INSTITUTO
SUPERIOR
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO
DO PORTO
POLITÉCNICO
DO PORTO

M MESTRADO de
Auditoria

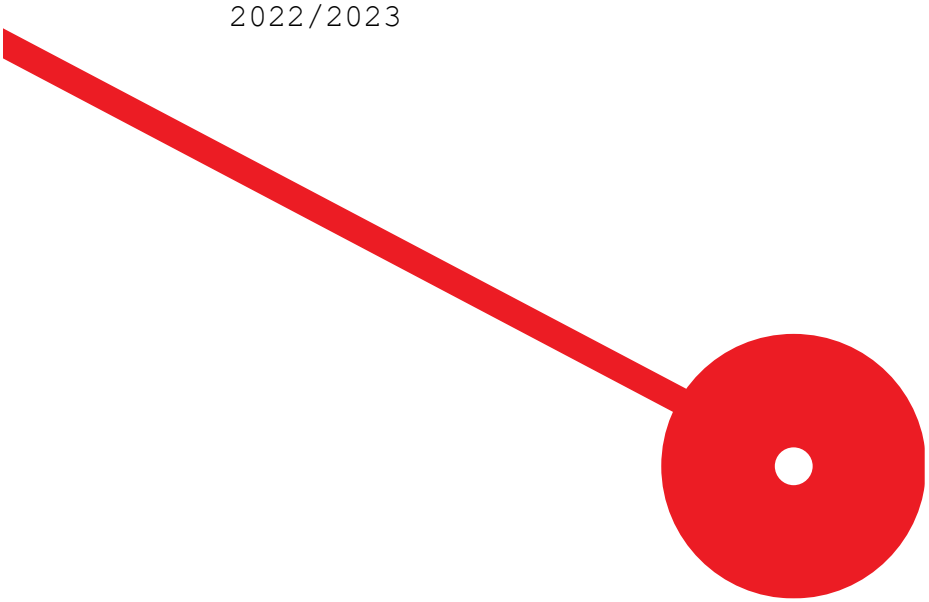
Manual de Procedimentos de Recebimentos de Clientes

Diana Sofia dos Santos Maia

Versão Final

Esta versão contém as críticas e sugestões dos elementos do júri

2022/2023



Diana Sofia dos Santos Maia. Manual de Procedimentos de Recebimento de Clientes. 2022/2023

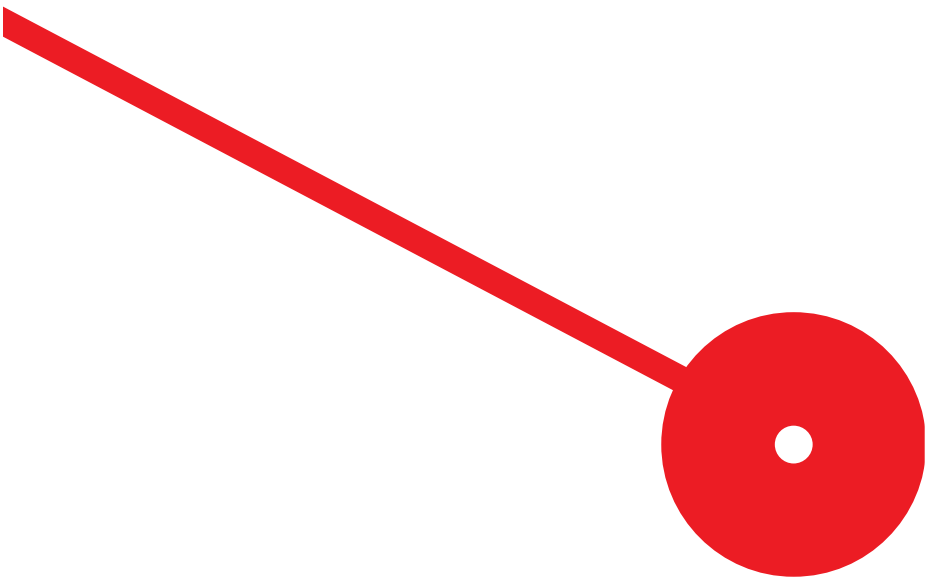
INSTITUTO
SUPERIOR
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO
DO PORTO
POLITÉCNICO
DO PORTO

M MESTRADO de
Auditoria

Manual de Procedimentos de Recebimentos de Clientes

Diana Sofia dos Santos Maia

Dissertação de Projeto apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Auditoria, sob orientação da Mestre Cláudia Neto.



Diana Sofia dos Santos Maia. Manual de Procedimentos de Recebimentos de Clientes 2022/2023

Agradecimentos

A elaboração desta dissertação de projeto traça o final de mais um ciclo de aprendizagens bem como a superação de desafios e obstáculos.

Deste modo, quero agradecer a todas as pessoas que fizeram parte deste percurso tão desafiante:

À Eupago – Instituição de Pagamentos, Lda., nomeadamente aos sócios e a todos os colegas de trabalho, principalmente do Departamento Financeiro, por toda a ajuda e facilidade de acesso à informação necessária para a elaboração do projeto.

Ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, nomeadamente aos seus alunos e corpo docente, que desde a licenciatura agiram segundo valores essenciais como a interajuda, cooperação e exigência.

À minha orientadora, Professora Claúdia Neto, por todo o apoio e disponibilidade para responder a todas as dúvidas de forma tão celere.

À diretora de mestrado, Professora Alcina Dias, por me ter ajudado a escolher o tema do projeto e me ter orientado na planificação do mesmo.

Aos meus familiares que sempre me apoiaram, celebrando as minhas conquistas e sendo um suporte nos momentos mais dificeis, e principalmente por sempre acreditarem em mim e nas minhas capacidades.

Ao meu namorado por toda a paciência, motivação e ajuda na elaboração desta dissertação, principalmente na correção de erros ortográficos e abstract.

Aos meus amigos por ouvirem todos os desabafos e oferecendo as suas melhores dicas para a superação deste desafio.

Aos meus gatos por me auxiliarem na limpeza da mesa de trabalho libertando a mesma de todas as folhas amassadas existentes.

A todos, muito obrigada!

Resumo:

A auditoria interna é uma ferramenta essencial para o funcionamento, desenvolvimento e crescimento de qualquer empresa, uma vez que evita e combate fraudes, erros e irregularidades que possam surgir. Assim, esta contribui em larga escala para o sucesso de uma organização.

Numa instituição de pagamentos e tendo em conta as inúmeras normas e regulamentos, exigências, controlos, reportes e orientações a que estão sujeitas bem como a evolução constante dos meios de pagamento derivada do avanço alucinante da tecnologia, a auditoria interna torna-se imprescindivel para o bom funcionamento deste tipo de empresas.

O principal instrumento da auditoria interna é o controlo interno, o qual é composto por um conjunto de procedimentos com o objetivo de proteger os ativos da empresa e garantir a fiabilidade e a credibilidade da informação financeira da empresa auxiliando a gerência/ administração a conduzir a organização de uma forma eficaz e eficiente.

Um dos instrumentos de controlo interno é o manual de procedimentos internos. Este manual descreve os procedimentos a adotar quer a nível operacional (manual de utilizador), quer ao nível da análise e controlo (manual de procedimentos), de acordo com a realidade de cada entidade.

Este projeto teve por base um estudo de caso na empresa Eupago- Intituição de Pagamentos, Lda., que foi desenvolvido através da observação direta e participativa do trabalho dos colaboradores que exercem as funções de recebimentos de clientes bem como dos que processam as fraudes. Adicionalmente foi consultada e analisada documentação interna.

Finalmente foi desenvolvido um manual de procedimentos internos da área dos recebimentos. De modo mais superficial, foram abordados alguns processos ligados ao branqueamento de capitais, financiamento de terrorismo e às fraudes.

Palavras chave

Manual de Procedimentos; Recebimentos; Direitos; Obrigações.

Abstract:

Internal auditing is an essential tool for the operation, development and growth of any company, since it prevents and combats fraud, errors and irregularities that may arise. Thus, it contributes largely to the success of an organization.

In a payment institution and taking into account the countless rules and regulations, requirements, controls, reports and guidelines to which they are subjected, as well as the constant evolution of means of payment due to the breakneck advance of technology, internal auditing becomes essential for the proper functioning of this type of company.

The main internal audit tool is internal control, which is composed of a set of procedures aimed at protecting the company's assets and ensuring the reliability and credibility of the company's financial information, helping the management to conduct the organization in an effective and efficient manner.

One of the instruments of internal control is the internal procedures manual, this manual describes the procedures to be adopted either at the operational level (user manual) or at the level of analysis and control (procedures manual) according to the reality of each entity.

This project was based on a case study in the company Eupago- Intituição de Pagamentos, Lda., which was developed through direct and participative observation of the work of employees who perform the functions of customer receipts as well as those who process fraud. Additionally, internal documentation was consulted and analyzed.

Finally, a manual of internal procedures for the receivables area was developed, as well as a superficial approach to some processes related to money laundering, terrorism financing and fraud.

Key words

Procedure manual; Receipts; Rights; Obligations.

Índice Geral

Capítulo - Introdução 1

Capítulo I – Revisão de Literatura 4

1 Auditoria Interna 5

1.1 Auditoria Financeira 6

1.2 Procedimentos de Auditoria 7

1.3 Testes de Auditoria 8

1.3.1 Noções gerais 8

1.3.2 Principais Testes Aplicados na Auditoria de Contas a Receber 8

2 Controlo Interno 10

2.1 Princípios do Controlo Interno 11

2.2 Objetivos do Controlo Interno 12

2.3 Tipos e métodos de Controlo Interno 13

2.4 Limitações do Sistema de Controlo Interno 14

3 Gestão de Contas a Receber 15

3.1 Cobrança a clientes e concessão de crédito 16

3.2 A Auditoria nas Contas a Receber 17

4 Fraude 18

4.1 Fraude, Erro e Má Conduta 19

4.2 Tipos de Fraude 20

4.3 Triângulo da Fraude 22

4.4 A Auditoria e a Fraude 23

5 Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo (BCFT) 25

5.1 Branqueamento de Capitais 25

5.2 Financiamento ao Terrorismo 27

5.3 Prevenção do BCFT 28

6 Síntese das Perguntas de Investigação 30

Capítulo II – Metodologia 31

7 Metodologia 32
7.1 Introdução 32
7.2 Construção das Asserções 33
7.3 Construção do Modelo de Análise 34
Capítulo III – Projeto 35
8 Apresentação da Empresa 36
8.1 Eupago - Instituição de Pagamento, Lda. 36
8.2 Enquadramento da atividade da empresa 37
8.3 Asserção 1: O Controlo interno é fundamental para uma gestão eficiente e eficaz de uma organização 40
9 Manual de Procedimentos de Recebimentos de Clientes 42
9.1 Objetivo e Âmbito 42
9.2 Tipos de Clientes e Formas de Pagamento 44
9.3 Descrição 45
9.4 Responsabilidades 46
9.5 Procedimentos 47
9.5.1 Faturação 47
9.5.2 Contabilização dos documentos de faturação 48
9.5.3 Cobrança de Débitos Diretos 49
9.5.4 Cobrança de Faturas Vencidas 49
9.5.5 Contabilização do Recebimento dos Clientes 50
9.5.6 Análise da Conta Corrente dos Clientes 51
9.5.7 Asserção 2: Os procedimentos de tesouraria agilizam o bom funcionamento da empresa 52
10 Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Fraude 53
10.1 Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo 54
10.2 Fraude 55
10.3 Asserção 3: A evolução tecnológica pode ser propiciadora de fraudes 57

Capítulo IV – Conclusão 59

Limitações ao Estudo 61

Sugestões para Investigações Futuras 61

Referências bibliográficas 62

Apêndices 66

Apêndice I – Manual de Utilizador para emitir faturas em massa no *software "Biziq"* 67

Apêndice II – Manual de Utilizador para emitir documentos manualmente 72

Apêndice III – Manual de Utilizador para validar o ficheiro XML retirado do *Biziq* no *software* de contabilidade PHC 78

Apêndice IV – Manual de Utilizador para integrar o ficheiro SAF-T retirado do *software* de faturação no *software* de contabilidade PHC 80

Apêndice V – Manual de Utilizador para submissão do ficheiro SAF-T na Autoridade Tributária (AT) 85

Apêndice VI – Manual de Utilizador para integração da faturação na Contabilidade 88

Apêndice VII – Manual de Utilizador para consultar Monitor de Controlo de Dívidas de Clientes no *software* PHC 89

Apêndice VIII – Manual de Utilizador para importação dos recebimentos no *software* PHC 90

Apêndice IX – Manual de Utilizador para contabilizar um recebimento de um cliente no *software* PHC manualmente 91

Apêndice X – Manual de Utilizador para analisar a conta corrente de um cliente no módulo Contabilidade no *software* PHC 97

Apêndice XI – Manual de Utilizador para analisar a conta corrente de um cliente no módulo Gestão no *software* PHC 98

Índice de Figuras

Figura 1- Testes aos Controlos nas áreas de Contas a Receber e das Vendas e Recebimentos 9
Figura 2- Princípios do Controlo Interno 11
Figura 3- Comparação dos Objetivos do Controlo Interno IIA e Tribunal de Contas ... 12
Figura 4- Asserções na área Contas a Receber 17
Figura 5- Àrvore da Fraude 20
Figura 6- Triângulo da Fraude 22
Figura 7- Fases do Branqueamento de Capitais 25
Figura 8- Construção das Asserções 33
Figura 9- Modelo de Análise 34
Figura 10- Logótipo Eupago 36
Figura 11- Fases do processo de autorização por parte do Banco de Portugal para a constituição de uma instituição de pagamentos 37
Figura 12- Esquema Resumo tarefas e responsáveis 42
Figura 13- Relação entre os Tipos de Clientes e as Formas de Pagamento 44
Figura 14- Como funciona uma instituição de pagamentos 45
Figura 15- Exemplo de mensagem Phishing 56
Figura 16 - Login Biziq 67
Figura 17- Índice Biziq 68
Figura 18- Opção "Importar ficheiro CSV" Biziq 68
Figura 19- Janela de importação do ficheiro CSV Biziq 69
Figura 20- Opção "Exportar Faturas" Biziq 69
Figura 21- Exportação ficheiro CSV do Biziq 70
Figura 22- Opção "Exportar Faturas (PDF)" Biziq 70
Figura 23- Opção "Envio de Email em Massa" Biziq 71
Figura 24- Separador “Documentos” Biziq 72
Figura 25- Separador “Adicionar Fatura” Biziq 73
Figura 26- Sumário da Fatura Biziq 73
Figura 27- Visualizar Fatura Biziq 74
Figura 28- Editar Fatura Biziq 74
Figura 29- Emitir Fatura Biziq 74
Figura 30- Separador “Documentos” Biziq 75
Figura 31- Separador "Nova Nota de Crédito" Biziq 75

Figura 32- Filtro de Pesquisa Biziq 76
Figura 33- Guardar Nota de Crédito como rascunho Biziq 76
Figura 34- Emitir Nota de Crédito Biziq 77
Figura 35- Login PHC 78
Figura 36- Cabeçalho PHC 78
Figura 37- Variáveis de Análise do Utilizador 79
Figura 38- Separador "Facturação Eupago Intelidus360" PHC 79
Figura 39- Separador SAF-T Biziq 80
Figura 40- Separador "Gerar Novo SAF-T PT" Biziq 81
Figura 41- Separador "Supervisor" PHC 81
Figura 42- Escolher ficheiro SAF-T a importar PHC 82
Figura 43- Separador "Assistente de Importação do SAF-T" PHC 83
Figura 44- Importar Faturação PHC 84
Figura 45- Opção "Enviar Ficheiro" e-fatura 85
Figura 46- Login e-fatura 85
Figura 47- Enviar Ficheiro SAF-T e-fatura 86
Figura 48- Submeter Ficheiro SAF-T e-fatura 86
Figura 49- Quadro resumo submissão ficheiro SAF-T e-fatura 87
Figura 50- Imprimir página web 87
Figura 51- Opção "Integrar a faturação a Clientes" PHC 88
Figura 52- Separador "Monitor de Controlo de Dívidas de Clientes" PHC 89
Figura 53- Separador "Documentos Contabilísticos" PHC 90
Figura 54- Módulo Gestão PHC 91
Figura 55- Separador "Recibos" PHC 92
Figura 56- Separador "Introduzir Recibos" PHC 92
Figura 57- Ícone “Introduzir movimentos de conta corrente” PHC 93
Figura 58- Integração na contabilidade dos recibos efetuados no módulo gestão 94
Figura 59- Separador "Integração de Recibos de Clientes" PHC 95
Figura 60- Opção "Integrar" 96
Figura 61- Separador "Extratos de Conta" PHC 97
Figura 62- Opção "Gestão de Clientes" PHC 98
Figura 63- Separador "Clientes" PHC 99
Figura 64- Conta corrente Clientes módulo Gestão PHC 100
Figura 65- Opções extrato de conta corrente módulo Gestão PHC 100
Figura 66- Cabeçalho Conta Corrente de Clientes módulo Gestão PHC 101

Índice de Tabelas

Tabela 1- Construção das Questões de Investigação 30
Tabela 2- Requisitos para constituição de uma instituição de pagamentos- Caso Eupago 39
Tabela 3- Contabilização da Faturação 49

Lista de abreviaturas

AICPA – *American Institute of Certified Public Accountants*

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

API – *Application Programming Interface*

AT– Autoridade Tributária e Aduaneira

B.P – Banco de Portugal

CC – Contabilista Certificado

C.I – Controlo Interno

CLC – Certificação Legal das Contas

DCIAP – Departamento Central de Investigação e Ação Penal

DRA – Diretriz de Revisão de Auditoria

GAFI – Grupo de Ação Financeira

IAS – *International Accounting Standards*

IFAC – *International Federation of Accountants*

IFRS – *International Financial Reporting Standards*

IIA – *Institute of Internal Auditors*

IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna

ISA – *International Standards on Audit*

ISO – *International Organization for Standardization*

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

ONU – Organização das Nações Unidas

OROC – Ordem dos Revisores Oficiais de Contas

RJSPME – Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica

ROC – Revisor Oficial de Contas

RGPD – Regulamento Geral da Proteção de Dados

UIF – Unidade de Informação Financeira

CAPÍTULO - INTRODUÇÃO

A Auditoria tem um papel muito importante no mundo empresarial, para além de garantir a fiabilidade, a transparência e o rigor da informação prestada pelas organizações aos *stakeholders*, auxilia os gestores na implementação de procedimentos com o objetivo de tornar os processos das mesmas mais eficazes, eficientes e uniformes. Por forma a implementar ou melhorar procedimentos, os gestores precisam de conhecer os pontos fracos e fortes do ambiente da sua empresa e definir objetivos a alcançar.

O conceito de Controlo Interno (C.I) modificou-se ao longo dos tempos, passando de simples procedimentos de controlo para uma estrutura adequada de controlos internos.

De acordo com o AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*) (2016) o controlo interno é o plano da organização em coordenação com todos os métodos e medidas existentes, aplicados a uma empresa, com o objetivo de proteger os seus bens, bem como conferir a exatidão e a fidelidade dos seus dados contabilísticos, promovendo a eficiência e estimulando a obediência às diretrizes administrativas estabelecidas. Assim, o C.I é uma ferramenta fundamental e de elevada importância para uma entidade, auxiliando a gestão na orientação do seu negócio de acordo com as políticas por si traçadas.

O presente manual contemplará o procedimento de recebimento de clientes e adicionalmente o procedimento a adotar aquando da existência ou suspeita de fraude.

Neste projeto irá ser criado um Manual de Procedimentos de Recebimentos de Clientes com o objetivo de uniformizar o processo e garantir a sua eficácia e eficiência. Este manual é um elemento de controlo interno relacionado com as contas a receber e tem a finalidade de, de uma forma clara e objetiva, garantir a proteção, melhoria e confiabilidade do processo.

A tecnologia possui um papel fundamental no quotidiano da população e das organizações, contudo com a constante evolução dos recursos tecnológicos torna-se crucial a adoção de medidas protetoras contra-ataques informáticos, fraudes e outros malefícios.

