

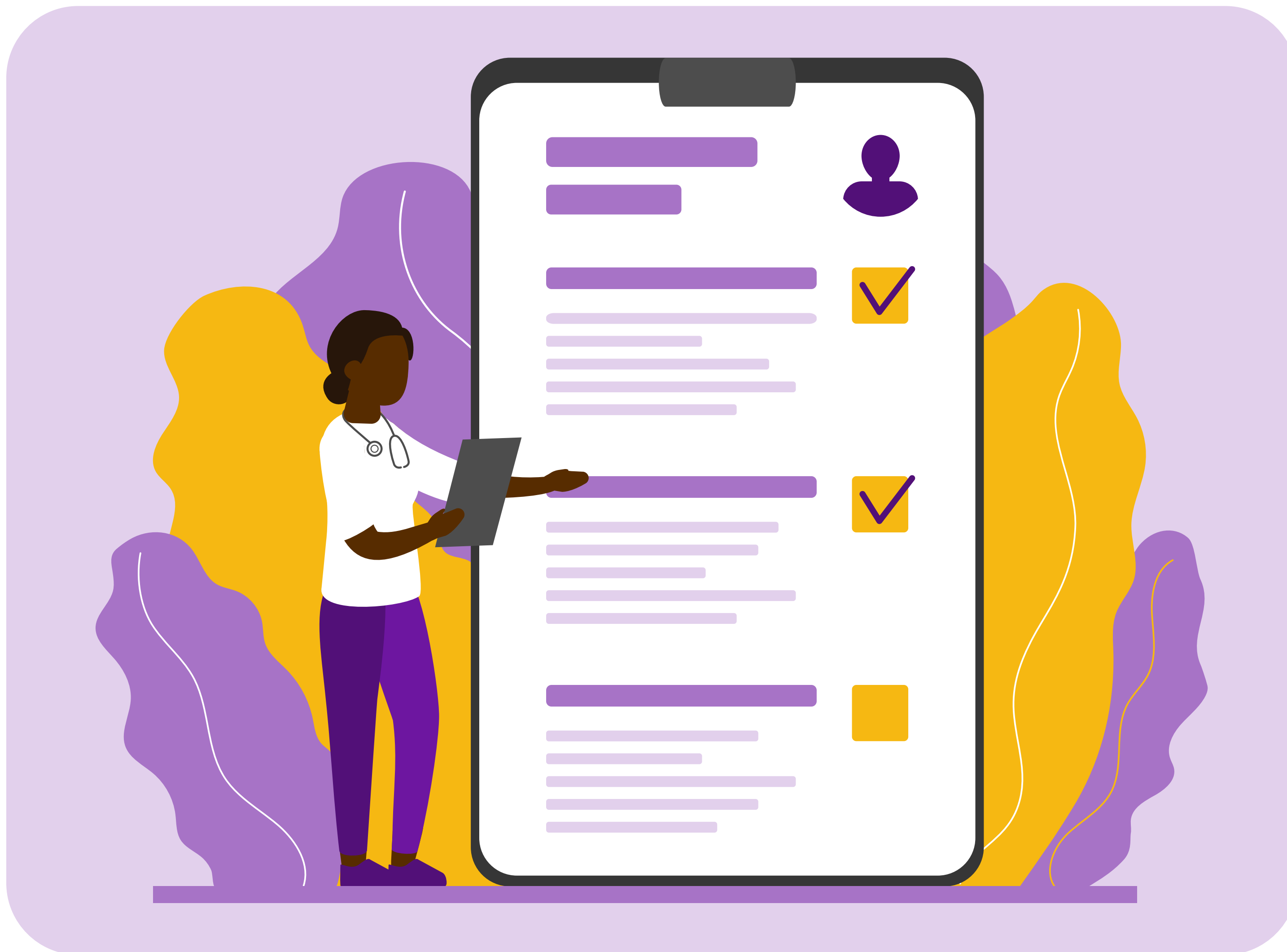


GUIA COMPLETO DE COMO ORGANIZAR O ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO DO CONSULTÓRIO

Introdução.....	3
A importância do administrativo-financeiro.....	5
A forma de organizar o administrativo-financeiro do consultório	9
A maneira de melhorar a administração do consultório.....	16
Conclusão	21
Sobre o SEBRAE -PE	23



