auditor. Quando um relatório qualificado indica falhas de conformidade, a empresa auditada pode optar por substituir o auditor, sublinhando que o rigor e a imparcialidade na auditoria de conformidade são fundamentais para garantir relatórios financeiros fidedignos, sendo esta uma prática essencial para a transparência e integridade no mercado financeiro (Heliodoro, Mouta, Pinho, & Ramos, 2016).

1.2.1 Auditoria na Segurança e Saúde no Trabalho

As auditorias de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) desempenham um papel crucial na conformidade com normas como a NP EN ISO 45001:2018 e na promoção de ambientes laborais seguros. Esta revisão da literatura explora a importância das auditorias em diferentes contextos, como saúde e indústria, a integração de tecnologias inovadoras, o impacto da liderança na criação de uma cultura de segurança e o papel educacional dessas práticas. A análise mostra que as auditorias não apenas garantem conformidade, mas também incentivam a melhoria contínua e a adaptação às mudanças no ambiente de trabalho.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

De acordo com o Jornal da União Europeia, um ambiente de trabalho saudável, seguro e bem-adaptado é um dos pilares fundamentais dos Direitos Sociais. De acordo com este princípio, os trabalhadores têm o direito a um elevado nível de proteção de sua Saúde e Segurança no Trabalho, a um ambiente de trabalho ajustado às suas necessidades profissionais e que permita a sua continuidade no mercado de trabalho, além do direito à proteção de seus dados pessoais no contexto do emprego (União Europeia, 2017).

Dentro deste contexto, a auditoria de Segurança e Higiene no Trabalho assume um papel crucial na implementação e monitoramento dos sistemas de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST). A auditoria garante que as práticas empresariais estejam em conformidade com as normativas vigentes e promove a criação de ambientes laborais mais seguros e sustentáveis.

A adoção da norma ISO 45001:2018 é um marco relevante para as empresas portuguesas que desejam estruturar suas práticas de SST, conforme exposto por Morgado, Silva e Fonseca. Esta norma enfatiza a importância das auditorias como um mecanismo essencial para a melhoria contínua nos sistemas de SST. A norma propõe uma abordagem sistemática para a gestão de SST, onde as auditorias são fundamentais para verificar a conformidade dos processos com os requisitos normativos e avaliar a eficácia das ações implementadas. Ou seja, define um sistema de gestão que integra auditorias internas regulares como um elemento essencial para avaliar a eficácia das práticas de segurança e assegurar a melhoria contínua dos processos. A aplicação do ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act,) é particularmente relevante para as auditorias, pois a fase de verificação (Check) permite identificar desvios e ajustar as práticas para garantir um ambiente de trabalho mais seguro. O envolvimento da liderança e a participação ativa dos trabalhadores são destacados como fatores críticos para o sucesso das auditorias, assegurando que todos estejam comprometidos com a melhoria contínua (Morgado, Silva, & Fonseca, 2019).

A importância das auditorias para garantir a conformidade dos processos de SST também é evidenciada no artigo de Crossley e Thompson (2021), que analisa a auditoria dos registos de imunização de estudantes da área da saúde. Este estudo, embora focado na área da saúde, oferece uma analogia direta com os processos de SST, uma vez que as auditorias permitem

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

identificar deficiências na documentação e no cumprimento de normas de vacinação. No contexto da saúde, a falta de conformidade nos registos de vacinação pode implicar em riscos sérios, como a exposição a doenças transmissíveis. Analogamente, a ausência de práticas adequadas de SST em ambientes de trabalho pode resultar em acidentes e doenças ocupacionais. O estudo sublinha que as auditorias são ferramentas indispensáveis para a correção de lacunas de conformidade, contribuindo para a formação de futuros profissionais de saúde com uma sólida compreensão sobre a importância da segurança e da prevenção (Crossley & Thompson, 2021).

Complementando esta abordagem mais tradicional de auditorias, o autor Curtis e outros (2022) oferecem uma perspetiva inovadora ao explorar o uso de tecnologias de monitorização para auditorias de SST em ambientes de alto risco. Durante a pandemia de COVID-19, a implementação de sistemas de vigilância por vídeo foi utilizada para monitorizar a correta utilização e remoção de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) em tempo real. Esta abordagem permitiu identificar rapidamente falhas no cumprimento dos protocolos de segurança, fornecendo feedback imediato aos trabalhadores para corrigir procedimentos inadequados. A utilização de tecnologias como câmaras de vigilância nos processos de auditoria exemplifica como é possível aumentar a precisão e a rapidez na deteção de não conformidades, contribuindo para a redução de riscos de contaminação e melhorando as condições de trabalho em ambientes sensíveis. A capacidade de fornecer feedback em tempo real mostrou-se crucial para reforçar as práticas de segurança, demonstrando que a integração de tecnologias pode transformar os processos de auditoria, tornando-os mais dinâmicos e eficazes (Curtis, et al., 2022).

Outro aspeto essencial para o sucesso das auditorias de SST é o papel da liderança na criação e promoção de uma cultura organizacional voltada para a segurança. O estudo de McInnes, Phillips, Middleton e Gould (2014) investiga a importância do comprometimento dos gestores para que as auditorias sejam efetivas e para que a cultura de segurança seja aplicada em toda a organização. Segundo os autores, a liderança desempenha um papel crucial ao promover um ambiente onde a conformidade com as normas de segurança é uma prioridade partilhada por todos os colaboradores. Auditorias regulares, acompanhadas de feedback detalhado e imediato, são destacadas como práticas fundamentais para identificar falhas e implementar ações corretivas. Esta

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

abordagem é particularmente importante em ambientes como hospitais, onde práticas de higiene, como a lavagem das mãos, são essenciais para prevenir infeções. No entanto, os princípios apresentados podem ser aplicados em diversas indústrias e setores, reforçando que a liderança deve ser ativa na promoção de auditorias como ferramentas de melhoria contínua. Ao criar um ambiente de trabalho onde todos os colaboradores estão envolvidos na identificação e resolução de problemas, as organizações conseguem adaptar suas práticas de segurança às necessidades específicas do contexto, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro e eficiente (McInnes, Phillips, Middleton, & Gould, 2014).

Adicionalmente, as auditorias de SST são destacadas como um componente estratégico na avaliação da conformidade e no incentivo à melhoria contínua dos sistemas de gestão de segurança. Korban (2015) discute a utilização da ferramenta de auditoria MERIT (Management Evaluation Regarding Itemized Tendencies) para avaliar múltiplas dimensões de desempenho em SST, como a prevenção de acidentes, o uso de EPI e a investigação de incidentes. Este método de auditoria oferece uma análise detalhada e multicritério, facilitando a identificação de áreas problemáticas e a orientação de ações de melhoria. A adaptação das auditorias ao contexto específico de cada setor é vista como essencial para garantir que as práticas de segurança sejam eficazes e ajustadas às particularidades dos ambientes de trabalho. Korban destaca que as auditorias não são apenas instrumentos de conformidade, mas também são ferramentas dinâmicas para a melhoria contínua e a adaptação às mudanças, assegurando que as empresas se mantenham alinhadas com os padrões internacionais de segurança (Korban, 2015).

O uso de tecnologias da informação, como plataformas de auditoria baseadas na web, também se apresenta como uma solução eficaz para otimizar os processos de auditoria em SST. Sousa, Esteves, Abelha e Peixoto (2024) discutem o desenvolvimento de uma plataforma digital que automatiza as tarefas de auditoria e permite a realização de auditorias em tempo real. Esta plataforma facilita a análise e a organização dos dados, reduzindo a possibilidade de erros e aumentando a eficiência do processo de auditoria. A capacidade de gerar relatórios detalhados e de fornecer informações atualizadas permite que as instituições de saúde, por exemplo, realizem uma gestão mais precisa e ágil da segurança e qualidade. A integração de ferramentas tecnológicas nos processos de

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

auditoria permite uma adaptação mais eficiente às complexidades das atividades de SST, tornando os processos mais rápidos e menos propensos a falhas, especialmente em setores onde a precisão e a velocidade de resposta são cruciais (Sousa, Esteves, Abelha, & Peixoto, 2024).

A implementação de Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (Occupational Health and Safety Agency EU-OHSA) é uma resposta aos desafios contemporâneos de Segurança no Trabalho, conforme descrito neste artigo. Segundo os autores deste artigo, destacam que os sistemas de gestão de SST têm como objetivo estabelecer práticas preventivas que visam a identificação e controlo de riscos antes que estes se concretizem em acidentes ou doenças ocupacionais. As auditorias periódicas são apresentadas como um elemento fundamental para a eficácia desses sistemas, pois permitem a revisão constante dos processos e a adaptação às necessidades específicas de cada setor. A padronização das atividades de auditoria garante que as práticas de segurança sejam monitorizadas de forma consistente, assegurando a transparência e a conformidade com as normas internacionais, como a NP EN ISO 45001 (Çalış & Büyükakıncı, 2019).

De acordo com Kanarikas e Zerguine (2004), a participação ativa de todos os níveis de trabalhadores é um dos pilares para o sucesso das auditorias de SST. Defendem uma abordagem que redefine os conceitos de segurança, saúde e risco, enfatizando a importância de uma compreensão compartilhada desses termos para o sucesso das auditorias. Segundo os autores, a falta de clareza e uniformidade nas definições de conceitos-chave pode comprometer a eficácia das auditorias, pois diferentes interpretações podem levar a lacunas na avaliação e no controlo dos riscos. O estudo sugere que uma abordagem modular, onde os conceitos são adaptados aos diferentes níveis organizacionais, pode otimizar os processos de auditoria, garantindo que todos os colaboradores compreendam e sigam os mesmos padrões, promovendo uma avaliação consistente e ações corretivas eficazes (Karanikas & Zerguine, 2024).

Por fim, Silva (2004) refere que as auditorias internas surgem como uma prática essencial para promover a melhoria contínua e garantir a conformidade dos sistemas de gestão de SST. O estudo destaca que as auditorias internas não devem ser vistas apenas como uma

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

atividade de verificação de conformidade, mas também como uma oportunidade de aprendizagem e de aperfeiçoamento dos processos organizacionais. A capacitação contínua dos auditores internos e o uso de tecnologias, como *checklists* digitais, são apontados como fatores que aumentam a eficácia das auditorias, facilitando a identificação de riscos e permitindo que os auditores se concentrem em análises mais profundas. Além disso, o artigo ressalta a importância de complementar as auditorias internas com auditorias externas, garantindo uma visão crítica e imparcial do sistema de gestão de SST, o que evita a complacência e promove uma avaliação mais rigorosa (Silva, 2004).

Podemos dizer que referente a esta diversidade de autores, é possível concluir que as auditorias de SST são ferramentas fundamentais para a implementação e manutenção de sistemas de gestão que garantem a conformidade com as normas e promovem ambientes de trabalho seguros. A norma ISO 45001:2019 emerge como um guia central na estruturação desses sistemas, destacando a importância do ciclo PDCA e das auditorias regulares para assegurar a eficácia das práticas de SST e a melhoria contínua dos processos.

As auditorias desempenham um papel estratégico ao permitir a identificação de não conformidades, oferecendo *insights* valiosos para a implementação de ações corretivas e adaptativas. Além da verificação de conformidade, as auditorias têm também um papel educativo e de desenvolvimento organizacional, incentivando uma cultura de segurança que envolve todos os níveis da organização. O comprometimento da liderança e a formação contínua dos auditores são elementos críticos para o sucesso das auditorias, garantindo que todos os colaboradores estejam alinhados com os objetivos de segurança e saúde no trabalho. A integração de tecnologias inovadoras, como plataformas de auditoria digitais e sistemas de monitorização em tempo real, demonstra como as auditorias podem ser adaptadas para responder às exigências crescentes de eficiência e precisão na gestão de riscos.

Em síntese, os artigos ressaltam que uma abordagem sistemática e rigorosa das auditorias de SST, aliada à participação ativa de todos os colaboradores e ao uso de tecnologias avançadas, pode assegurar a criação de ambientes de trabalho mais seguros e conformes.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

As auditorias, ao promoverem a melhoria contínua e a adaptação às mudanças no ambiente de trabalho, tornam-se um pilar essencial para a gestão da Segurança e Saúde, protegendo os trabalhadores e contribuindo para o sucesso sustentável das organizações.

1.2.2 Auditoria na Segurança Alimentar

A auditoria exerce um papel fundamental na Segurança Alimentar, pois viabiliza a implementação, monitorização e adaptação dos Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar (FSMS – Food Safety Management System) e do sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (HACCP). A revisão de literatura referente a este ponto aborda diferentes aspetos da auditoria e da gestão de Segurança Alimentar, oferecendo uma visão ampla e integrada sobre a importância das auditorias internas, externas e dos processos de autoavaliação, além da capacidade de adaptação dos sistemas de segurança em situações de crise, como a pandemia.

Radu e outros (2023), estabelecem uma visão geral sobre a evolução do HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) e dos modernos sistemas de gestão de qualidade na indústria de alimentos. A análise conduzida pelos autores, mapeia o crescimento exponencial das pesquisas sobre HACCP a partir da década de 1990, destacando os Estados Unidos e a Europa como regiões com regulamentações e práticas avançadas, como a Diretiva Europeia 93/43/EEC e o Regulamento 853/2004. Essa base normativa e científica sobre o HACCP enfatiza a necessidade de protocolos rigorosos e auditorias regulares para evitar contaminações e garantir a qualidade dos alimentos, procura identificar e controlar pontos críticos no processo produtivo, evitando contaminações e falhas que possam comprometer a segurança dos alimentos. Neste cenário, a auditoria é essencial, pois, diante da complexidade das cadeias de produção e das regulamentações cada vez mais rigorosas, ela assegura que cada fase do processo esteja em conformidade com os padrões internacionais. Além disso, o artigo aborda inovações tecnológicas, como o uso de *blockchain* e inteligência artificial, que facilitam uma rastreabilidade mais detalhada e possibilitam auditorias em tempo real. Portanto, a auditoria atua como um pilar para a eficácia e atualização constante dos sistemas de gestão de Segurança Alimentar, garantindo a confiança nos produtos oferecidos ao consumidor (Radu, et al., 2023).

Dando sequência à ideia de práticas rigorosas, Appling, Lee e Hedberg (2018) aprofundam

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

a discussão ao relacionar a gestão da Segurança Alimentar com as violações de fatores de risco observadas durante inspeções de rotina. Com base na análise de 546 inspeções em estabelecimentos alimentares, os autores demonstram que a presença de um *Certified Food Manager* (CFM), em conjunto com auditorias externas, é um fator decisivo para reduzir significativamente falhas críticas que comprometem a segurança, como a contaminação cruzada e o controlo inadequado de tempo e temperatura de alimentos perigosos. Este estudo destaca que a atuação do CFM promove a criação de uma cultura de segurança e conformidade nos estabelecimentos, onde os procedimentos diários seguem padrões adequados e as auditorias externas reforçam essa prática. Dessa forma, a auditoria externa complementa as práticas internas, oferecendo uma visão imparcial e ajudando a detetar falhas que poderiam ser negligenciadas em inspeções de rotina ou autoavaliações. A auditoria externa, então, é indispensável para a verificação da conformidade e para a manutenção de padrões de Segurança Alimentar robustos e confiáveis (Appling, Lee, & Hedberg, 2018).

Avançando nesta perspetiva, Tóth e outro (2024) comparam práticas de autoavaliação com auditorias externas em cozinhas institucionais, reforçando a relevância de auditorias externas realizadas por auditores independentes. Os autores identificam que, embora a autoavaliação seja uma prática comum e importante para o cumprimento de normas, muitas vezes falha em identificar riscos de forma precisa, especialmente em áreas críticas como higiene pessoal, armazenamento e métodos de limpeza. Auditorias externas, ao contrário, oferecem uma visão imparcial e mais aprofundada, revelando não conformidades que passam despercebidas nas autoavaliações devido ao viés de familiaridade dos trabalhadores. Com base em observações diretas em cozinhas escolares, o estudo defende que a combinação de auditorias internas e externas é essencial para reduzir o risco e garantir uma supervisão mais rigorosa, fortalecendo a Segurança Alimentar ao melhorar continuamente os padrões. A conclusão do artigo aponta que a auditoria externa complementa a autoavaliação, fornecendo uma análise mais crítica e imparcial que contribui diretamente para a identificação e a correção de falhas, aumentando a eficácia dos FSMS (Tóth, et al., 2024).

Por outro lado, Maiberger e Sunmola (2023) analisam a importância das auditorias e eficácia dos FSMSs em tempos de crise, particularmente durante a pandemia de COVID-

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

19. Esse cenário destacou a importância da auditoria um mecanismo indispensável para ajustar rapidamente práticas e protocolos, mantendo a segurança tanto dos produtos quanto dos trabalhadores envolvidos na cadeia de produção alimentar. Em um contexto de crise, onde práticas inéditas, como o distanciamento social e o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), foram exigidas, as auditorias foram essenciais para ajustar protocolos e implementar medidas adicionais de segurança. Baseado em entrevistas com profissionais, o estudo mostra que auditorias contínuas e adaptativas foram fundamentais para identificar novos riscos e ajustar as práticas operacionais, garantindo a segurança dos trabalhadores e dos alimentos. Dessa forma, o artigo reforça o papel das auditorias não apenas na conformidade regular, mas também na resiliência organizacional e na capacidade de resposta rápida a desafios emergentes, como os impostos pela pandemia (Maiberger & Sunmola, 2023).

Por fim, Budak (2017) oferece um modelo específico de implementação do sistema HACCP para a produção de pimenta vermelha seca, com foco na prevenção de micotoxinas, especificamente aflatoxinas. Neste estudo, os autores identificam cinco Pontos Críticos de Controle ao longo do processo produtivo – desde a lavagem e triagem até o armazenamento final – que precisam ser monitorados para garantir a segurança e a qualidade do produto. Destacam também a importância de práticas como a análise de aflatoxinas e o controle de humidade para evitar proliferação fúngica. Este modelo reforça a ideia de que a implementação e a auditoria de pontos críticos específicos no processo produtivo são fundamentais para mitigar riscos de contaminação e garantir que o sistema HACCP funcione de forma preventiva, em vez de reativa. Ou seja, neste caso, a auditoria contínua é apresentada como uma prática indispensável para monitorar de perto cada etapa crítica e assegurar a eficácia do HACCP na prevenção de contaminações. O artigo sublinha a importância de auditorias frequentes para verificar a funcionalidade dos pontos críticos de controle, reafirmando a capacidade do sistema de agir preventivamente e assegurar a Segurança Alimentar (Budak, 2017).

Em síntese, podemos dizer que se torna evidente que a auditoria desempenha um papel central e multifacetado na Segurança Alimentar. Seja por meio de auditorias externas que garantem a conformidade com padrões internacionais, da combinação de autoavaliação e auditorias imparciais em ambientes institucionais ou da adaptação de práticas em situações

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

de crise, a auditoria é o elemento que permite a identificação e a correção de falhas em toda a cadeia produtiva. A evolução de sistemas como o HACCP demonstra que a Segurança Alimentar não pode ser alcançada sem uma abordagem rigorosa e sistemática, na qual a auditoria se posiciona como um instrumento essencial de controlo e uma estratégia contínua de melhoria. Além disso, em cenários de alto risco, como o enfrentado durante a pandemia, a auditoria destaca-se como um recurso essencial para uma resposta rápida e eficaz a novas exigências de segurança, solidificando sua importância na resiliência organizacional e na proteção da Segurança Alimentar mesmo em contextos críticos.

1.3 Auditoria Financeira

A auditoria financeira desempenha um papel essencial na promoção da integridade, transparência e confiabilidade das informações financeiras no ambiente empresarial mundial. Com o aumento da complexidade das operações empresariais e o avanço da tecnologia, a prática da auditoria passou por transformações significativas. A revisão da literatura demonstra uma convergência de fatores que influenciam a auditoria, tais como a adoção de normas internacionais, o impacto da tecnologia, os desafios à independência dos auditores e a necessidade contínua de formação e atualização dos profissionais da área.

O objetivo primordial da auditoria financeira é assegurar a precisão, conformidade e transparência das demonstrações financeiras, uma função essencial para empresas que competem em mercados mundiais. Como argumentado por Arens, Elder e Beasley (2014), a auditoria é crucial para garantir que as informações apresentadas aos acionistas, credores e outros stakeholders sejam fidedignas. Este papel torna-se ainda mais relevante para empresas de capital aberto, que dependem da credibilidade das suas demonstrações financeiras para atrair e manter investidores e financiadores. A auditoria, assim, não é uma mera formalidade, mas um componente essencial para construir a confiança e assegurar a integridade das operações financeiras (Arens, Elder, Beasley, & Hogan, 2014).

Um dos papéis fundamentais da auditoria financeira é identificar inconsistências, fraudes e erros nas demonstrações financeiras. Boynton e Johnson (2006) defendem que a auditoria vai além da simples verificação de números, envolvendo uma análise minuciosa dos processos e práticas contabilísticas, essencial para identificar práticas fraudulentas que podem comprometer a saúde financeira da organização. Esta função de deteção é vital para

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

proteger os interesses dos *stakeholders* e preservar a integridade organizacional. Desta forma, a auditoria financeira configura-se não apenas como um mecanismo de conformidade, mas como uma ferramenta essencial para mitigar riscos financeiros (Boynton & Johnson, 2006).

A adoção de normas internacionais, como as IFRS (International Financial Reporting Standards), constitui um pilar central na auditoria financeira moderna. Hayes, Wallage e Gortemaker (2014) sublinham que a implementação dessas normas promove uniformidade e comparabilidade das demonstrações financeiras a nível global, facilitando a análise dos relatórios financeiros por *stakeholders* internacionais. No mercado, a transparência e a credibilidade das informações são cruciais para captar e reter investidores. Assim, a conformidade com as normas internacionais reforça a reputação e a sustentabilidade de empresas que operam no cenário internacional, beneficiando economias emergentes que adotam esses padrões, embora enfrentem desafios como a complexidade técnica e a adaptação dos sistemas contabilísticos (Hayes, Wallage, & Gortemaker, 2014).

Um ponto complementar é a normalização contabilística, que facilita a comparabilidade dos relatórios financeiros entre países. analisa a implementação das Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) e das Normas Internacionais de Auditoria (ISA). A pesquisa revela que a adoção dessas normas tem sido fundamental para criar uma linguagem financeira comum, facilitando a comparabilidade e a transparência dos relatórios financeiros entre diferentes países. A normalização é especialmente importante em economias emergentes, que procuram alinhar suas práticas aos padrões globais, permitindo que seus relatórios financeiros sejam compreensíveis e confiáveis para investidores internacionais. A pesquisa destaca os desafios enfrentados pelas economias emergentes na adaptação a essas normas, como a necessidade de formação contínua e ajustes nos sistemas contabilísticos (Parlakkaya, Akmese, & Akmese, 2014).

Bozkurt, İslamoğlu e Öz (2013) complementam essa discussão ao destacar que, apesar dos benefícios reconhecidos das IFRS, como a melhoria na transparência e na consistência das informações financeiras, a adaptação é acompanhada por dificuldades. Essas dificuldades incluem a necessidade de treino contínuo e a complexidade das normas, especialmente para pequenas e médias empresas. A implementação das IFRS

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

requer, portanto, um esforço conjunto entre os reguladores, instituições educacionais e profissionais para garantir que os benefícios da normalização sejam efetivamente alcançados (Bozkurt, İslamoğlu, & Öz, 2013).

Outro aspeto relevante na auditoria financeira são os Key Audit Matters (KAMs). Hosseinnikani, Overland e Samani (2024) exploram o impacto da norma ISA 701 no *corporate governance*, focando na relação entre as divulgações feitas pelos auditores e as revelações financeiras da administração. Os resultados indicam que as empresas com auditores financeiros independentes apresentam uma maior correspondência entre os KAMs e as divulgações da gestão, o que reforça a supervisão e a qualidade das práticas contabilísticas. Ou seja, a presença de auditores financeiros melhora a transparência e reduz potenciais divergências nas informações reportadas, aumentando assim a confiança dos *stakeholders* na informação financeira. Este estudo sugere ainda que a combinação da implementação de normas como a ISA 701 com a obrigatoriedade da auditoria financeira poderia consolidar a responsabilidade e a qualidade das auditorias em empresas de capital aberto (Hosseinnikani, Overland, & Samani, 2024).

Minano, Izquierdo, Pincus e Wellmeyer (2024), apresentam outra perspetiva da relevância da divulgação KAM para entender o nível de dificuldade financeira de empresas auditadas. Utilizando uma base de dados de seis anos sobre empresas do Reino Unido, o estudo conclui que o número e a natureza dos KAM correlacionam-se diretamente com o grau de *stress* financeiro das empresas. As KAM que mencionam riscos que afetam a rentabilidade e a solvência são mais comuns em empresas financeiramente instáveis, destacando o valor preditivo dessas divulgações. Esse estudo contribui para a literatura ao demonstrar que as KAM são ferramentas eficazes para a avaliação de riscos financeiros, complementando o conceito tradicional de “*going concern*” ao reforçar a transparência e a utilidade da auditoria como um mecanismo de monitoramento (Minano, Izquierdo, Pincus, & Wellmeyer, 2024).

Adicionalmente, os autores Venturini, Bianchi, Machado e Paulo (2022), abordam as KAM como uma inovação que adiciona valor aos relatórios de auditoria ao fornecer detalhes sobre áreas críticas dos balanços financeiros. Ao sinalizar os pontos de maior subjetividade ou complexidade, os KAM contribuem para reduzir a assimetria informacional, auxiliando

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

analistas financeiros a fazer previsões mais precisas sobre o desempenho das empresas. Este estudo mostra que, ao aumentar a transparência, os KAM promovem uma visão mais detalhada sobre as áreas de maior risco, o que contribui para a confiança no mercado e para a tomada de decisão informada. Os autores argumentam que, apesar de a utilidade dos KAM poder diminuir em períodos curtos, eles são particularmente valiosos para previsões anuais, sugerindo um papel fundamental na confiabilidade das auditorias (Venturini, Bianchi, Machado, & Paulo, 2022).

A escolha do auditor também é um fator importante na qualidade da informação financeira. Khalil (2022), abordar a influência da escolha do auditor sobre a qualidade da informação financeira no setor bancário. Através de um modelo, os autores avaliaram se há diferenças na qualidade dos relatórios entre os bancos auditados pelas *Big Four* e os auditados por entidades locais. Os resultados não evidenciam uma diferença significativa na qualidade, questionando assim a percepção comum de que apenas as *Big Four* podem oferecer auditorias de alta qualidade. Este achado sugere que a contratação de auditores locais pode ser uma opção vantajosa e financeiramente mais acessível, sem comprometer a confiabilidade dos relatórios financeiros. A pesquisa também destaca a importância de se promover um mercado de auditoria mais inclusivo e equitativo, onde auditores locais tenham condições de competir, o que é essencial para o desenvolvimento de uma auditoria financeira robusta em economias emergentes (Khalil, 2022).

Com o avanço da digitalização e da inteligência artificial (IA), a auditoria financeira também se beneficia de inovações tecnológicas que aumentam a eficiência, precisão e proatividade na detecção de irregularidades. Segundo Abdullah e Almaqtari (2024), analisam como a inteligência artificial (IA) pode revolucionar os processos de auditoria. A IA permite a análise de grandes volumes de dados de forma mais eficiente e precisa do que os métodos tradicionais, possibilitando a identificação de padrões anômalos que poderiam indicar irregularidades financeiras. Os autores concluem que a adoção de tecnologias de IA pode melhorar significativamente a eficácia das auditorias, permitindo uma abordagem mais proativa na detecção de fraudes e na avaliação de riscos. Ou seja, o estudo mostra que essas tecnologias proporcionam ganhos de eficiência, precisão e velocidade, possibilitando auditorias em tempo real e análises preditivas que agregam valor à prática contabilística (Abdullah & Almaqtari, 2024).

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Dessa forma, a auditoria financeira se configura como um componente indispensável para a integridade das demonstrações financeiras, desempenhando um papel crítico em um ambiente empresarial mundial. A implementação de normas internacionais, como as IFRS e ISA, aliada ao uso de Key Audit Matters (KAMs) reforça a objetividade, a comparabilidade e a confiança nas auditorias. O impacto das novas tecnologias, especialmente da inteligência artificial, permite a análise detalhada e em tempo real, aprimorando a detecção de fraudes e irregularidades.

Além disso, a discussão sobre a escolha entre empresas de auditoria mundiais e locais sublinha a necessidade de um mercado mais inclusivo, onde a qualidade e a acessibilidade da auditoria sejam prioridades, mesmo em economias emergentes. Em síntese, a auditoria financeira evolui continuamente para atender às demandas de precisão, independência e transparência, consolidando-se como um alicerce fundamental para a confiança dos *stakeholders* no cenário global.

1.3.1 Departamento Financeiro

A auditoria financeira desempenha um papel crucial na avaliação da eficácia e integridade das operações do Departamento Financeiro. Através de uma análise independente e objetiva, os auditores financeiros têm a responsabilidade de verificar se os processos e práticas financeiros da organização estão a ser executados de acordo com as normas e regulamentações aplicáveis.

O Departamento Financeiro é um componente estratégico fundamental para a sustentabilidade e o sucesso de longo prazo de qualquer organização. É responsável pela supervisão de recursos financeiros essenciais, que vão muito além do simples controlo de caixa, impactando diretamente a competitividade, a criação de valor e a estabilidade da empresa. A literatura financeira reconhece amplamente essa importância, destacando as múltiplas funções deste departamento, que vão desde o controlo orçamental até à tomada de decisões estratégicas.