Atualmente, são inúmeras as formas de um indivíduo realizar fraudes, aumentando a sua diversidade frequentemente. Assim, as organizações têm a necessidade de implementar e constantemente melhorar os seus mecanismos de deteção e proteção contra estas. Nos meios de pagamento, as fraudes vão desde pedidos de geração de códigos *MB Way* de levantamento de dinheiro, a criação de entidades e referência fraudulentas em sites *hackeados*, a envio de links com ligação direta à app da instituição bancária do indivíduo.

Neste contexto, este projeto de investigação tem como objetivo principal demonstrar a importância da Auditoria Interna e propor um procedimento de Controlo Interno no âmbito das contas a receber e na melhoria da deteção e combate à fraude nos meios de pagamento. Paralelamente foram desenvolvidos manuais de utilizador (em apêndice) para as operações necessárias da área dos recebimentos, em cada *software*. Esta ferramenta tornou-se útil para a Eupago dado a inexistência de documentos passo a passo das operações, sendo necessário um colaborador que soubesse como fazê-las explicar pessoalmente a quem necessitava dessa informação. Os manuais de utilizador não são meros manuais de software uma vez que contém comentários, observações e explicações de acordo com a operação a ser executada.

1 Auditoria Interna

Segundo o *Institute of Internal Auditors* – IIA (2016), a Auditoria Interna é uma atividade independente, de garantia objetiva e de consultoria, destinada a acrescentar valor e a melhorar as operações de uma organização. Esta ajuda uma organização a atingir os seus objetivos através de uma abordagem sistemática e disciplinada de avaliação e melhoria da eficácia nos processos de gestão do risco, controlo e governação. A missão da Auditoria Interna é "aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo avaliação (*assurance*), assessoria (*advisory*) e conhecimento (*insight*) baseado em risco".

A auditoria Interna é realizada pelo auditor interno da organização. O papel do auditor interno é o de revelar as fraquezas da entidade, determinar as causas das mesmas, avaliar as consequências daquelas e encontrar soluções que levem a gestão a agir em concordância, de modo a evoluir. Ao longo da Auditoria Interna o auditor interno vai efetuar análises de acordo com o objetivo da auditoria, apreciações conforme as conclusões retiradas das análises efetuadas, e recomendações de modo a melhorar a eficácia e eficiência da empresa.

A finalidade essencial da Auditoria Interna é contribuir para a melhoria dos procedimentos de controlo e performance das organizações, cumprindo a lei, as normas e regulamentos existentes.

Existem inúmeros tipos de auditoria, como por exemplo, a Auditoria Financeira, a Auditoria Ambiental, a Auditoria da Qualidade, a Auditoria Forense e a Auditoria e Gestão do Risco.

A Auditoria Financeira é baseada nas ISA - *International Standards on Audit*, IAS - *International Accounting* Standards e IFRS - *International Financial Reporting Standards*. A Auditoria Ambiental procede à inspeção e análise do sistema de gestão do ambiente de uma organização, ISO 14001. A Auditoria da Qualidade realiza a inspeção e análise do sistema de gestão da qualidade numa organização, ISO 9001. A Auditoria Forense tem como base a análise causa-efeito de um evento que defraudou a organização. Por último, a Auditoria e Gestão do Risco é fundamentada no processo de atividade da organização e identificação da matriz de risco, ISO 31000.

1.1 Auditoria Financeira

A auditoria financeira, segundo Stamp e Moonitz por Mendes (2012), é "Um exame independente, objetivo e competente de um conjunto de Demonstrações Financeiras de uma entidade, juntamente com toda a prova de suporte necessária, sendo conduzida com a intenção de exprimir uma opinião formada e fidedigna, através de um relatório escrito, sobre se as mesmas apresentam apropriadamente a posição financeira e o progresso da entidade de acordo com as normas geralmente aceites." Ou seja, são "os métodos empregues por auditores ou sociedade de auditores para averiguar a exatidão, a integridade e autenticidade das demonstrações financeiras apresentadas pela empresa" Nabais, citando J.M.Madariaga (1993).

De acordo com o IFAC (ISA 200, 2015), a finalidade de uma Auditoria Financeira é aumentar o grau de confiança dos utilizadores das demonstrações financeiras, o que é conseguido através da emissão de uma opinião do auditor sobre se as demonstrações financeiras estão preparadas, em todos os aspetos materiais, conforme o referencial de relato financeiro aplicável. No caso da Auditoria Financeira, essa opinião recai sobre as demonstrações financeiras e avalia se as mesmas estão apresentadas de forma apropriada, em todos os aspetos materiais, ou seja, determina se dão uma imagem verdadeira e apropriada em conformidade com o referencial. Uma auditoria baseada nas ISA e nos requisitos éticos relevantes permite ao auditor formar essa opinião.

1.2 Procedimentos de Auditoria

Ao longo do processo de Auditoria Interna, o auditor deve garantir que todo o trabalho fica devidamente suportado através de toda a documentação necessária sobre o planeamento, programas de trabalho bem como os procedimentos utilizados, as provas e informações obtidas e as conclusões obtidas.

Os procedimentos de auditoria visam:

- Avaliar os controlos-chave de cada área ou atividade alvo de auditoria;

- Validar as informações e/ou conhecimentos obtidos anteriormente, nomeadamente problemas detetados, servindo de base para as recomendações de correção e/ou melhoria;

- Comparar a realidade com o planeado/orçamentado de forma a detetar desvios operacionais e/ou de atividades;

- Avaliar os procedimentos de controlo interno de forma a verificar se efetivamente estão em funcionamento e de acordo com as diretivas e/ou regras constantes no Sistema de Controlo Interno;

Os procedimentos de auditoria devem ser executados de acordo com o programa de auditoria devendo ser recolhida informação e prova de auditoria que seja suficiente, fidedigna, útil e relevante.

Lins (2017) define procedimentos de auditoria como métodos, técnicas e ferramentas utilizadas para investigar a conformidade de um processo de auditoria.

1.3 Testes de Auditoria

1.3.1 Noções gerais

De acordo com o Tribunal de Contas (Manual de Auditoria e de Procedimentos, 1999) podem-se distinguir quatro tipos de testes de auditoria. Os mesmos são os testes de procedimentos, testes de conformidade, testes substantivos e testes analíticos.

Os testes de procedimentos têm como objetivo confirmar a opinião do auditor relativamente aos procedimentos da organização através das notas descritivas e fluxogramas;

Para verificar se os procedimentos e medidas de controlo interno são adequados e funcionais utilizam-se os testes de conformidade.

Os testes substantivos servem para confirmar se o processamento contabilístico, informação financeira prestada e suporte documental contabilístico são corretos e fidedignos;

Para terminar, os testes analíticos "consistem na análise e ponderação de dados e informações variadas, de natureza ou incidência económico-financeira", relativamente a períodos anteriores de modo a "identificar assuntos ou saldos anormais que requeiram especial atenção ou investigação, comparativamente com os saldos e variações que se apresentem razoáveis ou justificáveis". Estes testes podem incluir:

- Comparação de informação do período corrente com informação similar de períodos anteriores e orçamentos ou previsões;

- Comparação da informação encontrada com informação similar doutras unidades da organização e/ou da indústria na qual a organização opera;

- Estudo das relações da informação financeira com informação não financeira apropriada;

- Estudo de relações entre elementos de informação financeira;

1.3.2 Principais Testes Aplicados na Auditoria de Contas a Receber

No caso da auditoria de contas a receber podem ser definidos como principais objetivos: verificar se as políticas e os procedimentos contabilísticos, bem como as medidas de

controlo interno relacionadas com clientes, são adequadas e se estão efetivamente a ser aplicadas; confirmar se os saldos relativos a dívidas a receber representam todos os créditos legítimos da empresa sobre clientes/outras entidades e se estão adequadamente mensurados e apresentados no balanço; e concluir se todas as informações pertinentes relacionadas com clientes (outros devedores) estão adequadamente divulgadas no anexo.

Na área de Contas a Receber, o trabalho de auditoria começa com testes aos controlos de forma a garantir a idoneidade e a credibilidade da informação obtida. Desta forma, o auditor pode analisar com clareza e transparência todos os documentos envolvidos no momento da auditoria.

Alguns dos testes aos controlos que podem ser efetuados nas áreas de Contas a Receber bem como do processo de Vendas e Recebimentos são os seguintes:

Contas a Receber	Vendas e Recebimentos
• Confirmação dos saldos de contas a receber de clientes com outras entidades; • Verificação dos saldos em moeda estrangeira e corroboração de que as atualizações das taxas de câmbio no final do exercício foram realizadas; • Análise dos balancetes por antiguidade de saldos e avaliar a adequação dos saldos de imparidades; • Análise da adequação dos saldos de provisões nomeadamente com garantias a clientes e processos judiciais em curso; • Análise de acontecimentos posteriores à data do balanço, por exemplo notas de crédito.	• Assegurar que todas as vendas estão corretamente contabilizadas quanto a contas, valor e período; • Assegurar que as vendas estão devidamente autorizadas; • Garantir que todos os registos correspondem a uma transação real; • Assegurar a satisfação do cliente, nomeadamente quanto a prazos e qualidade; • Cumprimento das disposições legais; • Garantir a salvaguarda dos ativos; • Assegurar que todos os recebimentos são contabilizados, efetivos e reais; • Evitar desvios de fundos; • As cobranças são efetuadas dentro dos prazos definidos.

Figura 1- Testes aos Controlos nas áreas de Contas a Receber e das Vendas e Recebimentos

Fonte: Elaboração Própria

2 Controlo Interno

De acordo com a Ordem dos Revisores Oficiais de Contas,

> "Sistema de controlo interno significa que todas as políticas e procedimentos (controlos internos) adotados pela gestão de uma entidade contribuem para a obtenção dos objetivos da mesma e asseguram, tanto quanto praticável, a condução ordenada e eficiente do seu negócio, incluindo a aderência às políticas da gestão, a salvaguarda de ativos, a prevenção e deteção de fraude e erros, o rigor e a plenitude dos registos contabilísticos, o cumprimento das leis e regulamentos e a preparação tempestiva de informação financeira credível" - DRA1 410 (entendimento da OROC até à adoção das ISA, em concreto da ISA 315) ponto 4.

O *Institute of Internal Auditors* (IIA) (2016), define controlo interno como uma "qualquer ação tomada pela gestão ou qualquer outra parte para gerir o risco e aumentar a probabilidade dos objetivos estabelecidos e as metas serem alcançadas" e por sua vez "a gestão planeia, organiza e dirige o desempenho de ações necessárias para fornecer garantia suficiente para que os objetivos e metas sejam alcançados".

2.1 Princípios do Controlo Interno

Oliveira, Zappala, Bispo, Soares (2001) identifica sete princípios do controlo interno.

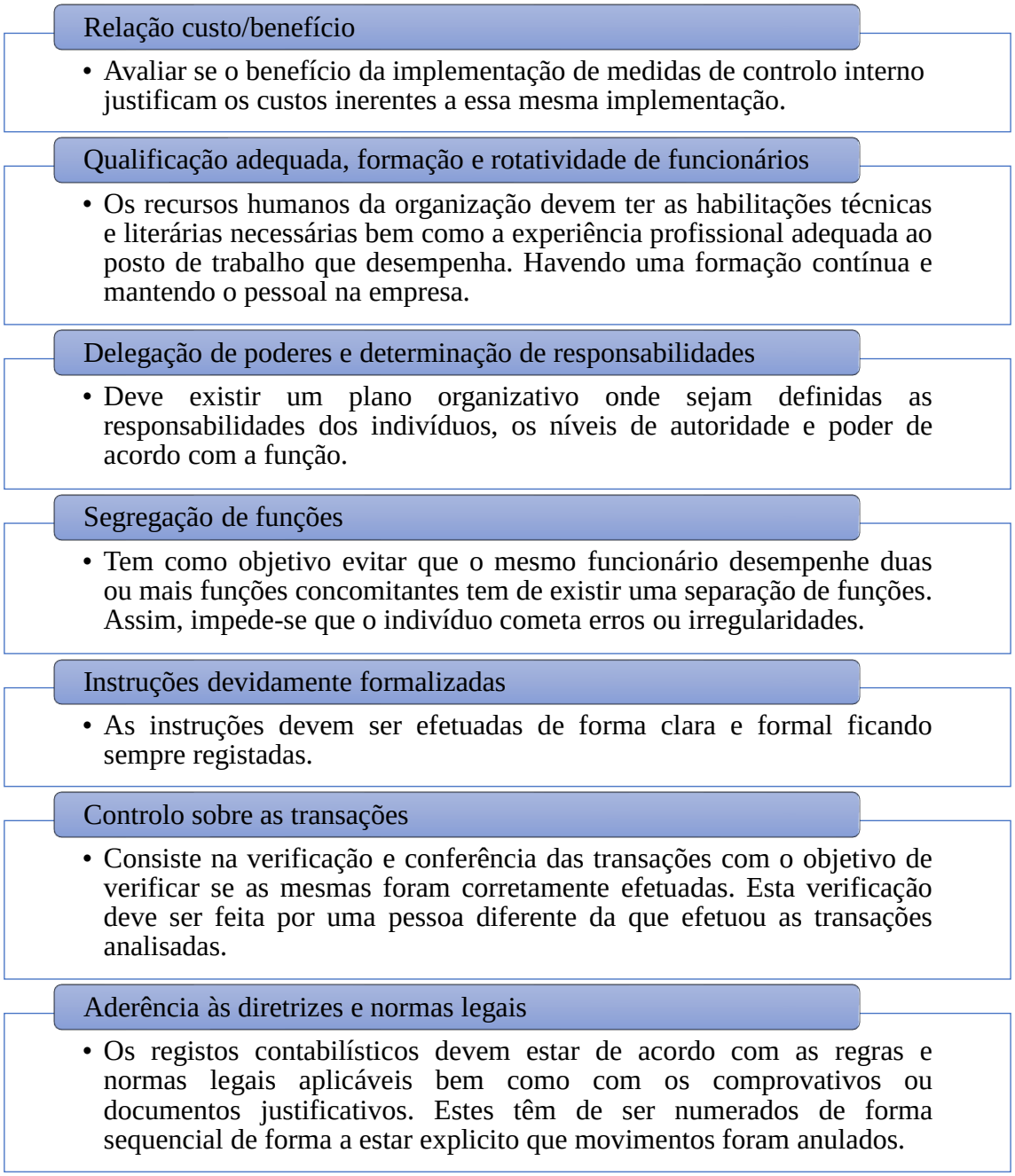


Figura 2- Princípios do Controlo Interno

Fonte: Elaboração Própria

2.2 Objetivos do Controlo Interno

O IIA (2016) e o Tribunal de Contas (1999) definiram cinco objetivos do controlo interno.

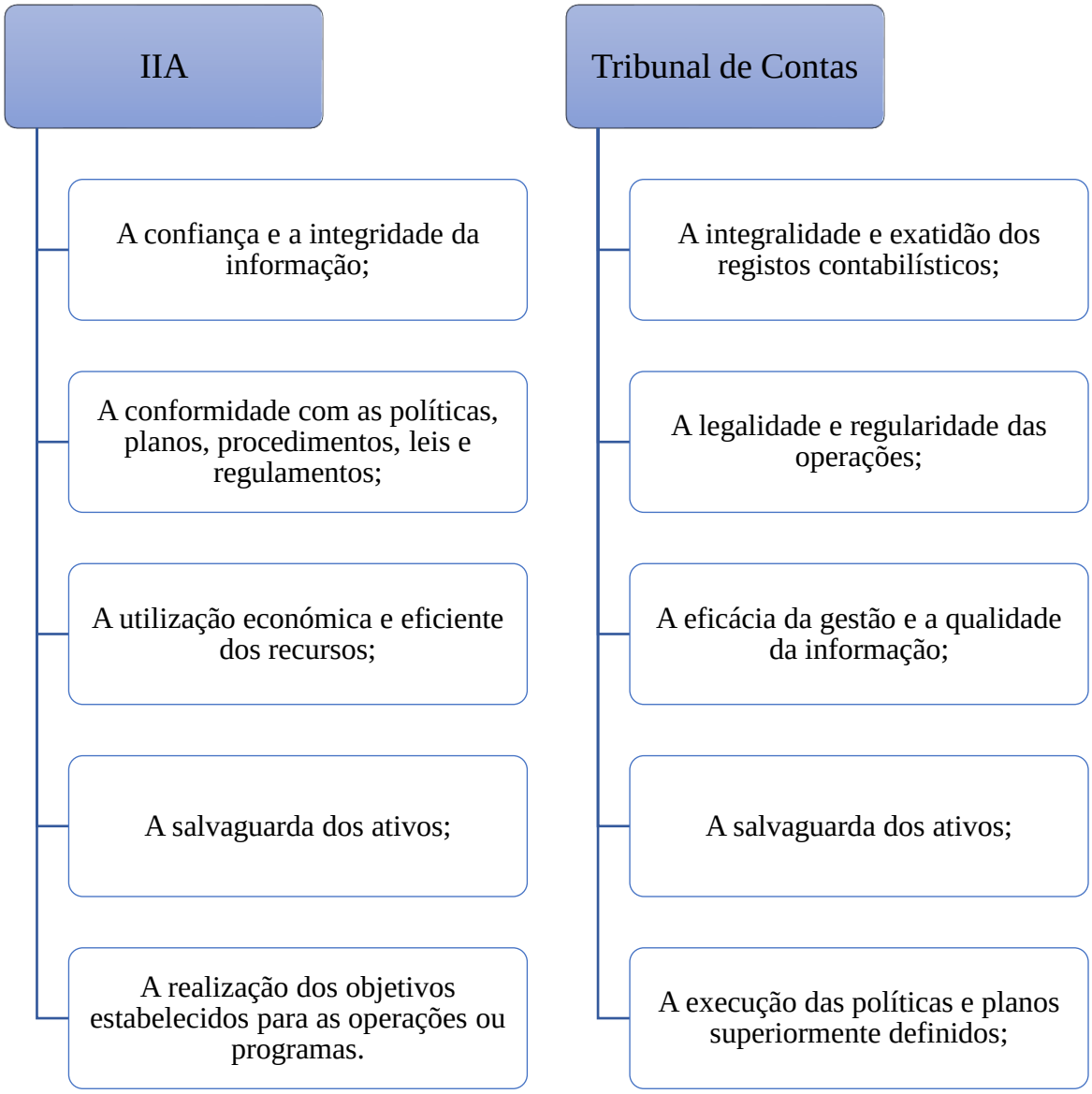


Figura 3- Comparação dos Objetivos do Controlo Interno IIA e Tribunal de Contas

Fonte: Elaboração Própria

Segundo Marçal e Marques (2011), os objetivos do controlo interno permitem identificar os tipos de operações mais relevantes; identificar os principais fluxos de processamento das operações das áreas chave do controlo; fazer uma descrição fiel e pormenorizada dos procedimentos de modo a conhecer os pontos fortes e fracos do controlo; determinar o grau de confiança, avaliando a segurança e fiabilidade de informação e garantir que esta é usada de forma eficaz na prevenção e deteção de erros e irregularidades; e determinar a profundidade de eventuais testes de auditoria.

2.3 Tipos e métodos de Controlo Interno

Morais e Martins (2013) afirma que "qualquer sistema de controlo interno deve incluir os controlos adequados", podendo classificar-se em:

- Preventivos, servem para impedir que factos indesejáveis ocorram. São considerados controlos à priori, que entram imediatamente em funcionamento, impedindo que determinados factos indesejáveis ocorram;

- Detetivos, servem para detetar ou corrigir factos indesejáveis que já tenham ocorrido. São considerados controlos a posteriori;

- Diretivos ou orientativos, servem para provocar ou encorajar a ocorrência de um facto desejável, isto é, para produzir efeitos "positivos", porque as boas orientações previnem que as más aconteçam;

- Corretivos, servem para retificar problemas identificados; e

- Compensatórios, servem para compensar eventuais fraquezas de controlo noutras áreas da entidade.

Os mesmos autores identificam ainda cinco métodos de controlo interno (2013). Esses métodos são os controlos administrativos, controlos operacionais, controlos para a gestão dos recursos humanos, controlos de revisão e análise e controlos das instalações e equipamentos.

Os controlos administrativos têm como objetivo o exercício de autoridade, estrutura orgânica, poder de decisão e descrição de tarefas. Os controlos operacionais abrangem o planeamento, o orçamento, a contabilização e sistemas de informação, a documentação, a autorização, as políticas e procedimentos e os métodos. Os controlos para a gestão dos recursos humanos incidem sobre o recrutamento e seleção, a orientação, a formação e desenvolvimento, e a supervisão. Os controlos de revisão e análise efetuam a avaliação do desempenho, a análise interna das operações e programas, as revisões externas entre outros. Por fim, os controlos das instalações e equipamentos consistem na inspeção das instalações e equipamentos.