INTRODUÇÃO



Organizar o administrativo-financeiro do consultório pode **promover uma série de vantagens**, como o crescimento dos resultados financeiros, a maior qualidade das rotinas de trabalho e até uma melhor experiência às partes interessadas no empreendimento.

Felizmente, o assunto é mais fácil do que muitos imaginam. É indispensável contar com algum conhecimento técnico, é claro, mas especialmente com vontade de promover melhorias e disposição para mudar eventuais rotinas. Assim, a organização será uma consequência.

Ao longo deste e-book, explicamos exatamente como organizar o administrativo-financeiro e **promover melhorias contínuas** no consultório. Portanto, leia com muita atenção. Vamos lá?!



A IMPORTÂNCIA DO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Primeiro, é importante entender mais claramente por que aplicar os seus recursos (como **tempo, energia e dinheiro**, entre outros) na melhoria do administrativo-financeiro. O que isso agrega de positivo ao negócio e às suas partes interessadas, afinal? Compreenda a seguir.

Configura a retaguarda de trabalho

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

A retaguarda, por sua vez, refere-se a todo o mecanismo que faz com que o consultório **efetivamente exista e funcione**, como o pagamento de despesas, a quitação de tributos e o arquivamento de documentos. Sem um *back office* funcional, surgem problemas graves.





Melhora a experiência do consumidor

Todos desejam um consultório que gere boas experiências ao consumidor, com rotinas fluidas e funcionais, além de ágeis. Entretanto, isso depende diretamente da **qualidade da retaguarda de trabalho** (*back office*) — em outras palavras, do administrativo-financeiro.

Veja um exemplo: se o consultório não registra corretamente os recebimentos financeiros, pode gerar transtornos no pagamento dos procedimentos ou efetivar cobranças indevidas ao consumidor, bem como tornar a experiência no consultório mais morosa.

Otimiza os resultados financeiros

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

Felizmente, ao organizar o administrativo-financeiro, torna-se mais fácil conhecer as finanças e tomar decisões que melhorem o resultado líquido — por exemplo, ao reduzir custos não estratégicos, identificar fontes de receita e melhorar a formação de preços.

Reduz erros, problemas e desperdícios

Ao longo do expediente, a ocorrência de erros pode promover uma série de prejuízos — por exemplo, ao gerar gastos adicionais ao negócio, afetar a experiência do consumidor e até colocar em risco a sobrevivência do empreendimento. Por isso, é preciso ter cuidado.

Na prática, o administrativo-financeiro ajuda a **eliminar erros, problemas e desperdícios**, pois promove melhores padrões ao trabalho, rotinas mais claras e acesso a informações que ajudam a entender (e a administrar) os gargalos existentes. Assim, ganha-se em consistência.

Melhora as decisões diárias

No consultório, muitas decisões precisam ser tomadas — como financeiras, operacionais e tributárias, entre outras. A qualidade dessas decisões impacta diretamente a **sobrevivência e a rentabilidade** do negócio, bem como o seu **crescimento** em longo prazo.

Novamente, a organização do administrativo-financeiro é de grande ajuda, afinal, gera informações que permitem entender melhor o contexto, antecipar certos acontecimentos e estudar a causa de determinados efeitos. Assim, há ganhos em precisão e assertividade.