O controlo dos recursos financeiros é fundamental para a saúde e a eficiência de qualquer organização. Este processo é a base do departamento financeiro e é crucial para a maximização dos lucros e a eficiência operacional. De acordo com Ross, Westerfield e

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Jordan (2016), um controlo adequado do fluxo de caixa e das despesas não só evita desperdícios, mas também permite a elaboração de orçamentos realistas, alinhados aos objetivos da empresa. Políticas financeiras eficazes, portanto, são essenciais para assegurar a sustentabilidade a longo prazo do negócio, pois possibilitam que a empresa ajuste suas operações e alocações de recursos em resposta às flutuações do mercado (Ross, Westerfield, & Jordan, 2013).

Além do controlo, o planeamento financeiro é outro pilar essencial para garantir que a empresa tenha os recursos necessários para atingir seus objetivos de curto, médio e longo prazo. Conforme Brealey, Myers e Allen (2017), o departamento financeiro desempenha um papel crucial na análise de viabilidade de novos projetos, medindo riscos e identificando potenciais retornos. Esta análise permite que a administração tome decisões informadas sobre investimentos e financiamentos, orientando as escolhas estratégicas que, por sua vez, contribuem para o crescimento e a rentabilidade da empresa. A capacidade de antecipar desafios e oportunidades através do planeamento financeiro permite que a organização se adapte proactivamente às condições de mercado (Brealey, Myers, & Allen, 2017).

A definição da estrutura de capital é outro fator chave para a saúde financeira da empresa. A escolha entre capital próprio e dívida precisa ser cuidadosamente equilibrada para minimizar os custos de financiamento. Segundo Modigliani e Miller (1958), uma estrutura de capital eficiente não apenas reduz o custo total de capital, mas também maximiza o valor de mercado da empresa. O departamento financeiro procura essa otimização como uma estratégia para atender as expectativas dos acionistas, garantindo a viabilidade financeira da empresa enquanto promove o crescimento sustentável. A gestão eficaz da estrutura de capital é fundamental para assegurar que a empresa mantenha a flexibilidade financeira necessária para investir em oportunidades futuras (Modigliani & Miller, 1958).

Apoiar o crescimento sustentável implica expandir a empresa de maneira controlada, sem comprometer sua saúde financeira ou estrutura de capital. Gitman e Zutter (2018) enfatizam que o departamento financeiro é essencial para planejar essa expansão de forma estratégica. Isso inclui a análise contínua de novas oportunidades de mercado, a

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

manutenção da liquidez e o suporte a decisões que assegurem um desenvolvimento equilibrado. A expansão desmedida pode colocar em risco a estabilidade financeira da organização; portanto, o departamento financeiro atua como um guardião, garantindo que o crescimento não venha à custa da saúde financeira da empresa (Gitman & Zutter, 2018).

Por fim, o departamento financeiro desempenha um papel crucial na garantia de *compliance* e responsabilidade fiscal, minimizando o risco de sanções legais e danos à reputação. Segundo Brigham e Ehrhardt (2019), o cumprimento das obrigações legais e fiscais permite que a empresa opere dentro das normas estabelecidas, assegurando um relacionamento transparente e ético com reguladores e *stakeholders*. A conformidade não apenas preserva a integridade legal da empresa, mas também fortalece a confiança dos investidores e da sociedade em suas operações. Um departamento financeiro que prioriza a conformidade está, portanto, a contribuir para a construção de uma imagem corporativa sólida e respeitada, essencial em um ambiente empresarial cada vez mais regulado e competitivo (Brigham & Ehrhardt, 2019).

Em síntese, o Departamento Financeiro é um pilar essencial na estrutura organizacional, agregando valor através do planeamento, gestão e controlo de recursos. As suas funções abrangem desde o suporte na criação de estratégias de crescimento sustentável até a proteção contra riscos financeiros, além de assegurar a conformidade com as normas legais. O impacto positivo de uma gestão financeira eficiente, reforça a importância desse departamento na geração de competitividade e na sustentação do sucesso organizacional em um mercado cada vez mais dinâmico e desafiador.

A auditoria financeira complementa e fortalece as operações do Departamento Financeiro. Ao avaliar a eficácia dos controlos, processos de planeamento, gestão de riscos e *compliance*, a auditoria assegura que as práticas financeiras da empresa são sólidas e transparentes. Além disso, a auditoria contribui para a criação de valor e para a competitividade a longo prazo da organização, fornecendo confiança aos *stakeholders* e promovendo a integridade das informações financeiras. Em um ambiente empresarial cada vez mais complexo, a interdependência entre a auditoria financeira e o departamento financeiro é essencial para garantir a sustentabilidade e o sucesso da empresa.

*Relatório de Estágio na Medinova, Lda.***2 METODOLOGIA**

Para o desenvolvimento deste relatório de estágio, foi essencial adotar uma abordagem metodológica que permitisse não só uma compreensão aprofundada do funcionamento da empresa e a análise detalhada dos processos internos da empresa, mas também a implementação e desenvolvimento de soluções e oportunidade de melhoria adaptadas à realidade empresarial. Assim, foram utilizadas duas metodologias complementares: Observação Participante e Investigação – Ação.

A Observação participante, é uma metodologia de investigação qualitativa amplamente utilizada para estudar grupos, comunidades ou organizações, permitindo ao investigador participar diretamente nas atividades do ambiente que está a investigar. De acordo com Eric Laurier, esta abordagem não se limita a uma observação passiva; envolve uma participação ativa do investigador nas atividades diárias dos sujeitos de estudo. Através desta interação, é possível recolher dados mais ricos e significativos, que refletem não apenas as práticas visíveis, mas também as nuances e contextos que influenciam as interações e os processos. Ou seja, observação participante não é apenas um método de recolha de dados, mas uma forma de se envolver ativamente nas dinâmicas do grupo. O investigador torna-se parte do ambiente que observa, o que facilita a captura de nuances e contextos que podem influenciar o comportamento dos indivíduos (Laurier, 2010).

Podemos assim dizer que, este método consiste em envolver-se ativamente no cotidiano dos sujeitos de pesquisa, observando suas interações e comportamentos, enquanto se integra no grupo ou organização estudada. Isso permite que o investigador obtenha uma compreensão mais profunda e detalhada do fenómeno em questão, capturando os aspetos subtis que muitas vezes são perdidos em métodos de pesquisa mais distanciados, como inquéritos ou entrevistas.

No contexto de um estágio, a Observação Participante é uma ferramenta valiosa, especialmente porque permite ao estagiário envolver-se diretamente nas rotinas e processos da organização. Durante o período de estágio, o estagiário pode participar das tarefas diárias, enquanto observa as práticas, as interações entre os colegas e a forma como os procedimentos são implementados. Esta abordagem permite não só entender melhor o funcionamento da organização, mas também identificar oportunidades de melhoria que

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

poderiam não ser visíveis sem essa imersão direta.

Além disso, conforme Laurier destaca, a Observação Participante envolve mais do que simplesmente estar presente; requer uma participação ativa e a capacidade de “notar” aspetos do ambiente que poderiam escapar à atenção de um observador externo. Por exemplo, no caso do projeto desenvolvido, o estagiário pode observar como os diferentes departamentos interagem para gerir os processos de cobrança, como os funcionários comunicam com os clientes em atraso e quais são as práticas de negociação. Ao envolver-se ativamente nessas interações, o estagiário pode compreender não só os processos formais, mas também as dinâmicas informais que influenciam o sucesso ou o fracasso das estratégias implementadas. Esta imersão proporciona ao investigador uma visão rica e detalhada das práticas organizacionais, que pode servir de base para uma análise crítica e, eventualmente, para a formulação de propostas de melhoria. A Observação Participante permite, assim, que o estagiário não só observe o ambiente de trabalho, mas também participe dele de forma a captar uma compreensão mais completa das suas dinâmicas internas.

Podemos assim dizer que numa primeira fase, ao longo do estágio, a observação participante revelou-se particularmente útil, pois a interação com os colaboradores proporcionou uma visão abrangente sobre como cada departamento opera e se organiza. A experiência adquirida permitiu compreender como as atividades se interligam para contribuir para o desempenho global da empresa. Essa abordagem facilitou a identificação das particularidades e desafios enfrentados em cada área, permitindo um diagnóstico mais acertado das situações.

Durante o estágio, a participação ativa de vários departamentos foi essencial para o sucesso das iniciativas. Ao colaborar diretamente com os gestores e colaboradores, foi possível assegurar que as soluções propostas fossem adequadas à realidade da empresa e contassem com o apoio necessário para a sua implementação. Essa colaboração também foi fundamental no desenvolvimento de melhorias para o Manual de Procedimentos de Segurança, onde, com base nas observações e na recolha de dados, foram sugeridas atualizações nas normas e procedimentos, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro e eficiente.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

No decorrer do estágio, o plano inicial sofreu ajustes, adaptando-se às necessidades específicas da empresa. As atividades desempenhadas expandiram-se para vários departamentos, incluindo o Departamento Comercial, Gestão Operacional, Saúde e Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar, Recursos Humanos e, finalmente, o Departamento Financeiro. O objetivo de passar por diversos departamentos foi conhecer em detalhe a forma como cada um opera e compreender como as suas atividades se interligam e o colaborar diretamente com os gestores e colaboradores, foi possível assegurar que as soluções propostas fossem adequadas à realidade da empresa e contassem com o apoio necessário para a sua implementação. Esta compreensão facilitou a elaboração de uma proposta de melhoria no manual de procedimentos de segurança e a criação de um projeto focado em otimizações que podem contribuir para uma gestão mais eficiente e para uma auditoria mais eficaz (Laurier, 2010).

A segunda fase do estágio foi baseada na metodologia de investigação – ação, foi possível ajustar continuamente as soluções propostas, como a criação do departamento de Controlo de Dívida, de forma colaborativa, garantindo uma maior adesão dos colaboradores e um melhor entendimento dos problemas e soluções por parte da gestão. Este método proporciona não apenas a implementação de soluções práticas, mas também uma oportunidade de aprendizagem contínua para todos os envolvidos, fomentando uma cultura de inovação e melhoria dentro da empresa.

A metodologia de investigação – ação, de acordo com Smith e Kerridge, é uma abordagem colaborativa que promove mudanças práticas através de um ciclo contínuo de ação e reflexão. Esta metodologia é baseada num ciclo iterativo que inclui o diagnóstico da situação, a implementação de ações, a avaliação dos resultados e a reflexão sobre as mudanças efetuadas. Esta abordagem permite uma constante adaptação e ajuste das intervenções, de acordo com os resultados observados e as necessidades emergentes. Um dos aspetos centrais desta metodologia é o envolvimento ativo dos stakeholders. A participação dos colaboradores e de outras partes interessadas é essencial, uma vez que trazem para o processo os seus conhecimentos e experiências, enriquecendo as soluções desenvolvidas (Kerridge & Smith, 2012).

Segundo os autores Santos, S. Mamede e Amaral referem que a Investigação – Ação é uma

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

metodologia participativa que visa não só observar e compreender o ambiente de estudo, mas também promover mudanças através de um processo cíclico de intervenção e reflexão. Desenvolvida inicialmente por Kurt Lewin, esta metodologia envolve ciclos contínuos de diagnóstico, planeamento, ação, avaliação e aprendizagem. O objetivo é permitir que os investigadores, juntamente com os participantes do estudo, identifiquem problemas, implementem soluções e reflitam sobre os resultados para ajustar as intervenções de forma iterativa (Santos, Amaral, & Mamede, 2013).

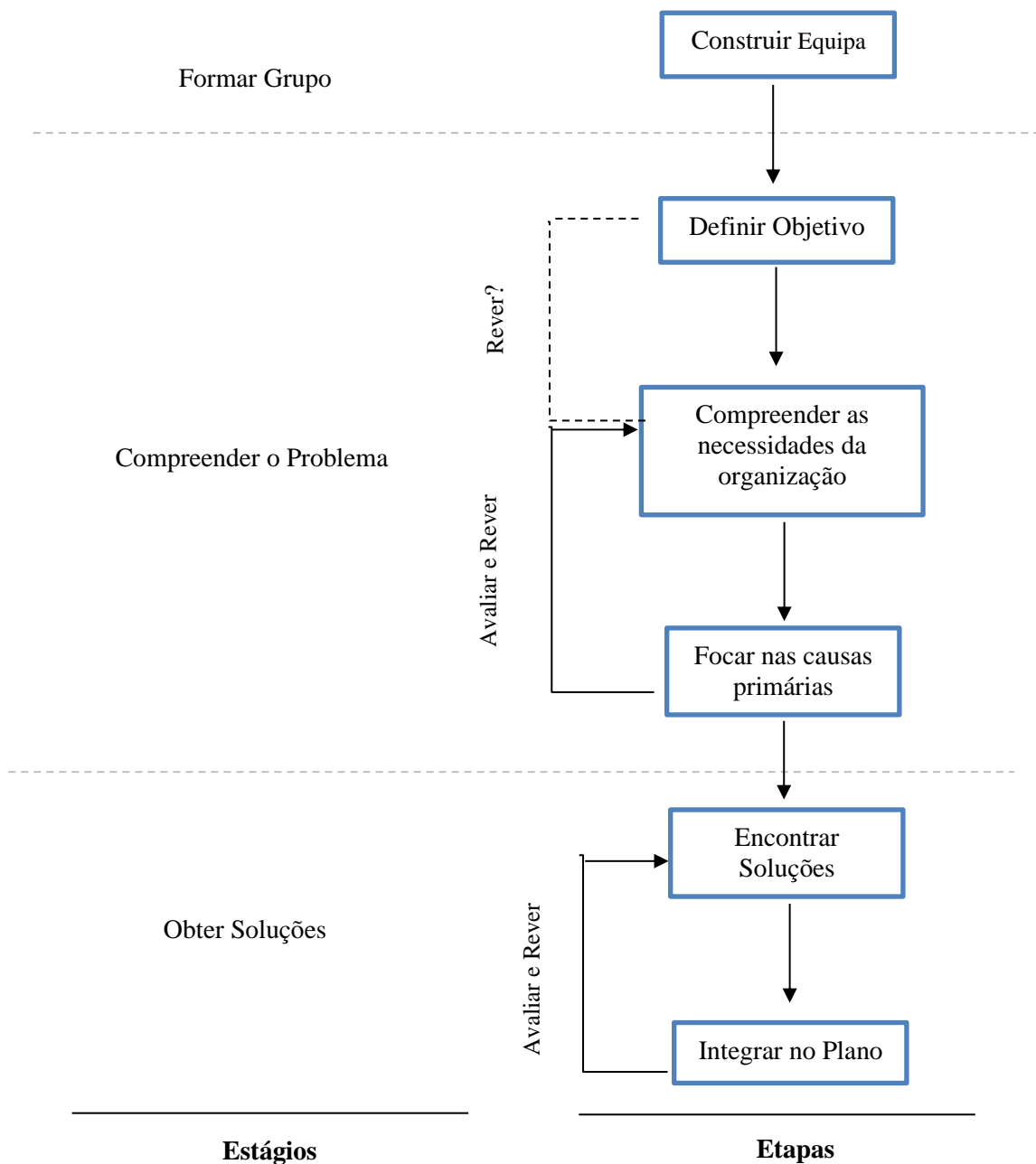


Figura 1- Etapas do processo de Investigação - Ação

Fonte: Adaptado de Santos, Amaral e Mamede (2013)

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

No contexto de um estágio, a Investigação-Ação oferece uma abordagem prática para identificar e resolver problemas dentro da organização. Os mesmos sublinham que esta metodologia é especialmente eficaz em ambientes onde se procura inovação ou melhorias contínuas. No caso de Controlo de Dívida, o estagiário poderia usar a Investigação-Ação para abordar problemas como atrasos no pagamento ou ineficiências nos sistemas de cobrança. Através da Investigação-Ação, o estagiário pode diagnosticar problemas específicos, como a falta de comunicação eficiente entre os departamentos de finanças e vendas, planejar intervenções para melhorar esses processos, executar essas ações e avaliar os resultados.

Um dos aspetos mais importantes da Investigação-Ação é o seu carácter participativo. Os colaboradores da organização não são apenas observados, mas também envolvidos no processo de mudança, garantindo que as soluções implementadas sejam viáveis e adaptadas às suas necessidades. Essa abordagem também permite que o estagiário trabalhe de forma colaborativa com a equipa, fomentando um ambiente de aprendizagem e melhoria contínua. Ao longo de várias iterações do ciclo de Investigação-Ação, o estagiário pode ajustar as intervenções com base no feedback da equipa e nos resultados observados, garantindo que as soluções propostas sejam refinadas e eficazes.

Outro ponto destacado por Santos, S. Mamede e Amaral é a capacidade da Investigação-Ação de gerar resultados práticos enquanto se aprende com o processo. Isso significa que, mesmo que as primeiras intervenções não sejam completamente eficazes, o processo de reflexão e ajuste permite que o estagiário e a equipa organizacional aprendam com as suas ações e melhorem continuamente até alcançar os resultados desejados. Esta metodologia, portanto, é ideal para um estágio onde o objetivo é identificar e implementar melhorias práticas em processos organizacionais (Santos, Amaral, & Mamede, 2013).

Em suma, tanto a observação participante como a metodologia de investigação – ação são abordagens valiosas e complementares. A observação participante permite uma imersão profunda e contextualizada, enquanto a metodologia de investigação-ação promove um ciclo dinâmico de ação e reflexão que resulta em mudanças práticas e sustentáveis. Ambas as metodologias sublinham a importância de uma postura reflexiva e adaptativa, garantindo que as intervenções sejam baseadas numa compreensão real das dinâmicas em jogo e que respondam de forma eficaz às necessidades identificadas.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

3 EMPRESA DE ACOLHIMENTO

A entidade na qual realizei o estágio, a PreCur – Saúde, Higiene e Segurança. Lda., passou por uma reestruturação e mudança de identidade corporativa. Passando a designar-se oficialmente como Medinova, Lda. no dia 12 de março de 2024. Anteriormente a esta, era representada por um grupo de empresas: PreCur - Saúde Higiene e Segurança, Lda., A Inovadora - Fiscalização Preventiva de Bens e Serviços, Assessoria Especializada, Lda., e Garantida da Fórmula, Lda. Atualmente, todas as operações e serviços foram unificados, ou seja, existiu uma fusão das 3 empresas e começaram a exercer sob o nome Medinova, Lda., o que reflete a nova fase de desenvolvimento e consolidação da empresa no mercado.

3.1 Setor de Saúde, Segurança e Prevenção

O setor de saúde, segurança e prevenção é essencial para garantir o bem-estar dos colaboradores e a sustentabilidade das organizações. Este setor foca-se na prestação de serviços externos especializados que têm como objetivo identificar, mitigar e prevenir os riscos associados ao ambiente de trabalho, assegurando que as empresas cumpram as normas legais e promovam espaços laborais seguros e saudáveis.

No que diz respeito à área da saúde, esta assume um papel de grande relevância, tanto no âmbito profissional como pessoal. A implementação de programas de Saúde Ocupacional é crucial, permitindo a deteção precoce de doenças e a promoção de hábitos saudáveis entre os colaboradores. Ao zelar pela saúde dos seus trabalhadores, as empresas garantem um dos seus ativos mais valiosos, o que se reflete diretamente em maior produtividade, melhor desempenho e satisfação no ambiente de trabalho.

Nos dias de hoje, a saúde mental tem sido cada vez mais valorizada, em grande parte devido às crescentes pressões e desafios que marcam a atualidade. Um dos grandes problemas no ambiente de trabalho é o *burnout*, ou síndrome de esgotamento profissional, já considerado uma doença pela OMS. Este fenómeno enquadra-se no *stress* ocupacional, ou seja, o *stress* causado pelas atividades profissionais, caracterizado principalmente pela exaustão emocional e pela redução do envolvimento do indivíduo com o trabalho. Longe de ser uma situação rara, o *burnout* afeta mais de 40 milhões de trabalhadores na União Europeia e é responsável por mais de metade dos casos de absentismo laboral nas empresas europeias.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

As empresas têm vindo a reconhecer a importância de promover o bem-estar físico e mental dos seus colaboradores, e, para combater estes problemas, adotam iniciativas como a ginástica laboral. Esta prática apresenta múltiplos benefícios, tanto para os colaboradores como para as empresas. Do ponto de vista dos colaboradores, a ginástica laboral contribui para a redução do *stress*, melhora a saúde cardiovascular, aumenta a concentração e a energia, e previne dores e lesões ocupacionais. Para as empresas, esta prática ajuda a reduzir o absentismo, aumenta a produtividade, melhora o ambiente organizacional e diminui os custos associados à saúde.

Relativamente à parte da segurança, podemos constatar que segurança desempenha um papel crucial na proteção de bens, pessoas e ambientes de trabalho, pois assegura que as empresas cumpram com os regulamentos legais e adotem práticas preventivas eficazes. A segurança no local de trabalho é não só um fator de conformidade legal, mas também uma componente essencial para o bem-estar dos colaboradores e para a produtividade empresarial. As Empresas que investem em segurança demonstram responsabilidade social e compromisso com a sustentabilidade organizacional, reduzindo custos associados a acidentes e doenças ocupacionais.

A segurança como atua em diversas áreas a mesma está sujeita a vários requisitos legais, para cada área diferente que atua, como na área de Segurança no Trabalho abrange leis e regulamentos concretos, o mesmo acontece na Segurança Alimentar, na Segurança contra Incêndios, Controlo de Pragas e Desinfestação.

O cumprimento das legislações e normas aplicáveis é uma obrigação fundamental para todas as organizações. O setor da segurança garante que as empresas respeitem as diretrizes estabelecidas pelas autoridades competentes, evitando sanções legais e melhorando a reputação corporativa. A conformidade não é apenas uma questão de legalidade, mas também de ética e responsabilidade social, refletindo o compromisso das organizações com a Saúde e Segurança dos seus colaboradores. As organizações que investem em segurança demonstram um compromisso com a responsabilidade social, onde a proteção dos colaboradores e a promoção de um ambiente de trabalho seguro não só beneficia os trabalhadores, mas também melhora a imagem da empresa junto da sociedade.

Podemos constatar que o setor de prevenção está interligado com o setor de segurança, pois

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

a capacidade de antecipar e prevenir riscos é uma das principais funções do setor da segurança. Esta desempenha um papel estratégico na mitigação de riscos e na criação de um ambiente seguro e saudável, contribuindo significativamente para a sustentabilidade das organizações. A adoção de medidas preventivas é essencial para minimizar os riscos identificados, podem incluir desde a melhoria das condições físicas do ambiente de trabalho, como a ergonomia, até a implementação de protocolos de segurança em caso de emergências. É importante que estas medidas sejam constantemente revistas e atualizadas, de forma a responder às novas realidades e desafios que possam surgir. Para além disso, a realização de avaliações dos riscos e a elaboração de planos de contingência permitem que as empresas se preparem para emergências, como incêndios, desastres naturais ou incidentes de segurança. Uma gestão eficaz de crises pode minimizar danos e garantir a continuidade dos negócios, protegendo tanto os colaboradores como os ativos da organização.

A interligação entre estas áreas mostra que investir na saúde, segurança e prevenção não é apenas uma questão de cumprimento legal, mas também uma estratégia fundamental para assegurar o sucesso e a eficiência das organizações a longo prazo.

3.2 Entidade de acolhimento do Estágio - Medinova, Lda.

A Medinova, Lda, é uma empresa portuguesa, com um capital social de 50.000€. A sede está localizada em Lousada, sendo identificada pelo número de contribuinte 506940241 e o seu registo comercial encontra-se arquivado na Conservatória de Lousada. A sua atividade principal é voltada para a prestação de serviços especializados.

A entidade, embora recentemente conhecida no mercado sob a atual designação, já tinha uma trajetória consolidada anteriormente, operando sob um conjunto de empresas, nomeadamente: PreCur - Saúde Higiene e Segurança, Lda., A Inovadora - Fiscalização Preventiva de Bens e Serviços, Assessoria Especializada, Lda., e Garantida da Fórmula, Lda. Apesar do curto tempo de existência da Medinova sob o novo nome, esta já se destaca no mercado, refletindo o seu compromisso com a qualidade e responsabilidade, comprovado pelas certificações e autorizações que obteve (exemplo de algumas no Anexo 2), sendo estas:

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

- Autorizada pela Direção Geral da Saúde (DGS) para prestação de serviços de Saúde do Trabalho (sinónimos: Saúde Ocupacional e Medicina do Trabalho);
- Autorizada pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) para prestação de serviços de Segurança no Trabalho;
- Certificada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) para ministrar formação certificada;
- Profissionais com formação certificada pela DGERT;
- Certificados pela norma portuguesa NP 4413 que permite habilitação para a instalação do sistema de segurança contra incêndios;
- Certificação pela NP EN ISO 9001:2015.



Figura 2- Certificações e Autorizações Medinova.

Fonte: Documentos Internos

A empresa em questão integra o setor de saúde, segurança e prevenção, sendo especializada na prestação de serviços externos. O seu foco está na prevenção de riscos e na promoção da Saúde e Segurança em ambientes laborais. As áreas de atuação da empresa, incluem a Medicina no Trabalho, Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar, Controlo de Pragas e Desinfestação, Sistemas de Segurança contra Incêndios e Formação Profissional. Estes serviços são essenciais para garantir que as entidades económicas cumpram as normas regulamentares e assegurem ambientes de trabalho seguros e saudáveis.

3.2.1 Serviços Medinova

Nos serviços especializados que a empresa Medinova oferece, estas encontram-se divididas em diferentes tipos de serviços e diferentes especialidades, no Anexo 3 apresento o fluxograma de alguns serviços.

A área da saúde sendo um dos pilares fundamentais nas operações da empresa, especialmente no que diz respeito à Saúde Ocupacional e à promoção do bem-estar dos

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

trabalhadores. Oferece um conjunto de atividades e recursos focados na prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação da saúde, contando com o envolvimento de profissionais de saúde qualificados, infraestruturas adequadas e tecnologias médicas avançadas. Esta encontrasse subdividida em 7 serviços, medicina no trabalho, medicina desportiva, medicina curativa e especialidades médicas, medicina física e reabilitação, unidades móveis de saúde, análises clínicas, exames complementares de diagnóstico.

No contexto da área da segurança, esta é abordada de forma diversificada, abrange serviços relacionados à Segurança Alimentar e no Trabalho, que são essenciais para a proteção e bem-estar nos espaços laborais, que contribuem para a redução de riscos e a proteção de vidas e património.

O serviço de Segurança no Trabalho encontrasse subdividida em 6 subserviços, Avaliação, Medidas de autoproteção (MAP), Acompanhamento, Planos de Saúde e Segurança, Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e sinalética. Por exemplo o subserviço de avaliação consiste na proteção da saúde dos colaboradores, que é assegurada através da identificação de riscos ocupacionais, da prevenção de acidentes e doenças profissionais, bem como do fornecimento de tratamento adequado sempre que necessário. Os Planos de Saúde e Segurança consistem em oferecer soluções abrangentes para a implementação de medidas de Saúde e Segurança no Trabalho, que se adaptam às necessidades específicas de cada projeto ou obra, com o propósito de assegurar o cumprimento das normas e legislação em vigor na área da segurança laboral. O serviço das MAP, abrange todas as categorias de risco e visa garantir a segurança e proteção das pessoas em diversos contextos. Estas medidas são desenvolvidas em conformidade com a legislação e normas de segurança em vigor, com o objetivo de prevenir acidentes, incêndios, desastres naturais e outros eventos que possam ameaçar vidas e património.

A Segurança Alimentar está dividida em 4 subserviços, Sistema HACCP, Auditorias, Consultoria, Análises e Declaração Nutricional. Por exemplo, o subserviço auditorias consiste na realização de auditorias periódicas e pontuais que visam garantir a conformidade dos processos, procedimentos e normas estabelecidas na indústria alimentar. E durante essas auditorias, os profissionais da empresa efetuam uma avaliação detalhada dos sistemas de produção, distribuição, armazenamento, confeção e apresentação dos

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

alimentos aos clientes, sempre com foco nos critérios de higiene, qualidade e Segurança Alimentar. O sistema HACCP, tem como finalidade identificar e controlar os riscos ligados à produção, processamento, armazenamento e distribuição de alimentos. Este subserviço abrange a análise e avaliação de todas as fases do processo de produção alimentar, desde a receção das matérias-primas até ao produto final. A consultoria segue a implementação de sistemas de gestão de Segurança Alimentar, como a ISO 22000 e o BRCGS (*British Retail Consortium Global Standards* - é um conjunto de normas globais desenvolvido pelo British Retail Consortium, que visa garantir a segurança, qualidade e conformidade dos produtos em toda a cadeia de fornecimento), e oferece às empresas os recursos essenciais para aprimorar a qualidade dos alimentos, assegurar o cumprimento das normas legais e reforçar a confiança e a credibilidade da marca.

Na área da prevenção encontram-se os serviços de Sistemas de Segurança Contra Incêndios e Controlo de Pragas e Desinfestação. No serviço de SSCI a entidade recorre aos serviços e equipamentos de deteção precoce e sistemas de alarme de incêndios (Extintores, Bocas de Incendio Armadas, Mantas de Incêndio e Sistemas Automáticos de Deteção de Fumos), com o objetivo de proteger a vida humana, o ambiente e o património e dando prioridade à segurança e à qualidade dos seus produtos e serviços, oferecendo soluções de longa duração.

O Controlo de Pragas e Desinfestação consiste nos serviços Desbaratização, Desratização e Controlo de outras pragas urbanas e ambientais. Onde abrangem a adoção de um conjunto de ações preventivas e manutenções periódicas para prevenção de graves ocorrências.