2.4 Limitações do Sistema de Controlo Interno

Marçal e Marques (2011) apontam alguns motivos para a existência de limitações no controlo interno.

A segregação de funções mantém-se como um dos principais pontos que dificulta o conluio ou a cumplicidade, no entanto, não evita de todo que isso aconteça. A organização deverá estar sempre atenta ao surgimento deste tipo de situações.

Algumas responsabilidades são atribuídas proporcionando ao funcionário o poder de autorização de determinadas operações. Este poder poderá ser exercido de forma abusiva ou arbitrária.

Os recursos humanos disponíveis são selecionados cuidadosamente e formados. No entanto, a competência e a integridade do pessoal que executa as funções de controlo podem sofrer alterações degenerativas, quer por motivos internos ou externos.

A própria direção da organização pode, por um lado, boicotar o próprio sistema de controlo interno implementado, ladeando ou ultrapassando as técnicas de controlo por si implementadas. Por outro lado, pode não querer a implementação de um bom sistema de controlo interno, uma vez que pode pretender que não sejam atingidos os objetivos a que se propuseram, como a integridade da informação.

O controlo interno, normalmente, tem em vista as operações correntes, e não está preparado para as transações pouco usuais. Um controlo interno só se justifica quando o custo de determinado procedimento é superior ao custo do respetivo risco.

Os auditores devem avaliar os controlos internos para determinar se estes são aplicados efetivamente para alcançar os objetivos da organização, e se previnem ou detetam e corrigem distorções relevantes. As maneiras mais comuns pelas quais os auditores testam os controlos, segundo Almeida (2014), é através de testes de *walkthrough*. Esses testes são uma combinação de entrevistas, observações, análise documental e reexecução, acompanhando a transação desde o seu início até o momento em que é comprovada a transação.

3 Gestão de Contas a Receber

Lins, (2017) refere que a principal função da gestão de contas a receber é o de conseguir controlar e acompanhar os recebimentos “direitos” da organização. Assim alguns pontos de controlo que são trabalhados são os valores a receber, a identificação de clientes em cumprimento e incumprimento dos prazos de pagamento, os prazos de recebimento de clientes e a definição de como e quando fazer as cobranças.

O ponto de controlo é caracterizado pelo auditor como essencial para a validação e avaliação da auditoria. Este também pode ser caracterizado como uma combinação de rotinas e informações operacionais de controlo.

3.1 Cobrança a clientes e concessão de crédito

A política de cobrança a clientes e de concessão de crédito deve ser realizada com base em regras claras e objetivas, permitindo não só o recebimento dos créditos concedidos aos clientes no menor tempo possível, como também, a mitigação do risco de créditos incobráveis. Hoji (2004) defende que "antes de se efetivar uma venda a prazo para um novo cliente, deve ser realizada uma análise minuciosa e criteriosa dele, procurando evitar que esse crédito concedido se torne um valor não recebível". Um desses critérios pode ser o historial do cliente e/ou do seu ramo de atividade.

Braga (1995) afirma que conceder crédito a clientes representa assumir custos e riscos que não existem nas vendas a pronto pagamento. Alguns dos custos apontados são as despesas com a análise da atribuição de crédito aos clientes, as despesas com a cobrança das faturas e o custo dos recursos aplicados nas contas a receber. Já os riscos mencionados são o risco de perdas com os créditos incobráveis, bem como a perda de poder de compra no valor dos créditos tendo em conta a inflação.

Assim, e para evitar custos desnecessários é necessário estabelecer políticas de crédito bem como de cobrança de faturas. Um dos elementos fundamentais para esta análise é a ficha de cliente, e de acordo com Schrickel (1997) a ficha de cliente permite recolher informações sobre a identificação do indivíduo/empresa (nome, morada, documentação comprovada, etc.) e sobre a experiência de outros credores que tenham tido relações comerciais com o mesmo (pontualidade nos pagamentos, devoluções, queixas etc.).

3.2 A Auditoria nas Contas a Receber

De acordo com Graham (2012) “as contas a receber requerem uma análise o mais detalhada possível no caso de empresas que vendem bens para pagamento a longo prazo, o que inclui lojas de departamentos, redes de crédito”.

“Asserções são declarações prestadas pelo órgão de gestão, de forma explícita ou outra, que são incorporadas nas demonstrações financeiras. Relacionam-se com o reconhecimento, mensuração e apresentação de classes de transações e acontecimentos, saldos e divulgações nas demonstrações financeiras.” (OROC, 2018)

Deste modo, é possível associar algumas asserções ao tema das Contas a Receber.

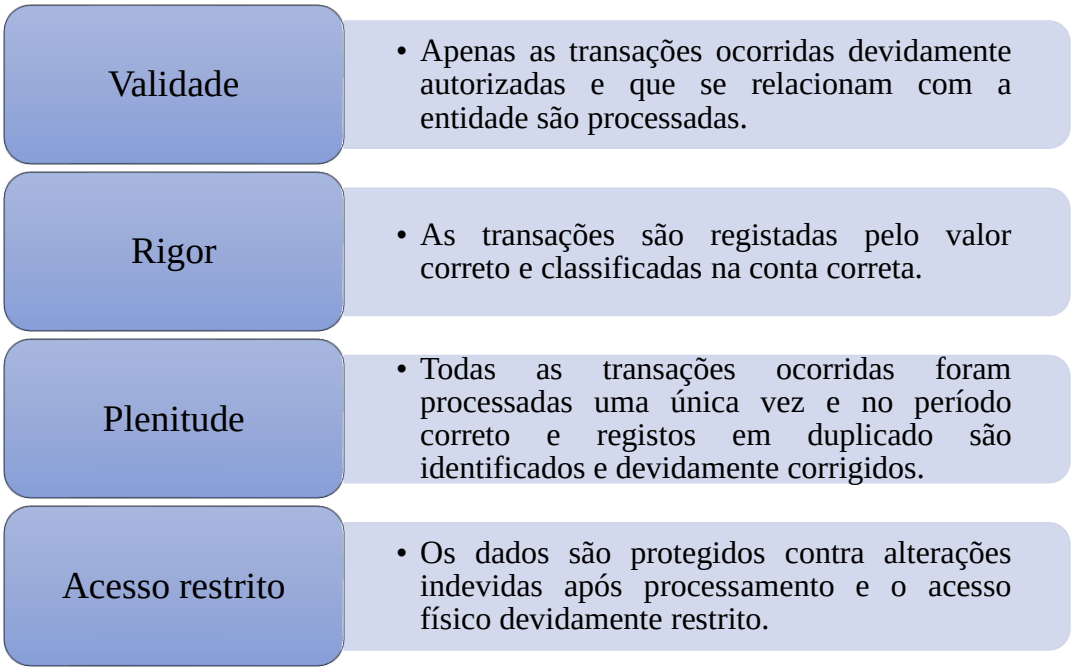


Figura 4- Asserções na área Contas a Receber

Fonte: Elaboração Própria

Relativamente às Contas a Receber dos Clientes é necessário garantir, nomeadamente, que as faturas emitidas dizem realmente respeito à prestação de serviços/mercadoria vendida (validade), que existem procedimentos de análise e verificação dos registos contabilísticos efetuados de forma a garantir que estão corretamente registados (rigor) e sem duplicações (plenitude) e, ainda, que existe segregação de funções para evitar, por exemplo, a manipulação de faturação (acesso restrito).

4 Fraude

A palavra fraude tem origem na palavra do latim "*fraus*" e pode ser definida como uma ação que é contrária àquilo que é verdade e àquilo que é correto e honesto sendo cometida com o objetivo de prejudicar uma pessoa ou uma organização.

Segundo o IIA (2016), a fraude é "um conjunto de irregularidades e atos ilegais caracterizados pela desonestidade intencional. Pode ser efetuado para o benefício de, ou para o prejuízo da organização e por pessoas quer de fora quer de dentro da organização".

Na área do direito, a fraude é descrita como sendo um delito cometido pela pessoa incumbida de supervisionar a execução de contratos, sejam estes públicos ou privados, para representar interesses opostos e é punida judicialmente.

Já na área fiscal, a fraude está relacionada com o incumprimento de obrigações fiscais ou obtenção indevida de benefícios fiscais, reembolsos ou outras vantagens que resultem em menos receitas tributárias.

Para uma organização, quanto ao exterior, a fraude danifica a reputação da mesma e corrói a confiança pública. Já internamente, a fraude pode fazer com que seja reportada informação financeira distorcida, a empresa se envolva em práticas comerciais enganosas, sejam declaradas despesas ou passivos ilegítimos seja divulgada informação confidencial e ocorram subornos e extorsão. Assim, a fraude e a má conduta resultam num tipo de risco que expõe a organização (Bahrman, P. Dean., 2011).

4.1 Fraude, Erro e Má Conduta

Fraude, erro e má conduta são três termos distintos, apesar de todos possuírem uma conotação negativa e aludirem a uma ação errada por parte do sujeito que a pratica.

No portal da contabilidade, a palavra "fraude" é definida como um ato intencional de omissão ou de manipulação de transações, adulteração de documentos, registos e demonstrações contabilísticas, sendo caracterizada por:

- Manipulação, falsificação ou alteração de registos ou documentos, de modo a modificar os registos de ativos, passivos e resultados;

- Apropriação indevida de ativos;

- Supressão ou omissão de transações nos registos contabilísticos;

- Registo de transações sem prova documental;

- Aplicação de práticas contabilísticas indevidas.

O termo "erro" é definido como um ato não-intencional na elaboração de registos e demonstrações financeiras, que resulte em distorções das mesmas. Os erros podem ser erros aritméticos no registo contabilístico ou nas demonstrações financeiras, a aplicação incorreta das normas contabilísticas, ou a interpretação errada das variações patrimoniais.

Bahrman, P. Dean. (2011) define "má conduta" como uma violação das leis, regulamentos, políticas internas e códigos de ética.

4.2 Tipos de Fraude

A classificação dos tipos de fraude varia de autor para autor. Para Dubis et al (2009) existem três tipos: a apropriação indevida de ativos, a distorção das demonstrações financeiras e a corrupção.

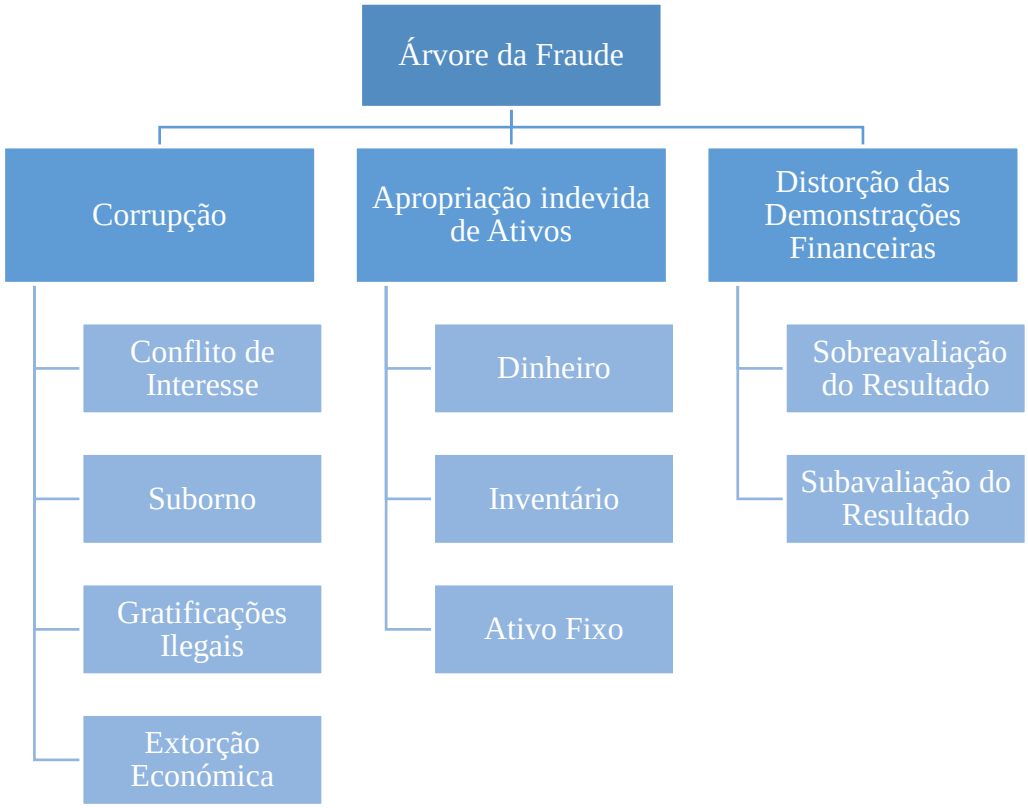


Figura 5- Àrvore da Fraude

Fonte: Adaptado de Singleton e Singleton (2010)

A Apropriação indevida de ativos consiste no uso abusivo, ou até mesmo furto de ativos da empresa.

A Distorção das demonstrações financeiras corresponde à alteração de informação nas demonstrações financeiras de forma fraudulenta com o objetivo de mudar a aparência de forma a tornar a imagem da empresa mais apelativa para os utilizadores desta informação.

A corrupção ocorre em situações de conflito de interesse, suborno, gratificações ilegais e/ ou extorsão económica (Monteiro, 2014). O conflito de interesses ocorre muitas vezes através do benefício pessoal ou de terceiros. O suborno trata-se muitas vezes da oferta monetária a troco de um favorecimento e obtenção de benefícios. A gratificação ilegal ocorre através de pagamentos de modo a obter a realização de determinado serviço. Já a

extorsão económica trata-se da obtenção de vantagem através da exigência de pagamento de outrem (Ramos, 2016).

Qualquer um dos tipos de fraude é influenciado por um ou vários fatores (sociais, económicos, entre outros.) que conduz o indivíduo à execução do ato. Os indivíduos que cometem este tipo de atos fraudulentos têm atitudes que indicam ao auditor a possibilidade de ocorrência de algo suspeito, os denominados *red flags*.

De acordo com a ISA 240 (2018), os dois tipos de distorção material intencional mais relevantes são: as distorções resultantes da apropriação indevida de ativos e as distorções resultantes da fraude de demonstrações financeiras.

4.3 Triângulo da Fraude

Em 1953, Donald Ray Cressey desenvolveu o Triângulo da Fraude de forma a compreender as motivações que levam à ocorrência de uma fraude. Este autor defendia que

> "As pessoas, em quem se confia, tornam-se violadoras dessa mesma confiança quando imaginam que têm um problema financeiro impossível de partilhar e que acreditam poder ter secretamente resolvido, através da violação da confiança financeira, sendo capazes de aplicar à sua conduta, naquela situação, justificações que lhes permitem ajustar o conceito, que têm de si próprios, de pessoas de confiança de utilizadores dos fundos ou propriedade que lhes foram confiados".

Para Monteiro (2014) o Triângulo da Fraude admite que os indivíduos que praticam fraude, utilizam estes mecanismos como justificação para o seu comportamento fraudulento, tentando de certa forma eliminar o sentimento de culpa.

Figura 6- Triângulo da Fraude

Fonte: Binah Auditores

Donald Ray Cressey defendia que uma fraude normalmente ocorre quando alguém com necessidade financeira (pressão) tem a oportunidade e consegue justificar o seu ato fraudulento através de uma racionalização. A única componente que pode ser controlada pelo auditor ou pela gestão é a oportunidade através da criação, implementação e melhoria de controlos internos eficazes e eficientes que minimizem o risco de ocorrência de fraudes. Quanto mais eficazes e eficientes estes controlos forem menos oportunidades de fraude existem.

4.4 A Auditoria e a Fraude

Segundo as Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna (IPAI, 2009) a Auditoria Interna assume um papel estratégico e ativo na organização tendo um papel fundamental na gestão do risco da fraude.

Em 2021, a Deloitte efetuou um estudo denominado "*Fraud Survey*" onde indica que as ações implementadas mais comuns pelas empresas são o controlo de relações contratuais com fornecedores e/ou agentes e a monitorização de procedimentos de transações. Este estudo refere ainda que a Auditoria Interna é um instrumento fundamental para minimizar o risco de fraude estando em constante adaptação conforme o mercado assim o exige.

Ao longo do tempo, a abrangência dos objetivos da auditoria passa pela deteção da fraude. Para Sá, L. (2000) existem seis objetivos que a auditoria deve ter:

- Comprovação da exatidão dos factos patrimoniais, pelo registo;

- Comprovação da propriedade na identificação dos mesmos factos em face da dinâmica patrimonial;

- Comprovação do tempo e do valor como medidas dos mesmos factos em face da dinâmica patrimonial;

- Interpretação e crítica dos exames a que se procedeu;

- Orientação para o governo do património;

- Proteção contra a fraude.

Os objetivos da auditoria variam consoante os autores, contudo existem dois comuns: a deteção e prevenção da fraude.

Dubis et al (2009) define o risco de fraude como a probabilidade de ocorrência de fraude e os impactos que esta possa ter na organização. Este estabeleceu ainda 5 etapas como as fundamentais na avaliação do risco de fraude. São elas: conhecer as vulnerabilidades que possam ser riscos de fraude, conhecer os esquemas de fraude e saber como os prevenir dentro da organização, delinear um plano de controlos de prevenção de fraudes ajustado à empresa e perceber quais as suas falhas, avaliar a eficácia dos controlos elaborados e comprovar e documentar a avaliação do risco de fraude.

A organização deve então proteger-se de forma eficaz e eficiente. Para isso, tem de conhecer as suas vulnerabilidades perante possíveis fraudes e outros riscos, dependendo do ambiente organizacional.

Assim, Perez, Fernandes, Ranha e Carvalho (2011) afirmam que o auditor deve estar atento a indícios que apontam que, em determinada organização possa conter algum esquema fraudulento. Esses indícios são a empresa em declínio, um número elevado de transação entre partes relacionadas, uma caixa com saldo devedor, um declínio do mercado em que a empresa atua, uma alta rotatividade de pessoal (principalmente na área financeira e de contabilidade), um responsável pelo Departamento Financeiro e de Contabilidade com férias atrasadas, a empresa em vias de descontinuidade e a perda de licença para financiamento.

De acordo com a APAV (2023), a maior percentagem de burlas e aquelas que causam um maior dano patrimonial às suas vítimas são as burlas ligadas à evolução tecnológica, como as burlas no comércio eletrónico, as burlas bancárias e os *romance scams.*

As burlas no comércio eletrónico variam desde as mais simples, como a promessa ao comprador do envio de certo artigo pelo correio mediante transferência bancária, o qual acaba por não ser recebido, até esquemas mais elaborados, que muitas vezes envolvem a falsificação de documentos, como comprovativos de transferência bancárias.

As burlas bancárias centram-se sobretudo nos ataques de *phishing*, de que podem ser alvos tanto particulares como empresas. Regra geral, nos e-mails ou SMS de *phishing* a pessoa é levada a clicar num link que pensa ser da sua entidade bancária, sendo conduzida a um website que está desenhado para parecer o da entidade bancária.

Por último, as burlas nos relacionamentos amorosos mais conhecidas como *romance scams* ocorrem quando o criminoso consegue, de uma forma eficaz, fingir estabelecer uma relação de confiança e de intimidade com a vítima, como forma de a burlar. Os atos fraudulentos podem envolver acesso ao dinheiro da vítima, contas bancárias, cartões de crédito, passaportes, contas de e-mail ou números de identificação nacional, ou, ainda, forçando as vítimas a cometer crimes em nome do agressor.

Ainda segundo o estudo realizado pela Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, são esperadas perdas de cerca de 200 mil milhões de euros por burlas no comércio eletrónico, entre 2020 e 2024.

5 Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo (BCFT)

5.1 Branqueamento de Capitais

Considera-se que foi praticado crime de branqueamento de capital quando alguém converte, transfere, auxilia ou facilita alguma operação de conversão ou transferência de vantagens obtidas por si ou por terceiro, direta ou indiretamente. Com a finalidade de dissimular a sua origem ilícita, ou evitar que o autor ou participante dessas infrações seja criminalmente perseguido ou submetido a uma reação criminal. Ou oculta ou dissimula a verdadeira natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou titularidade das vantagens ilícitas ou dos direitos a elas relativos.