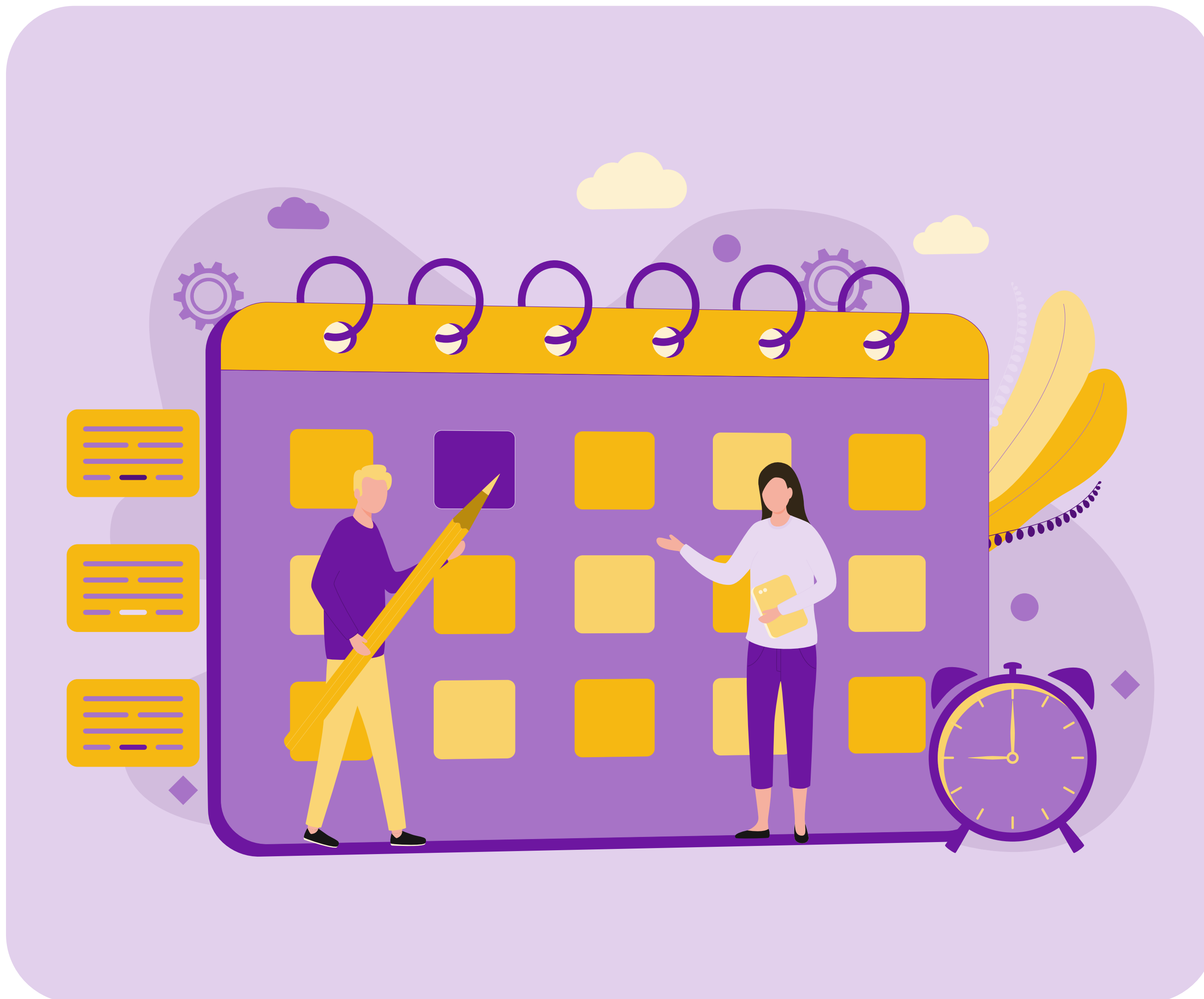
A FORMA DE ORGANIZAR O ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO DO CONSULTÓRIO



Entendida a importância, é hora de descobrir **como promover melhorias efetivas** no administrativo-financeiro. Felizmente, existem várias dicas úteis que podem ser aplicadas sem grandes investimentos e em um curto período de tempo.