A empresa dispõe ainda de Formação certificadas e não certificadas, onde os formadores são especializados na respetiva área de atuação e certificados pela DGERT.

3.2.2 Visão, missão e Valores

3.2.2.1 Visão

A visão da empresa Medinova, Lda. é posicionar-se como líder na prestação de serviços especializados em saúde, segurança e prevenção de riscos, oferecendo soluções integradas que promovam ambientes de trabalho mais seguros, saudáveis e em conformidade com as normas legais. A mesma pretende garantir a confiança de todas as entidades económicas com as quais colabora, tornando-se um parceiro indispensável na prevenção de riscos e na

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

promoção da segurança e bem-estar.

3.2.2.2 Missão

Relativamente à missão, é de assegurar a proteção e o bem-estar dos seus clientes através da prestação de serviços externos de elevada qualidade. Estes serviços são vocacionados para a Saúde e Medicina no Trabalho, Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar, Formação Profissional, Controlo Integrado de Pragas e Segurança contra Incêndios. Com estas áreas de atuação, a empresa visa fortalecer a confiança das entidades económicas e assegurar que estas cumpram com as suas obrigações legais, promovendo a saúde e a segurança no local de trabalho.

3.2.2.3 Valores

Por fim, os valores da empresa Medinova são alicerçados na credibilidade da marca e na confiança dos seus clientes. A empresa acredita que um serviço de qualidade começa com uma base sólida, construída na confiança que os clientes depositam nos serviços prestados. A credibilidade dos seus serviços e das parcerias que estabelece é fundamental para garantir a saúde, segurança e o sucesso dos seus clientes.

3.2.3 *Objetivos estratégicos*

Com base na visão de liderança no setor de saúde, segurança e prevenção de riscos, na missão de assegurar o bem-estar das entidades económicas através de serviços especializados, e nos valores de credibilidade e confiança, empresa Medinova. definiu um conjunto de objetivos estratégicos que orientam as suas atividades e expansão no mercado. Estes objetivos visam reforçar a posição da empresa a nível nacional, melhorar continuamente os serviços prestados e garantir a satisfação dos seus clientes. Os principais objetivos estratégicos da empresa são por exemplo:

- Consolidar a liderança no mercado de Saúde e Segurança no Trabalho a nível nacional, onde tem como principal objetivo estratégico fortalecer a sua posição de liderança no setor da Saúde e Segurança. Para atingir esse objetivo, a empresa procura consolidar o seu reconhecimento no mercado como fornecedora de soluções integradas e completas, isto inclui a prestação de serviços de excelência. Ao garantir a conformidade com as normas legais e regulatórias, a esta posiciona-

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

se como um parceiro essencial para empresas que procuram prevenir riscos laborais e promover ambientes de trabalho seguros e saudáveis;

- Expandir a oferta de serviços especializados, onde a expansão da gama de serviços prestados é um objetivo estratégico fulcral, visto que objetivo é garantir que a empresa seja capaz de responder às necessidades emergentes do mercado e às mudanças nas regulamentações legais. Planeia aumentar a sua oferta de serviços, inovando nas áreas que presta serviços;
- Garantir a excelência na prestação de serviços, ou seja, manter e elevar continuamente o nível de qualidade dos serviços prestados. A empresa acredita que a excelência no serviço é um pilar essencial para garantir a confiança dos seus clientes. Para atingir este objetivo, a empresa aposta na formação contínua das suas equipas, no uso de tecnologias avançadas e na implementação de processos eficientes que assegurem a qualidade e a conformidade com as regulamentações aplicáveis;
- Promover a segurança e o bem-estar no local de trabalho, um dos pilares da atuação da empresa Medinova é o compromisso com a promoção da segurança e do bem-estar no ambiente laboral. O objetivo é contribuir ativamente para a redução de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e outros riscos no local de trabalho. Para isso, oferece soluções personalizadas de prevenção de riscos, desde auditorias e avaliações de riscos até à implementação de sistemas de segurança, formação de colaboradores e controlo integrado de pragas;
- Aumentar a confiança e fidelização dos clientes, onde o objetivo é fortalecer o relacionamento com os clientes e promover a sua fidelização. A empresa procura estabelecer parcerias duradouras, baseadas na confiança, credibilidade e na satisfação dos seus clientes. Ou seja, compromete-se a fornecer um serviço personalizado e contínuo, garantindo que cada cliente receba soluções adequadas às suas necessidades e conformes às exigências legais;
- Assegurar o cumprimento das regulamentações e normas legais, pois a conformidade com as normas e regulamentações é um fator central na atuação, visto

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

que o objetivo estratégico é garantir que todos os serviços prestados pela empresa estejam em total conformidade com as normas legais, especialmente nas áreas de Saúde Ocupacional, Segurança no Trabalho e Segurança Alimentar. Para tal, mantém-se constantemente atualizada em relação às alterações legais e regulamentares, oferecendo aos seus clientes soluções que não apenas cumprem, mas também antecipam as exigências legais;

- Desenvolver parcerias estratégicas e colaborações, empresa reconhece a importância de fortalecer parcerias estratégicas como forma de aumentar a sua capacidade de inovação e crescimento. Visto que é ao estabelecer colaborações com outras entidades especializadas, tanto a nível nacional como internacional, nas áreas de Saúde e Segurança, formação e tecnologia, que estas parcerias permitem aceder a novos mercados, tecnologias de ponta e melhores práticas, aumentando a qualidade e eficácia dos seus serviços.

Estes objetivos estratégicos representam um plano estruturado de crescimento e consolidação da empresa Medinova, Lda., que se orienta pela qualidade dos seus serviços, a satisfação dos clientes e a liderança no setor, mas um parceiro confiável e indispensável para as empresas que procuram a conformidade, segurança e excelência nos seus ambientes de trabalho. Estes objetivos são fundamentais para guiar a empresa no cumprimento da sua visão de ser uma referência no mercado e garantir que os seus valores de credibilidade e confiança se mantenham sempre presentes nas suas operações.

3.2.4 Estrutura organizacional

A estrutura organizacional constitui a ligação entre as orientações estratégicas da organização e a sua forma de atuação no mercado e pode ser definida como a forma como a autoridade é atribuída através das relações de dependência hierárquica e de cooperação, a forma como as atividades são especificadas e distribuídas e ainda a forma como são estabelecidos os sistemas de comunicação no interior das organizações.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

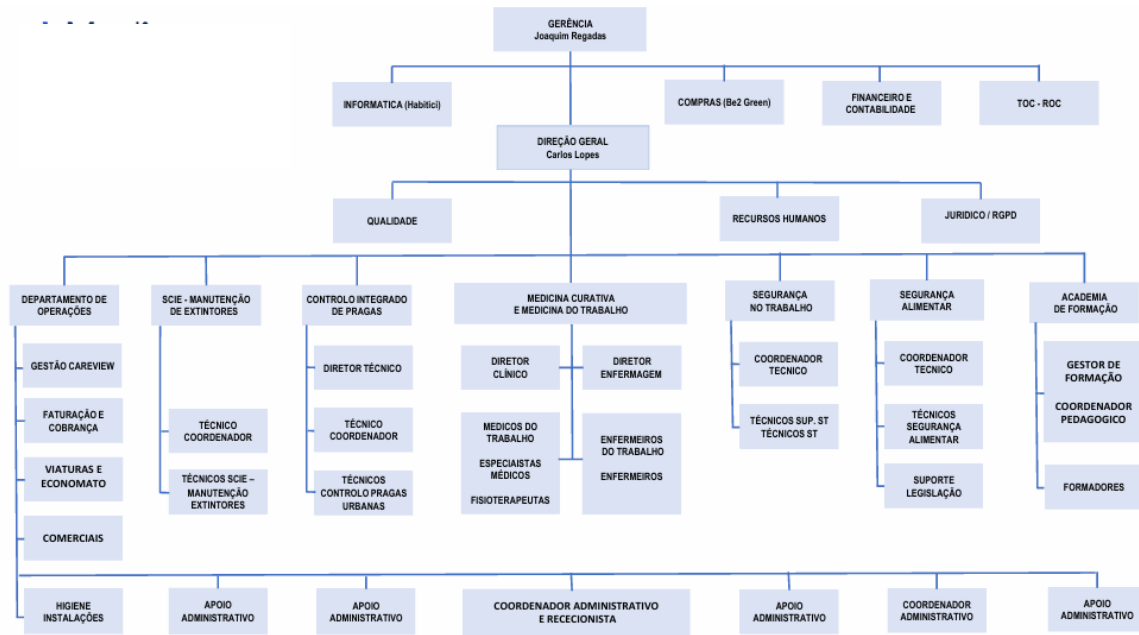


Figura 3- Organograma da Medinova

Fonte: Documentos Internos

Tendo em conta a Figura 3, podemos observar a estrutura hierárquica e funcional de uma organização, detalhando as áreas de responsabilidade, os cargos e a ligação entre os diferentes departamentos. Este foi aprovada em 1 de setembro de 2024, e inclui tanto funções operacionais como estratégicas da empresa.

No topo, encontra-se a Gerência e a Direção Geral, liderada por Joaquim Regadas na gerência e Carlos Lopes na direção geral. Estes cargos representam a liderança estratégica da organização, sendo responsáveis pela supervisão global de todas as operações e pela tomada de decisões cruciais para o cumprimento dos objetivos organizacionais. A Gerência e a Direção Geral asseguram a coordenação entre departamentos chave como operações, finanças, compras e controlo de qualidade, promovendo a integração das diversas funções da empresa.

De seguida, encontram-se as direções específicas, como o Diretor Clínico, o Diretor de Enfermagem e o Diretor Técnico. Estes são responsáveis por supervisionar áreas operacionais especializadas, tais como Medicina, Segurança no Trabalho, Controlo de Pragas e Segurança Alimentar. Estas direções são fundamentais para garantir que as operações técnicas da organização sejam executadas de forma eficaz, mantendo-se alinhadas às diretrizes estratégicas estabelecidas pela Gerência e Direção Geral. Além

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

disso, essas direções mantêm uma ligação próxima com os níveis inferiores da hierarquia, promovendo a execução eficiente das atividades no terreno.

Na base do organograma, estão as equipas operacionais e de suporte, que desempenham um papel essencial no dia a dia da organização. Entre essas equipas incluem-se Técnicos de Segurança no Trabalho, enfermeiros, fisioterapeutas, especialistas médicos e Técnicos de Controlo de Pragas. Estas funções operacionais são apoiadas por um suporte administrativo e de recursos humanos robusto, garantindo que as operações diárias sejam conduzidas de forma eficiente. Outro elemento importante nesta estrutura é a academia de formação, que, através de coordenadores pedagógicos e formadores, promove o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, assegurando a atualização e o aprimoramento das competências internas.

A importância de um organograma bem estruturado para a organização é significativa, tanto em termos estratégicos quanto operacionais. Em primeiro lugar, ele oferece uma clareza essencial sobre as funções e responsabilidades de cada colaborador, ajudando a evitar confusões e sobreposições de tarefas. Esta clareza não só melhora a eficiência, como também facilita a resolução de conflitos dentro da organização. Além disso, ao definir de forma precisa as linhas de comunicação entre os diferentes níveis hierárquicos, o organograma promove uma comunicação interna eficaz, garantindo que as informações fluam de forma adequada e que as decisões sejam tomadas de maneira informada e ágil. Essa comunicação clara é fundamental para a coordenação entre departamentos e para o sucesso geral da organização. Os gestores podem utilizá-lo para identificar rapidamente as suas áreas de supervisão, delegar tarefas de forma eficiente, avaliar o desempenho e implementar estratégias de melhoria contínua. Esse nível de visibilidade é crucial para a gestão eficaz dos recursos humanos e materiais, assegurando que a organização funcione de maneira harmoniosa e direcionada para os seus objetivos.

Em suma, o organograma apresentado reflete não apenas a estrutura interna da organização, mas também é um instrumento crucial de gestão. Ele promove a organização eficaz dos recursos, a comunicação clara e o alcance dos objetivos estratégicos, sendo essencial para a eficiência operacional e o crescimento sustentável da organização.

*Relatório de Estágio na Medinova, Lda.***3.2.5 Enquadramento Legal**

A empresa Medinova, como prestadora de serviços em diversas áreas, deve assegurar o cumprimento de um conjunto abrangente de regulamentos legais que garantem a proteção dos trabalhadores e a conformidade com as normas estabelecidas em Portugal, exemplo dessa aplicação é o ciclo PDCA, representado no anexo 4. De seguida, são apresentados os principais regulamentos e normas relevantes, com um foco na sua importância e aplicação nos serviços oferecidos pela empresa, bem como na relevância da qualidade na prestação desses serviços.

Antes de abordar as áreas específicas de Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar, Sistemas de Segurança Contra Incêndios (SSCI) e Controlo de Pragas, é fundamental destacar a importância da norma NP EN ISO 9001:2015. Esta norma, reconhecida internacionalmente, estabelece requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade, com o objetivo de garantir a satisfação do cliente e a melhoria contínua dos processos dentro das organizações.

A norma NP EN ISO 9001:2015 é um padrão internacional amplamente reconhecido que estabelece requisitos para um SGQ, onde visa garantir que as organizações atendam consistentemente às necessidades e expectativas de seus clientes. Esta norma é aplicável a qualquer organização, independentemente de seu porte ou setor de atuação, e adota uma abordagem baseada em processos. Isso significa que as empresas devem identificar, gerir e melhorar continuamente os seus processos para assegurar a eficácia e a eficiência na entrega de produtos e serviços. Esta fundamenta-se em princípios essenciais, como o foco no cliente, que prioriza a satisfação do consumidor como objetivo principal; a liderança, que promove um ambiente claro e motivador; o envolvimento das pessoas, que incentiva a participação de todos os colaboradores; e a abordagem por processos, que procura aumentar a eficácia organizacional ao compreender as interações entre processos.

A implementação da NP EN ISO 9001:2015 oferece uma série de benefícios significativos. Primeiramente, promove a melhoria da qualidade dos produtos e serviços por meio da padronização de processos, resultando em maior consistência. Em segundo lugar, um foco claro na satisfação do cliente aumenta a lealdade e a confiança dos consumidores, fundamentais para o sucesso a longo prazo. Adicionalmente, a adoção de uma abordagem

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

por processos permite identificar e eliminar ineficiências, levando a uma maior produtividade e redução de custos (Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015), 2015).

A certificação NP EN ISO 9001:2015 é um reconhecimento do compromisso da organização com a qualidade, melhorando a sua imagem e a credibilidade no mercado. Além disso, muitas empresas e organismos públicos exigem essa certificação como pré-requisito para fazer negócios, o que pode abrir portas para novas oportunidades.

Em suma, a certificação NP EN ISO 9001:2015 permite que a empresa, implemente práticas que identifiquem e mitiguem riscos, assegurando que todos os processos estejam alinhados com os padrões de qualidade exigidos, a sua aplicação encontrasse no anexo 5. Além disso, a norma proporciona uma base sólida para a formação dos colaboradores, capacitando-os a operar dentro das melhores práticas de higiene e segurança. Isso, por sua vez, reforça a confiança do consumidor, essencial para a retenção e fidelização no competitivo mercado atual.

3.2.5.1 Saúde e Segurança no Trabalho

A Segurança e Saúde no Trabalho (SST) em Portugal é regulada por um conjunto de normas legais que têm como objetivo garantir a proteção da Saúde e Segurança dos trabalhadores em todos os setores de atividade. A base deste enquadramento é estabelecida pela Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da Segurança e Saúde no Trabalho. Esta legislação é fundamental, pois define os princípios e responsabilidades dos empregadores e trabalhadores, promovendo a prevenção de riscos laborais e a criação de ambientes de trabalho seguros.

Tendo como base a Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, e as alterações introduzidas pela Lei n.º 42/2012, Lei n.º 3/2014, Declaração de Retificação n.º 20/2014, Decreto-Lei n.º 88/2015, Lei n.º 146/2015, Lei n.º 28/2016, Lei n.º 79/2019 e Decreto-Lei n.º 20/2020, que estabelecem o regime jurídico da Segurança e Saúde no Trabalho, foram definidos princípios fundamentais para promover a segurança e a saúde nos locais de trabalho em todos os setores de atividade.

A Lei n.º 42/2012 alterou o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho,

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

estabelecendo, entre outras disposições, os regimes de acesso e exercício das profissões de Técnico Superior de Segurança no Trabalho e de Técnico de Segurança no Trabalho. Esta atualização foi essencial para definir melhor os requisitos de qualificação e certificação destes profissionais. Por sua vez, a Lei n.º 3/2014 procedeu à segunda alteração da Lei n.º 102/2009, com o objetivo de reforçar as disposições relativas à segurança e saúde no trabalho, especialmente no que diz respeito às prescrições mínimas para a proteção dos trabalhadores em setores de atividade específicos, como o trabalho a bordo de navios de pesca. Outra alteração relevante foi a Lei n.º 28/2016, que introduziu a quinta alteração à Lei n.º 102/2009, ao dar nova redação ao artigo 16.º, que regula a avaliação dos riscos nos locais de trabalho. Esta atualização focou-se na clarificação de procedimentos e responsabilidades, reforçando a necessidade de uma avaliação contínua e eficaz dos riscos ocupacionais, entre outras.

Essas alterações permitiram que o regime de Segurança e Saúde no Trabalho se adaptasse às mudanças no mercado de trabalho e às necessidades específicas de certos setores, promovendo um ambiente laboral mais seguro e adequado às novas exigências.

No âmbito da Saúde no Trabalho, são implementadas várias atividades com o objetivo de garantir a prevenção eficaz dos riscos profissionais nas empresas, conforme estabelecido pela Lei n.º 102/2009. Isso abrange a integração dessas ações no funcionamento geral da empresa, a avaliação das condições de trabalho e a realização de exames médicos para a vigilância da saúde dos trabalhadores. Por exemplo, o Artigo 103.º define as funções do Médico do Trabalho na promoção da saúde e prevenção de doenças ocupacionais, enquanto o Artigo 105.º estabelece os requisitos para assegurar o funcionamento eficaz dos serviços de saúde no trabalho. Outros artigos, como o Artigo 106.º, que garante o acesso à informação sobre Saúde e Segurança, e o Artigo 107.º, que refere a vigilância contínua da saúde dos trabalhadores, também desempenham um papel crucial na definição das práticas de Saúde no Trabalho (Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, 2009).

Esta legislação estabelece um quadro normativo que tem como objetivo garantir condições de trabalho seguras e saudáveis, assegurando a proteção da saúde dos trabalhadores e a minimização de riscos profissionais. As diretrizes contidas nesta lei são aplicáveis a todas as empresas, independentemente da sua dimensão ou setor, e visam integrar a Saúde e

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Segurança no Trabalho como parte essencial da gestão organizacional.

O Código do Trabalho estabelece as bases legais que regem as relações laborais em Portugal, incluindo direitos e deveres tanto para trabalhadores como para empregadores. Um dos aspetos mais relevantes deste código é a ênfase na proteção da segurança e saúde no trabalho, que impõe a obrigação de realização de avaliações de risco. Como por exemplo o artigo 281º do decreto-lei que refere os princípios gerais em matéria de segurança e saúde no trabalho, nº1 “O trabalhador tem direito a prestar trabalho em condições de segurança e saúde.” E nº2 “O empregador deve assegurar aos trabalhadores condições de segurança e saúde em todos os aspetos relacionados com o trabalho, aplicando as medidas necessárias tendo em conta princípios gerais de prevenção” (Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, 2009).

Seguindo esta linha, a Lei n.º 105/2009, de 14 de setembro, regulamenta e altera o Código do Trabalho, promovendo melhorias nas condições laborais. Esta legislação abrange a proteção da saúde dos trabalhadores, a realização de avaliações de risco e a implementação de medidas de prevenção, de modo a reduzir a incidência de acidentes e doenças profissionais (Lei n.º 105/2009, de 14 de setembro, 2009).

A Lei n.º 98/2009, de 4 de setembro, regulamenta o regime de reparação de acidentes de trabalho e doenças profissionais. Esta lei aborda não apenas a prevenção, mas também a reabilitação e reintegração dos trabalhadores que possam ter sido afetados por situações de risco no desempenho das suas funções. Ao regular o acesso a cuidados de saúde e a mecanismos de compensação, esta legislação promove a proteção dos trabalhadores e assegura que, em caso de acidente ou doença, existem mecanismos que garantem a sua recuperação e retorno ao trabalho (Lei nº 98/2009, de 4 de setembro, 2009).

Em síntese, o enquadramento legal na área de Segurança e Saúde no Trabalho em Portugal é robusto e multifacetado, garantindo que a proteção da Saúde e Segurança dos trabalhadores seja uma prioridade nas organizações. Este conjunto de leis estabelece responsabilidades claras e mecanismos de controlo que visam a promoção de um ambiente de trabalho seguro, saudável e sustentável. A legislação que regulamenta a Segurança e Saúde no Trabalho abrange diversas normas e decretos, sendo que neste relatório abordei de forma geral os pontos mais relevantes.

*Relatório de Estágio na Medinova, Lda.***3.2.5.2 Segurança Alimentar**

A Segurança Alimentar é uma área crucial para a proteção da saúde pública. Na União Europeia é regulada por um conjunto de normas e regulamentos que visam assegurar a higiene e a segurança dos géneros alimentícios, bem como a utilização segura de produtos biocidas. Esses regulamentos são essenciais para proteger a saúde pública e garantir que os alimentos comercializados sejam seguros para o consumo, sendo definidos por requisitos legais que regulam a produção, transporte e armazenamento de alimentos.

De acordo com o Regulamento (CE) n.º 853/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, estabelece normas gerais sobre a higiene dos géneros alimentícios, aplicando-se a todos os operadores do setor alimentar. Este regulamento é fundamental para garantir que todos os elos da cadeia alimentar, desde a produção até a distribuição, mantenham padrões de higiene adequados. Ele exige que os operadores implementem sistemas de gestão da Segurança Alimentar, com ênfase na análise de riscos e nos pontos críticos de controlo (HACCP), e assegurem que todos os trabalhadores estejam devidamente formados nas boas práticas de higiene. Para além disso, este regulamento exige que as empresas do setor alimentar e industrial adotem medidas para prevenir, eliminar e reduzir os potenciais riscos de contaminação dos géneros alimentícios ao longo da cadeia alimentar, através da implementação de sistemas de Segurança Alimentar fundamentados na metodologia HACCP (Jornal Oficial da União Europeia, 2004).

Outra legislação relevante inclui, o Decreto-Lei n.º 425/1999, de 21 de outubro, estabelece o regime jurídico da higiene dos géneros alimentícios em Portugal, definindo os princípios gerais para garantir a Segurança Alimentar. O objetivo principal é proteger a saúde pública, assegurando que os alimentos sejam produzidos, manipulados e comercializados em condições adequadas de higiene. O regulamento enfatiza a importância de práticas de higiene em todas as etapas da cadeia alimentar, desde a produção até o consumo (Decreto-Lei n.º 425/99 de 21 de Outubro, 1999).

O Decreto-Lei n.º 113/2006, de 12 de junho, complementa o anterior, estabelecendo regras de execução específicas relacionadas à higiene dos géneros alimentícios e à higiene dos produtos de origem animal. Ele aborda a implementação de medidas para garantir a Segurança Alimentar, incluindo o controlo de processos e a formação de trabalhadores nas

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

práticas adequadas de manipulação e armazenamento de alimentos. O regulamento também estabelece responsabilidades para operadores do setor alimentar, assegurando que cumpram normas rigorosas de higiene (Decreto-Lei n.º 113/2006 de 12 de Junho, 2006).

O Regulamento (CE) n.º 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril, define regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal. Ele estabelece requisitos detalhados para a produção, processamento e comercialização de produtos de origem animal, visando garantir a segurança e a qualidade desses alimentos. O regulamento inclui normas sobre a instalação de unidades de produção, o controlo da saúde animal e a monitorização da cadeia alimentar, assegurando que todos os produtos atendam aos padrões de higiene e segurança exigidos (Rectificação ao Regulamento (CE) n.º 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004, 2004).

Outro exemplo é o Regulamento (CE) n.º 528/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de maio de 2012, que define regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal. Ele estabelece requisitos detalhados para a produção, processamento e comercialização de produtos de origem animal, visando garantir a segurança e a qualidade desses alimentos. O regulamento inclui normas sobre a instalação de unidades de produção, o controlo da saúde animal e a monitorização da cadeia alimentar, assegurando que todos os produtos atendam aos padrões de higiene e segurança exigidos. A relação entre o Regulamento (CE) n.º 528/2012 e a Segurança Alimentar é significativa. O uso inadequado de produtos biocidas pode levar à contaminação de alimentos e à resistência de pragas, afetando não apenas a saúde dos consumidores, mas também a qualidade e a segurança dos produtos alimentares. Ou seja, este regulamento é um componente crucial na regulamentação da utilização de produtos biocidas, com um impacto direto na Segurança Alimentar. Através de uma abordagem rigorosa à autorização, avaliação e rotulagem, este regulamento assegura que os produtos biocidas sejam utilizados de maneira segura e eficaz, protegendo a saúde pública e garantindo a qualidade dos alimentos disponíveis para os consumidores (Rectificação ao Regulamento (CE) n.º 528/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho de 22 de maio de 2012, 2012).

Em síntese, estes regulamentos formam uma base sólida para a Segurança Alimentar em Portugal e na União Europeia, estabelecendo normas rigorosas de higiene que visam

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

proteger a saúde pública e garantir a qualidade dos alimentos. O cumprimento dessas normas é fundamental para prevenir contaminações e garantir a confiança do consumidor na indústria alimentar. A adesão a esses regulamentos não apenas assegura que os alimentos sejam seguros para consumo, mas também promove práticas sustentáveis e responsáveis no setor alimentar, reforçando a integridade da cadeia de fornecimento. Dessa forma, as legislações garantem que os consumidores possam confiar na segurança dos produtos que chegam às suas mesas, contribuindo para a saúde pública e o bem-estar geral.

3.2.5.3 Controlo de Pragas e Desinfestação

O Controlo de Pragas abrange um conjunto de práticas e regulamentações que visam mitigar os riscos associados à presença de organismos nocivos, como insetos, roedores e outros vetores. O enquadramento legal do Controlo de Pragas, estabelece as diretrizes que regulam as atividades de prevenção, monitorização e erradicação de pragas, garantindo que estas sejam realizadas de forma segura, ética e ambientalmente responsável.

Em Portugal, a legislação relacionada a este é multifacetada, enquadrando normas que abrangem desde a utilização de produtos fitossanitários até as boas práticas de higiene e segurança em estabelecimentos comerciais e industriais. Este enquadramento legal visa assegurar a proteção da saúde pública, a preservação do meio ambiente e a salvaguarda dos interesses económicos dos diversos setores afetados pela infestação de pragas.

A NP EN 16636 é a norma portuguesa que estabelece os requisitos para a prestação de Serviços de Gestão de Pragas, garantindo que as atividades de Controlo de Pragas são realizadas de forma segura, eficaz e em conformidade com os regulamentos aplicáveis. Esta norma abrange todas as etapas do processo de gestão de pragas, desde a avaliação inicial até à implementação de medidas de controlo e à monitorização contínua, assegurando a proteção da saúde pública, do ambiente e da segurança dos trabalhadores. Esta define as boas práticas e os requisitos técnicos que devem ser seguidos pelas empresas de Controlo de Pragas, garantindo que os serviços são prestados de forma profissional e responsável. Esta norma visa assegurar que os fornecedores de serviços de gestão de pragas utilizam métodos seguros e eficazes, minimizando o impacto ambiental e garantindo a conformidade com as normas de Saúde e Segurança.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Entre os principais requisitos da norma, destaca-se a necessidade de uma análise de risco e a elaboração de um plano de gestão de pragas adaptado às necessidades específicas do cliente, seja em ambientes industriais, comerciais ou residenciais. A NP EN 16636 também exige que as empresas prestadoras de serviços utilizem produtos certificados e cumpram os requisitos legais relacionados com a utilização de biocidas e outras substâncias químicas, garantindo a segurança dos trabalhadores e dos ocupantes dos espaços tratados. (Condições Particulares NP EN ISO 16636 - Serviços de Gestão de Pragas, 2015)

Ou seja, esta norma é essencial para garantir a qualidade e segurança na prestação de serviços de gestão de pragas, protegendo a saúde pública, o ambiente e os bens. A norma assegura que os prestadores de serviços seguem os procedimentos adequados para o Controlo de Pragas, utilizando técnicas e produtos que reduzem o risco de contaminação e danos colaterais, e promove a utilização de práticas que minimizam os impactos negativos no ambiente. A monitorização contínua e a avaliação de resultados, exigidas pela NP EN 16636, são fundamentais para garantir a eficácia das medidas de controlo implementadas, bem como para assegurar que os serviços prestados estão em conformidade com as exigências legais e as expectativas dos clientes.

Podemos referir ainda que a NP EN 16636 complementa outras normas e regulamentos relevantes no campo da Segurança e Saúde no Trabalho e na Gestão de Riscos Ambientais. A sua implementação assegura que os serviços de Controlo de Pragas cumprem com a legislação nacional, como o Regulamento (UE) n.º 528/2012, que regula a utilização de biocidas na União Europeia, bem como o Regulamento REACH, que controla o registo, avaliação, autorização e restrição de produtos químicos.