Este crime é punido com pena de prisão até 12 anos e está previsto no artigo 368-Aº do Código Penal.

O Branqueamento é composto, essencialmente, por três fases: colocação, circulação e integração. As fases que representam um risco para as instituições financeiras são a circulação e a integração.

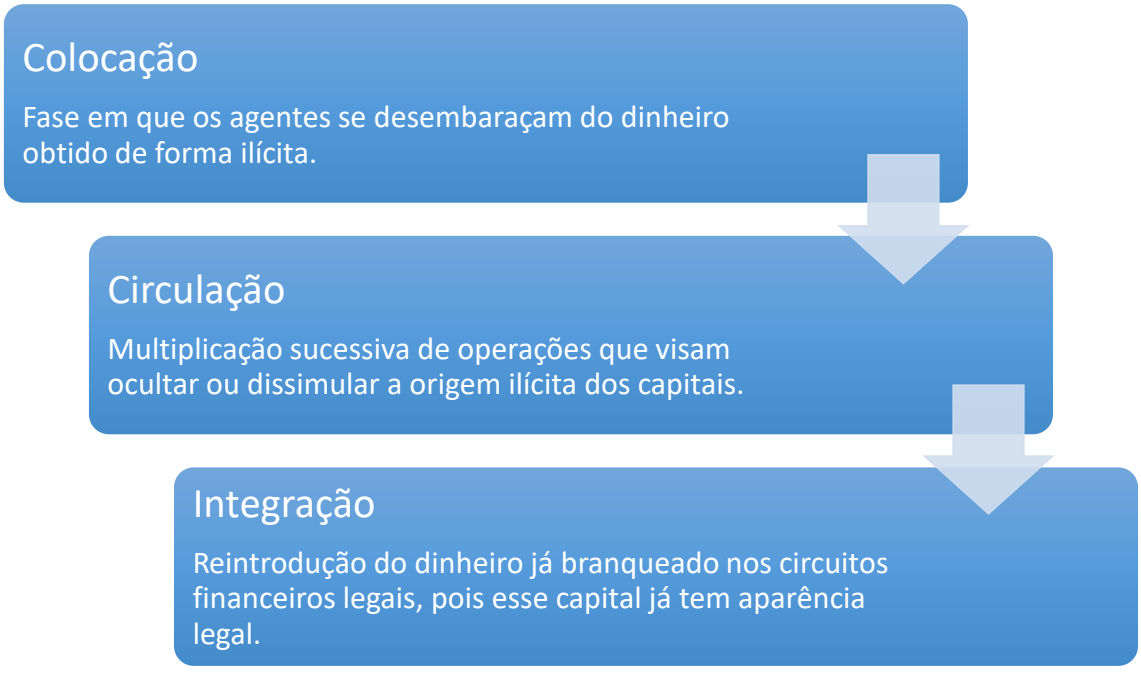


Figura 7- Fases do Branqueamento de Capitais

Fonte: Elaboração Própria

A Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto estabelece medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao BCFT.

Algumas das atividades ilícitas associadas ao branqueamento são a fraude fiscal, a corrupção, a extorsão as burlas informáticas e nas comunicações, o abuso de cartão de garantia ou de crédito e a contrafação de moeda ou de títulos equiparados, entre outros.

Assim, uma das regras das instituições financeiras imposta pelo Banco de Portugal é não aceitar clientes com atividades de risco elevado. Para além das atividades as instituições de pagamento não devem aceitar clientes de jurisdições de alto risco e não cooperantes. Estes países constam da lista do GAFI (Grupo de Ação Financeira), organismo intergovernamental que tem como objetivo desenvolver e promover políticas, nacionais e internacionais, de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, que pode ser consultada no seguinte *website*: https://www.fatf-gafi.org/en/countries.html#high-risk.

5.2 Financiamento ao Terrorismo

O Terrorismo consiste na prática de determinados crimes que, pela sua natureza ou pelo contexto em que são cometidos, sejam suscetíveis de afetar gravemente o Estado ou a população que se visa intimidar, com a intenção de: prejudicar a integridade e a independência nacionais; impedir, alterar ou subscrever o funcionamento das instituições do Estado ou de uma organização pública internacional; ou forçar a autoridade pública a praticar um ato ou a abster-se de o praticar.

O crime de terrorismo está previsto na Lei nº52/2003, de 22 de agosto. A Lei nº 2/2023, de 16 de janeiro completou a transposição da Diretiva (EU) 2017/541, alterando a Lei de Combate ao Terrorismo, o Código Penal, o Código de Processo Penal e legislação conexa.

Atualmente, são periodicamente aprovadas listas de pessoas e entidades designadas de sancionadas ligadas a grupos, associações ou organizações terroristas ou outras, relativamente às quais devem ser congelados os fundos, outros ativos financeiros ou recursos económicos, incluindo os fundos derivados de bens, que direta ou indiretamente, lhes pertençam ou que estejam sob o seu controlo. Estas listas podem ser consultadas no *website* da Organização das Nações Unidas (ONU): https://www.un.org/securitycouncil/.

5.3 Prevenção do BCFT

De acordo com o artigo 11º da Lei nº 83/ 2017, todas as instituições de pagamento possuem os seguintes deveres:

- Identificação e Diligência, obrigatoriedade de as instituições exigirem e verificarem a identidade dos seus clientes, dos respetivos representantes e dos beneficiários efetivos bem como conhecerem e reforçarem esse conhecimento ao longo do tempo (artigo 23º a 42º da Lei nº 83/2017);

- Exame, obrigatoriedade de as instituições analisarem com especial cuidado e atenção qualquer conduta, atividade ou operação cujos elementos caracterizadores a tornarem particularmente suscetível de poder estar relacionada com o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo (artigo 52º da Lei nº 83/2017);

- Controlo, as instituições devem definir e assegurar a aplicação efetiva das políticas e os procedimentos e controlos que se mostrem adequados à gestão eficaz dos riscos de BCFT a que a instituição em causa esteja ou venha a estar exposta e ao cumprimento das normas legais e regulamentares em matéria de prevenção do BCFT (artigo 12º a 22º da Lei nº 83/2017);

- Recusa, as instituições devem recusar iniciar relações de negócio, realizar transações ocasionais ou efetuar outras operações, quando não obtenham os elementos identificativos e os respetivos meios comprovativos previstos para a identificação e verificação da identidade do cliente, do seu representante e do beneficiário efetivo, incluindo a informação para a aferição da qualidade de beneficiário efetivo e da estrutura de propriedade e de controlo do cliente, ou a informação sobre a natureza, o objeto e a finalidade da relação de negócio (artigo 50º da Lei nº 83/2017);

- Abstenção, obrigatoriedade de as instituições não executarem operações sempre que saibam ou suspeitem de que essas operações estão relacionadas com o crime de BCFT (artigo 47º a 49º da Lei nº 83/2017);

- Comunicação, obrigatoriedade de os funcionários das instituições, por sua própria iniciativa, sempre que saibam, suspeitem ou tenham razões suficientes para suspeitar que certos fundos ou outros bens, independentemente do montante envolvido, provêm de atividades criminosas ou estão relacionados com o financiamento do terrorismo

informarem de imediato o *Compliance*, através dos meios internamente definidos (artigo 43º a 46º da Lei nº 83/2017);

- Colaboração, obrigatoriedade de as instituições colaborarem prontamente com o DCIAP (Departamento Central de Investigação e Ação Penal), com a UIF (Unidade de Informação Financeira), com as autoridades judiciárias e policiais, com as autoridades competentes de fiscalização do cumprimento dos deveres previstos na Lei nº 83/ 2017 e com a AT (Autoridade Tributária e Aduaneira) (artigo 53º da Lei nº 83/2017);

- Não divulgação, obrigatoriedade de as instituições e todos os indivíduos que as constituem não revelarem ao cliente ou a terceiros que foram, estão ou irão ser transmitidas as comunicações legalmente devidas nem quaisquer informações relativas a essas comunicações bem como que se encontra ou possa vir a encontrar-se em curso uma investigação ou inquérito criminal e quaisquer outras informações ou análises, de foro interno ou externo (artigo 54º da Lei nº 83/2017);

- Conservação, dever de as instituições conservarem a documentação relativa à identificação dos clientes por um período de sete anos, às operações e aos documentos, registos e análises que formalizem o cumprimento da lei (artigo 51º da Lei nº 83/2017);e

- Formação, obrigatoriedade de as instituições adotarem medidas proporcionais aos respetivos riscos e à natureza e dimensão da sua atividade para que os seus dirigentes, trabalhadores e demais colaboradores cujas funções sejam relevantes para efeitos da prevenção do BCFT tenham um conhecimento adequado das obrigações decorrentes da Lei nº 83/ 2017 e da regulamentação qua a concretiza, inclusive em matéria de proteção de dados pessoais (artigo 55º da Lei nº 83/2017).

No caso de incumprimento dos deveres existem diversas consequências com impactos ao nível do risco reputacional, da responsabilidade contraordenacional, criminal e disciplinar.

6 Síntese das Perguntas de Investigação

Com a elaboração da revisão de literatura e com o objetivo de dar resposta aos objetivos deste projeto de investigação são erguidas as seguintes questões:

Nº questão	Questão de Investigação	Autor
Q1	Como se garante a eficácia de um sistema de Controlo Interno?	Morais e Martins, 2013
Q2	Será que a Auditoria Interna contribui para o bom funcionamento do Controlo Interno?	IIA, 2016
Q3	A Auditoria Financeira contribui para melhorar o Controlo Interno?	Costa, 2017
Q4	Qual a importância de fazer uma boa gestão dos recebimentos?	Lins, 2017
Q5	Será que cumprindo os procedimentos existentes, os recebimentos estão corretamente registados?	OROC, 2018
Q6	A evolução da tecnologia impulsionou o surgimento de meios de pagamento mais acessíveis e cómodos para os consumidores?	APAV, 2023
Q7	Os consumidores possuem literacia financeira suficiente para acompanhar a evolução da tecnologia fazendo um uso responsável da mesma?	APAV, 2023
Q8	Até que ponto as tecnologias atuais favorecem as fraudes?	APAV, 2023

Tabela 1- Construção das Questões de Investigação

Fonte: Elaboração Própria

Para responder a todas estas questões iremos, de seguida, apresentar as metodologias que existem e as que serão adotadas nesta investigação.

7 Metodologia

7.1 Introdução

Segundo MarieFabienne Fortin (2000), a metodologia "assegura a fiabilidade e a qualidade dos resultados de investigação". Assim, é possível afirmar que este é um capítulo importante para a obtenção de respostas adequadas às questões de investigação e respetivas asserções formuladas.

Hungler e Polit (1995) afirmam que "a metodologia de investigação consiste na determinação das etapas, procedimentos e estratégias utilizadas para reunião e análise de dados".

Existem dois tipos de metodologia de investigação: qualitativa e quantitativa.

Relativamente à metodologia qualitativa, o tipo de metodologia adotado neste projeto de investigação, Bogdan e Biklen (1994) definem as seguintes características como as principais da investigação qualitativa: a fonte direta de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador como instrumento principal, os dados são recolhidos de forma descritiva, a importância dada aos processos em detrimento dos resultados ou produtos, a análise dos dados de forma indutiva e a importância dada ao significado/ apreensão de sentidos.

Para este projeto de investigação, e como mencionado anteriormente, a metodologia adotada será a metodologia qualitativa. Os procedimentos a adotar para recolha dos dados primários serão entrevistas aos indivíduos que exercem as funções de recebimentos de clientes e processam as fraudes bem como a observação direta e participativa do trabalho dos mesmos. Para recolha dos dados secundários irão ser consultados documentos e relatórios internos bem como retirados printscreens ao longo do processo de recebimento de clientes.

7.2 Construção das Asserções

O objetivo deste projeto de investigação é a criação de um manual de procedimentos de Recebimentos de Clientes percebendo se a criação de procedimentos de Controlo Interno torna o funcionamento da organização mais eficaz e eficiente.

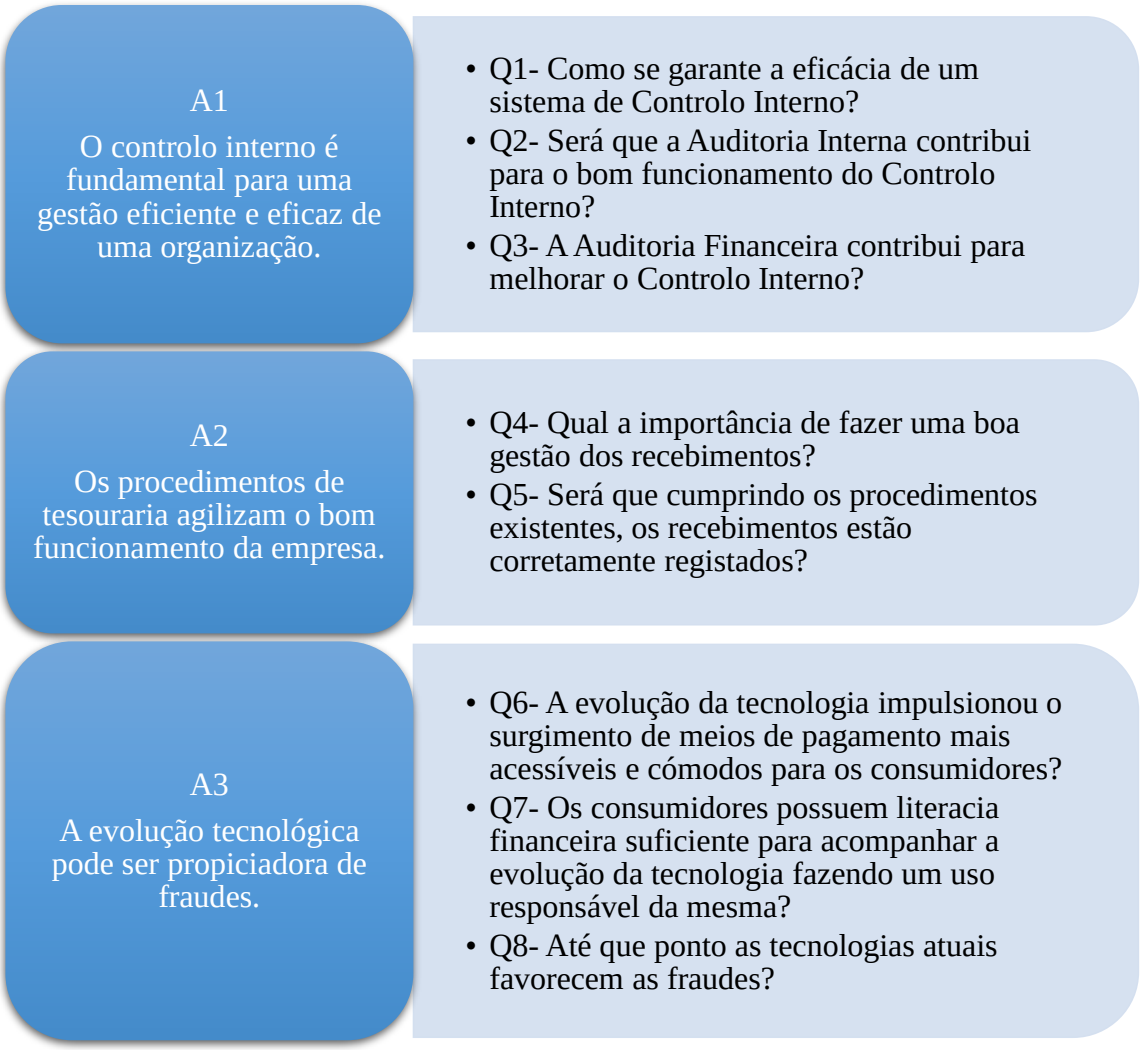


Figura 8- Construção das Asserções

Fonte: Elaboração Própria

7.3 Construção do Modelo de Análise

O modelo de análise é baseado nas três asserções apresentadas anteriormente que irão ser validadas ao longo do projeto de investigação.

A ligação entre as asserções de análise é demonstrada através do seguinte esquema:

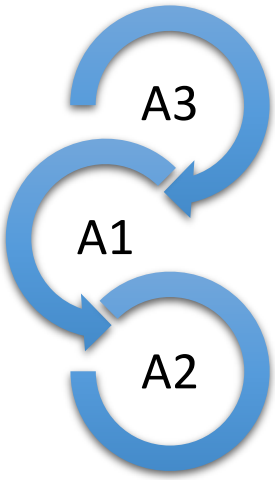


Figura 9- Modelo de Análise

Fonte: Elaboração Própria

O caso de estudo é um projeto de investigação e é através dele que confirmo e valido o modelo de análise.

8 Apresentação da Empresa

8.1 Eupago - Instituição de Pagamento, Lda.

A Eupago - Instituição de Pagamento, Lda. é uma instituição de pagamentos, fundada em agosto de 2014 pelos sócios José Veiga e Telmo Santos, situada na Praça Artur Santos Silva, nº74 com o código postal 4200-534 Porto. A marca já tinha sido registada anteriormente a 7 de setembro de 2012 pelo sócio José Veiga que começou como uma "*spin off*" de uma empresa de comércio eletrónico.

Atualmente é uma *fintech* portuguesa, acreditada e supervisionada pelo Banco de Portugal (nº de registo 8709), especializada em prestar apoio nos pagamentos realizados através da Internet. Tem como base de atuação um conjunto de valores: legalidade, transparência, confiança, integridade e honestidade.

A esfera de clientes da Eupago espalha-se por diversos ramos de atividade tais como lojas online, farmácias, condomínios, imobiliárias, entre outros. Estes apresentam uma distribuição geográfica internacional abrangendo países como Brasil, Chipre e Austrália.

A organização tem como objetivo desenvolver o negócio dos seus clientes e da economia, garantindo o acesso a serviços informáticos especializados e fornecendo diversos serviços de pagamento. Desta forma, os clientes têm ao seu dispor diferentes soluções que a empresa oferece como por exemplo o e-commerce empresarial e as vendas particulares, contudo o principal serviço da empresa são os Pagamento de Serviços: *Paysafecard*, *MB Way*, Referências Multibanco, *Payshop* e mais recentemente Cofidis Pay (método de pagamento em parceria com a Cofidis).

Figura 10- Logótipo Eupago

Fonte: Site Oficial Eupago

8.2 Enquadramento da atividade da empresa

De acordo com o artigo 13º nº1 do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME),

> "uma instituição de pagamento é uma pessoa coletiva cuja atividade principal consiste em prestar um ou mais serviços de pagamento previstos no artigo 4.º do RJSPME. Os serviços de pagamento, de acordo com o princípio da exclusividade, apenas podem ser prestados, a nível profissional, pelas entidades elencadas nos n.ºs 1 e 2 do artigo 11.º do RJSPME." (Site Banco de Portugal).