Quais mudanças são essas? É uma boa questão! Investir no melhor controle do fluxo de caixa, registrar contas a pagar e a receber, organizar a agenda do seu consultório e definir o pró-labore dos sócios que trabalham no negócio é um dos primeiros passos.





Organize a agenda do consultório

O administrativo exige rotinas razoavelmente claras. Além de ter tempo para atender aos clientes, é preciso pensar em outras coisas, como no lançamento de contas, no pagamento de fornecedores, na gestão dos recursos humanos e assim sucessivamente.

Portanto, um bom começo **é organizar a agenda**. Defina quanto tempo será utilizado para atender aos clientes e quanto tempo será aplicado no administrativo. Se o time de trabalho for pequeno, torna-se ainda mais importante considerar cada minuto do expediente.

Uma agenda mal organizada pode promover complicações, como o acúmulo de trabalho e a sobrecarga dos colaboradores. Para facilitar a organização, aposte em **ferramentas digitais, como o [Google Calendar](#)**, em aplicativos mobile ou em sistemas especializados em consultórios.



Monitore rigorosamente o fluxo de caixa

Uma das mais importantes atividades ligadas ao administrativo-financeiro é o controle do fluxo de caixa. Infelizmente, por vezes, o assunto é negligenciado. Esse controle garante que o gestor tenha dados para construir relatórios e **tomar boas decisões de trabalho**.

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

Na prática, existem muitas ferramentas que facilitam esse controle do fluxo de caixa (por vezes, até automatizam). É viável utilizar planilhas eletrônicas, sistemas especializados ou softwares gerenciais genéricos. A melhor opção depende da realidade de cada consultório.

Controle as contas a pagar e a receber

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

Contas a pagar, grosso modo, referem-se ao que foi comprado a prazo e ainda deve ser quitado, como despesas com o cartão de crédito. As contas a receber, por sua vez, referem-se ao crédito concedido ao cliente, isto é, às vendas a prazo que ainda serão devidamente recebidas.

Novamente, o registro pode ser feito em planilhas, sistemas especializados ou softwares genéricos, a depender muito da realidade de cada consultório. O mais importante é ter muita atenção para que tais contas não sejam deixadas de lado, gerando inadimplência.



Acompanhe os níveis de estoque

Controlar o estoque também é uma tarefa do administrativo-financeiro e que acaba refletindo nas mais diversas áreas do consultório, como **nas vendas, no atendimento e no próprio financeiro**. Um estoque desorganizado gera prejuízos grandiosos.

Existem muitos insumos em estoque, como gazes, seringas e agulhas, assim como itens de uso administrativo. A ausência deles pode inviabilizar as operações, fazendo com que o consultório deixe de fornecer determinados procedimentos e atender aos clientes.

Há muitas formas de controlar esses itens, por exemplo, mapeando os insumos críticos e **verificando os seus respectivos níveis**. Nesse aspecto, o uso de gráficos, como o **dente de serra**, pode ajudar bastante, pois permite a definição do ponto de reposição.