O Regulamento REACH (Regulamento (CE) n.º 1907/2006 é uma legislação da União Europeia que regula o uso de substâncias químicas, com o objetivo de proteger a saúde humana e o meio ambiente. O acrónimo REACH significa "*Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals*" (Registo, Avaliação, Autorização e Restrição de Substâncias Químicas). Este regulamento estabelece que as empresas que fabricam ou importam substâncias em quantidades superiores a uma tonelada por ano devem registá-las na Agência Europeia de Produtos Químicos (ECHA), fornecendo informações detalhadas sobre suas propriedades e riscos. Após o registo, a ECHA realiza uma avaliação dessas

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

substâncias para determinar se são seguras, podendo exigir estudos adicionais se necessário (Regulamento(CE) n.º 1907/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de dezembro 2006, 2006).

Ou seja, este estabelece um sistema rigoroso que assegura a segurança no uso de produtos químicos, sendo essencial para proteger a saúde pública e o meio ambiente, especialmente no contexto do Controlo de Pragas.

Em suma, a NP EN 16636 e o regulamento REACH desempenham um papel crucial na Gestão de Pragas, assegurando que os serviços são prestados de acordo com normas de segurança, eficácia e sustentabilidade. A sua implementação, juntamente com outras normas e legislações, garante que as empresas operam de forma responsável e que as medidas adotadas são eficazes na proteção da Saúde e Segurança de todos os envolvidos.

3.2.5.4 Sistemas de Segurança Contra Incêndios

A Segurança Contra Incêndios é uma área regulada por várias normas e legislações que visam prevenir e combater incêndios em diferentes tipos de edifícios. A NP 4413:2019 é particularmente relevante no que se refere aos extintores de incêndio, estabelecendo os requisitos para a sua instalação, manutenção periódica e inspeções técnicas, garantindo que estes dispositivos estão sempre prontos para uso.

A NP 4413:2019 é uma norma portuguesa que define os requisitos para a instalação, manutenção e inspeção de extintores de incêndio, sendo fundamental para garantir a eficácia destes equipamentos na prevenção e combate a incêndios. A norma especifica as condições técnicas que devem ser cumpridas, desde a escolha e instalação dos extintores até à sua manutenção periódica, assegurando que estão operacionais e prontos para utilização em caso de emergência. Esta estabelece os critérios técnicos para a manutenção preventiva e corretiva de extintores de incêndio, assegurando a sua conformidade com os requisitos legais e técnicos aplicáveis. Esta norma abrange todas as fases, desde a instalação inicial, que deve respeitar as características do edifício e a sua tipologia de risco, até à manutenção periódica, que deve ser realizada por técnicos certificados e em conformidade com a legislação nacional. A correta implementação da norma assegura que os extintores são inspecionados regularmente, com verificação de elementos como a pressão interna, as

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

condições do selo de segurança e a presença de eventuais danos, garantindo a sua eficácia em emergências. Além disso, a norma inclui orientações para a substituição e recarga dos extintores, promovendo a sua funcionalidade contínua.

Esta complementa a legislação vigente sobre segurança contra incêndios, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 220/2008, que estabelece o regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios, e a Portaria n.º 1532/2008, que aprova o Regulamento Técnico de Segurança Contra Incêndios. Estas legislações determinam os requisitos para a instalação de sistemas de combate a incêndios em diferentes tipologias de edifícios, sendo a NP 4413:2019 específica para a instalação e manutenção dos extintores, garantindo que estes dispositivos atendem aos critérios de segurança definidos (NP 4413:2019 - Segurança contra incêndios - Manutenção de extintores, 2019).

De acordo com o Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, estabelece o regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios (SCIE), abordando medidas de prevenção, proteção e combate a incêndios em diferentes tipos de edificações. Este diploma define requisitos de segurança que se aplicam tanto a edifícios novos quanto aos já existentes, considerando a sua tipologia e uso (residenciais, comerciais, industriais, etc.). Além disso, estabelece obrigações para proprietários e utilizadores no que diz respeito à manutenção e operação dos sistemas de segurança contra incêndios, assim como o papel das entidades responsáveis pelo cumprimento das normas, como câmaras municipais e bombeiros. O decreto ainda contempla a necessidade de planos de emergência, formação de pessoal e penalizações para o não cumprimento das normas (Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, 2008).

A Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, aprova o Regulamento Técnico de Segurança contra Incêndio em Edifícios (SCIE), que contém especificações técnicas detalhadas para a implementação das medidas do Decreto-Lei n.º 220/2008. Este regulamento é dividido em várias partes e cobre requisitos para a instalação de sistemas de deteção e alarme de incêndios, sistemas de extinção, normas de evacuação, dimensionamento de saídas de emergência e sinalização de segurança, além de especificar requisitos estruturais para a resistência ao fogo de elementos construtivos e diretrizes para a inspeção e manutenção dos sistemas de segurança (Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, 2008).

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Outro exemplo de regulamentação é o Despacho n.º 2074/2009, de 15 de janeiro, define critérios técnicos para a determinação da densidade de carga de incêndio modificada, conceito essencial para o cálculo do risco de incêndio em edifícios, especialmente em indústrias e comércios que armazenam materiais inflamáveis. Esses critérios ajudam a determinar exigências específicas para a compartimentação e instalação de sistemas de segurança contra incêndios (Despacho n.º 2074/2009, de 15 de janeiro, 2009).

Por fim, a Portaria n.º 773/2009, de 21 de julho, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 208/2020, de 1 de setembro, regulamenta critérios e procedimentos para a credenciação de técnicos e entidades especializadas na área de segurança contra incêndios. Esta portaria estabelece requisitos de qualificação para os profissionais atuantes em SCIE e define procedimentos para a avaliação e certificação das entidades que realizam inspeções e vistorias, assegurando que os envolvidos estejam devidamente qualificados e promovendo, assim, um ambiente de trabalho seguro (Portaria n.º 773/2009, de 21 de julho, 2009).

Em suma, estes documentos legislativos constituem a base de um sistema abrangente e rigoroso de segurança contra incêndios em Portugal, visando proteger vidas, bens e o meio ambiente. Elas garantem que as normas de segurança sejam não apenas definidas, mas também efetivamente implementadas e fiscalizadas por profissionais competentes. Além disso podemos destacar, A NP 4413:2019 é uma norma essencial no contexto da Segurança Contra Incêndios, assegurando a correta instalação e manutenção dos extintores, que são um dos principais equipamentos de combate a incêndios. A empresa, ao adotar esta norma, reforça o seu compromisso com a conformidade legal e a prevenção de riscos, garantindo que os seus clientes estão protegidos contra eventuais emergências, através de uma gestão eficaz dos sistemas de SCI.

3.2.6 Mercado

O mercado em que a empresa se insere é caracterizado por uma crescente exigência em serviços especializados nas áreas de saúde, segurança e prevenção, impulsionada pela necessidade de conformidade com a legislação e pela crescente consciencialização das empresas sobre a importância de ambientes de trabalho seguros e saudáveis. Este setor tem vindo a expandir-se, abrangendo diversos segmentos empresariais que procuram soluções integradas para garantir o bem-estar dos seus colaboradores e a proteção dos seus ativos.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Neste ponto, será abordado o perfil dos clientes da empresa, tanto os atuais como os potenciais, analisando as suas necessidades e as oportunidades de crescimento que o mercado oferece. Além disso, será analisado o cenário de concorrência, destacando os principais *players* do mercado, as suas ofertas de serviços e como a empresa se posiciona competitivamente face a esses concorrentes. A análise do mercado permitirá uma compreensão mais clara das oportunidades e desafios que a empresa enfrenta, tanto em termos de expansão da base de clientes como na necessidade de diferenciação competitiva num setor cada vez mais competitivo e regulado.

3.2.6.1 Clientes

O perfil de clientes da empresa abrange uma ampla variedade de setores, desde a indústria alimentar, ao setor hospitalar e à construção civil, passando por empresas de serviços e comércio, que precisam garantir a conformidade com as normas regulamentares e a proteção dos seus colaboradores e instalações.

A base de clientes atuais é composta essencialmente por empresas de médio a grande dimensão, mas também de pequena dimensão, que valorizam a segurança e a saúde no ambiente de trabalho como parte fundamental da sua estratégia de sustentabilidade. Estas organizações estão sujeitas a rigorosos regulamentos e normas legais, como a legislação de Segurança no Trabalho e as exigências de Segurança Alimentar, que exigem uma gestão eficiente e a implementação de soluções que garantam a sua conformidade. Aproximadamente, tendo em conta cada serviço apresentado pela Entidade podemos referir que no total a entidade apresenta mais de 19 mil clientes em território nacional e ilhas, muitos desses cliente que auferem dos 3 serviços oferecidos.



Figura 4- Exemplo de Clientes Medinova

Fonte: Documentos Internos

No entanto, o mercado oferece inúmeras oportunidades de expansão, nomeadamente em

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

pequenas e médias empresas que, embora tenham recursos financeiros limitados, estão igualmente sujeitas às mesmas exigências legais. Estas estão a tornar-se um público-alvo importante, uma vez que muitas vezes carecem de recursos internos dedicados à gestão de Saúde e Segurança, necessitando de soluções externas acessíveis e adaptadas às suas realidades.

Outro grupo de potenciais clientes que pode ser explorado são as *startups*, que estão em fase de crescimento e necessitam de garantir, desde o início, o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho. A empresa pode fornecer soluções ajustadas ao seu estágio inicial de desenvolvimento, ajudando a prevenir problemas futuros à medida que crescem.

Adicionalmente, as instituições públicas e o terceiro setor também representam uma oportunidade de crescimento. Estes organismos têm obrigações legais semelhantes às empresas privadas, mas muitas vezes recorrem a serviços externos para garantir a conformidade com as regulamentações. O desenvolvimento de ofertas personalizadas para este setor pode criar oportunidades de negócio.

A internacionalização pode ser outra estratégia importante para a expansão da base de clientes. O mercado europeu, em particular, apresenta um conjunto de regulamentações muito semelhantes às de Portugal, o que facilita a adaptação dos serviços da empresa para esses mercados.

Em suma, a diversificação da base de clientes e a expansão para novos mercados geográficos e setoriais são estratégias essenciais para o crescimento da empresa, permitindo-lhe aproveitar todo o seu potencial e adaptar-se às necessidades e oportunidades do mercado em constante evolução.

3.2.6.2 Concorrência

O mercado em que a empresa atua é altamente competitivo, com várias empresas a oferecerem serviços semelhantes nas áreas de saúde, segurança e prevenção. A concorrência varia desde pequenas consultoras especializadas em nichos específicos, até grandes empresas multinacionais que oferecem um portfólio mais amplo de soluções integradas.

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

Os principais *players* no mercado competem com base em fatores como a qualidade do serviço, a inovação tecnológica, a capacidade de adaptação às necessidades dos clientes e a conformidade com a regulamentação vigente. As empresas que se destacam são aquelas que conseguem oferecer soluções personalizadas, ajustadas à dimensão e complexidade das operações dos seus clientes, e que ao mesmo tempo conseguem inovar na prestação de serviços, utilizando tecnologias avançadas para monitorização e gestão de segurança e Saúde Ocupacional.

Um dos desafios enfrentados é a necessidade de diferenciação competitiva num mercado onde muitas das ofertas são semelhantes em termos de serviços básicos. Neste contexto, as empresas que se destacam são aquelas que conseguem aliar o cumprimento das exigências legais com um serviço de acompanhamento próximo e personalizado, respondendo rapidamente às necessidades e preocupações dos clientes.

No setor em que a empresa Medinova opera, este abrange uma diversidade de áreas tendo em conta os serviços especializados que oferece desde a Saúde Ocupacional, a Segurança no Trabalho, a Segurança Alimentar, Controlo de Pragas e SCI sendo estas as principais áreas de atuação, existem várias empresas concorrentes em Portugal que oferecem serviços semelhantes.

A Interprev destaca-se como uma empresa concorrente relevante no setor, operando a nível nacional e oferecendo uma vasta gama de serviços, incluindo Segurança e Saúde do Trabalho, Segurança Alimentar, Formação, Controlo de Pragas, Segurança Contra Incêndios e análises laboratoriais a alimentos, águas e manipuladores. Com uma forte presença no mercado, a Interprev é certificada e autorizada, o que reforça a sua credibilidade. A empresa conta com mais de 30.000 clientes em todo o país, posicionando-se como uma parceira ativa de vários setores de atividade, o que evidencia sua capacidade de oferecer soluções personalizadas e eficazes para atender às necessidades específicas de cada cliente.

Outro exemplo, é a Medimarco, que está em atividade desde 1998, é uma empresa que oferece serviços nas áreas de Medicina e Segurança no Trabalho, incluindo Segurança Alimentar e Formação. Com sede em Marco de Canaveses, dispõe de uma ampla rede geográfica e várias unidades móveis equipadas para Medicina no Trabalho. A empresa é

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

autorizada pela Direção Geral da Saúde (DGS) e pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) para atividades de risco elevado. A Medimarco possui uma vasta carteira de clientes de diversos setores, tanto públicos quanto privados, consolidando-se como uma concorrente relevante no mercado.

A MedicisForma, também é outro exemplo, fundada em 1996, com mais de 28 anos de experiência, atua nas áreas de Segurança e Saúde no Trabalho, Segurança Alimentar e Formação. Conta com mais de 100 técnicos profissionais altamente qualificados e mantém parcerias de excelência com mais de 70 entidades. A empresa também se destaca por seu rigor nas certificações, sendo autorizada pela ACT, pela DGS e pela DGERT, o que garante a conformidade de suas operações em todos os setores em que atua. Apresenta uma sólida base de mais de 5.000 clientes satisfeitos, a MedicisForma é uma concorrente relevante no mercado, especialmente pela sua capacidade de oferecer serviços especializados e adaptados às necessidades dos seus parceiros.

Outra empresa, é a Previmed, com mais de 20 anos de experiência, é uma empresa pioneira na prestação de serviços de Segurança e Saúde no Trabalho, Segurança Alimentar e Formação. Oferece uma ampla gama de serviços, incluindo Saúde no Trabalho, Perícias Médico-Legais, Segurança Alimentar, Segurança Ambiental e Certificação. Com uma rede de clínicas espalhadas por todo o território continental e ilhas, a Previmed tem uma forte presença no setor, posicionando-se como uma concorrente significativa para empresas como a Medinova.



Figura 5- Exemplos de Empresas Concorrentes

Fonte: Google Imagens

A empresa Medinova pode diferenciar-se dos concorrentes, através de uma combinação de serviços personalizados, inovação tecnológica, proximidade com os clientes e excelência na qualidade. Ao investir na formação contínua da equipa, no desenvolvimento de soluções

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

tecnológicas avançadas e na personalização dos serviços são elementos-chave para competir eficazmente com as outras empresas do mercado. Ou seja, ao focar-se em criar valor real para os seus clientes e em adaptar-se às suas necessidades específicas, esta pode fortalecer a sua posição no mercado, destacando-se como uma parceira confiável e inovadora no setor da Saúde e Segurança ocupacional.

3.3 Plataforma – Careview Medinova

A plataforma Careview foi desenvolvida para atender às necessidades específicas de empresas prestadoras de serviços de Segurança e Saúde no Trabalho, Segurança Alimentar entre outras áreas, como a empresa Medinova. Oferece uma gama de funcionalidades que transformam a gestão das operações, permitindo um controlo eficaz e uma melhor organização das atividades que a Medinova aplica.

A transição para o Careview representou uma mudança significativa na forma como a empresa geria as suas operações, centralizando informações e processos que antes estavam dispersos entre diferentes sistemas, como o Sage e o MED 2000, além de documentos em papel. E desde sua implementação, o Careview foi continuamente adaptado às necessidades específicas da empresa Medinova. A plataforma não é apenas uma ferramenta de gestão; ela evoluiu para se tornar parte integral da identidade operacional da empresa. A personalização da plataforma permite que esta ofereça serviços que atendam às expectativas de seus clientes, garantindo a conformidade com as normas e proporcionando um ambiente de trabalho mais seguro.

Uma das principais características do Careview é sua capacidade de integração e centralização de dados em uma única plataforma. Isso permite que todos os departamentos, desde o operacional até o financeiro, estejam interconectados, facilitando a troca de informações em tempo real. Apresenta uma capacidade de suportar mais de 80 mil empresas e 360 mil estabelecimentos, a empresa beneficiou de um sistema que não apenas organiza dados, mas também possibilita um fluxo de comunicação eficiente entre os diferentes setores.

O Careview também oferece portais específicos para clientes e prestadores, permitindo a troca bidirecional de informações e dados. Isso significa que tanto a empresa Medinova

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

quanto seus clientes têm acesso às informações necessárias para a gestão eficiente de serviços de SST. Essa funcionalidade é especialmente valiosa, pois garante que todas as partes interessadas possam acompanhar o status das operações e colaborar de maneira mais eficaz. Esta utiliza o Careview para gerenciar serviços em áreas diversas e essa versatilidade permite que atenda a diferentes necessidades, adaptando-se facilmente às particularidades de cada cliente.

A plataforma se estabeleceu como a espinha dorsal das operações, revolucionando a gestão e controlo tanto a nível de clientes quanto de colaboradores. Essa centralização não apenas facilitou a organização interna, mas também aprimorou significativamente a maneira como esta se relaciona com seus *stakeholders*. Encontra-se encontra divida em diferentes áreas desde a de Relatórios (podem ser filtrados de acordo com critérios específicos, como o tipo de consultor, a área de atuação e o serviço a ser realizado), Agendas (área de medicina e marcação de exames, consultas médicas), Empresas, Gestão Comercial (Faturação, Recibos, Relatórios sobre o mesmo).

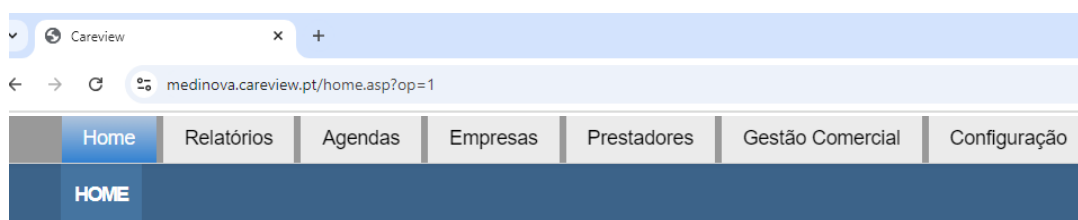


Figura 6- Plataforma Careview

Fonte: Documentos Internos

Contudo, a introdução da plataforma Careview trouxe uma série de vantagens, mas também apresentou desvantagens e desafios que precisam ser considerados. Um dos principais problemas enfrentados foi a transição dos dados de sistemas antigos e documentos em papel para a nova plataforma. Essa migração pode resultar em inconsistências e informações desatualizadas, o que requer um esforço considerável para corrigir esses problemas. Esse processo não é apenas técnico, mas também demanda tempo e atenção, uma vez que erros na transferência de dados podem comprometer a integridade das informações geradas pela plataforma.

Outro desafio significativo, é a equipa pode enfrentar dificuldades ao se familiarizar com as funcionalidades e interfaces do Careview, o que pode impactar temporariamente a

Relatório de Estágio na Medinova, Lda.

produtividade. Durante esse período de adaptação, os colaboradores podem levar mais tempo para realizar tarefas que antes eram feitas de forma mais rápida com os sistemas anteriores. Essa transição pode resultar em frustrações e um aumento na carga de trabalho inicial, à medida que todos se ajustam ao novo sistema.

A centralização de dados em uma única plataforma também traz à tona o problema da dependência da tecnologia. Embora o Careview ofereça uma série de benefícios, a empresa Medinova se torna vulnerável a falhas técnicas ou interrupções no sistema. Qualquer problema na plataforma pode causar atrasos nas operações e impactar a prestação de serviços, exigindo um planejamento robusto de contingência para lidar com possíveis falhas.

A introdução da plataforma representa uma evolução significativa na forma como a empresa opera. Embora haja desafios e desvantagens associadas à implementação, as vantagens em termos de eficiência, comunicação e conformidade superam os potenciais riscos, colocando-a em uma posição relevante para atender às exigências do mercado e às necessidades do cliente.

4 ESTÁGIO

No presente ponto serão descritos os objetivos e planos definidos para estágio, as tarefas desempenhas, com ênfase na criação e desenvolvimento de um departamento de Controlo de Dívida para o setor financeiro da empresa, bem como as dificuldades encontradas e as respetivas propostas de melhoria.

4.1 Objetivos e planos do estágio

O plano inicial do estágio tinha como principal foco o desempenho de funções diretamente relacionadas com o apoio e desenvolvimento na área de auditoria. Estas funções incluíam, por exemplo, a análise de procedimentos de controlo interno, a identificação das áreas-chave para elaboração do plano de auditoria, bem como a criação de relatórios com as conclusões resultantes do trabalho de auditoria e a validação dos relatórios das empresas auditadas. Além disso, o estágio envolvia a colaboração com a equipa na fase de planeamento dos trabalhos de auditoria, recolha de informação junto dos clientes, análise de dados, discussão interna e elaboração de relatórios de avaliação independente, com diagnósticos e recomendações em matérias como controlo interno, gestão de risco, auditoria interna e *compliance*.

Contudo, ao longo do período de estágio, o plano inicial sofreu ajustes, adaptando-se à realidade da empresa e às suas necessidades. Assim, as atividades desempenhadas expandiram-se para outros departamentos, nomeadamente o Departamento Comercial, o Departamento de Gestão Operacional, o Departamento de Saúde e Segurança no Trabalho, o Departamento de Segurança Alimentar, o Departamento de Recursos Humanos e, por fim, o Departamento Financeiro.

Este ajustamento permitiu ter uma visão abrangente do funcionamento da empresa e compreender as suas dinâmicas em diferentes áreas operacionais. O objetivo principal de passar por vários departamentos ao longo do estágio foi precisamente conhecer em detalhe a forma como cada departamento opera e se organiza, e entender como as suas atividades se interligam para contribuir para o desempenho global da empresa. A experiência adquirida em cada um destes setores proporcionou uma visão mais clara e prática de como a entidade funciona de forma integrada, o que foi fundamental para o desenvolvimento das competências necessárias no contexto da auditoria e para a execução

eficaz das tarefas desenvolvidas.

Este contacto direto com vários departamentos foi uma oportunidade de compreender a transversalidade dos processos de auditoria e controlo interno e de identificar as particularidades e desafios que cada área enfrenta, possibilitando elaborar uma proposta de melhoria no manual de procedimentos de segurança e na criação de um projeto com foco em otimizações que podem contribuir para uma gestão mais eficiente e para uma auditoria mais eficaz.

Consequentemente, com essa realidade e compreensão das necessidades da empresa, surgiu a oportunidade de desenvolver uma proposta com o intuito de melhorar a gestão e o controlo interno, de forma a tornar os processos mais eficientes e eficazes. A principal recomendação de desenvolvimento no estágio foi a criação do Projeto do Departamento de Controlo de Dívida, com o objetivo de monitorizar e gerir de forma sistemática as contas correntes dos clientes da empresa. Para além, da contribuição para a atualização e melhoria no Manual de Procedimentos de Segurança.

Este novo departamento teria como funções a análise detalhada das contas correntes de todos os clientes, verificando o seu histórico e garantindo que todas as operações financeiras estão em conformidade com as normas internas da empresa. Além disso, seria responsável por investigar as causas de eventuais faturas em atraso, um problema recorrente dado o âmbito nacional das operações da empresa. Identificar os motivos de atrasos na faturação permitiria a adoção de medidas corretivas para assegurar a regularização dos pagamentos e evitar a acumulação de dívida. A implementação de um controlo mais rigoroso sobre as transações financeiras e a relação com os clientes não só aumentaria a eficiência operacional da empresa, como também promoveria uma cultura de maior transparência e responsabilidade no cumprimento das obrigações financeiras.

Em suma, a criação deste Projeto de Departamento de Controlo de Dívida não só permitiria melhorar a gestão financeira da empresa, como também iria fortalecer o controlo interno, proporcionando uma maior organização e agilidade nos processos de cobrança, o que resultaria numa melhor saúde financeira para a empresa a longo prazo.

4.2 Tarefas desempenhadas

No decorrer do estágio na empresa Medinova, tive a oportunidade de desempenhar tarefas em vários departamentos, proporcionando uma visão abrangente do funcionamento interno da empresa. As atividades foram diversificadas e abrangeram o Departamento Comercial, onde iniciei o estágio, o Departamento de Gestão Operacional, o Departamento de Segurança no Trabalho, o Departamento de Segurança Alimentar, o Departamento de Recursos Humanos e o Departamento Financeiro. Esta experiência multidisciplinar permitiu-me adquirir conhecimentos em diferentes áreas de atuação, desde a captação de clientes e negociação de contratos, à implementação de medidas de segurança e saúde no trabalho, gestão de dívidas, e ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

4.2.1 Departamento Comercial

No âmbito do estágio, o Departamento Comercial foi o primeiro contacto que tive com a empresa, tendo permanecido neste departamento durante o mês de março. O objetivo principal desta fase foi conhecer em profundidade a forma como a empresa opera no processo de captação de clientes, bem como entender as etapas subsequentes de negociação e prestação de serviços. Este contacto inicial foi fundamental para adquirir uma visão prática da abordagem comercial da empresa, especialmente no que toca à forma como a empresa ajusta os seus serviços às necessidades específicas de cada cliente.

Uma das minhas principais responsabilidades neste departamento foi a observação e o apoio no contacto direto com os clientes. Acompanhei os comerciais em visitas externas, o que me permitiu observar de perto como os serviços são apresentados, como os contratos são negociados e como a relação com os clientes é gerida. Este acompanhamento proporcionou-me uma visão prática dos processos, como a criação e renovação de contratos, a entrega de dossiês relativos aos serviços de Saúde e Segurança no Trabalho, bem como a entrega de faturas e o recebimento das mesmas. Este contacto direto com os clientes ajudou-me a compreender a importância da relação de proximidade e confiança que a empresa Medinova estabelece, e ainda compreender a importância de adaptar os serviços às exigências legais e às necessidades específicas de cada empresa.

Outra tarefa que apoiei foi no processo de preparação dos dossiês, que envolvia a recolha de dados sobre os trabalhadores dos clientes, a organização de contratos de prestação de

serviços, fichas de aptidão médica, avaliações de risco, formações obrigatórias, e a inclusão de documentos essenciais, como o Código de Boa Conduta, a legislação da ACT, registos de horas e o Anexo D – Relatório Único. Estes dossiês eram entregues aos clientes, juntamente com uma explicação detalhada sobre a sua importância, assegurando que os mesmos compreendiam a necessidade de cumprir as exigências legais.

Para além disso prestei apoio na marcação de exames médicos por parte dos comerciais, agendando os serviços a serem realizados pelas unidades móveis da empresa nas instalações dos clientes, e que levou depois acompanhamento da unidade móvel durante esses dias.

Além disso, um aspeto crucial que observei foi o uso da plataforma Careview, uma ferramenta de gestão essencial para os consultores do Departamento Comercial na gestão de contratos, clientes e serviços. A plataforma permitia o acompanhamento e criação de contratos, encontra-se no Anexo 6, a gestão da relação com os clientes, a marcação de exames e a centralização de dados. E através do uso desta, pude perceber a interligação entre o Departamento Comercial e os restantes departamentos da empresa, facilitando o fluxo de informação e a coordenação de atividades.

Em suma, o tempo que passei no Departamento Comercial permitiu-me obter uma compreensão abrangente do funcionamento da empresa e das suas interações com os clientes, desde a captação até à entrega dos serviços. Através da observação e do envolvimento direto nas atividades comerciais, adquiri uma visão clara sobre como a empresa adapta os seus serviços às necessidades dos clientes, assegurando sempre o cumprimento das obrigações legais e a qualidade dos serviços prestados. Ou seja, a minha experiência no Departamento Comercial permitiu-me compreender a importância da proximidade com o cliente, da personalização dos serviços e da gestão eficaz dos processos comerciais.

4.2.2 Departamento de Gestão Operacional

O Departamento de Gestão Operacional foi a segunda etapa do meu estágio na empresa Medinova que decorreu no mês de abril e maio, onde o foco principal foi o aprofundamento no uso da plataforma Careview e a compreensão do processo que ocorria após a criação

dos contratos, na qual estive sobre a orientação da coordenadora responsável desse departamento. A utilização desta plataforma tornou-se crucial para a gestão dos serviços, e o meu trabalho inicial consistiu em familiarizar-me com o sistema e assegurar que os contratos estavam corretamente registados e conforme os critérios estabelecidos.

Uma das primeiras tarefas que desempenhei foi a análise detalhada dos contratos finalizados, que se encontravam registados no CRM da plataforma Careview. Dado que a plataforma Careview tinha sido introduzida recentemente, em março, registaram-se diversos erros nos primeiros registos, o que tornou a minha tarefa de verificação crucial para garantir a conformidade dos contratos. Esta análise consistia em verificar se os contratos estavam completos e se cumpriam os critérios estabelecidos pela empresa, onde os aspetos a verificar, incluíam a presença de assinaturas, se as rubricas estavam devidamente preenchidas, se os dados dos clientes estavam atualizados e a precisão dos valores dos serviços contratados. Para registar essa informação criei relatórios em Excel, nos quais registava o estado de cada contrato, classificando-os como "conforme" ou "não conforme" e acrescentando observações detalhadas sempre que necessário, para que pudessem ser retificados, exemplo retratado na figura.