Figura 11- Fases do processo de autorização por parte do Banco de Portugal para a constituição de uma instituição de pagamentos

Fonte: Site Oficial Banco de Portugal

Para que uma instituição de pagamentos possa ser constituída, esta deve satisfazer os requisitos exigidos pelo n.º 2 do artigo 18.º do RJSPME, nomeadamente:

Requisito do RJSPME	**Eupago - Instituição de Pagamento, Lda.**
Adotar a forma de sociedade anónima ou por quotas;	Sociedade por quotas.
Apresentar dispositivos sólidos em matéria de governo da sociedade, incluindo uma estrutura organizativa clara, com linhas de responsabilidade bem	O modelo de governo da sociedade inclui uma função deliberativa, uma função de administração e uma função de supervisão interna. O Banco de Portugal (B.P) supervisiona o funcionamento do modelo de governo bem como cada uma das funções em particular de uma forma

definidas, transparentes e coerentes;	contínua. Este controlo terá impacto na avaliação anual da instituição no Processo de Análise e Avaliação pelo Supervisor (SREP). Apesar da monitorização do B.P, a Eupago avalia periodicamente o seu modelo de governo para identificar aspetos de melhoria corrigindo os mesmos. Anualmente, a Eupago envia ao B.P um relatório de autoavaliação sobre o funcionamento da cultura organizacional em vigor, os seus sistemas de governo e os procedimentos de controlo interno (Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020 e Instrução n.º 18/2020).
Dispor de processos eficazes de identificação, gestão, controlo e comunicação dos riscos a que a instituição está ou possa vir a estar exposta;	O risco de uma determinada transação é identificado através do tipo de negócio do comerciante. Atualmente, esta identificação é realizada num primeiro contacto pelo Departamento Comercial e de seguida validado pelo Departamento do *Compliance*. Contudo, está a ser desenvolvida uma forma mais eficaz, eficiente e automatizada para a identificação do risco de cada transação bem como do perfil de risco de cada comerciante.
Dispor de mecanismos adequados de controlo interno, incluindo procedimentos administrativos e contabilísticos sólidos, que sejam completos e proporcionais à natureza, ao nível e à complexidade das atividades a desenvolver;	O sistema de controlo interno da Eupago possui: - Recursos adequados para cumprir cabalmente a sua função, nomeadamente manuais de procedimentos internos das mais diversas funções. Estes estão continuamente a ser melhorados e atualizados, ao longo do tempo e são desenvolvidos novos de acordo com as necessidades; - Segregação de funções de modo que os indivíduos que desempenham funções de controlo sejam

	independentes das unidades operacionais correspondentes; e - Um estatuto interno que afeta a análise e tomada de decisão da organização. O sistema de controlo interno da instituição está organizado em três linhas: 1ª linha- negócio; 2ª linha- gestão de risco e conformidade; 3ª linha - auditoria interna, esta é da responsabilidade do Departamento de C*ompliance*. Linhas adicionais- Contabilista Certificado (CC), Revisor Oficial de Contas (ROC) e Banco de Portugal.
Dispor de mecanismos de controlo interno para dar cumprimento às disposições legais ou regulamentares destinadas a prevenir o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo.	A Eupago possui uma elevada preocupação nesta matéria. Assim, promove ações de formação regulares para colaboradores de diversas áreas do negócio sobre o tema com o objetivo de sensibilizar os mesmos relativamente ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo de modo aos mesmos estarem alerta para os diversos sinais que podem surgir na sua área e desenvolver mecanismos, processos e procedimentos que previnam e evitem a prática destas atividades.

Tabela 2- Requisitos para constituição de uma instituição de pagamentos- Caso Eupago

Fonte: Elaboração Própria

8.3 Asserção 1: O Controlo interno é fundamental para uma gestão eficiente e eficaz de uma organização

Q1- Como se garante a eficácia de um sistema de Controlo Interno?

Não basta implementar um sistema de Controlo Interno e definir os seus procedimentos. É crucial que os procedimentos de Controlo Interno sejam monitorizados, avaliados e melhorados conforme as necessidades da organização.

No caso deste projeto, após a implementação do manual de procedimentos de Recebimentos de Clientes não houve tempo suficiente para monitorizar o uso do mesmo nem de avaliar os resultados da sua implementação.

Q2- Será que a Auditoria Interna contribui para o bom funcionamento do Controlo Interno?

Na Eupago - Instituição de Pagamento, Lda. a Auditoria Interna é responsabilidade do Departamento do *Compliance*. Este garante que todos os procedimentos de controlo interno, quer os que são definidos pelo Banco de Portugal quer os que são definidos pela empresa, são cumpridos. Adicionalmente, avalia a execução dos procedimentos do controlo interno de forma a identificar as lacunas sugerindo soluções e melhorias para as mesmas.

Assim, a Auditoria Interna é fundamental para o bom funcionamento do Controlo Interno, uma vez que garante o seu funcionamento e o aperfeiçoa continuamente.

Q3- A Auditoria Financeira contribui para melhorar o Controlo Interno?

A Auditoria Financeira na instituição é garantida pelo Contabilista Certificado externo, pelo Revisor Oficial de Contas e pelo Banco de Portugal.

Internamente o Departamento Financeiro efetua os lançamentos contabilísticos que são verificados pelo Contabilista Certificado semanalmente, realizando as devidas correções e explicando ao colaborador que fez o erro, se for esse o caso.

O Revisor Oficial de Contas audita as contas da organização ao longo do ano com o objetivo de identificar as lacunas e erros ao nível dos processos bem como ao nível operacional nos lançamentos. A auditoria financeira ao longo do ano é essencial para a

empresa melhorar o controlo interno permitindo que no final do ano não haja tantas falhas para corrigir e haja tempo para retificar as que existirem.

O Banco de Portugal obriga a Eupago a reportar trimestralmente as suas contas o que dificulta correções que sejam necessárias efetuar na contabilidade posteriores aos reportes. Assim, é essencial identificar as devidas correções antes da submissão dos reportes.

9 Manual de Procedimentos de Recebimentos de Clientes

9.1 Objetivo e Âmbito

O objetivo do presente manual de procedimentos é garantir a uniformização de processos de forma a garantir a correta operacionalização relativa aos recebimentos de clientes.

Assim, o manual apresenta os diferentes tipos de clientes e consequentemente as diferentes formas e condições de cobrança aos mesmos, descreve o processo de emissão de documentos (faturas e faturas-recibo), o lançamento contabilístico do recebimento do cliente (comerciante) bem como a análise de conta corrente. Em complemento irão ser apresentados os controlos efetuados de modo a garantir o rigor, fiabilidade, exatidão e coerência da informação financeira, especificamente dos recebimentos.

Por fim apresenta-se um breve resumo do procedimento adotado nos casos em que o dinheiro rececionado pelos clientes dos comerciantes é de origem fraudulenta.

Na Eupago - Instituição de Pagamento, Lda. todo o processo dos recebimentos é efetuado pelo Departamento Financeiro.

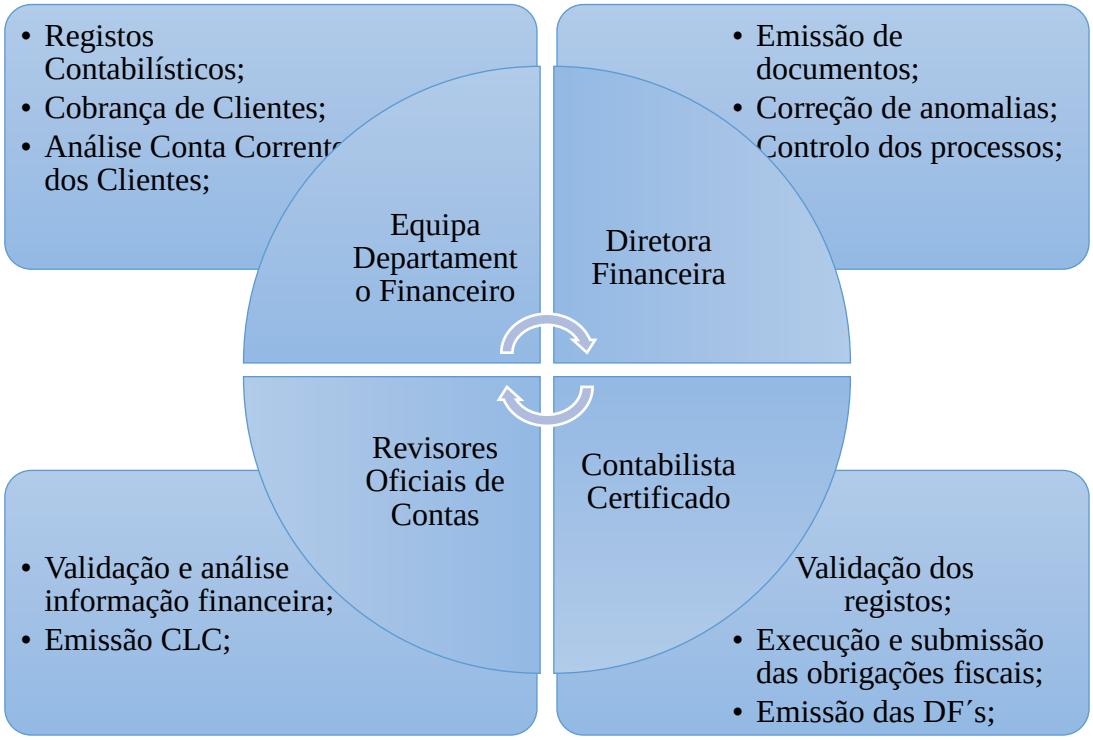


Figura 12- Esquema Resumo tarefas e responsáveis

Fonte: Elaboração Própria

O Departamento Financeiro assegura o cálculo das comissões, emite as faturas dos clientes, realiza controlos ao processo e regista contabilisticamente as operações. Apesar de não haver auditoria financeira interna existe uma validação dos registos por parte do contabilista certificado externo (prestador de serviços) e todas as anomalias encontradas pela equipa do departamento são reportadas à Diretora Financeira do mesmo que efetua/agiliza as devidas correções. De acordo com as normas do Banco de Portugal, a Eupago é sujeita a uma auditoria financeira externa anual com emissão de Certificação Legal das Contas (CLC).

Não houve autorização por parte da empresa para apresentar o fluxograma relativo aos procedimentos de Recebimentos de Clientes.

9.2 Tipos de Clientes e Formas de Pagamento

Quando o comerciante abre a conta de cliente junto do Departamento Comercial escolhe como quer pagar as comissões existindo três formas de pagamento: transferência bancária, débito direto e dedução no montante a receber pela venda do seu produto/serviço.

Existem dois tipos de clientes na Eupago - Instituição de Pagamento, Lda., clientes fatura e clientes fatura-recibo.

No caso dos clientes fatura existem dois métodos de cobrança da dívida, via cobrança de débitos diretos ou transferência bancária. Já no caso dos clientes fatura-recibo é deduzido o valor das comissões ao montante a enviar pela venda do seu produto/serviço.

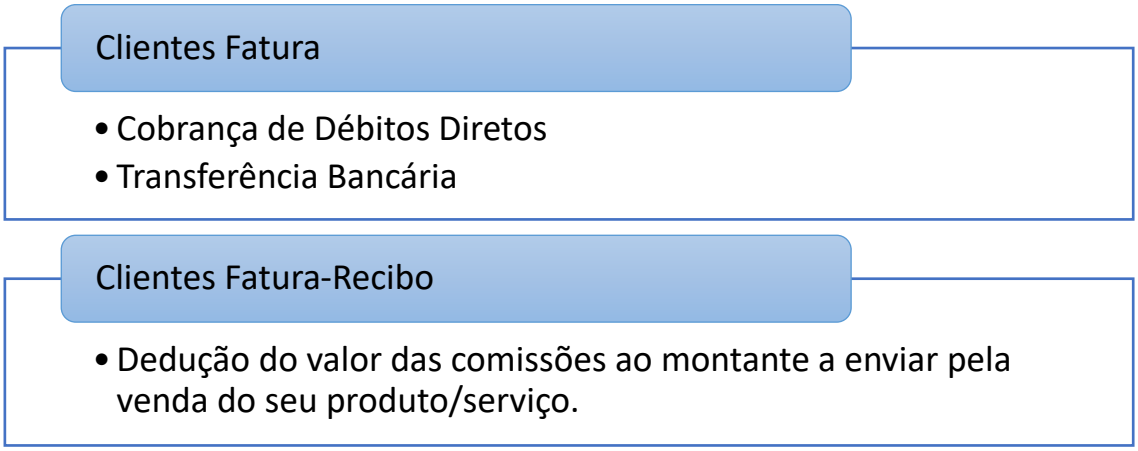


Figura 13- Relação entre os Tipos de Clientes e as Formas de Pagamento

Fonte: Elaboração Própria

9.3 Descrição

Sendo o serviço da empresa a disponibilização de meios de pagamento, a base para o cálculo das comissões é o volume transacionado pelos nossos clientes (comerciantes).

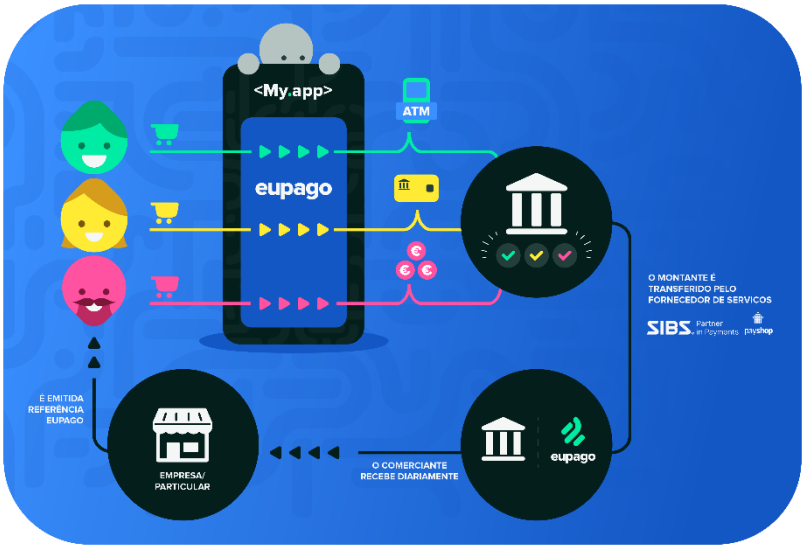


Figura 14- Como funciona uma instituição de pagamentos

Fonte: Relatório de Preços de Transferência 2022

O processo da Eupago consiste no seguinte: o cliente final paga o produto ou serviço do comerciante à Instituição de Pagamentos, esta envia uma comunicação ao comerciante sobre o estado do pagamento com base na informação recebida pelo parceiro que faz a gestão das comunicações de pagamentos e no prazo de dois dias úteis a Instituição de Pagamentos transfere o montante total ou líquido de comissão do produto/serviço ao comerciante, dependendo do tipo de cliente.

Para a realização de todo este processo, o Departamento Financeiro, recorre principalmente a dois softwares: ao *"Biziq"* que é o sistema de faturação e ao "PHC", software de contabilidade. Para além destes softwares é essencial para o departamento a consulta da base de dados da empresa dado ser a fonte de informação mais segura que dispõe.

9.4 Responsabilidades

Em resumo, as responsabilidades inerentes à área de recebimentos da Eupago, efetuadas pelo Departamento Financeiro, são as seguintes:

- Emitir documentos (faturas e faturas-recibo);

- Contabilizar os documentos de faturação;

- Realizar a cobrança de débitos diretos;

- Enviar e-mail a solicitar a regularização de faturas já vencidas;

- Contabilizar os recebimentos dos clientes;

- Efetuar o controlo e análise da conta corrente dos clientes;

9.5 Procedimentos

9.5.1 Faturação

Existem duas formas de proceder à faturação, emitindo faturas em massa (através da importação de ficheiro CSV) e emitindo faturas individuais manuais.

9.5.1.1 Faturação em Massa

Para o utilizador faturar em massa, em primeiro lugar, tem de extrair a informação das comissões a serem faturadas da base de dados da empresa.

De modo a confirmar a informação extraída, são analisadas as transações dos principais clientes, dos dois tipos de clientes (clientes fatura e clientes fatura-recibo), verificando se o valor das comissões destes correspondem à informação extraída.

Após a verificação da informação, procede-se à faturação no *software* de faturação, o *"Biziq"*. Primeiramente é importado o ficheiro CSV retirado da base de dados da empresa. Após a importação é realizado um confronto entre o CSV importado e o CSV de resposta da faturação de modo a garantir que a informação de faturação está correta. Uma explicação mais detalhada do processo pode ser encontrada no Apêndice I.

Este *software*, antes de efetivamente realizar a faturação, apresenta um resumo da mesma com os valores totais do montante líquido, montante bruto e IVA faturados para que se possa fazer uma nova validação da informação. Esta validação é efetuada modo a verificar se toda a informação foi devidamente processada pelo *software*.

Dois erros que já surgiram e foram corrigidos foram:

- Falta de preenchimento do campo "País" nos documentos;

- E-mails inválidos;

A questão do país foi ultrapassada bloqueando a gravação de fichas de clientes na base de dados sem que o campo referido seja preenchido.

Já o erro dos e-mails inválidos surgiu na sequência da criação de fichas de cliente na base de dados que permitia a colocação de espaços no campo "E-mail". Foi criado um

desenvolvimento que deixou de permitir o preenchimento do campo em questão com espaços.

9.5.1.2 Faturação Manual Individual

Estas faturas são emitidas quando há necessidade de emitir uma fatura fora do usual, de na sequência de acordos comerciais estabelecidos, ou quando existe alguma reclamação por parte dos clientes devido a comissões faturadas erradamente (valores contra os acordos comerciais estabelecidos. Neste último caso é necessário emitir uma nota de crédito para anular a primeira fatura e de seguida emitir a nova fatura. Ao emitir uma nota de crédito é necessário indicar o motivo pelo qual se está a fazê-lo bem como identificar a fatura que está a ser alvo de nota de crédito. Na emissão de faturas ou notas de crédito manuais é aberto o documento em modo rascunho com o objetivo de validar os mesmos antes de os finalizar. Este procedimento encontra-se pormenorizado no Apêndice II.

De forma a garantir a correta faturação, em primeiro lugar são verificados os acordos comerciais e comparados com a informação de comissões a faturar do cliente em questão na base de dados que a Eupago possui. Validada a informação é feita a nota de crédito e/ou fatura manual. Antes de a emitir, e de forma a confirmar a informação, é visualizada a fatura/nota de crédito em rascunho. Apenas após esta última validação é que o documento é efetivamente emitido e enviado ao cliente.

9.5.2 Contabilização dos documentos de faturação

A contabilização dos documentos de faturação é efetuada através de integração do ficheiro SAF-T do *software* de faturação para o *software* de contabilidade PHC, como se pode verificar no Apêndice IV.

No PHC é realizada uma validação do ficheiro XML retirado do *Biziq*, como demonstrado no Apêndice III, caso a informação seja validada é feita a integração da faturação. Esta é efetuada inicialmente no módulo “Gestão” e posteriormente, após submissão do ficheiro SAF-T na Autoridade Tributária (AT), processo explicado no Apêndice V, no módulo “Contabilidade”. Como se pode verificar no Apêndice VI.

A integração faz o seguinte lançamento:

Conta	Natureza do movimento	Montante
21xxx	Débito	Valor total da fatura
721xx	Crédito	Valor da fatura líquido
2433xx	Crédito	Valor do IVA

Tabela 3- Contabilização da Faturação

Fonte: Elaboração Própria

Por fim, é feita uma verificação se os lançamentos foram efetuados corretamente. Caso ocorra algum erro, o mesmo é analisado e é feita a respetiva correção na parametrização da integração.

9.5.3 Cobrança de Débitos Diretos

Antes de efetuar qualquer cobrança de débito direto é analisada a conta corrente dos Clientes Fatura através do *software* de contabilidade PHC verificando quais as faturas em dívida e em que montante. Nos Apêndices VII e XI encontra-se detalhado o processo de análise.

Por vezes, são rececionados e-mails por parte do Departamento Financeiro com questões dos clientes relativas ao fundamento que originou o valor do débito direto. Nestas situações o departamento envia uma explicação detalhada da justificação do valor debitado na conta do cliente anexando a(s) fatura(s) em questão.

9.5.4 Cobrança de Faturas Vencidas

São realizados dois procedimentos de controlo, no PHC, para verificar quais as faturas vencidas a cobrar. São estes:

- No mapa “Monitor de Controlo de Dívidas de Clientes”, no Apêndice VII encontra-se os passos para aceder ao mesmo, o utilizador visualiza todas as faturas por regularizar sendo que as faturas vencidas se encontram a vermelho. Para verificar se as faturas vencidas estão mesmo por regularizar consulta-se adicionalmente a conta corrente do cliente na contabilidade (conta 21xxx).

- No extrato verifica-se se a fatura vencida por regularizar (registada a débito) tem a sua contrapartida a crédito (pagamento do cliente) ou não. Caso se confirme que não está regularizada procede-se à cobrança da mesma.

Após efetuados os controlos, é enviado um e-mail ao cliente em causa com anexo da(s) fatura(s) por regularizar chamando à atenção da(s) já vencida(s) e com a solicitação de liquidação da dívida.

9.5.5 Contabilização do Recebimento dos Clientes

9.5.5.1 Contabilização do Recebimento dos Clientes Fatura-Recibo

A Eupago recebe o montante total das vendas dos produtos/serviços dos seus comerciantes através de ficheiros MEPS (ficheiros retirados do *homebanking*). Estes ficheiros são contabilizados na contabilidade, no software PHC, através de uma API (*Application Programming Interface*) desenvolvida por um informático especializado no PHC. No apêndice VIII pode ser consultado o Manual do Utilizador para a importação da informação através da API.