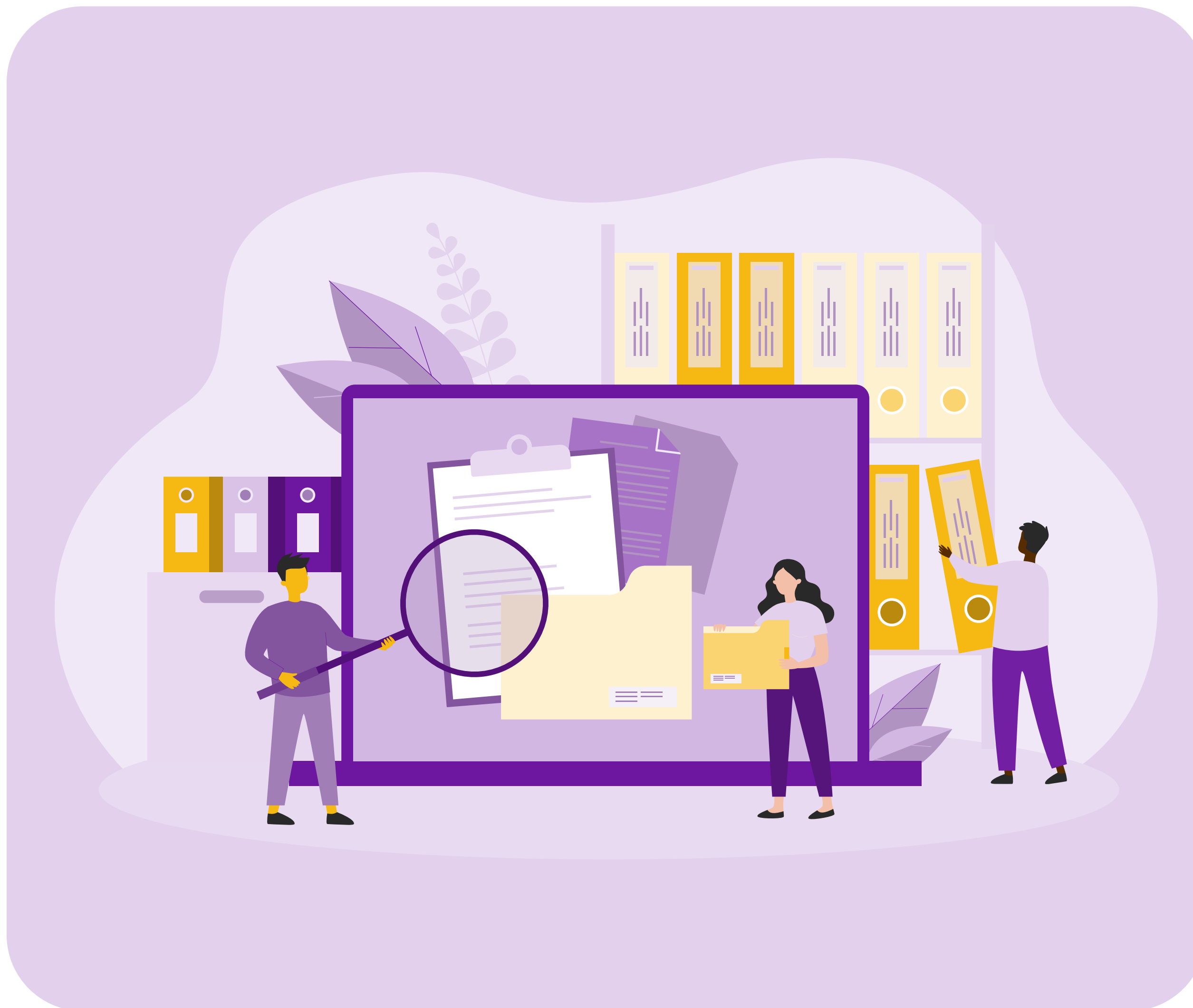
Estabeleça o pró-labore e as regras para dividendos

Ao iniciar um empreendimento, um erro frequente é misturar as contas pessoais com as empresariais. Assim, o dono paga algumas despesas do consultório e tem as suas contas quitadas com o fluxo de caixa do estabelecimento. Isso é um deslize grave e deve ser corrigido.

Para tanto, é preciso separar as contas da pessoa física e da jurídica, assim como **definir o pagamento (pró-labore) dos donos** que trabalham no empreendimento e as **regras para a distribuição do lucro (dividendos)**. Uma boa consultoria gerencial pode ajudar nisso.

O pró-labore, em resumo, é o salário pago para os proprietários que trabalham na empresa. Os dividendos, por sua vez, referem-se ao lucro líquido distribuído entre os sócios, dada a sua participação percentual no capital da empresa. Com regras claras, todos ganham.





Contrate pessoas para o *back office*

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

Existem muitas posições possíveis, como auxiliares, analistas e supervisores, além de coordenadores, gestores e até diretores. Uma equipe bem preparada, mesmo que pequena, pode ajudar bastante e **garantir que o trabalho seja feito de forma adequada** no administrativo-financeiro.