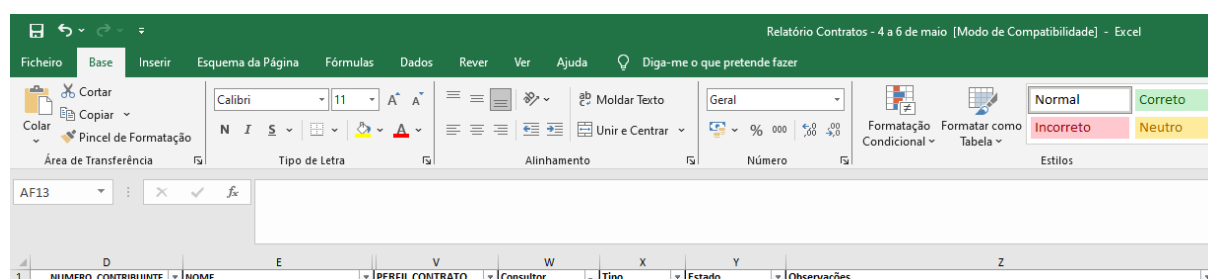


Figura 7- Exemplo de Relatório dos contratos do CRM

Fonte: Documentos Internos

Paralelamente, prestei apoio na atualização e verificação de dados dos funcionários para as fichas médicas no Careview, garantindo que os registos estavam em conformidade com as exigências da empresa. Também ajudei na correção e atualização dos dados das empresas registadas na plataforma, assegurando que as informações estavam corretas para a prestação eficiente dos serviços.

Durante esta fase, fui responsável pela criação de um ficheiro Excel com o número total de

contratos realizados por consultor, organizados por zonas do país e áreas de atuação. Este trabalho revelou-se fundamental para a gestão estratégica das atividades comerciais proporcionando uma visão clara da distribuição de contratos.

Após a criação dos relatórios, passei a corrigir os contratos não conformes, esta tarefa exigia um contacto direto com os consultores responsáveis por cada contrato, de forma a discutir e corrigir os erros detetados, como a falta de assinaturas ou a inserção incorreta de valores. Após a correção, reenviava o contrato corrigido para o consultor ou para o cliente, assegurando que o mesmo cumpria todos os requisitos e estava pronto para ser ativado no sistema. Esta interação constante com os consultores foi essencial para garantir que o processo de revisão e correção dos contratos era ágil e eficaz.

No mês de maio, ainda no Departamento de Gestão Operacional, comecei a ativar as propostas de contratos na plataforma, procedendo à sua correção e atualização dos dados do cliente, e preparando relatórios para agendar as visitas técnicas. Este processo incluía o planeamento de visitas para técnicos de várias áreas, a faturação dos perfis ativos e a comunicação aos consultores sobre o estado dos seus contratos e visitas agendadas.

Outra responsabilidade importante foi o atendimento de chamadas, onde prestei assistência aos consultores sobre dúvidas relativas aos contratos e ao processo de criação dos mesmos. Este suporte era essencial, dado que o volume de contratos era elevado – aproximadamente 80 a 90 contratos por dia – e qualquer erro necessitava de uma rápida correção para garantir a conformidade e o bom funcionamento do serviço. Além disso, colaborei na comunicação por email com os consultores, ativando, corrigindo e faturando os contratos em tempo real, tanto no território continental como nas ilhas.

Este período no Departamento de Gestão Operacional foi fundamental para consolidar o meu conhecimento sobre os processos internos da empresa, oferecendo uma visão prática e detalhada sobre a importância da correta gestão de contratos e do planeamento das visitas técnicas, assegurando um fluxo de trabalho eficiente e em conformidade com os padrões estabelecidos pela empresa. Desde a verificação e correção de contratos, à atualização de dados e ao planeamento logístico de visitas técnicas, todas as atividades contribuíram para garantir que a empresa operava de forma eficiente, em conformidade com as obrigações legais e sempre com o foco na satisfação do cliente. A utilização da plataforma Careview

foi uma parte central deste processo, permitindo uma gestão integrada de todas as fases, desde a criação dos contratos até à execução dos serviços. Esta experiência foi fundamental para o meu desenvolvimento profissional, proporcionando-me uma compreensão profunda da gestão operacional e do impacto que cada etapa tem no sucesso global da empresa.

4.2.3 Departamento de Recursos Humanos

No mês de junho, tive a oportunidade de me envolver em várias tarefas no Departamento de Recursos Humanos, o que me permitiu aprofundar o meu conhecimento sobre a gestão de pessoas e a importância da organização das informações dos colaboradores.

Uma das minhas principais responsabilidades foi a criação da ficha individual de cada colaborador, um documento que se torna a base da gestão de recursos humanos, um modelo do mesmo encontrasse no apêndice 1. Este processo iniciou-se com a recolha de dados e informações essenciais, incluindo dados pessoais, formação académica, experiências profissionais anteriores e competências específicas. Esta informação não apenas me ajudou a conhecer melhor os colaboradores, mas também possibilitou uma gestão mais eficaz das suas competências dentro da organização.

Outro aspeto importante do meu trabalho foi a atualização contínua dos registos de dados dos colaboradores. Compreendendo a dinâmica e as mudanças que ocorrem no ambiente de trabalho, assegurei que todas as informações estivessem sempre atualizadas e corretas.

Além disso, outra tarefa que realizei teve foco na integração de novos colaboradores. Onde mantive contacto proativo com os recém-chegados, proporcionando-lhes as informações necessárias sobre o funcionamento da plataforma utilizada. Esta integração é crucial, pois ajuda os novos elementos a familiarizarem-se com os procedimentos internos, promovendo uma adaptação mais suave ao ambiente de trabalho e à cultura organizacional da empresa.

Estas atividades, além de contribuírem para a eficiência administrativa, reforçam o compromisso em promover um ambiente de trabalho organizado, colaborativo e transparente, onde cada colaborador se sente valorizado e informado. A criação de um registo claro e acessível das informações dos colaboradores é um passo importante para fortalecer as relações interpessoais dentro da organização e melhorar o desempenho geral da equipa.

4.2.4 Departamento de Segurança no Trabalho

No Departamento de Segurança no Trabalho, tive a oportunidade de acompanhar de perto os processos operacionais e metodológicos deste setor essencial. Sob a orientação da coordenadora do departamento, fui introduzido aos procedimentos de agendamento de serviços, elaboração de relatórios e execução das avaliações de risco.

A minha experiência começou com a explicação detalhada dos processos internos do departamento, nomeadamente o planeamento e coordenação das auditorias de segurança, onde verifiquei que as auditorias são organizadas com base na disponibilidade do cliente e do técnico, considerando ainda os aspetos técnicos e os equipamentos necessários, estas auditorias são agendadas através do sistema Careview. Além de acompanhar o agendamento das auditorias, compreendi a importância do registo detalhado no Careview. Onde o Técnico de Segurança utiliza esta plataforma para aceder às informações necessárias para a execução do serviço, e que após a conclusão da auditoria, o sistema gera automaticamente os relatórios, que são enviados ao cliente, assegurando uma comunicação clara e eficiente.

O Departamento de Segurança no Trabalho realiza auditorias regulares aos clientes, acompanhando a implementação das ações recomendadas. E este acompanhamento inclui a avaliação de riscos, a elaboração de relatórios sobre acidentes e incidentes, e a recolha de feedback através de inquéritos de satisfação. As respostas dos clientes são analisadas para garantir a conformidade com as normas e identificar áreas de melhoria contínua.

Para além de compreender o funcionamento interno dos serviços de Segurança no Trabalho, tive a oportunidade de acompanhar e observar diretamente as auditorias realizadas pelos Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho em diversos clientes, pertencentes a uma a setores de atividade diversificados. Estas visitas foram cruciais para aprofundar o meu conhecimento sobre a aplicação prática dos serviços e exigências de segurança, bem como sobre a relação direta com os clientes. Este acompanhamento permitiu-me compreender melhor o processo de avaliação de risco, a elaboração de relatórios e a interação direta com os clientes sobre a conformidade das condições de segurança nas suas instalações.

Durante estas auditorias, o objetivo principal era verificar as condições do local de trabalho

dos clientes e realizar uma avaliação detalhada dos riscos associados, ou seja, as auditorias consistiam na visita aos locais de trabalho, onde os técnicos verificavam as condições de segurança, identificavam potenciais riscos e asseguravam a conformidade com as normas legais. E após esta verificação, elaborava-se um relatório de avaliação de risco, que era posteriormente apresentado ao cliente, juntamente com uma explicação detalhada sobre as não conformidades, os aspetos conformes e as possíveis melhorias a implementar. Esta fase do processo era crucial, pois além de garantir a segurança dos trabalhadores, promovia o cumprimento das exigências legais e a melhoria contínua dos processos. E este processo de feedback permitia esclarecer dúvidas e garantir que as empresas compreendiam as correções necessárias e as medidas a implementar.

Com o acompanhamento às auditorias realizadas consegui perceber que cada setor de atividade apresentava requisitos específicos, embora algumas normas fossem comuns a todos, como por exemplo a fixação dos dísticos, registo de horas, a apresentação do dossier com toda a documentação necessária e atualizada para apresentar a ACT. Em determinados setores era necessário a elaboração de fichas de segurança de produtos químicos, a implementação de medidas de prevenção, planos de evacuação em caso de emergência, entre outras. Observei e apoiei auditorias tanto em pequenas como grandes empresas, desde indústrias de confeção, panificação, pedreiras, restauração, superfícies comerciais.

Ao acompanhar os técnicos nas suas visitas participei em diversas tarefas como a verificação de equipamentos de segurança, análise dos dossiês de segurança e, em alguns casos, a criação de manuais, como os manuais de acolhimento para os novos colaboradores, medidas autoproteção. E na verificação das medidas autoproteção implementadas pelas empresas, ajudei na elaboração de os planos de emergência e evacuação em caso de incêndio, pois é importante assegurar que os sistemas de alarme, os extintores, as rotas de evacuação e outros equipamentos de segurança estavam operacionais e que toda a documentação estava devidamente atualizada.

Outro ponto relevante foi a participação em formações sobre Segurança no Trabalho, Primeiros Socorros e Acolhimento. Estas formações tinham como objetivo preparar os trabalhadores para lidar com situações de risco e garantir que estavam devidamente informados sobre as medidas de segurança a adotar no seu local de trabalho. A experiência

foi particularmente enriquecedora porque pude observar a aplicação prática dos princípios de segurança que já tinha aprendido teoricamente.

Esta experiência de estágio no Departamento de Segurança no Trabalho proporcionou-me uma visão prática e detalhada sobre a importância da auditoria e do acompanhamento das empresas. Ao participar diretamente nas auditorias e apoiar os técnicos na execução de várias tarefas, pude consolidar os meus conhecimentos teóricos e perceber a importância de uma abordagem rigorosa e adaptada às necessidades específicas de cada setor.

Para além disso, neste departamento tive a oportunidade de analisar e apresentar uma proposta o Manual de Procedimentos na Segurança do Trabalho, que define os passos para a realização dos serviços ST.

4.2.4.1 Proposta de melhoria do Manual de Procedimentos na Segurança no Trabalho

Durante os meses de junho, julho e agosto, com o apoio da minha orientadora, tive a oportunidade de contribuir para a melhoria do Manual de Procedimentos de Segurança no Trabalho, representado no anexo 8. Esta tarefa foi de extrema importância, pois o manual é um documento fundamental para a orientação dos técnicos de segurança e para assegurar o cumprimento das exigências legais, além de uniformizar os procedimentos internos e garantir a eficácia das operações no âmbito da Segurança no Trabalho.

Desde o início, procurei identificar os pontos chave que poderiam ser melhorados ou atualizados no manual. Um dos aspetos mais relevantes foi a atualização da legislação, já que as normas e regulamentos de segurança são frequentemente ajustados. Trabalhei na revisão das leis mais recentes, assegurando que o manual estivesse em conformidade com as normas legais mais atuais, especialmente no que se refere às atividades de risco elevado.

Uma das principais melhorias que sugeri foi incluir, na secção sobre atividades de risco elevado, uma clara identificação de quem são os técnicos responsáveis por cada uma dessas atividades. A minha proposta incluía a criação de um quadro no início do manual, onde constariam os nomes dos técnicos, as suas competências e a formação ou experiência necessária para desempenharem as suas funções de forma segura e eficiente. Este quadro seria uma ferramenta útil tanto para os clientes quanto para os próprios técnicos, garantindo

que os responsáveis pelas atividades de maior risco tivessem as qualificações adequadas.

Outra sugestão foi a inclusão de uma secção que detalhasse as alíneas de risco elevado em que a empresa está autorizada a atuar, conforme regulamentado pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT). Essa informação seria colocada logo no início do manual, com uma descrição clara das áreas de atuação certificadas, proporcionando maior transparência e confiança aos clientes e colaboradores.

Outro aspeto importante que trabalhei foi no apoio para a redação da Política de Qualidade da empresa. Alinhada com os padrões da NP ISO 9001:2015, esta política refletiria o compromisso da empresa com a melhoria contínua, a satisfação dos clientes e o cumprimento das normas legais. A inclusão desta política no manual sublinharia o compromisso com a excelência dos seus serviços e com o rigor na Segurança no Trabalho, assim como nas outras áreas em que opera.

Em resumo, o meu envolvimento na melhoria do Manual de Procedimentos de Segurança no Trabalho foi uma experiência enriquecedora e valiosa. As sugestões de melhoria, como a inclusão dos técnicos responsáveis pelas atividades de risco elevado, a atualização legislativa e o quadro de competências, contribuíram para uma maior clareza e eficácia no documento. Estas alterações reforçam não só o cumprimento das obrigações legais, mas também a transparência e a eficiência no trabalho da empresa Medinova, assegurando que técnicos e clientes estejam sempre bem informados e em conformidade com as melhores práticas do setor, encontrasse representado no apêndice 2

4.2.5 Departamento de Segurança Alimentar

No mês de julho, tive a oportunidade de acompanhar uma Técnica Superior de Segurança Alimentar em auditorias realizadas em diferentes setores de atividade, desde pequenas empresas de restauração até grandes superfícies comerciais. Esta experiência foi essencial para aprofundar o meu entendimento sobre a aplicação das normas de higiene e Segurança Alimentar, proporcionando-me uma visão prática e detalhada dos processos de avaliação da conformidade neste campo.

Durante o estágio, participei em auditorias de Segurança Alimentar com o propósito de assegurar que os processos de manuseamento e armazenamento de alimentos estavam em

conformidade com as normas de segurança. Nas visitas, acompanhei uma técnica responsável, com quem participei na realização de inspeções detalhadas que incluíram a verificação das validades dos produtos e a análise da origem dos mesmos, assegurando que todos provinham de fornecedores certificados e cumpriam as exigências legais.

Um dos aspetos centrais das auditorias foi a avaliação das condições de armazenamento, onde verificava-se se as temperaturas dos refrigeradores e congeladores eram adequadas e se a organização dos produtos prevenia contaminações cruzadas. Inspeccionava-se ainda a disposição dos alimentos nas prateleiras, assegurando a separação entre produtos crus e cozinhados, e observava-se o estado de limpeza e higiene das áreas de armazenamento e superfícies. Durante as auditorias, também se avaliava as práticas de higiene dos colaboradores, desde o uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) até ao cumprimento das normas de limpeza, que incluíam tanto utensílios como superfícies de trabalho.

Durante estas auditorias, também contribuí para a verificação e atualização do dossiê HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Points*). Tive a oportunidade de analisar a documentação pertinente, incluindo os certificados dos fornecedores, os procedimentos operacionais padrão, verificando se estavam implementados e atualizados, os registos se estavam em dia, como das temperaturas, limpeza, manutenções dos equipamentos, os certificados de formação, entre outros regulamentos associados á Segurança Alimentar. Este dossiê é essencial para a gestão da Segurança Alimentar, uma vez que identifica e controla os perigos associados à manipulação de alimentos.

Ao final de cada auditoria realizada, era elaborado um relatório detalhado no qual eu pude observar e apoiar na descrição das não conformidades identificadas, incluindo recomendações corretivas e sugestões de melhoria. No final da elaboração deste relatório realizava-se a apresentação dos resultados ao cliente, onde explicava-se cada um dos pontos abordados, esclarecendo dúvidas e enfatizando a importância das ações corretivas. Esse momento era crucial para garantir que os clientes compreendessem não apenas as falhas identificadas, mas também as melhores práticas a adotar para fortalecer a Segurança Alimentar.

Adicionalmente, participei em formações específicas sobre Higiene e Segurança

Alimentar, que abordaram as melhores práticas de manipulação e armazenamento de alimentos. Estas formações foram enriquecedoras, pois permitiram-me associar o conhecimento teórico à sua aplicação prática.

Esta experiência no Departamento de Segurança Alimentar proporcionou-me uma visão abrangente e prática sobre a importância das auditorias na promoção da Segurança Alimentar. Ao acompanhar diretamente as auditorias e colaborar com os técnicos, pude consolidar os meus conhecimentos e compreender a relevância de uma abordagem metódica e adaptada às necessidades de cada cliente, assegurando não só a conformidade legal, mas também a proteção da saúde pública.

4.2.6 Departamento Financeiro

Durante os meses de agosto e setembro, tive a oportunidade de apoiar o Departamento Financeiro, onde participei em diversas tarefas essenciais para o funcionamento eficiente da área financeira da empresa.

No início deste período, concentrei-me na verificação das entidades e referências relacionadas com os extratos e depósitos registados. Esta fase inicial foi fundamental, pois exigiu uma atenção rigorosa aos detalhes para garantir que todas as informações estivessem corretas e que os registos refletissem com precisão as operações financeiras realizadas. Seguidamente, procedia à exportação de extratos bancários, o que facilitou a identificação das movimentações financeiras da empresa e contribuiu para um melhor controlo das receitas. Esta exportação de documentos era para efeitos contabilísticos, assegurando que toda a documentação necessária estivesse disponível para a contabilidade.

Simultaneamente, participei no recebimento de faturas emitidas e na organização dos documentos contabilísticos, atividades que foram cruciais para manter a ordem e a acessibilidade dos registos financeiros, facilitando o trabalho da equipa. Um aspeto relevante foi o controlo das entradas de pagamentos, tanto por cheques como por depósitos, para garantir que todas as receitas fossem devidamente registadas o que contribuía para uma visão clara da situação financeira da empresa.

Além disso, dediquei-me à organização do dossiê bancário, que centralizou toda a informação financeira, tornando-a facilmente acessível. Durante este período, tive a

oportunidade de observar e aprender a utilizar a plataforma Sage, uma ferramenta essencial para a gestão financeira.

Outro aspeto significativo do meu trabalho foi a elaboração do registo de cheques recebidos, que incluía informações como a data, recibos, faturas, banco do cheque, número do cheque e identificação do cliente. Este registo, abrangendo o período de março a setembro, foi fundamental para o controlo das receitas, assegurando que todas as entradas estivessem devidamente documentadas. Paralelamente, elaborei um registo dos depósitos realizados nos bancos, desde março até agosto, permitindo a verificação da correção e conformidade de todas as operações. Este trabalho de controlo foi essencial para garantir a transparência e a precisão das contas da empresa.

Por fim, estive envolvido na criação do Projeto do Departamento de Controlo de Dívida, que começou a ser implementado no final de agosto e início de setembro. Este projeto exigiu uma colaboração com a equipa para estabelecer processos que garantam uma gestão eficaz das dívidas da empresa.

Estas atividades no Departamento Financeiro proporcionaram-me uma experiência prática valiosa na gestão financeira e reforçaram a importância de uma boa organização e controlo das informações financeiras, contribuindo para a eficiência e a sustentabilidade financeira da empresa.

4.2.7 Desenvolvimento do Projeto do Departamento de Controlo de Dívida

A criação do Departamento de Controlo de Dívida na empresa Medinova surgiu como uma resposta estratégica e necessária para enfrentar os desafios da gestão financeira que a empresa experimentava, especialmente após a implementação da nova plataforma Careview. Um dos principais problemas enfrentados durante a transição para essa plataforma foi a migração de dados de sistemas antigos e documentos em papel, processos estes que nunca foram desempenhados por uma só pessoa. Essa transição frequentemente resultou em inconsistências e informações desatualizadas, o que exigiu um esforço significativo para corrigir os dados. Um descuido nessa transferência poderia comprometer a integridade das informações, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados e na saúde financeira da empresa.

Como a empresa opera em diversos setores, incluindo Medicina no Trabalho, Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar e Controlo de Pragas, o que gera um fluxo significativo de receitas provenientes de mais de 19 000 clientes. A natureza multifacetada das operações torna a gestão das contas a receber um desafio constante. Neste contexto, a cobrança de dívidas e o controlo de facturamento tornaram-se cada vez mais complexos. Por exemplo, a empresa tem uma faturação média de 100.000 euros por mês. Se as contas permanecerem abertas por mais de meio ano, isso é um sinal de alarme que indica a possibilidade de erros internos, informações desatualizadas, ou esquecimento dessa fatura devido a lista extensa de clientes.

A falta de um controlo de gestão rigoroso e eficaz é uma preocupação, especialmente considerando que múltiplas pessoas estão envolvidas no processo de facturamento e a empresa trabalhar a nível nacional com uma vasta gama de clientes. Com a implementação do Careview, embora houvesse uma centralização das informações, a dependência de uma única plataforma e a falta de um planeamento adequado na introdução de dados levaram a situações em que erros na faturação se tornaram comuns, e que ao mesmo tempo a faturação ficasse em atraso. A interação de diferentes usuários com a plataforma, sem um controlo centralizado, pode resultar em discrepâncias nos registos e na confusão sobre quais informações são precisas e atualizadas.

Diante desse cenário, o desenvolvimento do Projeto do Departamento de Controlo de Dívida se tornou essencial, utilizando a plataforma Careview para a sua concretização, Anexo 9. O departamento tem como principal objetivo monitorar ativamente as contas a receber, identificar e corrigir inconsistências na faturação e garantir que todas as receitas sejam cobradas de maneira eficaz. Essa nova estrutura não só promove uma maior transparência nos processos financeiros, mas também proporciona um meio de avaliar e otimizar os recursos da empresa, assegurando que a empresa mantenha sua saúde financeira e sustentabilidade no mercado.

Em suma, a introdução do Departamento de Controlo de Dívida é uma resposta direta aos desafios financeiros enfrentados e um passo fundamental na construção de uma gestão financeira mais eficiente e integrada. Isso permitirá não apenas melhorar a precisão na cobrança de dívidas, mas também fornecerá uma base sólida para a tomada de decisões

estratégicas que suportem o crescimento e a estabilidade da empresa no futuro.

4.2.7.1 Fluxograma do Departamento

Com a criação do Departamento de Controlo de Dívida, foi desenvolvido um plano estruturado que orienta o processo de cobrança e gestão de dívidas, garantindo que cada situação seja abordada de forma adequada e eficiente. Conforme ilustrado no apêndice 3 este plano segue uma sequência lógica que permite uma análise cuidadosa das contas a receber.

O primeiro passo no procedimento é a análise detalhada do cliente em dívida. Utilizando a plataforma Careview, a equipa examina a fatura pendente, identificando o histórico de pagamentos e as interações anteriores com o cliente. Esta análise inicial é fundamental para compreender o contexto em que a dívida surgiu e quais fatores podem estar por trás da falta de pagamento.

Após essa análise, o departamento entra em contacto com o Técnico ou o Comercial responsável pelo cliente, que é a pessoa que mantém uma relação direta com ele. Este contacto é crucial, pois o Técnico ou o Comercial pode fornecer informações valiosas sobre a situação do cliente e as possíveis razões para o atraso no pagamento. O objetivo deste primeiro contacto é tentar resolver a situação de forma amigável, procurando a regularização da dívida sem a necessidade de ações mais rigorosas.

Caso o Técnico ou o Comercial não consiga garantir a regularização dentro de um prazo estipulado, o Departamento de Controlo de Dívida assume a responsabilidade e entra em contacto direto com o cliente. Neste ponto, a abordagem é mais focada na cobrança, e a equipa procura entender as razões para a demora no pagamento. Esse contacto é uma oportunidade para reforçar a importância da regularização e, se possível, oferecer alternativas de pagamento que possam facilitar a quitação da dívida.

Se, após essa intervenção, o cliente ainda não efetuar o pagamento, a dívida é então encaminhada para o departamento jurídico. Este passo é considerado uma medida mais severa, mas necessária para proteger os interesses financeiros da empresa. A equipa jurídica avaliará a situação e decidirá as ações legais adequadas para a recuperação da dívida.

É importante ressaltar que, embora o procedimento siga uma estrutura lógica, a equipa do Departamento de Controlo de Dívida precisa estar preparada para adaptar a abordagem conforme as circunstâncias de cada caso. Cada cliente e cada dívida podem ter contextos diferentes, e a flexibilidade na gestão é essencial para lidar com as diversas situações que podem surgir. Além disso, a comunicação e a empatia durante todo o processo são fundamentais para manter um relacionamento saudável com os clientes, mesmo em situações de cobrança.

Em suma, o plano desenvolvido pelo Departamento de Controlo de Dívida reflete um compromisso com a eficiência na gestão de dívidas, enquanto valoriza as relações com os clientes. Através de uma abordagem estruturada e sensível, a empresa Medinova, procura assegurar a regularização das dívidas de forma eficaz, promovendo a saúde financeira da empresa e a continuidade dos seus serviços.

4.2.7.1 Análise SWOT

A análise SWOT revela que o Departamento de Controlo de Dívida desempenha um papel crucial na sustentabilidade das organizações. Embora enfrente desafios, as oportunidades para crescimento e melhoria são significativas. A chave reside em equilibrar a cobrança eficaz com a preservação das relações com os stakeholders, garantindo que a missão da organização continue a ser cumprida.

Relativamente às forças, podemos destacar a gestão eficiente de recursos, uma vez que um departamento dedicado permite uma gestão financeira mais rigorosa, garantindo que as dívidas sejam monitoradas e cobradas de forma eficaz, o que melhora a saúde financeira da organização. Além disso, a transparência aumenta, facilitando a prestação de contas aos doadores e financiadores, o que fortalece a confiança na gestão financeira da organização. A capacidade de prevenção de inadimplência é outra força, pois um foco ativo no Controlo de Dívidas pode reduzir significativamente as taxas de inadimplência, ajudando a manter o fluxo de caixa.

Por outro lado, no que diz respeito às fraquezas, podemos considerar os custos operacionais elevados, já que a manutenção de um departamento especializado pode ser dispendiosa, impactando negativamente o orçamento de uma organização sem fins lucrativos. A

complexidade administrativa é outro desafio, pois a introdução de processos de Controlo de Dívida pode aumentar a carga administrativa, o que pode ser desafiador para equipas menores. A perceção negativa de cobrança também se destaca como uma fraqueza, uma vez que um foco excessivo na cobrança pode prejudicar as relações com doadores e beneficiários, levando a uma imagem negativa da organização.

Quanto às oportunidades, destaca-se a possibilidade de parcerias e financiamentos, já que a demonstração de uma gestão financeira robusta pode abrir portas para novas colaborações, permitindo a expansão das atividades da organização. As inovações tecnológicas também representam uma oportunidade, pois o uso de software de gestão de dívidas e análise de dados pode otimizar processos e aumentar a eficiência. Além disso, a implementação de programas de educação e conscientização financeira pode fortalecer o relacionamento com os devedores e a comunidade, promovendo uma cultura de responsabilidade.

Por fim, as ameaças incluem mudanças na legislação, pois alterações nas políticas fiscais ou de financiamento podem afetar diretamente a capacidade de cobrança e a operação do departamento. As condições económicas desfavoráveis também são uma preocupação, já que crises económicas podem aumentar a inadimplência e dificultar a recuperação de dívidas, afetando o fluxo de caixa. Por último, a concorrência por recursos é uma ameaça, pois o aumento da concorrência entre organizações pode pressionar a gestão de dívidas, tornando mais difícil manter a sustentabilidade financeira.

Em suma, a análise SWOT do Departamento de Controlo de Dívida indica que, apesar das fraquezas e ameaças, as forças e oportunidades superam os desafios, permitindo que a organização avance de forma estratégica e eficaz na gestão das suas finanças.

4.2.7.2 Estrutura do Relatório de Dívidas dos Clientes

Um Relatório Periódico sobre a Situação das Dívidas dos Clientes é um documento essencial para o controlo financeiro de uma empresa, detalhando o *status* das dívidas dos clientes, níveis de inadimplência, prazos de pagamento e ações de cobrança. Esse relatório é utilizado para monitorar o comportamento de pagamento dos clientes e garantir que os recebíveis sejam geridos de forma eficiente. Ele ajuda a gestão a tomar decisões informadas

para otimizar o fluxo de caixa, identificar riscos e minimizar o impacto de possíveis inadimplências. Além disso, o relatório permite a criação de estratégias de cobrança mais eficazes, ao apresentar um panorama claro sobre as contas a receber, prazos de pagamento e previsões de recebimento.

Estrutura de um Relatório Periódico de Dívidas dos Clientes:

- **Resumo Executivo:** Uma visão geral da situação das dívidas, com valores totais em aberto, percentuais de inadimplência e *status* das cobranças.
- **Análise de Dívidas por Cliente:** Lista dos principais clientes com dívidas em aberto, detalhando prazos de pagamento, atrasos e ações tomadas.
- **Divisão da Dívida por Tempo de Atraso:** Separação das dívidas em faixas de atraso (ex.: até 30 dias, entre 30 e 60 dias, etc.).
- **Progresso das Ações de Cobrança:** Informações sobre as medidas adotadas (ex.: notificações, renegociações, processos judiciais) e os resultados dessas ações.
- **Análise de Risco de Crédito por Setor:** Avaliação da inadimplência por setor de atuação dos clientes e possíveis medidas corretivas.
- **Projeção de Recebimentos:** Estimativa dos recebimentos esperados para os meses subsequentes, considerando as negociações em andamento.
- **Recomendações:** Sugestões para melhorar o controlo de crédito, reduzir inadimplências e otimizar o fluxo de caixa.
- **Conclusão:** Uma síntese sobre a situação geral, com ênfase nos pontos críticos e ações a serem tomadas.