A comissão cobrada pela Eupago ao comerciante é descontada do valor do produto/serviço enviado ao mesmo.

Os erros que normalmente surgem na importação da API estão relacionados com a separação do valor líquido e da comissão que, por vezes, e por uma questão de arredondamentos ao importar a informação da base de dados da Eupago, não correspondem exatamente ao valor do extrato bancário. Aqui é feito um levantamento das diferenças e efetuadas as devidas correções.

O sistema possui uma falha como procedimento de controlo. Essa falha consiste em permitir, à importação, efetuar lançamentos cujo débito não é igual ao crédito. Assim, a equipa do departamento financeiro faz, mensalmente e aquando da finalização da importação, um levantamento de todos os ficheiros que apresentam um débito diferente do crédito e os mesmos são corrigidos manualmente com base na informação disponibilizada na base de dados.

9.5.5.2 Contabilização do Recebimento dos Clientes Fatura

A contabilização de um recebimento de um cliente fatura é realizado manualmente através do módulo Gestão posteriormente integrado na Contabilidade. Uma explicação mais detalhada pode ser consultada no Apêndice IX.

O lançamento contabilístico a ser efetuado pela integração deverá ser a conta 21xxx do cliente em questão a crédito e a conta 12xxx do banco para onde o cliente pagou a débito. O montante deverá ser o da entrada no banco. Na descrição da linha da conta 21xxx coloca-se Recebimento seguido do nº da fatura que o cliente está a pagar. Já na descrição da linha da conta 12xxx coloca-se o descritivo do extrato bancário.

A equipa do departamento financeiro ao efetuar o registo do recebimento pelo módulo gestão garante que não regista recebimentos em duplicado, uma vez que no mapa que é apresentado para selecionar as faturas a regularizar são ocultadas as que se encontram totalmente liquidadas. Para além de ocultar as faturas totalmente liquidadas o programa de contabilidade, no módulo gestão, não permite liquidar um valor superior ao valor da fatura. Caso o cliente se tenha enganado a pagar, o excedente terá de ser liquidado na fatura seguinte, sendo enviado um e-mail ao cliente a alertar da situação. Este procedimento constituí um controlo interno.

9.5.6 Análise da Conta Corrente dos Clientes

No extrato de conta corrente da contabilidade do cliente a analisar verifica-se se todas as faturas, notas de crédito bem como os recebimentos estão corretamente contabilizados (faturas a débito, notas de crédito e recebimentos a crédito). Este processo encontra-se mais detalhado no Apêndice X.

Adicionalmente e de forma a validar a informação da contabilidade é consultada a conta corrente do cliente em questão, como explicado no Apêndice XI e verifica-se se todos os registos da gestão correspondem aos registos da contabilidade.

No caso de haver divergências entre a contabilidade e a gestão são verificadas todas as faturas emitidas e valores recebidos de forma a averiguar o erro. Após essa validação se ainda existirem dúvidas do erro é pedida uma circularização de contas ao cliente em questão via e-mail.

9.5.7 Asserção 2: Os procedimentos de tesouraria agilizam o bom funcionamento da empresa

Q4- Qual a importância de fazer uma boa gestão dos recebimentos?

Numa instituição de pagamentos é primordial a existência de uma boa gestão de recebimentos e pagamentos.

Relativamente aos recebimentos, a empresa necessita de garantir que o montante rececionado pela instituição financeira corresponde às transações efetuadas com sucesso pelos clientes dos seus comerciantes. Dado que os recebimentos do dinheiro dos clientes dos comerciantes da organização são gerados a partir de ficheiros, há o risco de os mesmos terem problemas de processamento e a Eupago não receber o valor correto nas suas contas. O que posteriormente pode gerar problemas de liquidez no envio dos fundos aos comerciantes.

Q5- Será que cumprindo os procedimentos existentes, os recebimentos estão corretamente registados?

Os recebimentos são registados através de uma API. Contudo, e de forma a garantir que os mesmos estão corretamente registados, são realizados procedimentos de controlo e verificação, como por exemplo:

- Permissão de existência de documentos por balancear (ficheiros cujo lançamento não apresenta o débito igual ao crédito) permitindo de uma forma mais rápida e fácil aos colaboradores identificar os ficheiros que foram importados para o PHC com valores errados;

- Análise da conta corrente dos clientes com o objetivo de garantir que as comissões recebidas estão de acordo com a fatura.

10 Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Fraude

A Eupago - Instituição de Pagamento, Lda. é uma instituição regulada e monitorizada pelo Banco de Portugal. Assim, a empresa é sujeita a inúmeras obrigações, reportes, orientações e mecanismos de modo a prevenir e combater a fraude, o financiamento de terrorismo e branqueamento de capitais.

10.1 Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo

De forma a prevenir e combater o BCFT, a Eupago possui as seguintes medidas preventivas:

- Formação dos colaboradores sobre o branqueamento de capitais e o financiamento ao terrorismo;

- Identificação do Cliente, o Departamento Comercial exige ao potencial cliente todos os elementos obrigatórios, de acordo com os artigos 23º a 42º da Lei nº83/2017, como denominação da empresa/associação/pessoa individual, morada, número de identificação fiscal ou coletivo, comprovativo de IBAN, entre outros;

- Validação de Dados, após o potencial cliente enviar toda a documentação a mesma é validada pelos colaboradores de forma a verificar a congruência e veracidade dos dados;

- Conhecimento e Monitorização do Cliente (Sistema de Perfis de Risco), o sistema interno monitoriza os clientes e identifica os clientes de risco elevado (de acordo com listagens relevantes para identificação de sancionados e pessoas publicamente expostas) bem como as transações suspeitas (transações únicas acima de 15.000€ e múltiplas transações de valor inferior consideradas suspeitas) para que os colaboradores possam analisar e verificar a situação; e

- Conservação de Documentos, os documentos relativos à identificação dos clientes bem como os comprovativos de transação são conservados na base de dados por um período de tempo estabelecido de acordo com a legislação em vigor e respeitando o RGPD (Regulamento Geral da Proteção de Dados).

10.2 Fraude

De acordo com a Orientação 9 da Autoridade Bancária Europeia (EBA) EBA/GL/2017/09, a Eupago possui procedimentos e medidas de controlo interno para prevenir e combater a fraude. O departamento responsável por esta implementação é o Departamento de *Compliance* que é quem realiza a auditoria interna da empresa.

O sistema de controlo da organização tem como objetivo garantir um desempenho eficiente e rentável da atividade, a existência de informação financeira e de gestão completa, fiável, pertinente e tempestiva, bem como o respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Como medidas do Controlo Interno de combate à Fraude Interna, a Eupago, dispõe de:

- Formação dos colaboradores, a empresa garante que os colaboradores detêm a formação necessária à realização das tarefas para as quais foram contratados bem como assegura ações de formação de acordo com a atividade que o colaborador desempenha de forma a manter os seus conhecimentos atualizados;

- Segregação de funções e autorização, a instituição promove a independência entre cargos e, cumulativamente, a impossibilidade de uma função acumular tarefas sem supervisão. Exemplo: Na movimentação de fundos nas contas bancárias, a Eupago obriga a que um colaborador crie a ordem de pagamento e que dois outros indivíduos autorizem a mesma; e

A Eupago pode tomar conhecimento de uma situação fraudulenta de diversas formas: através do seu processo de análise e deteção de fraudes, por contacto de utilizadores, das autoridades judiciais ou das entidades bancárias.

A grande maioria das fraudes externas ocorrem devido ao desconhecimento do utilizador dos meios de pagamento (exemplo fraude *MB Way*) ou até à ingenuidade da vítima de fraude (exemplo fraude “Olá, mãe” ou “Olá, pai”).

Um exemplo recente foi a fraude ligada a mensagens de *WhatsApp*, “Olá, mãe” ou “Olá, pai”, onde o individuo que praticou a fraude enviava mensagens, fazendo-se passar por filho, a pedir o pagamento de uma despesa via entidade e referência.

As vítimas de fraude, sem qualquer desconfiança procediam aos pagamentos das entidades e referências recebidas por mensagem de *WhatsApp*. Quando se apercebiam que tinham sido vítimas de fraude verificavam na internet a instituição de pagamento que detinha aquela entidade e referência fazendo a queixa na mesma via e-mail ou chamada telefónica.

O desenvolvimento dos meios de pagamento e das tecnologias é cada vez mais rápido e a maioria dos utilizadores não são capazes de as acompanhar o que faz com que facilmente sejam vítimas de fraudes seja através de *links* que visualmente são credíveis e fidedignos (*phishing*) seja através de pedidos para se dirigir a uma caixa multibanco e ceder os acessos do *MB Way*.

Figura 15- Exemplo de mensagem Phishing

Fonte: Site Oficial Polícia Judiciária

O Departamento de Apoio ao Cliente depara-se frequentemente com essa situação, pois na maioria das chamadas que atende de indivíduos que efetuaram pagamentos para entidades e referências da Eupago os mesmos não sabem o que é uma instituição de pagamentos nem como a mesma funciona. Insistindo muitas vezes que é a instituição que fica com os fundos dos mesmos, mesmo após a explicação dos colaboradores da empresa de que a mesma é apenas um intermediário e os fundos são dos comerciantes.

Assim, e após várias chamadas efetuadas por utilizadores dos meios de pagamento da empresa conclui-se que a maioria dos indivíduos não sabem o que é uma instituição de pagamentos e muitas vezes desconhecem os próprios meios de pagamento que utilizam, nomeadamente o *MB Way*.

10.3 Asserção 3: A evolução tecnológica pode ser propiciadora de fraudes

Q6- A evolução da tecnologia impulsionou o surgimento de meios de pagamentos mais acessíveis e cómodos para os consumidores?

A tecnologia nos métodos de pagamento surgiu em 1998 com a criação do primeiro sistema de pagamentos digitais bem como os pagamentos móveis por SMS e *homebanking*.

Com o surgimento dos *smartphones* e evolução das aplicações, os meios de pagamento tiveram oportunidade de se expandir. Assim, num curto espaço de tempo, os indivíduos substituíram o dinheiro físico por transações virtuais. Inicialmente, com as transferências bancárias através do IBAN no seu *homebanking*, posteriormente através de entidades e referências que podiam ser pagas tanto no *homebanking* como nas caixas de multibanco e evoluindo rapidamente para inúmeras formas de pagamento através de aplicações nos *smartphones* como é o caso do *MB Way*. Deste modo, os consumidores deixaram de ter de se deslocar às lojas físicas para efetuar as suas compras e os indivíduos deixaram de ter de ir aos correios/instituições financeiras para enviar dinheiro a alguém. Atualmente, não é necessário sair de casa para efetuar estas operações basta ter um computador ou um *smartphone*, alternativas consideravelmente mais cómodas para o cidadão.

Segundo o estudo de mercado sobre o *e-Commerce* em Portugal promovido pelos CTT (2021), concluiu que em 2021 o dispositivo mais utilizado pelos consumidores portugueses para fazerem as suas compras foram os smartphones. Relativamente aos métodos de pagamento o MB Way foi o que apresentou um maior crescimento relativamente a 2020.

Q7- Os consumidores possuem literacia financeira suficiente para acompanhar a evolução da tecnologia fazendo um uso responsável da mesma?

A tecnologia teve uma evolução muito rápida e exponencial na última década. Contudo, muitos consumidores não acompanham o ritmo dessa evolução, principalmente os consumidores mais velhos e com menos educação escolar.

O perfil do consumidor que utiliza o *e-Commerce*, segundo o estudo mencionado anteriormente dos CTT, caracteriza-se por uma faixa etária dos 18 aos 44 anos de idade,

por possuir uma escolaridade mais alta e dispor de um rendimento inserido nas classes A, B e C1.

Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) a literacia financeira digital é definida como "Uma combinação de conhecimentos, competências, atitudes e comportamentos necessários para que as pessoas conheçam e utilizem de forma segura os serviços financeiros digitais e as tecnologias digitais, com o objetivo de contribuir para o seu bem-estar financeiro".

A OCDE realizou um diagnóstico da literacia financeira digital em Portugal, publicando a 5 de abril de 2023 o relatório do mesmo "*Digital Financial Literacy in Portugal: Relevance, Evidence and Provision*". Com base neste relatório a OCDE, no dia 10 de maio, apresentou uma "Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal". Esta estratégia identifica como limitações da população portuguesa a aplicação de medidas básicas de segurança online, a adoção de atitudes e comportamentos financeiros digitais seguros bem como os conhecimentos financeiros digitais.

Um dos fatores fundamentais para a utilização responsável da tecnologia é a adoção de medidas de segurança online. Assim e com base no estudo efetuado pela OCDE, é possível concluir que a população portuguesa não possui literacia financeira suficiente para o uso responsável da tecnologia.

Q8- Até que ponto as tecnologias atuais favorecem as fraudes?

A tecnologia trouxe mais comodidade à população, contudo se o seu uso não for realizado de uma forma responsável a mesma fica extremamente vulnerável às fraudes.

Uma das desvantagens dos meios de pagamento digitais é que basta o individuo possuir os dados de autenticação das plataformas e consegue efetuar qualquer transação. Desta forma, os indivíduos que possuem uma maior literacia financeira e que pretendem burlar outros apenas necessitam de obter os dados de autenticação das vítimas.

Sendo o défice da população portuguesa, segundo a OCDE, a falta de segurança online facilita o trabalho de quem quer realizar fraudes. Estes, em alguns dos casos, conseguem deter a informação necessária de uma forma extremamente fácil como por exemplo: através de chamadas em que pedem à vítima para se dirigir à caixa de multibanco e fornecer os dados visualizados, mensagens a solicitar os dados do cartão de débito/crédito em que as vítimas fornecem todos os dados incluindo o código de verificação de cartão.

A Auditoria Interna é muitas vezes associada à Auditoria Financeira. Todavia, esta abrange toda a organização e não apenas a área financeira e contabilística. Não sendo apenas um agente de fiscalização das operações passadas, mas sim um mecanismo de apoio da gestão na evolução da organização e alcance dos seus objetivos de uma forma eficaz e eficiente, auxiliando a tomada de decisão.

Uma das maiores ferramentas da Auditoria Interna é o controlo interno. Um controlo interno bem implementado, bem operacionalizado, avaliado e melhorado constantemente traduz-se numa ferramenta essencial ao sucesso de uma empresa. Principalmente no caso das instituições de pagamentos que têm como supervisor o Banco de Portugal e possuem obrigação de cumprir tantas regras, regulamentos, orientações, legislação e reportes.

Um dos instrumentos do controlo interno é o manual de procedimentos. Assim, o presente projeto teve como objetivo a realização de um manual de procedimentos de recebimentos de clientes e respetivos manuais de utilizador de forma a permitir aos colaboradores, de uma forma homogénea, operacionalizarem os processos implementados na Eupago – Instituição de Pagamentos, Lda.

Sendo a atividade principal da Eupago a disponibilização de meios de pagamento digitais a comerciantes, o dia a dia do negócio passa por receber os fundos dos clientes dos comerciantes e enviar os mesmos aos comerciantes cobrando a respetiva comissão inerente a essas transações.

Deste modo é essencial a existência de uma boa gestão e registo de recebimentos garantindo que o montante rececionado pela Eupago está correto e que serve para enviar os fundos aos comerciantes. Dado o elevado volume de transações diárias, o registo contabilístico é efetuado através de API sendo os procedimentos de controlo interno fundamentais para garantir que os registos realizados pela API estão de acordo com a base de dados da empresa.

Apesar de a organização possuir procedimentos internos para evitar fraudes internas, não é possível evitar as fraudes dentro da sociedade. A rápida evolução da tecnologia e consequentemente dos meios de pagamento digitais trouxe comodidade às transações monetárias. Em 1998, os pagamentos realizados em moeda física passaram a pagamentos digitais. Estes últimos foram alvo de, num curto espaço de tempo, uma rápida evolução. Passando de transferências bancárias, a entidades e referências, a aplicações nos smartphones como é o caso do *MB Way*.

Contudo, a população portuguesa não foi capaz de acompanhar a evolução da tecnologia na medida em que não possui literacia financeira para efetuar um uso responsável da mesma. Segurança esta imprescindível no uso de meios de pagamento digitais.

Esta falta de medidas de segurança online e adoção de atitudes e comportamentos financeiros digitais, lacunas da população portuguesa identificada pela OCDE, torna os portugueses um alvo fácil às fraudes. Observando as últimas fraudes públicas ocorridas na sociedade conclui-se que não são necessários esquemas muito elaborados para haver vítimas de fraude em Portugal basta uma chamada ou uma troca de mensagens.

Limitações ao Estudo

O presente projeto apresentou algumas limitações. Apesar de ter sido dado acesso a toda a informação necessária à realização do projeto a instituição está, perante o Banco de Portugal, obrigada a sigilo de informação. Assim, não foi possível divulgar de forma completa os procedimentos de controlo interno existentes na área de recebimentos e das fraudes.

Para além da limitação pela obrigação de sigilo, houve limitação na informação utilizada no projeto com o objetivo de salvaguardar o negócio da concorrência.

Por último, não foram divulgados a fundo os exemplos de fraudes praticadas em Portugal de forma a não incentivar nem ajudar a prática de novas fraudes.

Sugestões para Investigações Futuras

Uma recomendação para projetos futuros é alargar o manual de procedimentos aos pagamentos dado que numa instituição de pagamentos as duas áreas estão diretamente ligadas.

Relativamente ao tema das fraudes seria interessante realizar entrevistas e inquéritos quer aos colaboradores que lidam diretamente com as vítimas de fraude quer às próprias vítimas das mesmas de forma a comparar os resultados dos estudos realizados com a realidade de uma amostra de população.

Obras Consultadas:

Bahrman, P. Dean (2011). Chapter 12: Fraud Analysis and Special Investigations.

Bahrman, P. Dean (2011). Advancing Organizational Governance: Internal Audit's Role.

Bogdan, Robert, & Bilken, Sari Knopp (1994). Investigação Qualitativa em Educação.

BRAGA, Roberto (2008). Fundamentos e técnicas de administração Financeira.

Costa, Carlos Baptista (2023). Auditoria Financeira: Teoria & Prática.

Cressey, Donald Ray (1973). Other People´s Money.

Fortin, Marie-Fabienne (2000). O processo de Investigação: da concepção à realização.

GRAHAM, Benjamin; Spencer B. Meredith (2010). A intepretação das demonstrações financeiras.

HOJI, Masakazu (2004). Administração Financeira: Uma Abordagem Prática.

IPAI (2009). Enquadramento Internacional de Práticas Profissionais de Auditoria Interna.

LINS, Luiz dos Santos (2017). Auditoria: uma abordagem prática com ênfase na auditoria externa: contém exercícios.

MARÇAL, NELSON e MARQUES, FERNANDO LUÍS (2011), Manual de Auditoria e Controlo Interno no Sector Público.

Mendes, N. (2012). A contribuição de um Auditor de Primeiro Ano num Processo de Revisão às Demonstrações Financeiras. Universidade de Coimbra: Relatório de estágio de Mestrado.

Monteiro, L. (2016). Auditoria interna: contributo para a prevenção e deteção de fraude nas organizações.

MORAIS, Georgina. Martins, Isabel (2013). Auditoria Interna Função e Processo.

Nabais (1993). Noções práticas de Auditoria.

Ordem Dos Revisores Oficiais De Contas (2007). DRA 410 – Controlo Interno.

Ordem Dos Revisores Oficiais De Contas (2018). Guia de Aplicação das ISA – Conceitos Fundamentais e Orientação Prática.

Perez, José Hernandez; Fernandes, Antonônio Miguel; ranha, Antonio; carvalho, José Carlos oliveira (2011). Auditoria nas demonstrações contábeis. Rio de janeiro: fvg management.

Polit, D., Hungler, B. (1995). Fundamentos de pesquisa em enfermagem.

Ramos, C. (2016). A importância da independência dos auditores externos e internos na prevenção e deteção de fraude.

Singleton, T. W., e Singleton, A. J. (2010). Fraud Auditing and Forensic Accounting.

Tribunal de Contas (1999), Manual de Auditoria e de Procedimentos Volume I.

Websites Consultados:

APAV (2023). Discurso de ódio online. Consultado a 22 de março às 15:26 horas: https://apav.pt/cibercrime/.