Ao ampliar o time, reflita sobre as competências técnicas e comportamentais ideais ao novo profissional. Invista o seu tempo e a sua energia na aquisição de pessoas hábeis e alinhadas às crenças do seu empreendimento. Assim, haverá mais chances de se ter sucesso no que faz.



A MANEIRA DE MELHORAR A ADMINISTRAÇÃO
DO CONSULTÓRIO

Após a organização do administrativo-financeiro, é imprescindível pensar em práticas de aperfeiçoamento. Em outras palavras, é preciso gerenciar para que os resultados se tornem mais promissores, promovendo **benefícios ao negócio e às partes interessadas**.

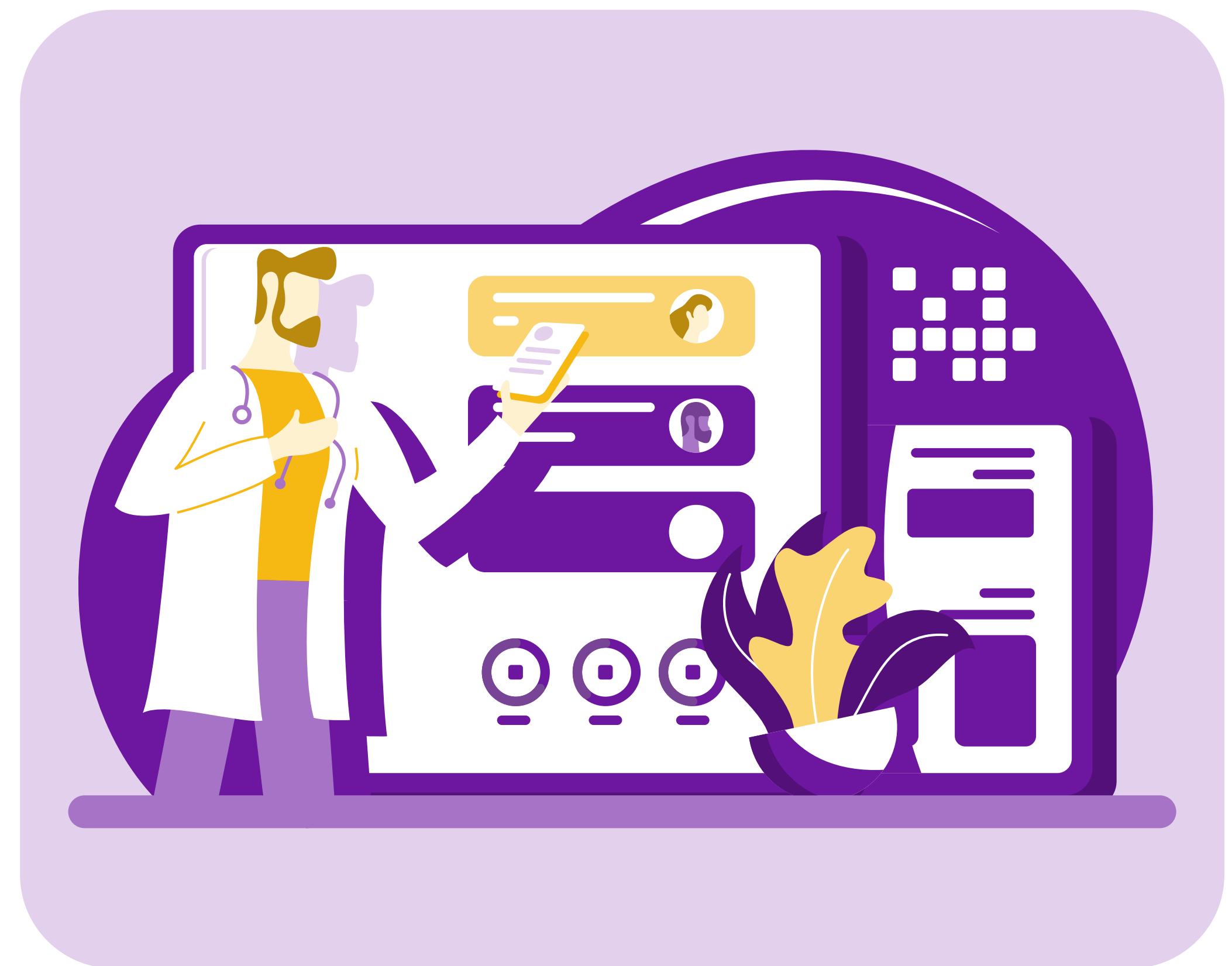
Novamente, muita coisa pode ser feita. Contar com a ajuda de boas tecnologias, adotar modelos de melhoria contínua e motivar a equipe é um bom exemplo. Veja mais a seguir.