Este tipo de relatório permite à empresa identificar rapidamente clientes em risco de inadimplência, ajustar políticas de crédito e adotar medidas preventivas. O acompanhamento contínuo das dívidas contribui para uma maior eficiência na recuperação de valores, assegurando a liquidez e estabilidade financeira da empresa.

4.2.7.3 Relatório Periódico – Exemplo

Relatório Periódico: Situação das Dívidas dos Clientes

Período: março e abril

Data de Emissão: 20/09/2024

Departamento: Controlo de Dívida

Responsável: Cristiana Santos

1. Resumo Executivo

O presente relatório aborda a gestão da dívida referente aos meses de março e abril de 2024, analisada em setembro, com o intuito de otimizar o retorno financeiro da empresa Medinova, Lda. e fortalecer o fluxo de caixa. Espera-se alcançar uma taxa de recuperação superior a 80%, por meio de uma estratégia focada em ações de cobrança personalizadas e renegociações adaptadas às necessidades dos clientes.

2. Análise da Dívida por área de Atividade

A análise da dívida acumulada por setor de atividade evidencia quais áreas requerem maior atenção e acompanhamento. Abaixo, destacam-se os valores das dívidas de março e abril:

PERÍODO	SA	ST	CIP	SCI	MED
MARÇO	13 691,59 €	5 631,55 €	5 752,00 €	357,93 €	3 866,85 €
ABRIL	10 550,90 €	6 158,10 €	5 605,17 €	547,97 €	7 290,90 €

Tabela 1- Análise da Dívida por área de atividade março e abril de 2024

Fonte: Documentos Internos

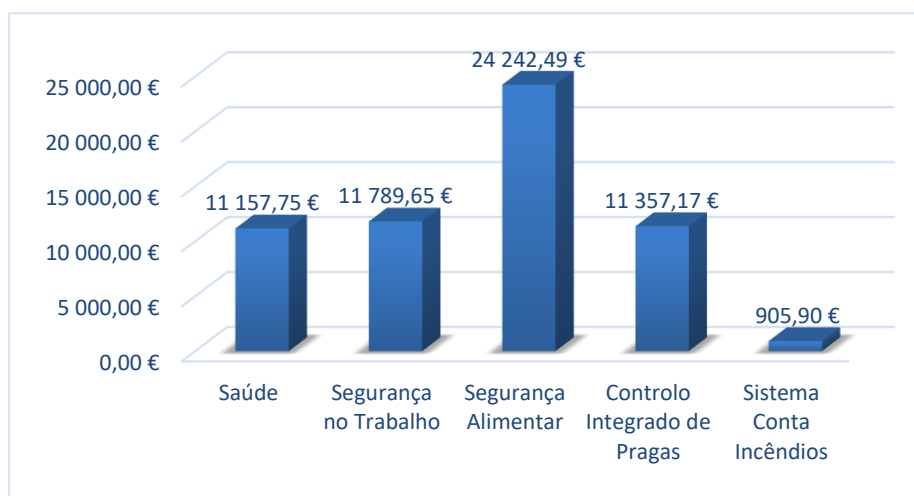


Figura 8- Análise da Dívida por atividade de março-abril 2024

Fonte: Documentos Internos

Foram comparados os valores devidos nas principais áreas de atuação para os meses de março e abril de 2024. As áreas com maior volume de dívida incluem Segurança Alimentar (SA), Segurança no Trabalho (ST) e Medicina (MED), sendo estas prioritárias para monitorização e intervenção nas cobranças. A análise mostra um aumento expressivo na dívida da área de Medicina entre março e abril, indicando que este setor requer um acompanhamento mais rigoroso para evitar o acúmulo de valores vencidos.

3. Divisão da Dívida por Tempo de Atraso

Com base na divisão de tempo de atraso das dívidas, observa-se uma concentração significativa em dívidas com mais de 120 dias. Recomenda-se a criação de uma política de notificação rigorosa para contas com prazos superiores a 30 dias ou 90 dias, com o objetivo de reduzir o tempo de inadimplência e aumentar a taxa de recuperação dentro do prazo esperado.

4. Progresso das Ações de Cobrança

Durante o período analisado, foram adotadas diversas ações de cobrança que apresentaram progresso positivo. As renegociações de prazos e o envio de notificações geraram melhores resultados, evidenciando que a comunicação constante e o acompanhamento direto são eficazes.

AÇÃO DE COBRANÇA	Nº DE CLIENTES	VALOR EM ATRASO (€)	RESULTADOS OBTIDOS
ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	233	29064,25	2 acordos de pagamento em andamento
RENEGOCIAÇÃO DE PRAZOS	274	17043,53	Em curso, previsão pagamento
AÇÃO JUDICIAL/CONTENCIOSO	38	9038,48	Em andamento, aguardando decisão
ADMINISTRATIVA*	27	4306,7	Verificação da situação
AUTOMATIZADA	-	-	Em desenvolvimento
TOTAL ANALISADO	572	59452,96	

Tabela 2- Divisão da Dívida por Situação

Foram realizadas diversas ações de cobrança que resultaram em progresso nas renegociações e acordos de pagamento. As ações mais eficazes foram as notificações e renegociações de prazos, sendo recomendável priorizar estes métodos para melhorar a taxa de recuperação.

5. Índice de Cobrança e Recuperação de Dívidas

Para março e abril, o índice de cobrança ainda está em análise, com o objetivo de ultrapassar a marca de 80% de recuperação. A taxa de sucesso atual nas negociações e acordos indica uma projeção positiva de recuperação, reforçando a importância de uma abordagem sistemática e preventiva.

6. Projeção de Recebimentos para outubro

Mês	Recebimentos Esperados (€)	Comentários
Março	21 953 .92	Inclusão de valores renegociados
Abril	24 153.04	Pagamento de dívidas vencidas

Total Esperado para outubro de 2024: 56 107.78

8. Recomendações

Intensificar as Ações de Cobrança: Aumentar a frequência de notificações e telefonemas para clientes com dívidas acima de 30 dias de atraso, reduzindo o tempo de inadimplência.

Revisar Limites de Crédito Ajustar limites para clientes que demonstram histórico de atrasos, em especial no setor de SA.

Monitorar Clientes de Alto Risco: Implementar um sistema de alerta para clientes que apresentem tendência de atrasos recorrentes, permitindo uma ação mais rápida por parte da equipa de cobranças.

Incentivos para Pagamento Antecipado: Considerar oferecer descontos ou condições especiais para clientes que quitarem suas dívidas antes do vencimento, ajudando a melhorar o fluxo de caixa.

9. Conclusão

O departamento de Controlo de Dívida tem obtido um progresso significativo, com o índice de recuperação projetado para mais de 80%. No entanto, é crucial manter a consistência nas ações de cobrança e nas estratégias de renegociação, garantindo uma gestão eficiente da dívida e contribuindo para a saúde financeira da empresa.

Responsável pela elaboração: Cristiana Santos

Anexos:

Lista completa de clientes e seus saldos devedores

Relatório detalhado de ações de cobrança realizadas

4.2.7.4 Tipos de Cobrança

A gestão de dívidas nas empresas envolve a implementação de diversos tipos de cobrança, que podem ser adaptados ao perfil do cliente, ao montante da dívida e ao tipo de relacionamento entre a empresa e o devedor. Cada abordagem de cobrança tem características distintas, variando em rigor e método, conforme a situação.

A cobrança administrativa é o primeiro passo quando a cobrança amigável não obtém resultados. Nesta fase, a empresa intensifica a comunicação com o cliente, aumentando a frequência de contactos, que podem incluir chamadas, e-mails e cartas de aviso. A emissão de notificações formais de dívida e a possibilidade de aplicar restrições, como a suspensão de serviços, são comuns. Essa abordagem é vantajosa, pois pressiona o devedor a regularizar a situação sem recorrer ao Judiciário, mantendo ainda a possibilidade de acordos amigáveis. Por exemplo, após 30 dias de atraso, uma empresa pode enviar uma carta ou e-mail formal informando ao cliente sobre a possibilidade de inclusão em serviços de proteção ao crédito, caso o pagamento não seja efetuado.

Caso as tentativas de cobrança administrativa falhem, a empresa pode optar pela cobrança judicial, ficando a dívida do cliente classificada como contencioso, que implica abrir um processo judicial para recuperar a dívida. Embora essa modalidade possa ser custosa e demorada, é uma alternativa necessária em casos de inadimplência significativa. A abertura do processo judicial pode resultar em penhoras de bens ou valores do devedor, e as negociações são formalizadas pela Justiça. Embora ofereça uma pressão maior sobre o devedor, essa abordagem é mais lenta e pode deteriorar o relacionamento com o cliente. Um exemplo seria uma empresa de grande porte que entra com um processo judicial contra um cliente que possui uma dívida significativa há 90 dias, solicitando a penhora de bens ou o bloqueio de contas bancárias.

A cobrança automatizada é outra abordagem que vem ganhando popularidade, especialmente em empresas que lidam com um grande volume de clientes. Utilizando

sistemas tecnológicos, essa modalidade envia lembretes automáticos sobre pagamentos em aberto, por meio de e-mails, SMS, mensagens por aplicativos ou notificações de sistemas. Essa estratégia permite uma comunicação periódica e programada, resultando em menores custos operacionais e uma maior capacidade de alcançar muitos clientes simultaneamente. Por exemplo, um sistema automatizado pode enviar lembretes diários sobre uma fatura pendente, com links para o pagamento direto.

Por fim, a negociação e o acordo de dívida são alternativas que permitem à empresa procurar um entendimento direto com o cliente, visando chegar a um acordo que beneficie ambas as partes. Essa abordagem pode envolver a oferta de condições especiais, como descontos, parcelamentos ou a extensão de prazos, facilitando o pagamento da dívida. A negociação evita custos e o tempo associados a ações mais rigorosas e pode aumentar as chances de recebimento, mesmo que parcial. Um exemplo disso seria a empresa oferecendo ao cliente em atraso um desconto de 10% para pagamento à vista da dívida ou a possibilidade de parcelar o valor em seis vezes.

Em conclusão, a escolha do tipo de cobrança adequado deve ser baseada no perfil da dívida e do cliente, assim como no relacionamento que a empresa deseja manter. Idealmente, a cobrança deve iniciar-se com ações amigáveis e administrativas, progredindo para medidas mais rigorosas, caso necessário. A implementação de um Departamento de Controlo de Dívida eficaz é fundamental para garantir uma gestão eficiente dessas cobranças, promovendo a saúde financeira da empresa e assegurando a continuidade dos serviços prestados aos clientes.

4.3 Dificuldades encontradas e propostas de melhoria

Durante o estágio na empresa Medinova, diversas dificuldades foram encontradas, especialmente no que diz respeito à gestão de dívidas e à implementação da nova plataforma Careview. A transição de dados de sistemas antigos, como o Sage, MED e registos em papel, para o Careview representou um dos maiores desafios. Essa migração resultou em inconsistências e informações desatualizadas, o que não apenas comprometeu a integridade dos dados, mas também exigiu um esforço considerável da equipa para corrigir os problemas. O impacto da migração foi sentido em múltiplos níveis da organização, uma vez que erros na transferência de dados podem levar a decisões

financeiras equivocadas e à perda de confiança nas informações disponíveis.

Além disso, a mudança associada à nova plataforma foi significativa. Muitos colaboradores tiveram dificuldade em se familiarizar com as novas funcionalidades do Careview, o que atrasou temporariamente a eficiência operacional. A falta de uma formação adequada e contínua, em combinação com a resistência natural a mudanças, contribuiu para um ambiente de insegurança em relação ao uso da nova tecnologia. Essa situação ressaltou a importância de não apenas fornecer formação inicial, mas também de estabelecer um suporte contínuo e uma cultura de aprendizagem.

A dependência de uma única plataforma tecnológica também se tornou uma preocupação. Embora o Careview centralize e organize a informação, a concentração de dados em um único sistema pode criar vulnerabilidades. Falhas técnicas ou interrupções no sistema poderiam paralisar as operações e afetar a continuidade do negócio. Assim, é fundamental que a empresa desenvolva um plano de contingência para lidar com possíveis falhas na plataforma, incluindo a identificação de processos manuais que poderiam ser realizados enquanto as questões técnicas são resolvidas.

Outra dificuldade observada foi a complexidade da gestão da dívida em um contexto com uma carteira extensa de clientes, enfrenta o desafio de monitorar e cobrar dívidas de forma eficaz. O fluxo significativo de receitas provenientes de múltiplos clientes exige um controle rigoroso, que se torna ainda mais complicado quando se lida com erros de faturação e atrasos nos pagamentos. Isso revela a necessidade de um sistema de controle de gestão que permita uma visão mais clara e precisa das contas a receber, facilitando a identificação de clientes em atraso e possibilitando ações mais proativas na cobrança.

Para enfrentar essas dificuldades, várias propostas de melhoria podem ser implementadas., por exemplo, em primeiro lugar, a empresa deve priorizar a realização de formações contínuas para os colaboradores, não apenas focando nas funcionalidades do Careview, mas também em boas práticas de gestão de dívidas. Oferecer *workshops* regulares e sessões de formação prática ajudará a aumentar a confiança dos colaboradores na utilização da plataforma, além de proporcionar um ambiente de atualização contínua.

Além disso, é recomendável que a empresa desenvolva um plano de migração de dados

mais estruturado. Isso incluiria a definição de etapas claras para a transferência de informações, bem como um acompanhamento rigoroso para garantir que todos os dados sejam verificados e corrigidos conforme necessário. A designação de uma equipa específica para supervisionar a migração e validação dos dados garantirá que o processo seja realizado de forma eficiente e que a integridade das informações seja mantida.

A implementação de um sistema de feedback regular também é essencial. Criar canais de comunicação onde os colaboradores possam relatar problemas e sugerir melhorias em relação ao uso do Careview não apenas ajudará a identificar falhas, mas também promoverá um ambiente colaborativo e de evolução. Essa abordagem é crucial para garantir que a plataforma seja constantemente aprimorada com base nas necessidades reais dos utilizadores.

Por último, a empresa Medinova deve considerar a possibilidade de diversificar suas estratégias de cobrança. Incorporar diferentes métodos, como cobrança automatizada, negociação direta e cobranças administrativas, pode aumentar a eficácia na recuperação de dívidas. A utilização de tecnologias que permitem o envio automático de lembretes, bem como a possibilidade de negociação flexível com os devedores, pode contribuir para uma abordagem mais humanizada e menos conflituosa.

Em síntese, a superação das dificuldades encontradas durante o estágio é crucial para garantir uma gestão financeira mais eficaz e otimizar o uso da plataforma Careview. A implementação das propostas de melhoria não só contribuirá para a sustentabilidade da empresa, mas também permitirá que ela se adapte a um ambiente em constante mudança, garantindo a continuidade dos seus serviços e a satisfação dos seus clientes.

CONCLUSÃO

A realização do estágio na empresa Medinova, Lda. representou uma oportunidade significativa de aprendizagem e desenvolvimento profissional, proporcionando uma visão prática e holística das atividades de auditoria interna e conformidade em várias áreas cruciais para o funcionamento da empresa, nomeadamente na Segurança no Trabalho, Segurança Alimentar, Gestão Financeira e Operacional. Este percurso permitiu-me aplicar e aprofundar o conhecimento teórico adquirido ao longo do mestrado em Auditoria Empresarial e Pública, confrontando-o com as dinâmicas reais de uma organização que opera num sector de alta responsabilidade e exigência.

O desenvolvimento das atividades focou-se numa abordagem prática e integrativa, tendo como base metodológica a observação participante e a investigação-ação. A observação participante possibilitou um entendimento aprofundado dos processos e procedimentos internos da empresa, ao permitir uma imersão no ambiente de trabalho e uma análise direta das práticas diárias. Este contacto direto com as várias equipas e departamentos permitiu não só identificar áreas de melhoria, mas também entender as particularidades de cada departamento e a interligação entre eles. Assim, a observação participante foi essencial para compreender o contexto organizacional e identificar pontos críticos que poderiam ser otimizados.

Paralelamente, a investigação-ação revelou-se uma metodologia eficaz para aplicar melhorias contínuas de forma colaborativa, facilitando o ajuste e adaptação das intervenções às necessidades e objetivos específicos da empresa Medinova. Este método permitiu um ciclo contínuo de análise, implementação e reflexão, fundamental para desenvolver soluções adequadas e ajustadas ao contexto da empresa, reforçando a participação dos colaboradores na criação de novas práticas. A criação de um Departamento de Controlo de Dívida é um exemplo representativo desta abordagem colaborativa, já que envolveu a cooperação dos diferentes departamentos e promoveu uma visão estratégica e sustentável da gestão financeira. A implementação de uma estrutura de monitorização e controlo das contas correntes de clientes proporcionou à empresa uma ferramenta essencial para otimizar processos de cobrança e garantir a estabilidade financeira, bem como reduzir riscos associados a dívidas pendentes.

A experiência no Departamento de Segurança no Trabalho foi igualmente significativa, destacando-se pela elaboração de uma proposta de atualização do manual de procedimentos, com o objetivo de reforçar as práticas de segurança e promover um ambiente de trabalho mais seguro e saudável. A elaboração deste manual incluiu uma análise detalhada das práticas vigentes e a identificação de melhorias, seguindo as diretrizes da norma ISO e as boas práticas de Segurança no Trabalho.

Além disso, o estágio proporcionou uma experiência prática nas áreas de auditoria de conformidade em Segurança Alimentar e Segurança no Trabalho. Esta experiência em auditoria de conformidade fortaleceu a compreensão da importância de seguir critérios e protocolos rigorosos, que garantem não só a segurança dos produtos e serviços, mas também a credibilidade da empresa junto de entidades reguladoras e do mercado. E as atividades de auditoria desenvolvidas permitiram também compreender a importância da transparência e da confiança na relação com stakeholders.

O estágio na Medinova, portanto, constituiu uma experiência transformadora ao permitir uma aplicação prática das teorias e técnicas de auditoria, com ênfase na conformidade e na melhoria contínua. A compreensão dos procedimentos internos e das interações entre os departamentos possibilitou uma visão abrangente das operações empresariais, enquanto a colaboração com os colaboradores e a gestão da empresa incentivou a implementação de soluções eficazes e adaptadas às reais necessidades da empresa.

Em suma, o estágio consolidou o meu percurso formativo ao permitir a integração de conhecimentos académicos em situações concretas de trabalho, contribuindo para o desenvolvimento de competências técnicas e interpessoais fundamentais para um auditor. Esta experiência dotou-me das ferramentas necessárias para enfrentar desafios complexos de conformidade e auditoria, valorizando a importância da auditoria como uma prática contínua de prevenção, mitigação de riscos e reforço da transparência. A empresa Medinova beneficiou diretamente das melhorias implementadas, nomeadamente no fortalecimento do controlo financeiro e na atualização das práticas de segurança e conformidade, o que contribui para o seu posicionamento no mercado como uma entidade de referência em serviços de Saúde e Segurança.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdullah, A. A., & Almaqtari, F. A. (março de 2024). The impact of artificial intelligence and Industry 4.0 on transforming accounting and auditing practices. 10, p. 20. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S219985312400012X>
- Alquadah, H., Amran, N. A., Hassan, H., Lutfi, A., Alessa, N., Alrawad, M., & Almaiah, M. A. (outubro de 2023). Examining the critical factors of internal audit effectiveness from internal auditors' perspective: Moderating role of extrinsic rewards. 9(10), p. 17. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023077058>
- Appling, X. S., Lee, P., & Hedberg, C. W. (dezembro de 2018). Understanding the Relation between Establishment Food Safety Management and Risk Factor Violations Cited during Routine Inspections. 81(12), pp. 1936-1940. Obtido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30439295/>
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2014). Auditing and Assurance Services (16 ed.). Pearson. Obtido de https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_44bac1dd499213de626e2f232c01e8542ffef3bc_1652001111.pdf
- Boynton, W. C., & Johnson, R. N. (2006). Modern Auditing - Assurance Services and the Integrity of Financial Reporting (8 ed.). (I. Jonh Wiley & Sons, Ed.) Wiley. Obtido de [https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=xCYMEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA44&dq=Boynton,+W.+C.,+%26+Johnson,+R.+N.+\(2006\).+Modern+Auditing:+Assurance+Services+and+the+Integrity+of+Financial+Reporting.+Wiley.&ots=AEgGoRrXab&sig=Pxi06t5559f1XTw8elfD1EaDQuC&red](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=xCYMEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA44&dq=Boynton,+W.+C.,+%26+Johnson,+R.+N.+(2006).+Modern+Auditing:+Assurance+Services+and+the+Integrity+of+Financial+Reporting.+Wiley.&ots=AEgGoRrXab&sig=Pxi06t5559f1XTw8elfD1EaDQuC&red)
- Bozkurt, O., İslamoğlu, M., & Öz, Y. (2013). Perceptions of professionals interested in accounting and auditing about acceptance and adaptation of global financial reporting standards. pp. 16-23. Obtido de [https://pdf.sciencedirectassets.com/287281/1-s2.0-S2077188613X70039/1-s2.0-S2077188613700192/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjELn%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQCvnaRK9E0%2BHp4%2BehvAkFLuTzq7xaZm9IEArw0xT3w6AIhAN1R9Xpo](https://pdf.sciencedirectassets.com/287281/1-s2.0-S2077188613X70039/1-s2.0-S2077188613700192/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjELn%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQCvnaRK9E0%2BHp4%2BehvAkFLuTzq7xaZm9IEArw0xT3w6AIhAN1R9Xpo)

- Brealey, R. A., Myers, S. C., & Allen, F. (2017). Principles Of Corporate Finance. 12, 592. (M.-H. EDUCATION, Ed.) Obtido de <https://docs.cpuc.ca.gov/PublishedDocs/SupDoc/A2204008/5468/496874121.pdf>
- Brigham, E. F., & Ehrhard, M. C. (2019). Financial Management: Theory and Practice. 16, 1107. (T. S. WESTERN, Ed.) Obtido de <https://nibmehub.com/opac-service/pdf/read/Financial%20Management%20-Theory%20&%20Practice.pdf>
- Budak, O. (dezembro de 2017). A model for implementation of HACCP system for prevention and control of mycotoxins during the production of red dried chili pepper. p. 6. Obtido de <https://www.scielo.br/j/cta/a/Z6TTYZF8dxzXhZfmxmyWnZC/?lang=en>
- Burnout: A (outra) epidemia do século. (28 de setembro de 2024). Obtido de Activa: <https://activa.pt/saude/2024-09-28-burnout-a-outra-epidemia-do-seculo/>
- Burnout: como prevenir, diagnosticar e tratar esta síndrome. (08 de outubro de 2020). Obtido de Posi+ivo: <https://www.cgd.pt/Site/Saldo-Positivo/trabalho/Pages/burnout-como-prevenir-diagnosticar-tratar.aspx>
- Çalış, S., & Büyükkıncı, B. Y. (2019). Occupational Health and Safety Management Systems Applications and A System Planning Model. p. 9. Obtido de [https://pdf.sciencedirectassets.com/280203/1-s2.0-S1877050924X00083/1-s2.0-S187705092401353X/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEjR%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIHchMqe6dde%2FYZ1zavd3IQ%2BT%2BRH%2BhMbhAg55w2fVN4ccAiEArLjE](https://pdf.sciencedirectassets.com/280203/1-s2.0-S1877050924X00083/1-s2.0-S187705092401353X/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEjR%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIHchMqe6dde%2FYZ1zavd3IQ%2BT%2BRH%2BhMbhAg55w2fVN4ccAiEArLjE)
- Compliance Audit - ISSAI 400. (2019). 18. INTOSAI. Obtido de <https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/ISSAI-400.pdf>
- Condições Particulares NP EN ISO 16636 - Serviços de Gestão de Pragas. (2015). Obtido de Apcer: https://apcergroup.com/images/site/downloads/Regulamentos/APCER_REG002_RGC-PPS_NPEN16636_PT.pdf
- Crossley, C., & Thompson, S. (2021). An audit of health student immunisation at a University Department of Rural Health reveals the imperative for a coordinated approach. Australian and New Zealand Journal of Public Health, 45(2), 8.

Hayes, R., Wallage, P., & Görtemaker, H. (2014). Principles of Auditing - An Introduction to Internacional Santdards on Auditing (3 ed.). Pearson. Obtido de https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9780273769491_A25052286/preview-9780273769491_A25052286.pdf

Heliodoro, P., Mouta, M. L., Pinho, C., & Ramos, M. d. (Outubro de 2016). The Impact of Audit Reports on Auditor Change – Verification of the Determining Factors for Auditor Change in the Portuguese Context. 7(10), p. 13. Obtido de https://www.researchgate.net/publication/313038696_The_Impact_of_Audit_Reports_o_n_Auditor_Change_-_Verification_of_the_Determining_Factors_for_Auditor_Change_in_the_Portuguese_Context

Henriques, J., Caldeira, F., Cruz, T., & Simões, P. (janeiro de 2024). A Survey on Forensics and Compliance Auditing for Critical Infrastructure Protection. p. 36. Obtido de <https://ieeexplore.ieee.org/document/10378648>

Hosseinniakani, M., Overland, C., & Samani, N. (junho de 2024). Do key audit matters matter? Correspondence between auditor and management disclosures and the role of audit committees. 55, p. 19. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1061951824000235>

Interprev. (s.d.). Obtido de <https://www.interprev.pt/>

Jornal Oficial da União Europeia. (30 de Abril de 2004). Regulamento (CE) n.o 852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004,. Obtido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004R0852&from=PT>

Júnior, E. D., & Galdi, F. C. (2020). The informational relevance of key audit matters. 31(82), pp. 67-83. Obtido de <https://www.revistas.usp.br/rcf/article/view/165917>

Karanikas, N., & Zerguine, H. (18 de Outubro de 2024). Redefining health, risk, and safety for occupational settings: A mixed-methods suty. p. 12. Obtido de <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106698>

Kerridge, C. R., & Smith, A. V. (Novembro de 2012). Using action research to develop a balanced scorecard to aid corporate governance. p. 14. Obtido em 17 de junho de 2024, de

https://www.researchgate.net/publication/307553170_Using_action_research_to_develop_a_balanced_scorecard_to_aid_corporate_governance

Khalil, U. F. (dezembro de 2022). Auditor choice and its impact on financial reporting quality: A case of banking industry of Pakistan. 27, pp. 292-302. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1029313221001135>

Korban, Z. (15 de dezembro de 2015). Application of the MERIT survey in the multi-criteria quality assessment of occupational health and safety management. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 21(3), 365-372. Obtido de <https://doi.org/10.1080/10803548.2015.1081775>

Laurier, E. (2010). Participant Observation. in N Clifford, S French & G Valentine (eds). 116-130. London: Key Methods in Geogrphy. Obtido de https://www.pure.ed.ac.uk/ws/portalfiles/portal/8446271/PDF_Laurier_2010_Participant_Observation.pdf

Legislação Nacional – Segurança e Saúde no Trabalho. (11 de dezembro de 2023). Obtido de DGERT: <https://www.dgert.gov.pt/seguranca-e-saude-no-trabalho>

Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro. (10 de setembro de 2009). Obtido de Diário da República: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-56365341>

Lei n.º 105/2009, de 14 de setembro. (14 de setembro de 2009). Obtido de Diário da República: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/105-2009-489755>

Lei n.º 28/2016, de 23 de agosto. (23 de agosto de 2016). Obtido de Diário da República : <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/28-2016-75170436>

Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro. (28 de janeiro de 2014). Obtido de Diário da República : <https://files.diariodarepublica.pt/1s/2014/01/01900/0055400591.pdf>

Lei n.º 42/2012, de 28 de agosto. (28 de agosto de 2012). Obtido de Diário da República: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/42-2012-174778>

Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro. (12 de fevereiro de 2009). Obtido de Diário da República : <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/7-2009-602073>

Lei nº 98/2009, de 4 de setembro. (4 de setembro de 2009). Obtido de Diarrio Da República: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/98-2009-489505>

- Lopes, A. (25 de julho de 2022). As auditoria na Avaliação da Conformidade. 5. Certif. Obtido de <http://www.certif.pt/pdf/as-auditorias-na-avaliacao-da-conformidade.pdf>
- Mafort, E. M., & Meleche, M. A. (20 de janeiro de 2024). O papel da auditoria durante a pandemia . Obtido de Revista Foco : <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/4224/2987>
- Maiberger, T., & Sunmola, F. (2023). Perspectives on Effectiveness of Food Safety Management Systems During Pandemic. 217, pp. 1609-1621. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922024462>
- McInnes, E., Phillips, R., Middleton, S., & Gould, D. (18 de novembro de 2014). A qualitative study of senior hospital managers' views on current and innovative strategies to improve hand hygiene. BMC, p. 12. Obtido de <https://bmcinfectdis.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12879-014-0611-3>
- Medilabor. (s.d.). Obtido de <http://medilabor.simply-website.com.pt/>
- Medimarco. (s.d.). Obtido de <https://www.medimarco.pt/sobre-nos>
- Medinova, lda. (s.d.). Obtido de Medinova, lda.: <https://medinova.pt/>
- Minano, M.-d.-M. C., Izquierdo, N. M., Pincus, M., & Wellmeyer, P. (março de 2024). Are key audit matter disclosures useful in assessing the financial distress level of a client firm? 56, p. 21. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0890838923000331>
- Modigliani, F., & Miller, M. H. (1958). The Cost of Capital, Corporation Finance and the Theory of Investment. 48(3), 261-297. Obtido de https://gvpesquisa.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/terra_-_the_cost_of_capital_corporation_finance.pdf
- Morgado, L., Silva, F. J., & Fonseca, L. M. (2019). Mapping Occupational Health and Safety Management Systems in Portugal: outlook for ISO 45001:2018 adoption. 38, pp. 755-764. Obtido de Mapping Occupational Health and Safety Management Systems in Portugal: outlook for ISO 45001:2018 adoption: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978920301049?via%3Dihub>

- Muchine, E., Mabjaia, E., Vilanculos, A., & Mahaluça, F. (2023). Applicability of probability theory in auditing: Newcomb-Benford law as a procedure. 11(2), 224-234. Revista da UI_IPSantarém – Unidade de Investigação do Instituto.
- Nascimento, R. R., & Júnior, A. B. (dezembro de 2020). Auditing, internal control and risk management: important allies in decision making. p. 12. Obtido de https://www.researchgate.net/publication/340701245_Auditoria_controle_interno_e_gestao_de_risco_importantes_aliados_na_tomada_de_decisao
- NP 4413:2019 - Segurança contra incêndios - Manutenção de extintores. (16 de setembro de 2019). 33.
- NP EN 16636. (s.d.). Obtido de APCER: <https://apcergroup.com/pt/certificacao/pesquisa-de-normas/145/np-en-16636>
- NP EN ISO 19011:2019 - Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão. (15 de maio de 2019). 58. Portugal: Instituto Português da Qualidade.
- NP ISO 45001:2019 - Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho - Requisitos e orientação para a sua utilização. (16 de dezembro de 2019). 51. Portugal.
- O trabalho está a afetar a sua saúde mental? (14 de dezembro de 2022). Obtido de Saldo Positivo: <https://www.cgd.pt/Site/Saldo-Positivo/trabalho/Pages/trabalho-e-saude-mental.aspx>
- Oliveira, M. C., & Filho, M. M. (2023). Internal audit contributions to the control and follow-up of organizational. 14(12), 12886-21904. (R. GeSec, Ed.) Obtido de <http://doi.org/10.7769/gesec.v14i12.3287>
- Parlakkaya, R., Akmese, H., & Akmese, K. A. (2014). Status Quo Of International Financial Reporting Standards And International Standards On Auditing: A Research On The Accounting Professionals In Konya. pp. 1663-1670. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567114006388>
- Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro. (29 de dezembro de 2008). Obtido de Diário da República: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/1532-2008-444380>
- Portaria n.º 773/2009, de 21 de julho. (21 de julho de 2009). Obtido de Diário da República : <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/773-2009-492728>

Previmed. (s.d.). Obtido de <https://previmed.pt/>

Radu, E., Dima, A., Dobrota, E. M., Madsen, D. Ø., Dobrin, C., Stanciu, S., & Badea, A.-M. (14 de julho de 2023). Global trends and research hotspots on HACCP and modern quality management systems in the food industry. 9, 24. Obtido de [https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(23\)05440-3](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(23)05440-3)

Rectificação ao Regulamento (CE) n.º 528/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho de 22 de maio de 2012. (22 de maio de 2012). Obtido de Jornal Oficial da União Europeia: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012R0528>

Rectificação ao Regulamento (CE) n.º 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004. (30 de abril de 2004). Obtido de Jornal Oficial da União Europeia: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:226:0022:0082:PT:PDF>

Regulamento(CE) n.º 1907/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de dezembro 2006. (18 de dezembro de 2006). Obtido de EUR - LEX: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A02006R1907-20140410>

Riscos psicossociais e saúde mental no trabalho. (s.d.). Obtido de Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>

Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2013). Fundamentals of Corporate Finance. McGraw-Hill Education.