APAV (2020). Folha Informativa Burlas Online. Consultado a 22 de março às 13:52 horas: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/FI_BO_2020.pdf.

Banco de Portugal (2023). Autorização de constituição: Instituição de pagamento. Consultado a 08 de junho às 12:05 horas: https://www.bportugal.pt/autorizacao-de-constituicao-inst-pagamento.

Banco de Portugal (2023). Supervisão da conduta e cultura organizacional e do governo societário. Consultado a 08 de junho às 13:43 horas: https://www.bportugal.pt/page/supervisao-da-cultura-e-governo-societario?mlid=1242.

Banco de Portugal (2023). Supervisão do governo societário e do sistema de controlo interno. Consultado a 08 de junho às 15:36 horas: https://www.bportugal.pt/page/micro-supervisao-do-governo-societario-e-do-sistema-de-controlo-interno.

CTT (2021). E- commerce, report 2021. Consultado a 29 de junho de 2023 às 11:00 horas: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://campanhas.ctt.pt/hubfs/af%20Relatorio%20e-commerce%202021.pdf.

DELOITTE (2021). Fraud Survey Portugal 2021. Consultado a 24 de janeiro de 2023, às 00:08 horas: https://www2.deloitte.com/pt/pt/services/financial-advisory/FraudSurvey.htmld.

Dubis, G., Akresh, A., Jain, P., Morley, L., Phipps, T. e Schmidt, R. (2009). IPPF Practice Guide. Internal Auditing and Fraud. Consultado a 20 de janeiro de 2023 às 21:15 horas: https://docplayer.net/9239794-Ippf-practice-guide-internal-auditing-and-fraud.html.

IFAC (2018). Manual das Normas Internacionais de Controlo de Qualidade, Auditoria, Revisão, Outros Trabalhos de Garantia de Fiabilidade e Serviços Relacionados. ISA 200, Objetivos Gerais do Auditor Independente e Condução de uma Auditoria de Acordo com as Normas Internacionais de Auditoria. ISA 240, As Responsabilidades do Auditor Relativas a Fraude numa Auditoria de Demonstrações Financeiras. Consultado a 13 de dezembro de 2022, às 22:30 horas: https://www.oroc.pt/uploads/normativo_tecnico/auditoria-normativo_ifac/Signed/Manual%20de%20Normas%201_OROC_2019.pdf.

IIA (2016). Enquadramento de normas para a prática profissional de auditoria interna. Consultado a 13 de dezembro de 2022, às 22 horas: https://www.theiia.org/en/standards/what-are-the-standards/definition-of-internal-audit/.

IIA - Institute of Internal Auditors (2016). Consultado a 19 de dezembro de 2022, às 00:30 horas: https://na.theiia.org/Pages/iiahome.aspx.

OCDE (2023). Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal. Consultado a 29 de junho de 2023 às 12:16 horas: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/estrategia_de_literacia_financeira_digital_para_portugal.pdf.

Portal de Contabilidade, Normas Brasileiras de Contabilidade Interpretação Técnica NBC T 11-IT-03 Fraude e Erro. Consultado a 19 de dezembro de 2022 às 20:25 horas: http://www.portaldecontabilidade.com.br/nbc/t1103.htm.

Apêndice I – Manual de Utilizador para emitir faturas em massa no *software "Biziq"*

1. Fazer login com as credenciais do utilizador (e-mail da empresa e password definida).

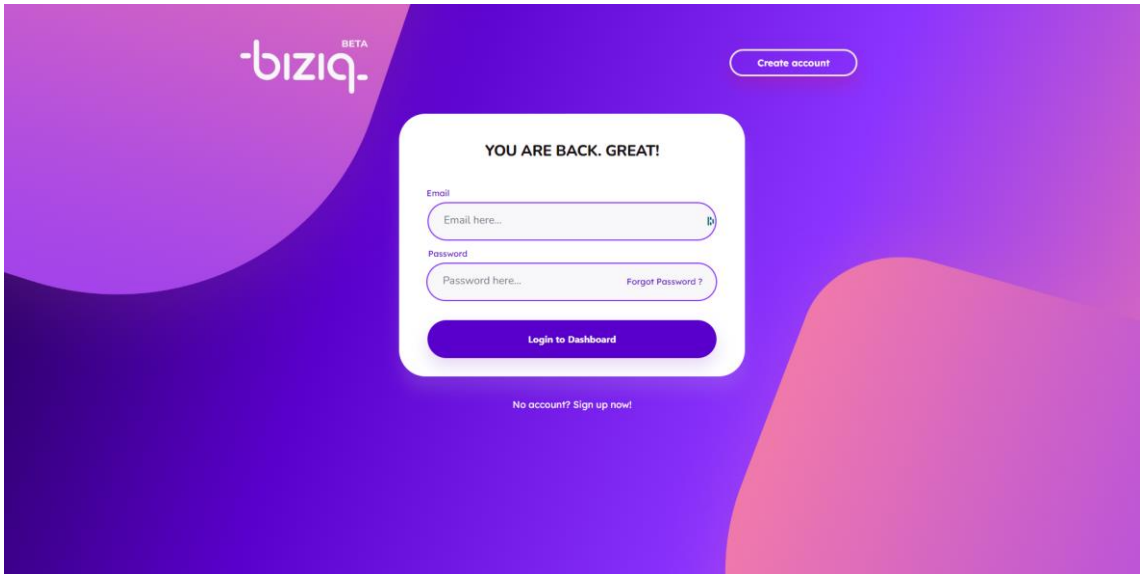


Figura 16 - Login Biziq

Fonte: Biziq

2. Ao entrar no sistema de faturação "Biziq" é apresentada uma dashboard com os seguintes dados:

- Tipo de faturas criadas este mês;

- Clientes e itens criados este mês;

- Número de faturas criadas hoje;

- Número de faturas criadas ontem;

- Número de faturas criadas esta semana;

- Número de faturas criadas este mês;

3. Nas opções do lado esquerdo deverá ser escolhida "faturação" e dentro deste "Documentos".

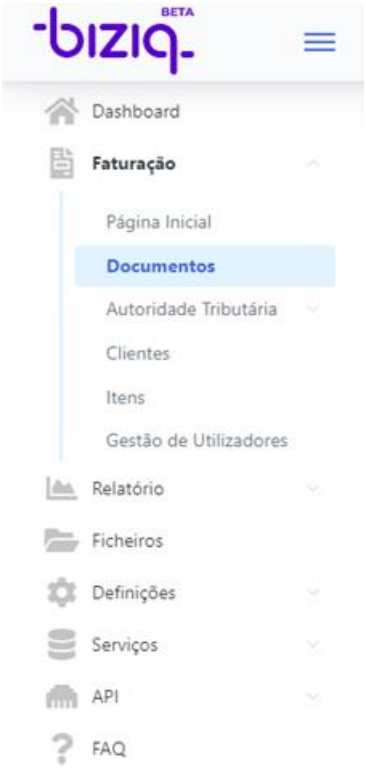


Figura 17- Índice Biziq

Fonte: Biziq

4. Nas “Opções de Faturação”, o utilizador deve escolher “Importar ficheiro CSV”.

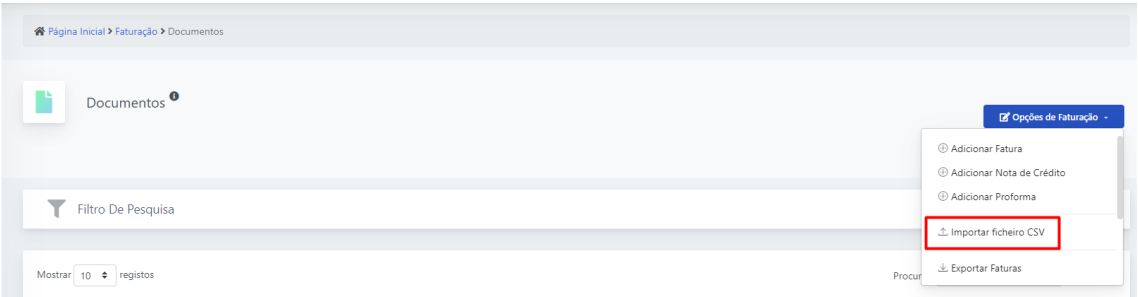


Figura 18- Opção "Importar ficheiro CSV" Biziq

Fonte: Biziq

5. É aberta uma janela para onde deve ser arrastado ou importado o ficheiro CSV.

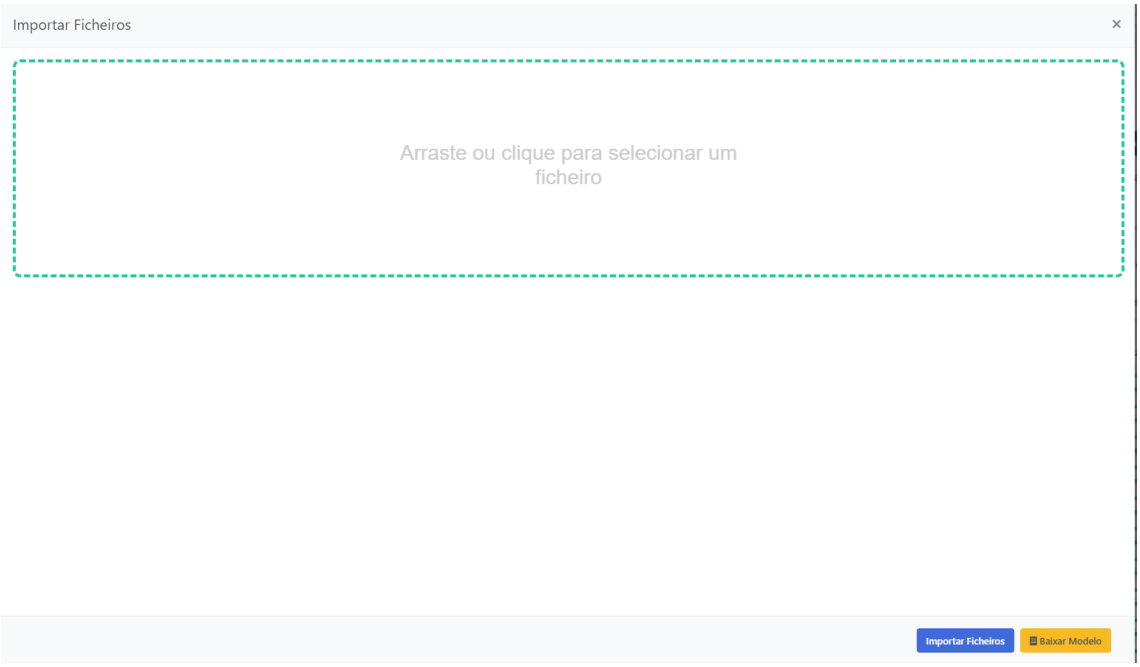


Figura 19- Janela de importação do ficheiro CSV Biziq

Fonte: Biziq

6. O utilizador deve aguardar o processamento do ficheiro. Caso ocorram erros é apresentado o relatório onde os mesmos são identificados, caso o processamento ocorra sem erros é apresentado um resumo da faturação que após validação da informação aí contida deve ser clicado no botão "Importar".

7. Para exportar o ficheiro CSV das faturas submetidas e confrontar com o ficheiro gerado na base de dados da Eupago, o utilizador deve aceder à opção "Opções de Faturação" e clicar em "Exportar Faturas".

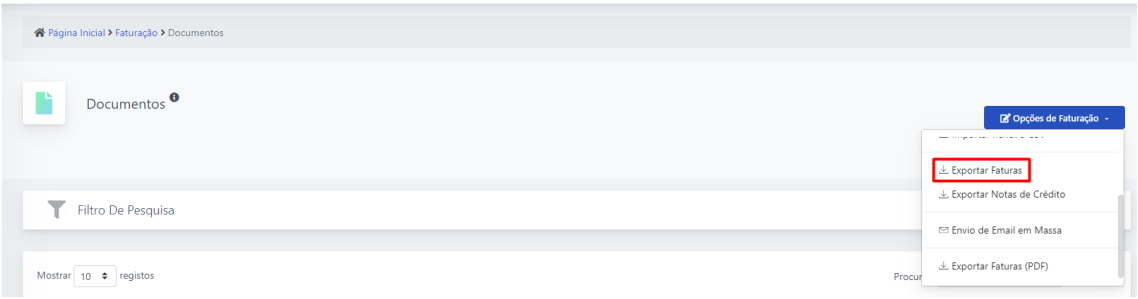


Figura 20- Opção "Exportar Faturas" Biziq

Fonte: Biziq

8. Irá surgir uma janela onde o utilizador deve escolher o período da faturação que pretende exportar. Após preencher os campos devidos clica em “Exportar” e é efetuado o download do ficheiro CSV.

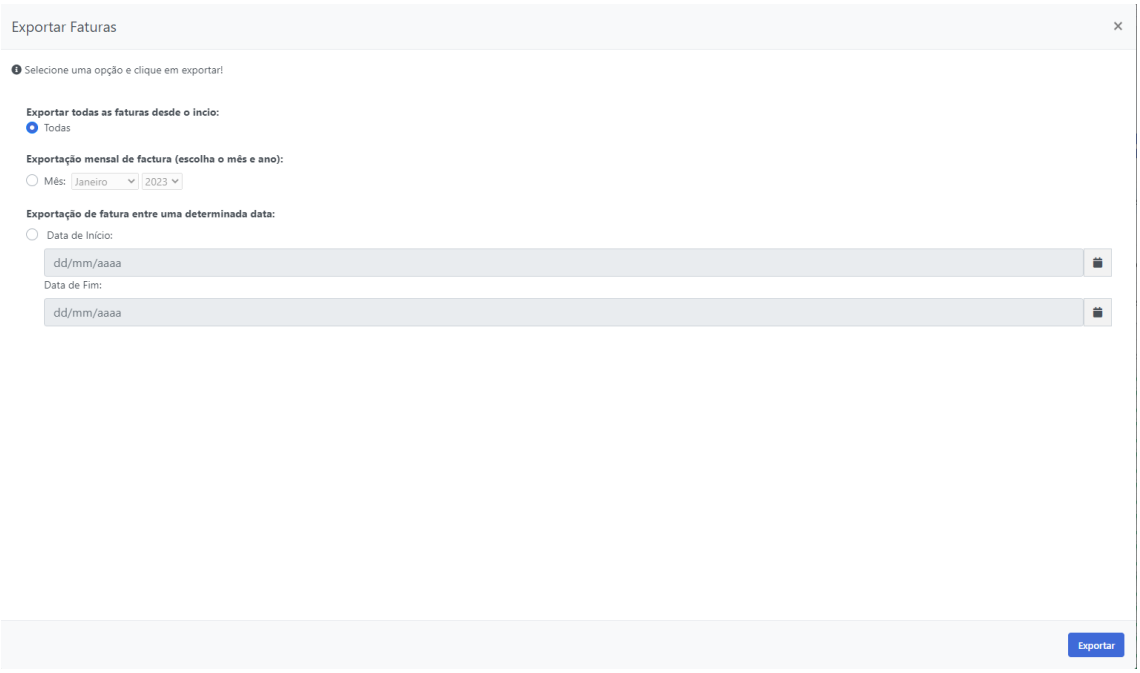


Figura 21- Exportação ficheiro CSV do Biziq

Fonte: Biziq

9. O utilizador deverá exportar as faturas em formato PDF, para isto, em “Opções de Faturação” deve escolher “Exportar Faturas (PDF)”. No caso da Eupago esta opção está parametrizada para enviar as mesmas para o servidor da empresa.

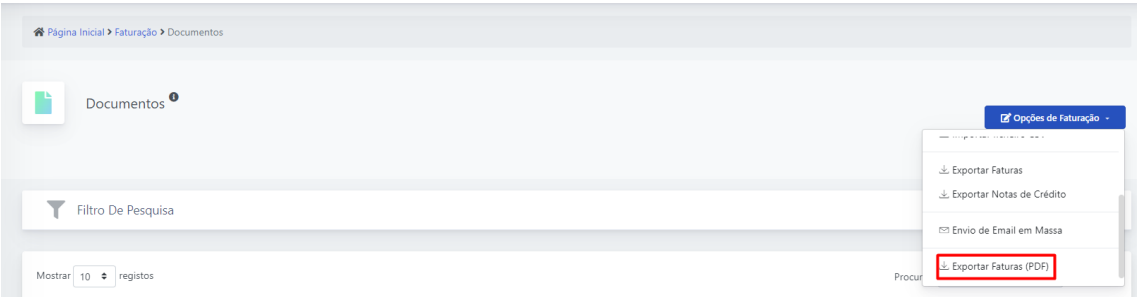


Figura 22- Opção "Exportar Faturas (PDF)" Biziq

Fonte: Biziq

10. Por fim, em “Opções de Faturação” deve ser escolhida a opção “Envio de Email em Massa” para o software enviar a cada cliente faturado a sua respetiva fatura em formato PDF.

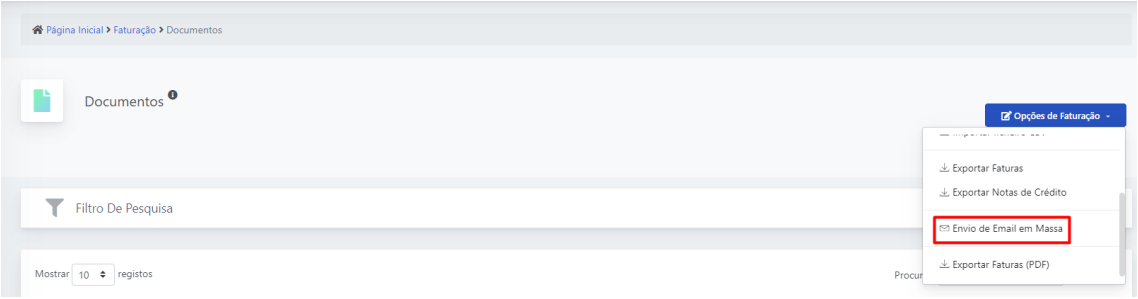


Figura 23- Opção "Envio de Email em Massa" Biziq

Fonte: Biziq

Apêndice II – Manual de Utilizador para emitir documentos manualmente

1. Para proceder à faturação individual manual clica-se no ícone "faturação" e dentro deste "Documentos" (como mostrado na faturação em massa).

2. Para **emitir faturas** clica-se na opção "Opções de Faturação" e "Adicionar Fatura".

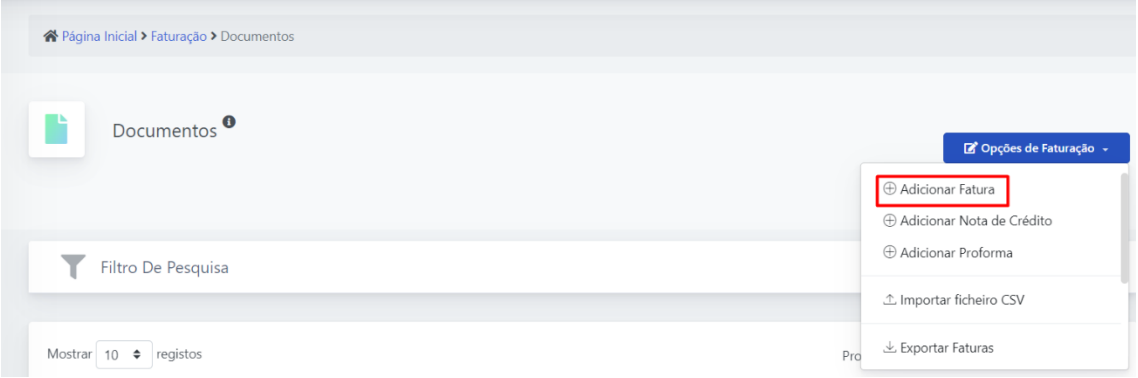


Figura 24- Separador "Documentos" Biziq

Fonte: Biziq

3. Escolher o "Tipo de Fatura", escolher o cliente ou criar um novo e preencher os "Detalhes do Documento" com o que pretende faturar:

- Data da Fatura;

- Observações;

- Vencimento (imediatamente, 15 dias, 30 dias, 45 dias, 90 dias, outro);

- Sequência (número da fatura que é preenchido automaticamente);

- Método de Pagamento;

- Marca (Empresa que está a faturar);

- Modelo da marca (modelo de fatura pré-definido);

- Moeda;

- Itens (escolher um produto/serviço já existente ou criar um novo, com os campos código, descrição, preço unitário, preço c/IVA, quantidade, IVA, desconto%).