Use a tecnologia a seu favor

A tecnologia tende a facilitar bastante o trabalho e promover melhorias gradativas ao administrativo. Bons sistemas gerenciais somam rapidez e precisão às rotinas, permitindo que os profissionais foquem o seu **tempo, a inteligência e a energia** em outras tarefas.

Qual tecnologia adotar, então? A resposta varia muito.

Existem diferentes tipos de softwares, como sistemas especializados no controle financeiro ou no estoque. Há, ainda, sistemas integrados, chamados de ERPs, que permitem a gestão geral do consultório.

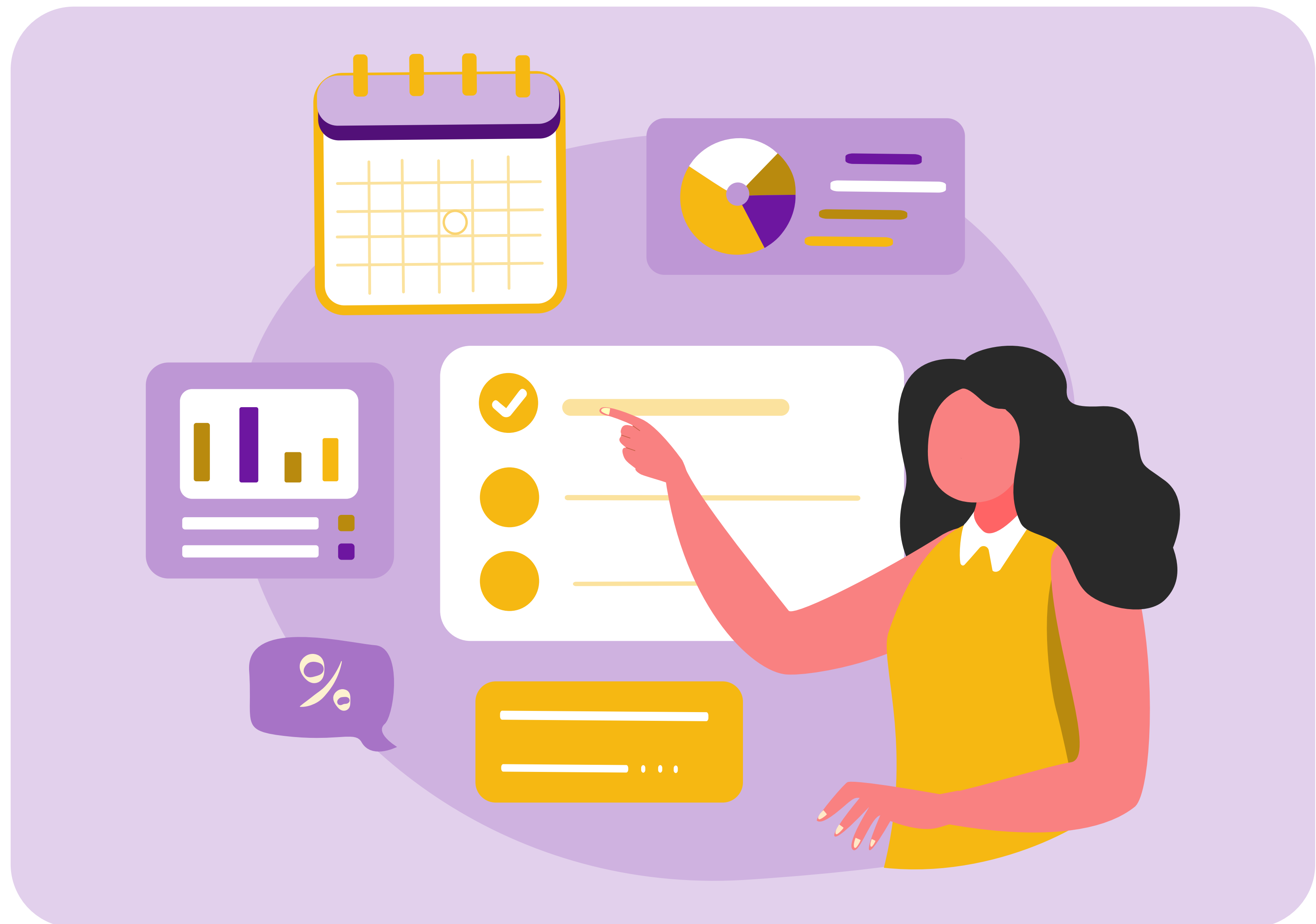


Ao selecionar uma tecnologia, é importante avaliar três coisas: i) a qualidade do seu fornecedor; ii) a reputação desse software no mercado e iii) a cobertura e a profundidade da solução, avaliando se realmente ela atende às necessidades do seu empreendimento.

Promova melhorias contínuas

Mesmo que você construa novos processos e adote boas tecnologias, o trabalho dificilmente estará acabado. Isso porque as coisas mudam frequentemente, então, é necessário pensar na gestão **como um exercício de melhoria contínua**, algo que sempre pode ser aperfeiçoado.

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





Cuide da comunicação interna

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

Para melhorar a comunicação interna, primeiro, deixe claro que o assunto é visto como prioridade. Comprometa-se pessoalmente a se comunicar melhor, cascadear avisos que são relevantes, dar feedbacks assertivos e garantir que a equipe esteja bem informada.