Santos, V., Amaral, L., & Mamede, H. S. (Janeiro de 2013). Using the Action-Research Method in Information Systems Planning creativity research. p. 8. doi:https://www.researchgate.net/publication/261464482_Using_the_Action-Research_Method_in_Information_Systems_Planning_creativity_research

Segurança Alimentar. (s.d.). Obtido de APCER: <https://apcergroup.com/pt/seguranca-alimentar>

Segurança e saúde no trabalho: como funciona? (12 de julho de 2024). Obtido de Saldo Positivo: <https://www.cgd.pt/Site/Saldo-Positivo/trabalho/Pages/seguranca-e-saude-no-trabalho.aspx>

Silva, R. G. (28 de outubro de 2004). Auditoria Internas do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho. Obtido de https://www.researchgate.net/profile/Rogério-Silva-15/publication/34225987_Auditorias_internas_do_sistema_de_gestao_da_seguranca_e_saude_no_trabalho_estudo_de_caso_em_um_terminal_quimico_para_liquidos_a_granel/links/55632b5808ae86c06b66b014/Auditorias-int

Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015). (14 de outubro de 2015). 4, 40. Instituto Português da Qualidade.

Sousa, R., Esteves, C., Abelha, A., & Peixoto, H. (2024). Streamlining Healthcare Quality Management with an Web Audit Platform. 238, pp. 944-949. Obtido de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187705092401353X?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=8d8d2fd058eb6924

Tóth, A. J., Kajtor, M., Illés, C. B., Dunay, A., Vinogradov, S., Battay, M., . . . Bittsanszky, A. (2024). The effectiveness of food safety self-checking systems in institutional catering. 4(2), p. 6. Obtido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772502224000982>

União Europeia, J. O. (13 de dezembro de 2017). Interinstitutional Proclamation on the European Pillar of Social Rights. Obtido de Eur-Lex: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2017:428:FULL>

Venturini, L. D., Bianchi, M., Machado, V. N., & Paulo, E. (maio de 2022). Informational content of key audit matters and financial analysts forecasts. p. 19. Obtido de <https://www.scielo.br/j/rcf/a/Kc8QrDrqbq8Wy8PGwt8XGPs/?lang=en>

APÊNDICES

APÊNDICE 1

Ficha Técnica de Acolhimento e Reintegração



Checklist Acolhimento / Reintegração

Setor e Nome	
--------------	--

0. Admissão / Reintegração / Mudança função

Data: Função:

1. Identificação Pessoal

Data / Local nascimento: / / - Telefone:

Nr titulares rendimento: Nº Dependentes: Cartão Cidadão Nº:

Morada:

Código Postal: Localidade:

2. Informação Bancária

Banco:

IBAN: P T 5 0

3. Informação Académica e Profissional

Escolaridade		
--------------	--	--

REQUERIDA OU OBRIGATORIA PARA A FUNÇÃO

EFETIVA POR PARTE DO COLABORADOR E EVIDENCIADA

Experiência Profissional:		
---------------------------	--	--

Formação – Qualificações Profissionais:		
---	--	--

Observações:



Checklist Acolhimento / Reintegração

Setor e Nome				
Formação Geral e Documentação pessoal		Responsável	Data	Resultado a)
Formalização dos processos legais inerentes à contratação \ prestação serviço		Rubrica RH		
Apresentação do Regulamento Interno Apresentação da Empresa, do Organigrama e das Hierarquias Apresentação da de funções e responsabilidades – receber o documento validado pelo colaborador				
Assiduidade (horário de trabalho, pausas, marcação de presenças); funcionamento e calendário de férias e folgas; remuneração fixa e variável; Controlo de acessos de colaboradores e visitantes				
Documentos pessoais e académicos recebidos, validados e arquivados Documentos de <u>qualificações profissionais obrigatórias</u> para a função recebidos, validados e arquivados, conforme os critérios da função		Rubrica RH		
Exame de aptidão marcado para ____/____/____		Rubrica RH	(realizado)	
Formação SST		Responsável	Data	Resultado a)
Apresentação dos Perigos e Riscos relevantes para função e das Medidas de Controlo relevantes para função (descrever sucintamente conforme apropriado)		SST		
Resposta a situações de emergência, incluindo pontos de encontro				
Entrega de EPI's - Equipamento de Proteção Individual de Colaboradores, preenchendo o mapa apropriado		SST ou Coordenador Setor	(realizado)	
Formação AMBIENTE E QUALIDADE		Responsável	Data	Resultado a)
Política de Qualidade Certificações atuais e planeadas. Obrigações legais em matéria de certificações Requisitos e obrigações definidas por Cliente Visão geral dos fluxos de trabalho Impacto do colaborador no cumprimento das obrigações de qualidade Reforçar e confirmar as qualificações obrigatórias para a função e sua documentação		Rubrica Qualidade		
Formação CAREVIEW e equipamentos de trabalho		Responsável	Data	Eficácia a)
Entrega de equipamentos (descrever quais, indicando modelo e nr serie) e registando no documento excell //One drive//Medinova. Tabelas gerais, mantido pelo Dep. Operações Atribuição de acessos e atualização de grelha de acessos e <u>referir o perfil do Careview atribuído</u>		Rubrica Operações	Data início / fim	
Formação inicial de acesso e utilização CAREVIEW, conforme os conteúdos programáticos em "Formação Careview" e emissão do respetivo certificado				
Formação específica - Setorial \ posto trabalho		Responsável	Data	Eficácia a)
Impacto do colaborador no cumprimento das obrigações relativas à sua função Descrição das funções e responsabilidades (reforçar e rever) Requisitos relativos a EPI (reforçar e rever) Códigos de conduta internos e junto de cliente Higiene, limpeza e manutenção das instalações e equipamentos afetos ao serviço Produtos químicos e resíduos , conforme a função - Separação de resíduos e cuidados com produtos químicos		Rubrica Coordenador Setor		apos entre 1 e 3 meses
Praticas operacionais e atendimento a clientes Documentação da função, critérios a cumprir Formação de detalhe na utilização do CAREVIEW Outros conforme características da função Acompanhamento de visita – atendimento a cliente - indicar serviço, cliente, data e identificar aqui áreas positivas e aspetos a melhorar pelo colaborador		Rubrica Coordenador Setor		apos entre 1 e 3 meses



Checklist Acolhimento / Reintegração

Setor e Nome			
Aspetos comportamentais e relacionamento interpessoal (identificar aqui áreas positivas e aspetos a melhorar pelo colaborador)	Rubrica Coordenador Setor		apos entre 1 e 3 meses
Observações, sugestões (facultativo) Tomel conhecimento (obrigatório para informação ao Colaborador)			
		Data e rubrica do Colaborador; ou envio por email	

a) **Registrar eficácia** (Ok, apto / Requer reciclagem / Assinalar formação específica na tabela seguinte);

EFICACIA é a APRECIÇÃO PRÁTICA, PELA COORDENADOR SETOR, DO DESEMPENHO DO COLABORADOR /OBJETIVOS ALCANÇADOS Interesse demonstrado, aplicação dos conhecimentos adquiridos nas suas tarefas diárias, motivação gerada pela formação, vontade de aprender mais, relacionamento interpessoal, disciplina, rigor, etc.). Se alguma atividade se mostrar **NÃO EFICAZ**, definir as ações de acompanhamento e formação

Formação especializada / reciclagem	Duração proposta	Data / prazo proposto	Pedido por	Decisão

Observações

APÊNDICE 2

Modelo do Quadro Técnico para o Manual de Procedimentos

NOME	TÉCNICO	VÍNCULO	DATA DE EMISSÃO DO CAP/TP	N.º TÍTULO PROFISSIONAL	FORMAÇÃO ACADÉMICA DE BASE	ATIVIDADE DE RISCO ELEVADO	PERÍODO NORMAL DE TRABALHO OU TEMPO MENSAL DE AFECTAÇÃO
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); d), e); i); j); l); m)	40h/semana 160h
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); d); e); i); j); l); m)	40h/semana 160h
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); c); d), e); f); g); i); j); k); l), m)	40h/semana 160h
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); c); d), e); f); g); i); j); l), m)	40h/semana 160h
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); d); e); i); j); l); m)	40h/semana 160h
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); e); f); g); i); j); l); m)	40h/semana 160h
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); e); f); g); i); j); l); m)	40h/semana 160h
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); d); e); i); j); l); m)	40h/semana 160h
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); d); i); j); l); m)	40h/semana 160h
	Técnico Nível VI	Contrato sem termo				a); b); c); d), e); f); g); i); j); k); l), m)	40h/semana 160h

Atividades ou trabalhos de risco elevado:

- a) Trabalhos em obras de construção, escavação, movimentação de terras, de túneis, com riscos de quedas de altura ou de soterramento, demolições e intervenção em ferrovias e rodovias sem interrupção de tráfego;
- b) Atividades de indústrias extrativas;
- c) Trabalho hiperbárico;
- d) Atividades que envolvam a utilização ou armazenagem de produtos químicos perigosos suscetíveis de provocar acidentes graves;
- e) Fabrico, transporte e utilização de explosivos e pirotecnia;
- f) Atividades de indústria siderúrgica e construção naval;
- g) Atividades que envolvam contacto com correntes elétricas de média e alta tensões;
- h) Produção e transporte de gases comprimidos, liquefeitos ou dissolvidos ou a utilização significativa dos mesmos;
- i) Atividades que impliquem a exposição a radiações ionizantes;
- j) Atividades que impliquem a exposição a agentes cancerígenos, mutagénicos ou tóxicos para a reprodução;
- l) Atividades que impliquem a exposição a agentes biológicos do grupo 3 ou 4; m) Trabalhos que envolvam exposição a sílica.

Modelo da Atualização da Legislação na SST



LEGISLAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Rev.00 – 21-08-2024
Pág. 1 de 23

Legislação de SST Segurança e Saúde no Trabalho

➤ Enquadramento da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

- Convenção 155 da OIT (1981) - Decreto do Governo n.º 1/85, de 16-01.
- Diretiva Quadro da S.S.T. - Diretiva 89/391/CEE, do Conselho, de 12-06 - Relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho. Alterada pela Diretiva do Conselho 2007/30/CE, de 20.06.
- Lei n.º 7/2009, 12.02 - Aprova a revisão do Código do Trabalho - Código do Trabalho - Art.º 281º a 284º - Estabelece os princípios gerais em matéria de segurança e saúde no trabalho.
- Lei n.º 105/2009, de 14-09 - Regulamenta e altera o Código do Trabalho
- Decreto-Lei n.º 295/2009, de 13-10 – Altera e república o Código de Processo do Trabalho
- Declaração de Retificação 21/2009, de 18-03 – Retifica o Código do Trabalho
- Lei n.º 102/2009, 10.09 - Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho - (Regulamenta o Regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e saúde no trabalho, de acordo com o previsto no art.º 284º da Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro) e suas alterações (Lei n.º 42/2012, de 28/08, Lei n.º 3/2014, de 28.01, DL n.º 88/2015, de 28/05, Lei n.º 146/2015, de 09/09 e pela Lei n.º 28/2016, de 23.08).
- Lei n.º 42/2012, 28.08 - Aprova os regimes de acesso e de exercício das profissões de técnico superior de segurança no trabalho e de técnico de segurança no trabalho e procede à primeira alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o Regime Jurídico ao revogar o n.º 3 do artigo 100.º.
- Lei n.º 3/2014, 28.01 - Procede à segunda alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, e à segunda alteração ao Decreto -Lei n.º 116/97, de 12 de maio, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 93/103/CE, do Conselho, de 23 de novembro, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho a bordo dos navios de pesca.
- Decreto-Lei n.º 88/2015, 28.05 - Procede à alteração da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, alterada pelas Leis n.ºs 42/2012, de 28 de agosto, e 3/2014, de 28 de janeiro.
- Lei n.º 146/2015, 09.09 - Regula a atividade de marítimos a bordo de navios que arvoram bandeira portuguesa e procede à segunda alteração aos Decretos-Leis 274/95, de 23 de outubro, e 260/2009, de 25 de setembro, e à quarta alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, e revoga o Decreto-Lei n.º 145/2003, de 2 de julho.
- Lei n.º 28/2016, 23.08 - Procede à quinta alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, dando nova redação ao artigo 16.º.
- Portaria n.º 255/2010, 05.05 - Estabelece o modelo de requerimento de autorização de serviço comum, de serviço externo e de dispensa de serviço interno de segurança e saúde no trabalho.
- Portaria n.º 275/2010, 19.05 - Estabelece as taxas aplicáveis aos processos de autorização de Serviços de SST.
- Portaria n.º 257/2014, 11.12 - Fixa o pagamento de taxas para a certificação de entidades formadoras para cursos de formação de técnico superior e técnico de segurança no trabalho e revoga a Portaria n.º 137/2001, de 1 de março.
- Portaria n.º 71/2015, 10.03 - Aprova o modelo de ficha de aptidão de exame de saúde.
- Portaria n.º 307/2012, de 08.10 - Programa de formação da área de especialização de Medicina do Trabalho.
- Portaria n.º 121/2016, 04.05 - Revoga a Portaria n.º 112/2014, de 23 de maio, que regula a prestação de cuidados de saúde primários do trabalho através dos Agrupamentos de Centros de Saúde - ACES.
- Declaração de Retificação n.º 20/2014, 27.03 - Retifica a Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro.
- Portaria n.º 55/2010, 21.01 – Relatório Único – Regula o conteúdo do relatório anual referente à informação sobre a atividade social da empresa e o prazo da sua apresentação, por parte do empregador, ao serviço com competência inspetiva do ministério responsável pela área laboral).
- Portaria n.º 108-A/2011, 14.03 – Altera o art.º 5º da Portaria n.º 55/2010, 21.01.

➤ Enquadramento legal de SST (Administração Pública)

- Lei n.º 35/2014, 20.06 - Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas.
- Lei n.º 79/2019, 02.09 – Estabelece as formas de aplicação do regime da SST

➤ Sistemas de Gestão da SST

- NP ISO 45001:2019 - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho – Requisitos e orientações para a sua utilização.
- ISO 45001:2018 - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho – Requisitos e orientações para a sua utilização.
- ILO OHS 2001 - Guidelines on occupational safety and health management systems.
- ISO 31000:2018 – Gestão do risco – Princípios e linhas de orientação.
- ISO 31073:2022 - Gestão de Riscos - Vocabulário
- ISO 31022:2020 - Risk management — Guidelines for the management of legal risk.
- IEC 31010:2019 - Risk management — Risk assessment techniques
- ISO 19600:2014 - Compliance management systems — Guidelines
- COSO ERM 2017.de Controlos Internos - Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance;
- ISO 35001:2019 – Biorisk management for laboratories and other related organizations. Gestão do risco biológico para laboratórios e outras organizações relacionadas. (1ª norma internacional sobre Sistema de gestão de risco Biológico)
- NP EN ISO/IEC 17025:2018 - Requisitos Gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibrações.
- ISO 13485:2016 - Sistemas de Gestão da Qualidade de Dispositivos Médicos
- ISO/IEC 27001 (ISMS - Information Security Management System) – Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI)

Política da Qualidade



Política da Qualidade

Visão

Ser líder na prestação de serviços de saúde, de segurança e de prevenção de riscos
+ saúde + segurança + prevenção de riscos

Missão

Garantir e fortalecer a segurança e o bem-estar de agentes económicos, através de serviços externos vocacionados para a Saúde e Medicina no trabalho, para a Segurança no trabalho e a Segurança alimentar, para a Formação, para o Controlo integrado de pragas e para a segurança contra incêndio, com destaque para a Manutenção de extintores.

Os Valores que nos norteiam



Credibilidade da marca e confiança

Um serviço inteligente começa sempre por uma base sólida, que demostre ao cliente que a sua saúde, segurança e sucesso, está alicerçada na credibilidade dos nossos serviços e nas parcerias que estabelecemos.

Inovação e excelência

Inovação e excelência dos serviços prestados e da organização interna, é a forma de promover a competitividade da MEDINOVA, dando azo ao investimento, ao crescimento e à melhoria continua.

Envolvimento dos colaboradores

Contribuir para o crescimento técnico e motivação dos colaboradores MEDINOVA, na certeza de que o seu contributo e postura no cliente são decisivos para o sucesso do negócio.

Ética, rigor, profissionalismo

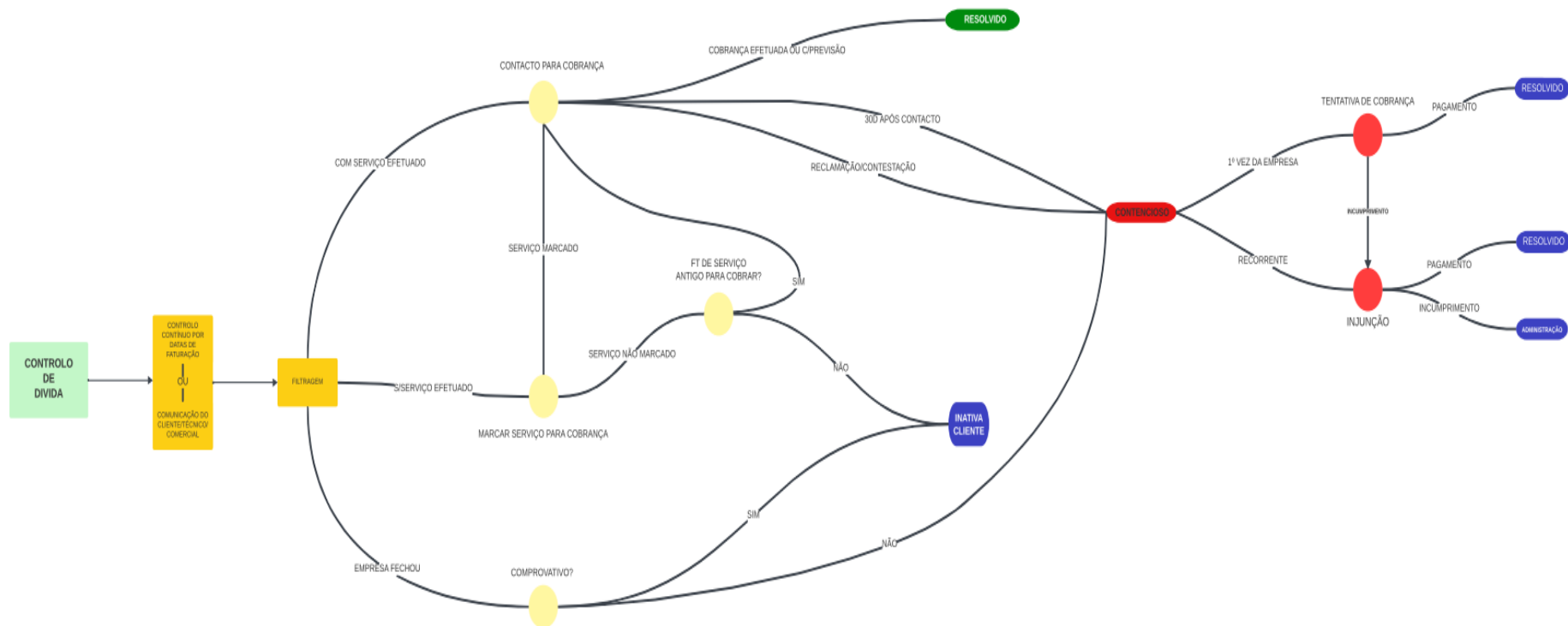
Respeitar e cumprir com zelo os padrões normativos, legislativos e outros requisitos do cliente e das demais partes interessadas, na certeza de que ética e rigor alicerçam uma imagem de credibilidade da MEDINOVA, tida como decisiva para a continuidade do negócio e obtenção de respeito entre os parceiros de negócio.

Abordagem eficaz e personalizada

Responder às necessidades dos clientes MEDINOVA, promover o bem-estar mesmo em locais de difícil acesso, levando ao estabelecimento de parcerias duradouras, assentes na lealdade e urbanidade dos ativos humanos.

APÊNDICE 3

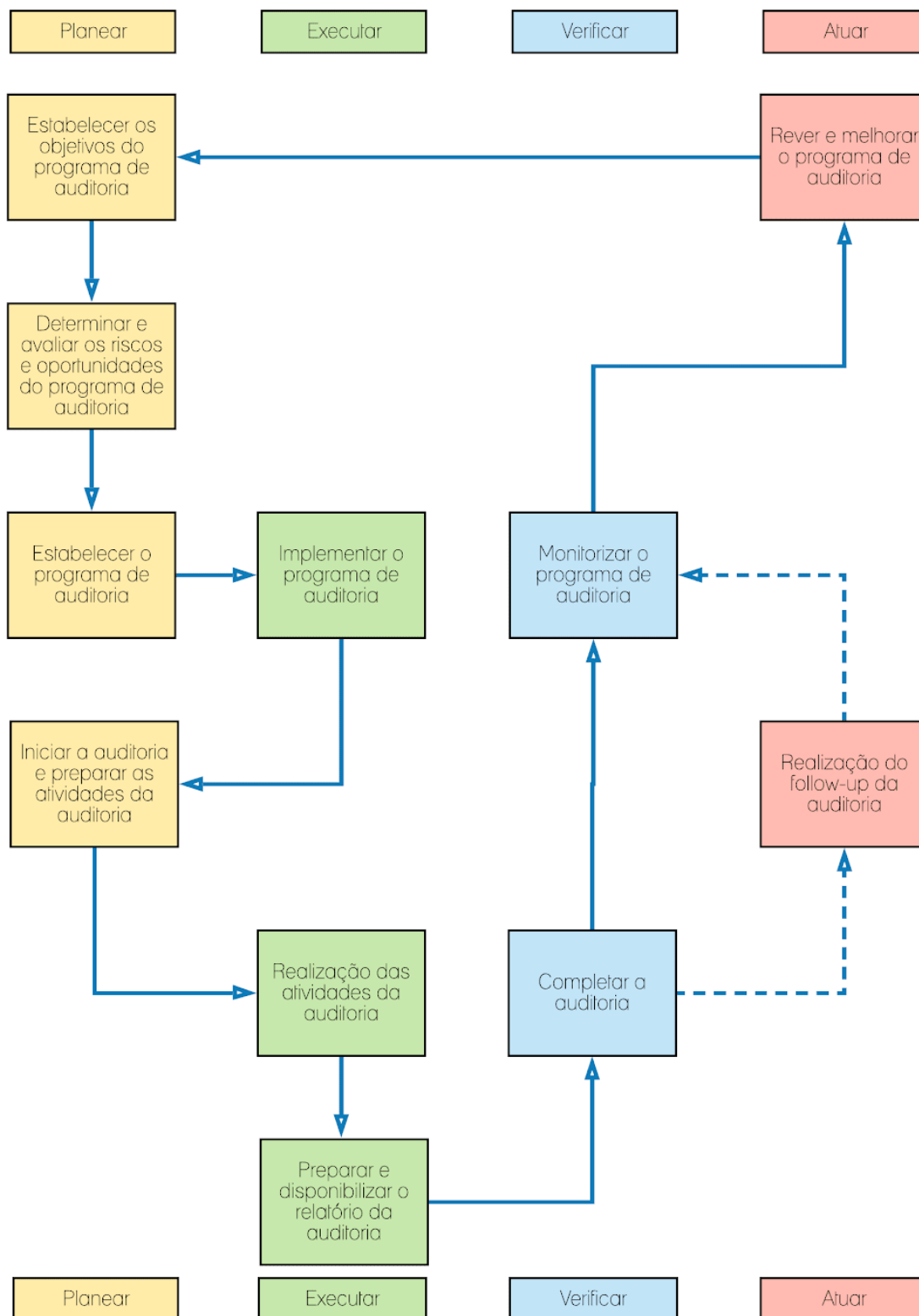
Fluxograma do Departamento de Controlo de Dívida



ANEXOS

ANEXO 1


Fluxograma do Plano PDCA – Adaptado da ISO 19011:2019



ANEXO 2

Exemplos Comprovativos de Certificação

Bureau Veritas Certification



Certificação
Concedida a
MEDINOVA, LDA.

Este é um certificado com locais adicionais referidos na(s) página(s) seguinte(s)
Rua Serra de Campelos, n.º 1235 - Lustosa, 4620-868 Lousada, Portugal

O Bureau Veritas Certification declara que o Sistema de Gestão da Organização acima foi auditado e encontrado de acordo com os requisitos da norma:


NP 4413:2019

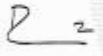
Âmbito da Certificação

SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE EXTINTORES.


OFICINAS MÓVEIS:
BH-97-DP | BH-83-PL | AD-84-IR | AD-81-IR

Validade do certificado anterior:	NA
Data da auditoria de recertificação/certificação:	NA
Data da Certificação inicial:	NA
Data de início do ciclo de certificação/recertificação:	19-06-2024
Data de Validade do Certificado:	18-06-2027
Certificado N.º: PT008861	Versão: 1
Date de emissão:	19-06-2024





Diretor de Certificação



Este certificado é válido, desde que se mantenham os termos e condições, gerais e específicas, inerentes aos serviços de certificação.
Escritório Responsável: Bureau Veritas Certification Portugal, Lda, Rua Laura Ayres, nº 3, 1600-310 Lisboa, PORTUGAL
Escritório Emissor: Bureau Veritas Certification Portugal, Lda, Rua Laura Ayres, nº 3, 1600-310 Lisboa, PORTUGAL



AUTORIZAÇÃO

SERVIÇOS EXTERNOS DE SEGURANÇA NO TRABALHO
(Artigo 93.º da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, na sua atual redação)

É concedida a autorização de serviço externo de segurança no trabalho a **MEDINOVA, LDA.**, com o NIPC 506 940 241, legalmente representada por:

Joaquim José Teixeira Regadas, com o NIF 186 424 116, portador do documento de identificação pessoal n.º 07848727 72T8, na qualidade de gerente.

Com sede em:

Endereço: Rua Serra de Campelos, n.º 1235		
Localidade: Lustosa	Código Postal: 4620-868	
Concelho: Lousada	Distrito: Porto	
Telef: 255613431	Tim.: 916501717	e-mail: carloslopes@mednova.pt

e estabelecimento(s) em:

Endereço: Avenida São Miguel, 909 A		
Localidade: Termas de S. Vicente	Código Postal: 4575-302	
Concelho: Penafiel	Distrito: Porto	
Telef: 255613431	Tim.: 916501717	e-mail: carloslopes@mednova.pt

A autorização é válida para o exercício da atividade:

No setor industrial	<input checked="" type="checkbox"/>
No setor do comércio e serviços	<input checked="" type="checkbox"/>



Bureau Veritas Certification

Certificação
Concedida a
MEDINOVA, LDA.

Rua Serra de Campelos, n.º 1235 - Lustosa, 4620-868 Lousada, Portugal

Avenida São Miguel - Edifício São Miguel, 909A, 4575-302 Termas de São Vicente, Portugal

O Bureau Veritas Certification declara que o Sistema de Gestão da Organização acima foi auditado e encontrado de acordo com os requisitos da norma:

ISO 9001:2015

Âmbito da Certificação

- SERVIÇOS DE SAÚDE E MEDICINA NO TRABALHO.
- CLÍNICA GERAL E FAMILIAR E ESPECIALIDADES MÉDICAS E DE ENFERMAGEM.
- ASSESSORIA EM SEGURANÇA ALIMENTAR E ANÁLISE DE RISCO EM SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.
- SERVIÇOS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E MANUTENÇÃO DE EXTINTORES.
- CONTROLO INTEGRADO DE PRAGAS.
- FORMAÇÃO CERTIFICADA.

Validade do certificado anterior:	NA
Data da auditoria de recertificação/certificação:	02-10-2024
Data da Certificação Inicial:	23-10-2024
Data de início do ciclo de certificação/recertificação:	23-10-2024
Data de Validade do Certificado:	23-10-2027
Certificado N.º: PT009077	Versão: 1 Data de emissão: 23-10-2024


Diretor de Certificação



Este certificado é válido, desde que se mantenham os termos e condições, gerais e específicas, inerentes aos serviços de certificação.

Escritório Responsável: Bureau Veritas Certification Portugal, Lda, Rua Laura Ayres, n.º 3, 1600-510 Lisboa, PORTUGAL
Escritório Emissor: Bureau Veritas Certification Portugal, Lda, Rua Laura Ayres, n.º 3, 1600-510 Lisboa, PORTUGAL



BUREAU VERITAS CERTIFICATION PORTUGAL certifica que

MEDINOVA, LDA.
Rua Serra de Campelos, n.º 1235, Lustosa
4620-868 Lousada
Portugal

foi avaliado e encontra-se em conformidade com

CEN Standard EN 16636:2015

Requisitos e Competências de serviços de Gestão de Pragas

Certificação na sequência do Protocolo "CEPA Certified"

Data de Certificação: 12/09/2024
Data de validade do certificado: 11/09/2027

Número certificado CEPA: 020PRT00408
Certificado número: PT009052-1

Serviços prestados pela Organização Certificada



Controlo e Gestão de Pragas: Roedores comensais; Baratas; Pragas ectoparasitas; Moscas e Mosquitos; Aves; Formigas; Vespas; Pragas dos Produtos Armazenados e dos Têxteis.

Certification Manager





BUREAU VERITAS CERTIFICATION Portugal, SOC UNIP LDA
RUA LAURA AYRES, N.º 3
1600-510 LISBOA
Tel. +351 21 7100970 - Fax +351 21 7100971



Confederation of European
Pest Management Associations
37 Seringsenstraat
1910 Kraainem
BELGIUM

Este certificado é propriedade do Organismo Certificado. A validade deste certificado pode ser verificada em www.cepa-europe.org ou contactando o Organismo Certificador.

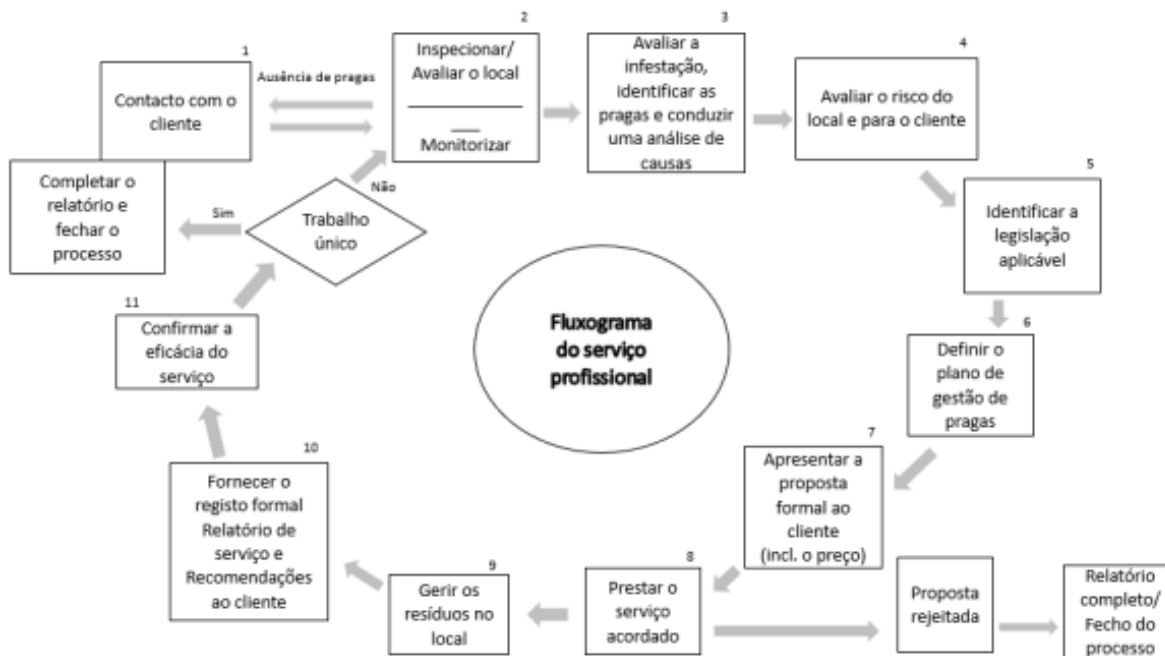
www.cepa-europe.org



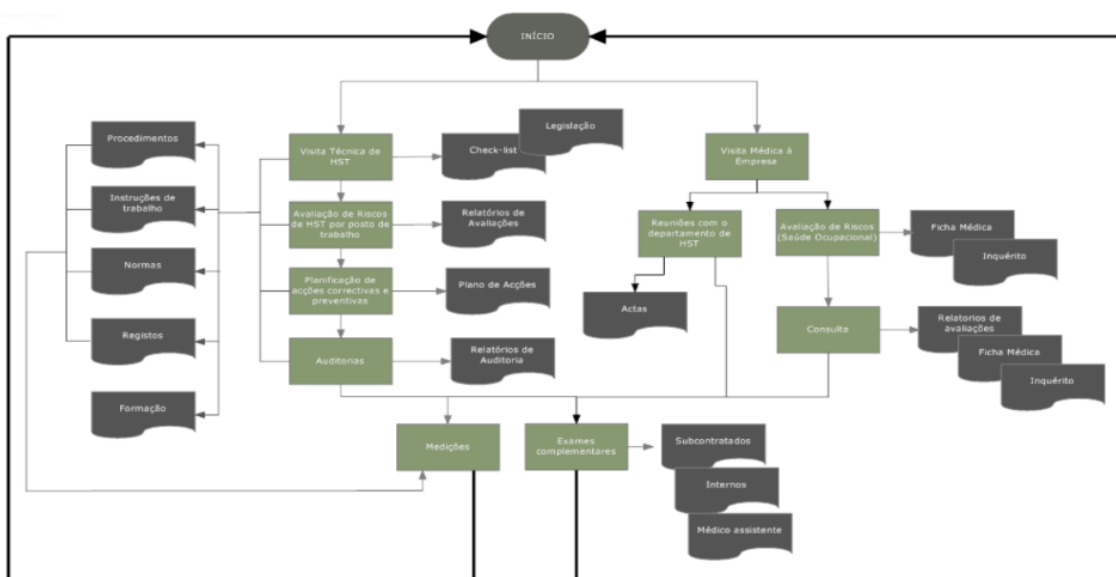
ANEXO 3

Fluxograma dos Serviços da Medinova

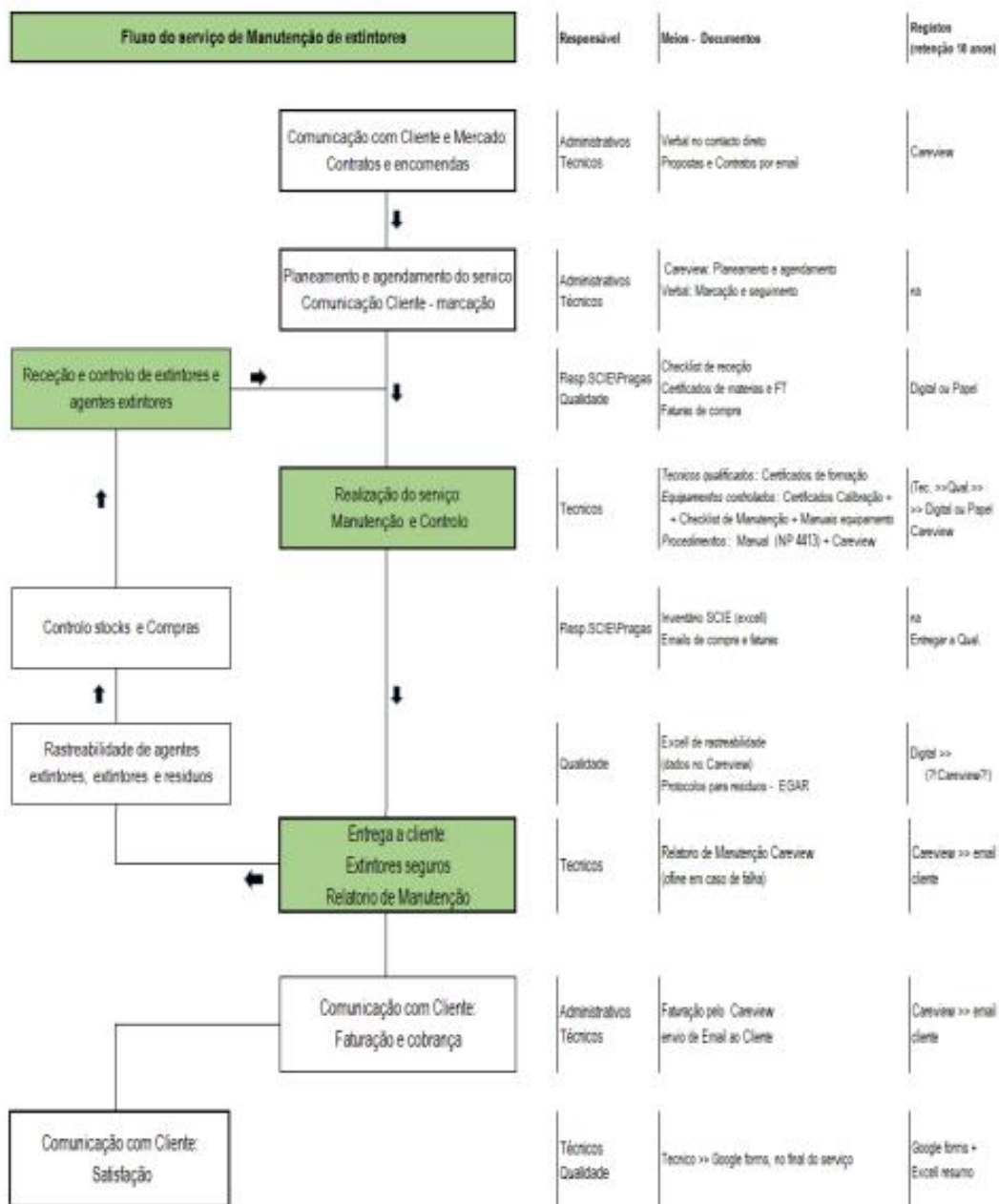
Controlo de Pragas



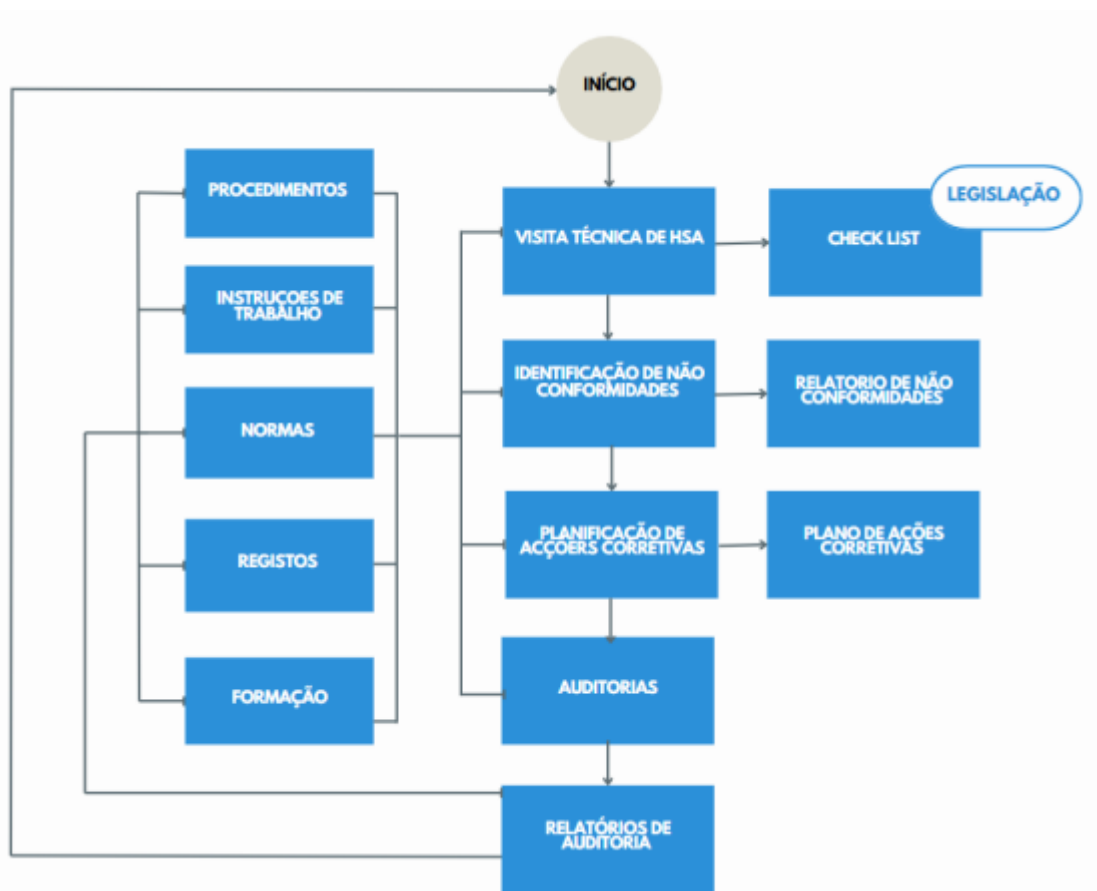
Segurança no Trabalho



Sistemas Contra Incêndios



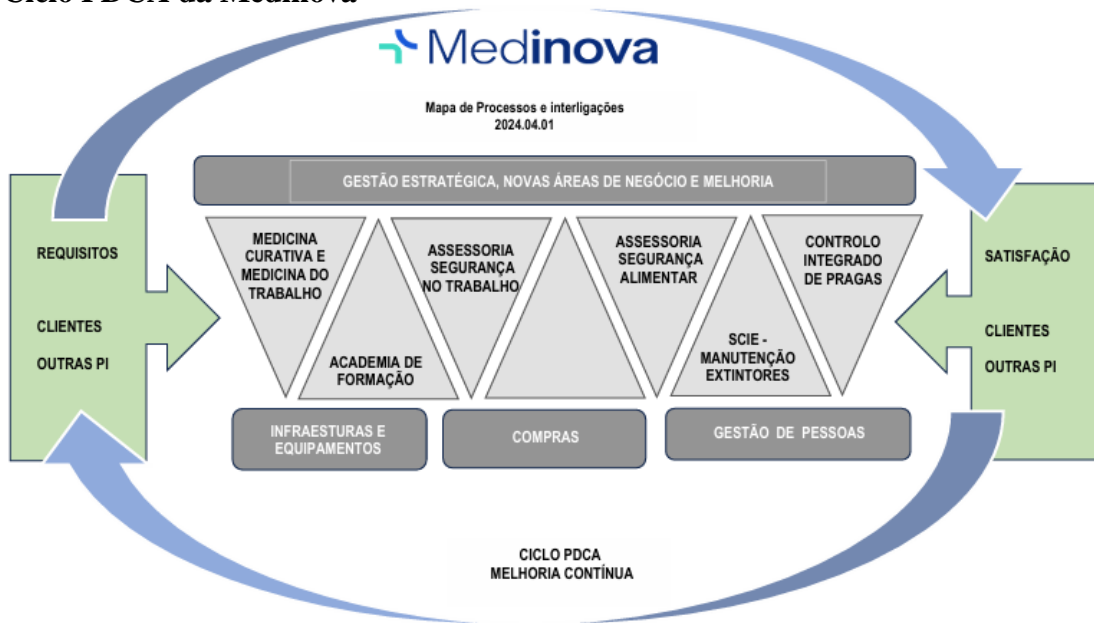
Segurança Alimentar



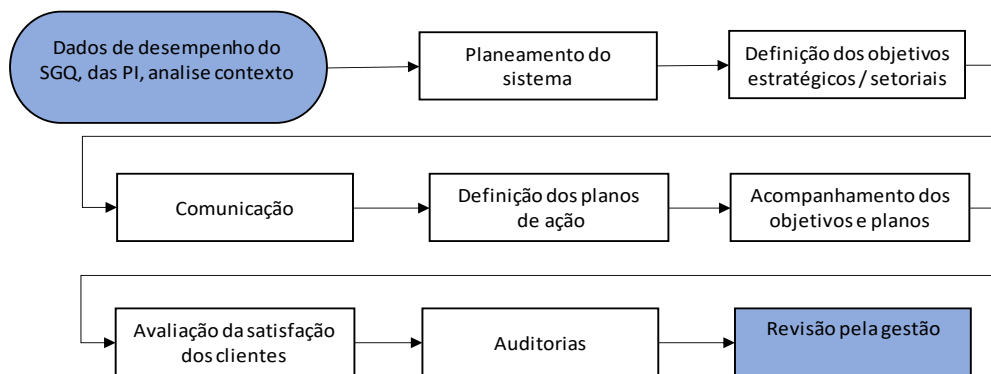
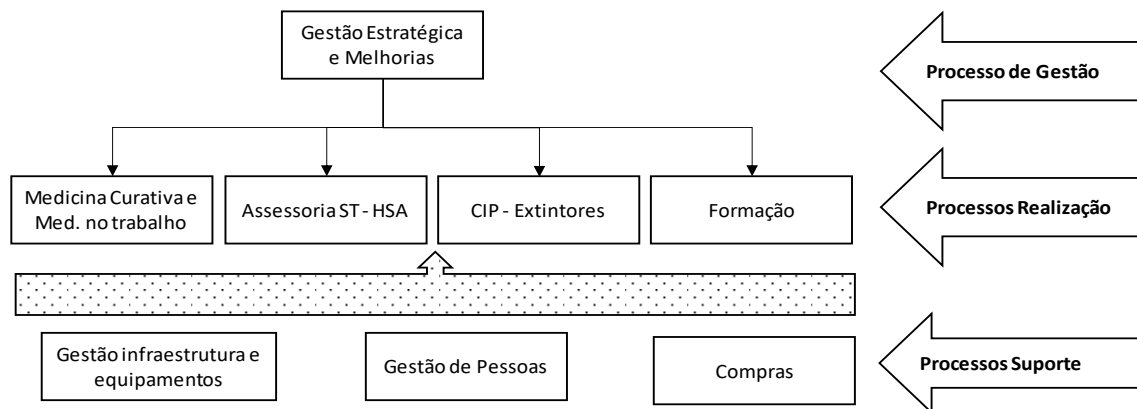
FASES	MESES											
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
Caraterização do Estabelecimento												
Análise e implementação de requisitos												
Estabelecer a documentação do sistema		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Formação a manipuladores		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Confirmar (in loco) o fluxograma												
Identificar os perigos associados a cada passo												
Estabelecer limites críticos para os PCC												
Estabelecer procedimentos de monitorização		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Estabelecer as ações corretivas												
Verificação e validação analítica	De acordo com o plano analítico definido com o cliente											
Revisão do Plano HACCP e manutenção												

ANEXO 4

Ciclo PDCA da Medinova



Gestão de Estratégias para Melhoria Contínua



Iod.MED.031.00

ANEXO 5

Aplicação dos Pontos da Norma NP EN ISO 9001:2015

Aprovado por Antonia Cruz em 01.04.2024



mod.MED 030 00

Pontos norma NP EN ISO 9001:2015 vs Processos	Gestão estratégica e melhoria	Processos suporte			Processos de realização						
		Compras	Gestão infraestruturas	Gestão Pessoas	Medicina curativa e do Trabalho	Academia Formação	Assessoria ST	Assessoria SA	Manutenção extintores	SCIE - Manut. pregas	Controlo integrado de pregas
Responsável do Processo	CL	CL	CL	IV-SS	CL	IV	EB	CV-SR	PM	PM	
4. Contexto da organização 4.1. Compreender a organização											
4.2. Compreender as necessidades e expectativas das PI											
4.3. Determinar o âmbito do SGQA											
4.4. /4.4.1/4.4.2.SGQA e respetivos processos											
5. Liderança 5.1 e 5.1.1.Liderança e compromisso											
5.1.2. Foco no Cliente											
5.2 Política											
5.2.1. Estabelecer a política da qualidade											
5.2.2. Comunicação da política											
5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais											
6. Planeamento 6.1. Acções para tratar riscos e oportunidades											
6.2. Objetivos e planeamento para os atingir											
6.3. Planeamento das alterações											
7. Suporte / 7.1. Recursos / 7.1.1 Geral											
7.1.2. Pessoas											
7.1.3. Infraestruturas											
7.1.4. Ambiente para a operacionalização dos processos											
7.1.5. Recursos de monitorização e medição											
7.1.6. Conhecimento organizacional											
7.2. Competências											
7.3. Consciencialização											
7.4. Comunicação											
7.5. (7.5.1/2/3) Informação Documentada											
8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional											
8.2 Requisitos para produtos e serviços / 8.2.1. Comunicação com o Cliente											
8.2.2. Determinação dos requisitos para produtos e serviços											
8.2.3. Revisão dos requisitos para produtos e serviços											
8.2.4. Alteração aos requisitos para produtos e serviços											
8.3. Conceção e desenvolvimento											
8.4. / 8.4.1 Generalidades de fornecedores externos											
8.4.2. Tipo e extensão do controlo											
8.4.3. Informação para fornecedores externos											
8.5 Produção e prestação do serviço / 8.5.1. Controlo											
8.5.2. Identificação e rastreabilidade											
8.5.3. Propriedade dos Clientes ou dos fornecedores externos											
8.5.4. Preservação											
8.5.5. Actividades posteriores à entrega											
8.5.6. Controlo das alterações											
8.6. Liberação de produtos e serviços											
8.7.; 8.7.1/2 Controlo das saídas não conformes											
9. Avaliação do desempenho / 9.1. Monit., medição, análise e avaliação											
9.1.2. Satisfação do Cliente											
9.1.3. Análise e avaliação											
10. Melhoria 10.1 Generalidades											
10.2.; 10.2.1/2 Não Conformidade e ação corretiva											

ANEXO 6

CRM – Criação do Contrato e Registo

Home | Relatórios | Agendas | Empresa | Prestadores | Gestão Comercial | Configuração

CRM

CRM -
Índice | Contratos | Agenda | Reports

Mostrar com Contactos
 Mostrar com Reuniões
 Mostrar com Propostas
 Mostrar com Interlocutores
 Mostrar já Clientes

Nome Contrato:
 Grupo:
 Contacto:
 NIF:
 e-mail:
 Consultor:

Renov. de Contrato: a Data de Registo: a
 N.º de Colaboradores: - Todos -
 Localidade:
 Distrito:
 Concelho:
 CAE:
 SIC:

Perfil de Contrato:

Código Postal: e (0000-000)

Com Contacto Com Reunião Com Contrato Já Cliente

CRM -
Índice | Contrato | Agenda | Relatórios

DADOS DO PROSPECT []

Código: Data: dd-mm-aaaa Já é Cliente
 Cod. Cliente:
 Nome:
 Grupo:
 Tipo Prospeção:
 Dt Renov. Contrato Actual: dd-mm-aaaa
 Prestador Actual:
 N.º de Colaboradores:
 Comissionista: ...
 Serviços Potenciais:

- SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO
- SEGURANÇA ALIMENTAR
- FORMAÇÃO
- CONTROLO DE PRAGAS
- SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS
- ASSESSORIA PREVENTIVA

SIC: ...
 Cae:
 NIF:
 NISS:
 Actividade Desc.:
 Morada:
 Localidade:
 Cod. Postal: -
 Distrito:
 Concelho:

ANEXO 7

Careview – Controlo de Dívida

Saúde no Trabalho	Enfermagem	Gestão de Serviços	Empresas e Contratos	Facturação	Formação	Segurança e Higiene no Trabalho	Segurança Alimentar
Controlo Integrado de Pragas		Segurança Contra Incêndios					

o	Empresas com Factura Electrónica
o	Pré-facturação Automática de Avulsos de Serviços de Saúde no Trabalho
o	Pré-facturação de Outros Serviços
o	Previsão de Facturação de Avenças
o	Controlo de Dívidas

DE DÍVIDAS DE CLIENTES

Empresa: [PESQUISAR](#) Home > Controlo de Dívidas de Clientes

Consultor:

Situação:

Meio de Pagamento:

Email:

Dia preferencial para contacto:

Período de Facturação: de a dd-mm-aaaa

470 Registo(s) [Ver Relatório por Consultor](#)
[Ver Relatório Geral](#)

EMPRESA	FAMILIA	CONTACTO	TELEF.	E-MAIL	DIA DE CONTACTO	CONSULTOR	FACT	DATA	DIAS VENC.	VALOR TOTAL	FORMA DE PAGAMENTO	MEIO DE PAGAMENTO	SITUAÇÃO	DATA PROX. CONTACTO
---------	---------	----------	--------	--------	-----------------	-----------	------	------	------------	-------------	--------------------	-------------------	----------	---------------------

[< FILTROS](#) 470 Registo(s) [Ver Relatório por Consultor](#)
[Ver Relatório Geral](#)

EMPRESA	FAMILIA	CONTACTO	TELEF.	E-MAIL	DIA DE CONTACTO	CONSULTOR	FACT	DATA	DIAS VENC.	VALOR TOTAL	FORMA DE PAGAMENTO	MEIO DE PAGAMENTO	SITUAÇÃO	DATA PROX. CONTACTO	DATA PREV. PAG.	OBV.	CONTA CORRENTE
---------	---------	----------	--------	--------	-----------------	-----------	------	------	------------	-------------	--------------------	-------------------	----------	---------------------	-----------------	------	----------------

Delegação:

Gestor de Cliente:

Protoc. Contrat.:

Associação:

Distrito:

Concelho:

Empresa: **PESQUISAR**

Consultor:

Situação:

Meio de Pagamento:

Email:

Dia preferencial para contacto:

Período de Facturação: de a dd-mm-aaaa

Voltar a Contactar em: de a dd-mm-aaaa

Data Prev. de Pagamento: de a dd-mm-aaaa

Por Valor: de a 00.00

Necessidade de Intervenção do Consultor:

Ocultar facturas nao vencidas:

Ocultar Avisos de Pagamento:

Nível do Cliente:

Estado do Contrato:

Estado da Empresa: -- Todos --

Pesquisa nas observações:

Família: -- Todos --

R001 | R010 a R019 | R100 a R199 - rúbricas de Saúde no Trabalho
 R002 | R020 a R029 | R200 a R299 - rúbricas de Segurança e Higiene no Trabalho
 R003 | R030 a R039 | R300 a R399 - rúbricas de Segurança Alimentar
 R004 | R040 a R049 | R400 a R499 - rúbricas de formação
 R005 | R050 a R059 | R500 a R599 - rúbricas de CP
 R006 | R060 a R069 | R600 a R699 - rúbricas de SCI
 R009 | R090 a R099 | R900 a R999 - outros serviços/Produtos

FILTRAR

Registo de Situação **Guardar** **Fechar**

Tipo de Situação:

Data de Previsão de Pagamento: dd-mm-aaaa

Necessidade de Intervenção do Consultor:

Voltar a contactar em: dd-mm-aaaa Já contactado

Observações:

Copiar as obse

Copiar as obse

Tipo de Situação:

Data de Previsão de Pagamento:

Necessidade de Intervenção do Consultor:

Voltar a contactar em:

Observações:

- Sem Previsão
- Com Previsão para ...
- Não recebeu fact. Enviar 2ª Via
- Regularização a Fazer. Aguarda NC
- Dificuldade de Cobrança
- Pré-Contencioso
- Contencioso
- Pagamento em Trânsito
- Aguarda TB
- Sem Indicação / Por Contactar
- Incobrável
- Falta realização de serviços
- Cobrado
- Cliente com B.O.
- Cliente encerrou Actividade