É preciso, ainda, investir em canais que facilitem a troca de mensagens. Murais de recados, aplicativos mobile e redes sociais corporativas, por exemplo, podem ajudar bastante. Assim, a equipe **estará mais bem alinhada** e o administrativo poderá ser bem conduzido.

Motive a equipe de trabalho

É importante, ainda, pensar na **motivação dos profissionais e das equipes de trabalho**. Os talentos envolvidos com o administrativo-financeiro devem entender que as suas entregas diárias são importantes e querer fazer o melhor ao longo do expediente.

Para tal fim, existem muitas coisas que podem ser feitas, como:

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

À medida que os profissionais vão se sentindo mais motivados, engajam-se mais para a entrega de bons resultados, permitindo o **cumprimento de rotinas com alta qualidade**.





CONCLUSÃO

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

Felizmente, a organização depende de práticas razoavelmente simples: monitorar o fluxo de caixa, projetar contas a pagar, separar contas pessoais e empresariais, monitorar os níveis de estoque e organizar a agenda do consultório, entre outras coisas.

É preciso, também, pensar em práticas que **promovam o aperfeiçoamento das rotinas** de trabalho. A aplicação de tecnologias de ponta, a adoção de modelos de melhoria contínua e o investimento em comunicação interna são alguns dos principais exemplos. Na prática, o gestor não precisa melhorar o seu administrativo-financeiro sozinho. Além de contar com a sua equipe, é possível buscar o apoio de consultorias e organizações dedicadas ao desenvolvimento empreendedor, **como o SEBRAE**. Assim, o trabalho fica mais fácil.





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

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