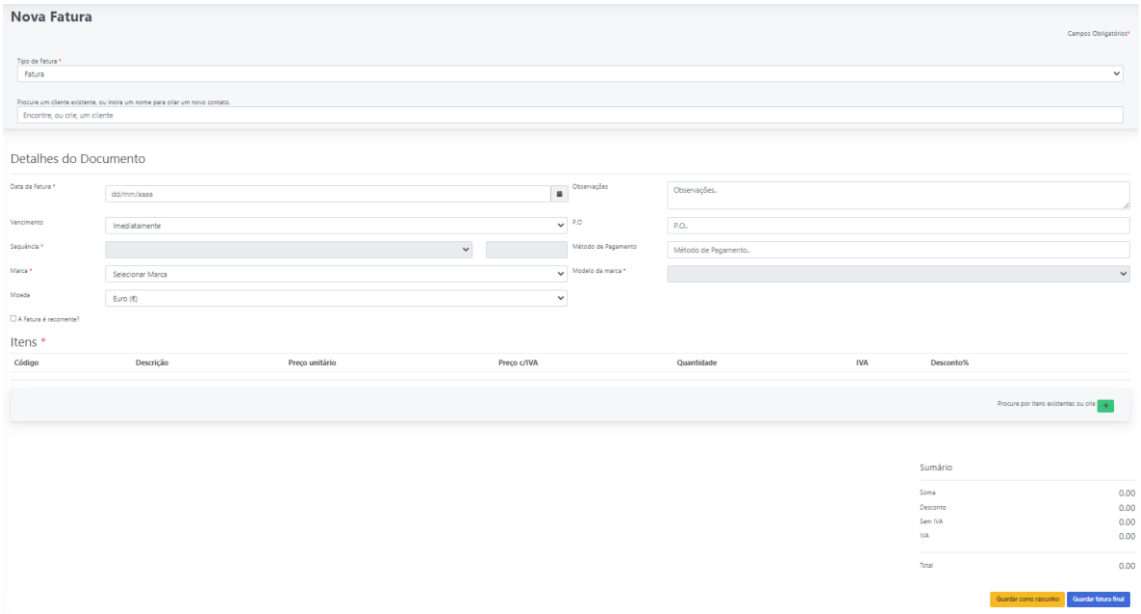


Figura 25- Separador "Adicionar Fatura" Biziq

Fonte: Biziq

4. O utilizador deve "Guardar como rascunho" antes de finalizar.

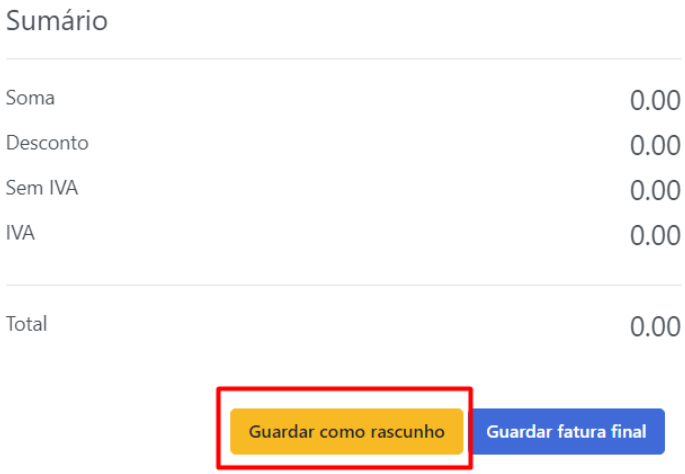


Figura 26- Sumário da Fatura Biziq

Fonte: Biziq

5. Visualizar a fatura rascunho para validar a informação.

Figura 27- Visualizar Fatura Biziq

Fonte: Biziq

6. Abrir a edição da fatura rascunho.

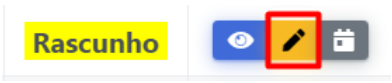


Figura 28- Editar Fatura Biziq

Fonte: Biziq

7. Emitir a fatura clicando em "Guardar fatura final".

Figura 29- Emitir Fatura Biziq

Fonte: Biziq

8. Para emitir **notas de crédito** clica-se na opção "Opções de Faturação" e "Adicionar Nota de Crédito".

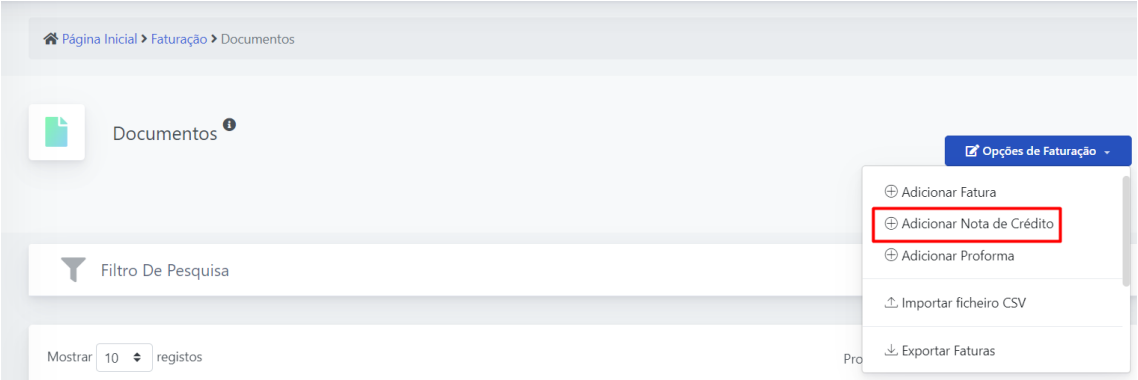


Figura 30- Separador "Documentos" Biziq

Fonte: Biziq

9. Preencher os campos obrigatórios:

- Justificação (o motivo da emissão da nota de crédito);

- Data (data da nota de crédito);

- Sequência (sequência da nota de crédito que pretende usar);

- Fatura (terá de abrir o "Filtro de Pesquisa" e preencher os campos respetivos para selecionar a fatura que se pretende emitir nota de crédito).

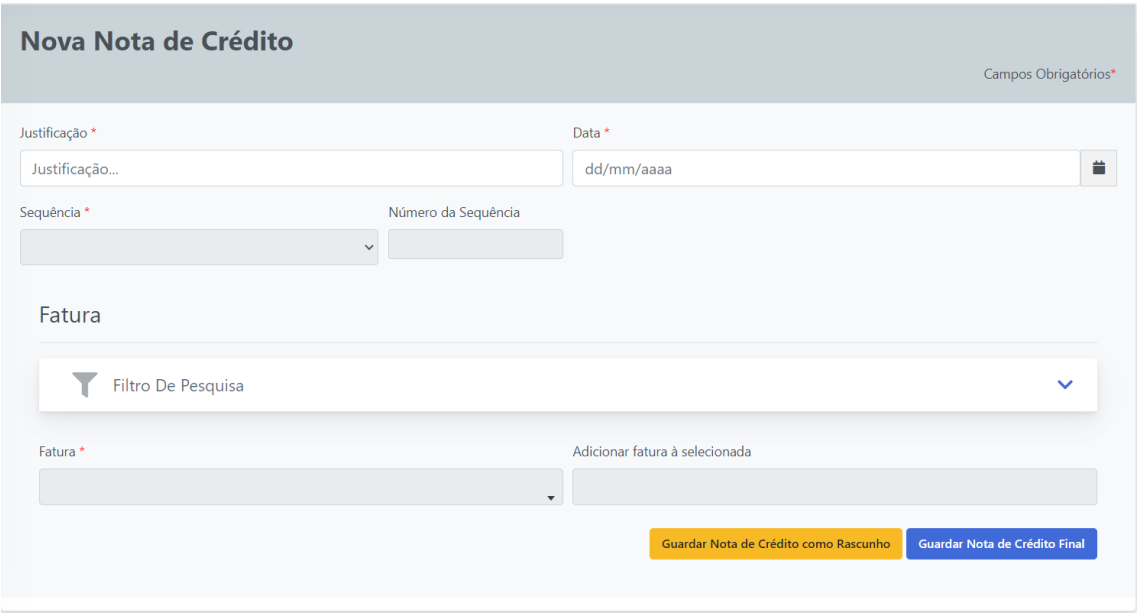


Figura 31- Separador "Nova Nota de Crédito" Biziq

Fonte: Biziq

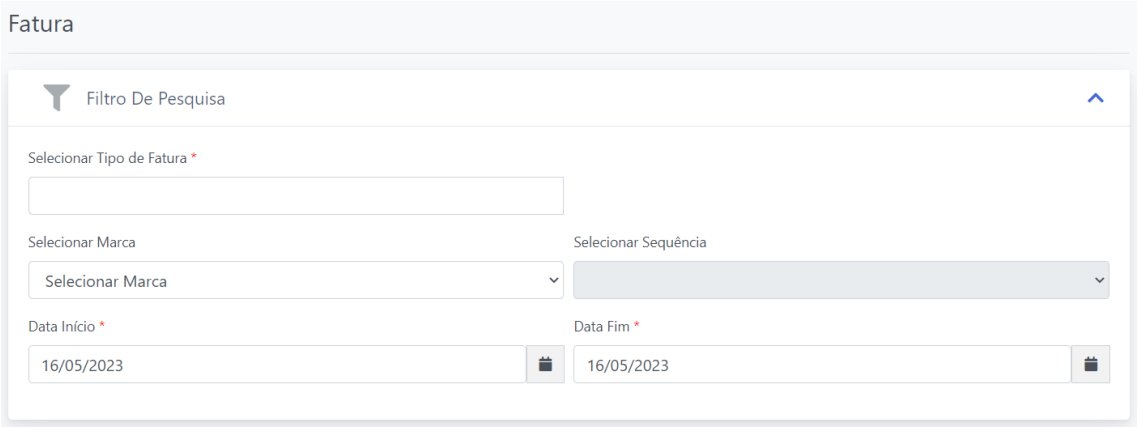


Figura 32- Filtro de Pesquisa Biziq

Fonte: Biziq

10. O utilizador deve “Guardar como rascunho” antes de finalizar.

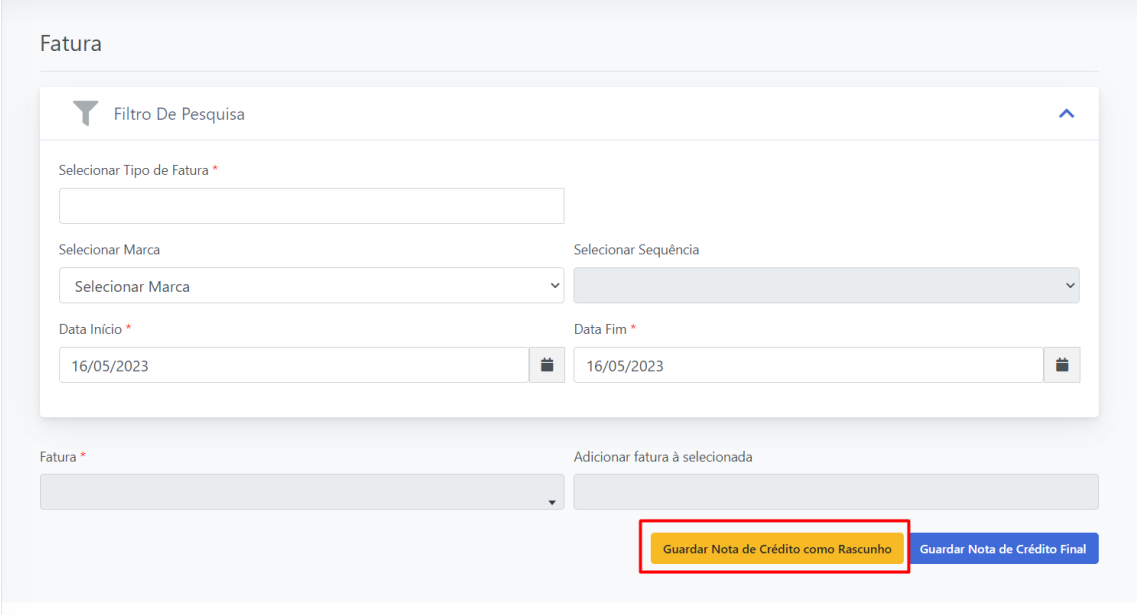


Figura 33- Guardar Nota de Crédito como rascunho Biziq

Fonte: Biziq

11. Visualizar a nota de crédito em estado rascunho para validar a informação (como foi explicado no caso de emissão de fatura).

12. Abrir a edição da nota de crédito em estado rascunho (como foi explicado no caso de emissão de fatura) e emitir a nota de crédito clicando em “Guardar nota de crédito final”.

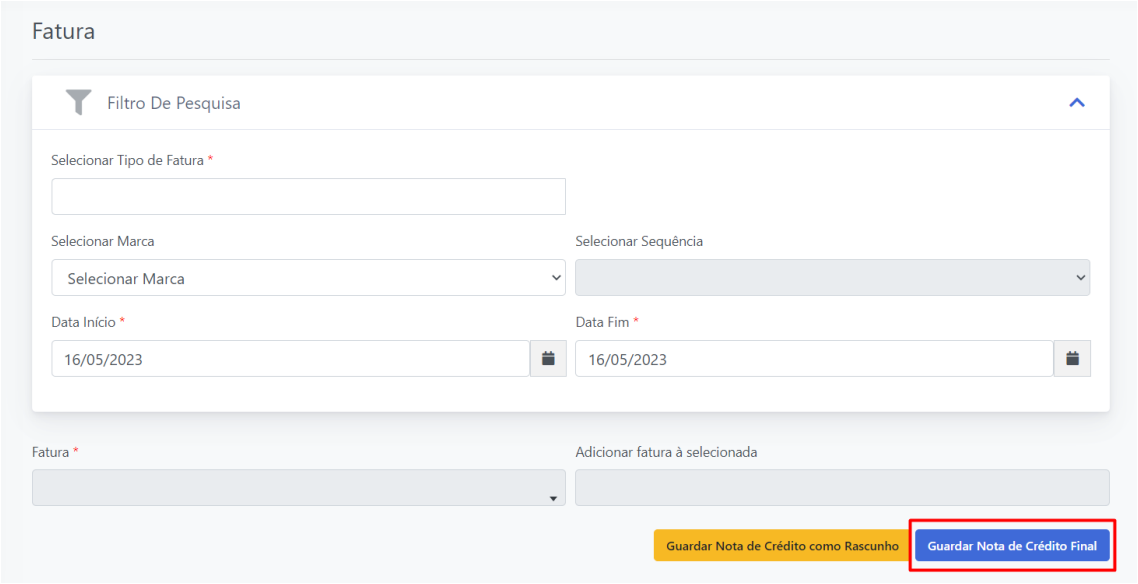


Figura 34- Emitir Nota de Crédito Biziq

Fonte: Biziq

Apêndice III – Manual de Utilizador para validar o ficheiro XML retirado do *Biziq* no *software* de contabilidade PHC

1. Abrir o programa PHC e fazer login com as credenciais do utilizador (e-mail da empresa e password definida).

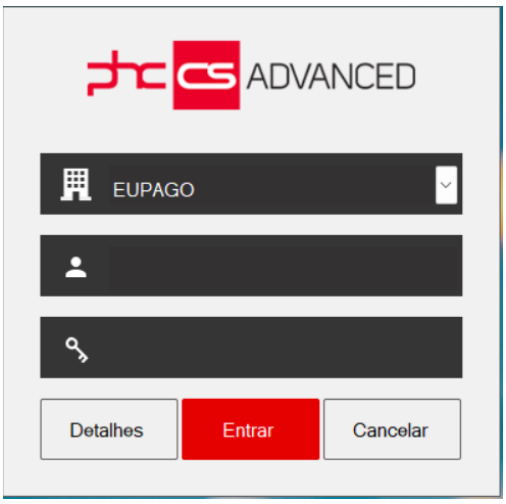


Figura 35- Login PHC

Fonte: PHC

2. No PHC, no módulo “Análises” clicar em “Painel Global de Análises”.

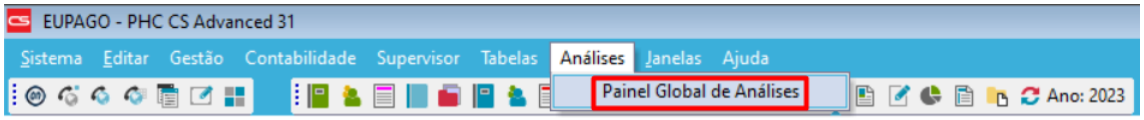


Figura 36- Cabeçalho PHC

Fonte: PHC

3. Escolher a opção “Facturação Eupago”.

4. Indicar o período que pretende analisar.

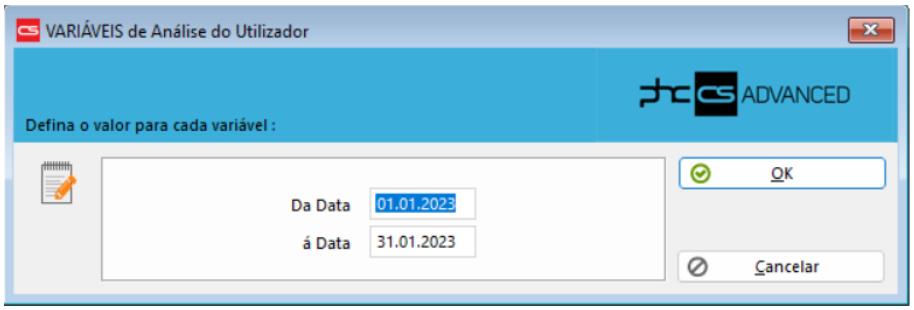


Figura 37- Variáveis de Análise do Utilizador

Fonte: PHC

5. É apresentada a seguinte informação relativa ao período escolhido.

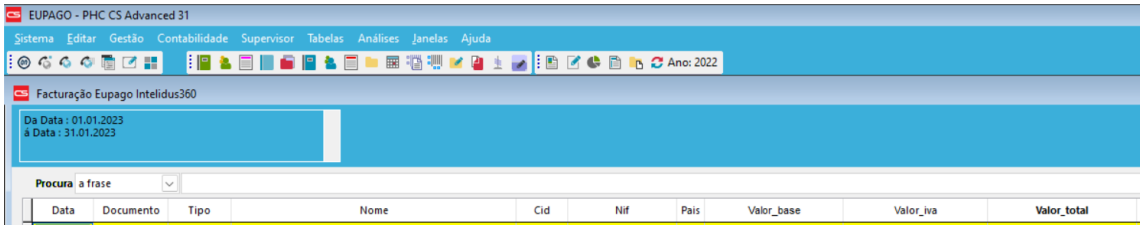


Figura 38- Separador "Facturação Eupago Intelidus360" PHC

Fonte: PHC

Apêndice IV – Manual de Utilizador para integrar o ficheiro SAF-T retirado do *software* de faturação no *software* de contabilidade PHC

1. Biziq: Na lista das opções da aba esquerda clicar em "SAF-T PT" dentro da categoria "Autoridade Tributária" no grupo "Faturação".

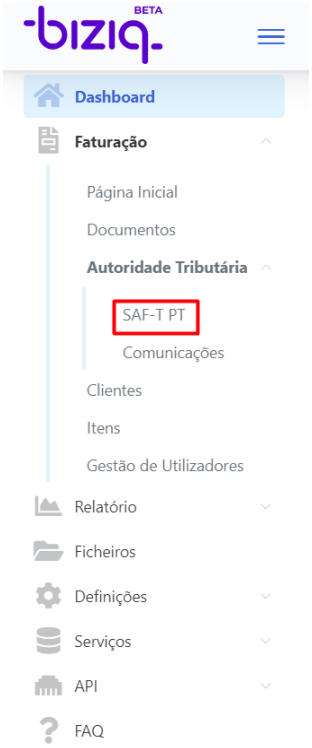


Figura 39- Separador SAF-T Biziq

Fonte: Biziq

2. Escolher Opção "Data" e preencher a "Data de Início" com o primeiro dia do mês que se pretende exportar o SAF-T e a "Data de Fim" com o primeiro dia do mês seguinte ao que se pretende exportar o SAF-T. Escolher a empresa a que se refere o ficheiro que se pretende exportar e, por fim, clicar em "Exportar".

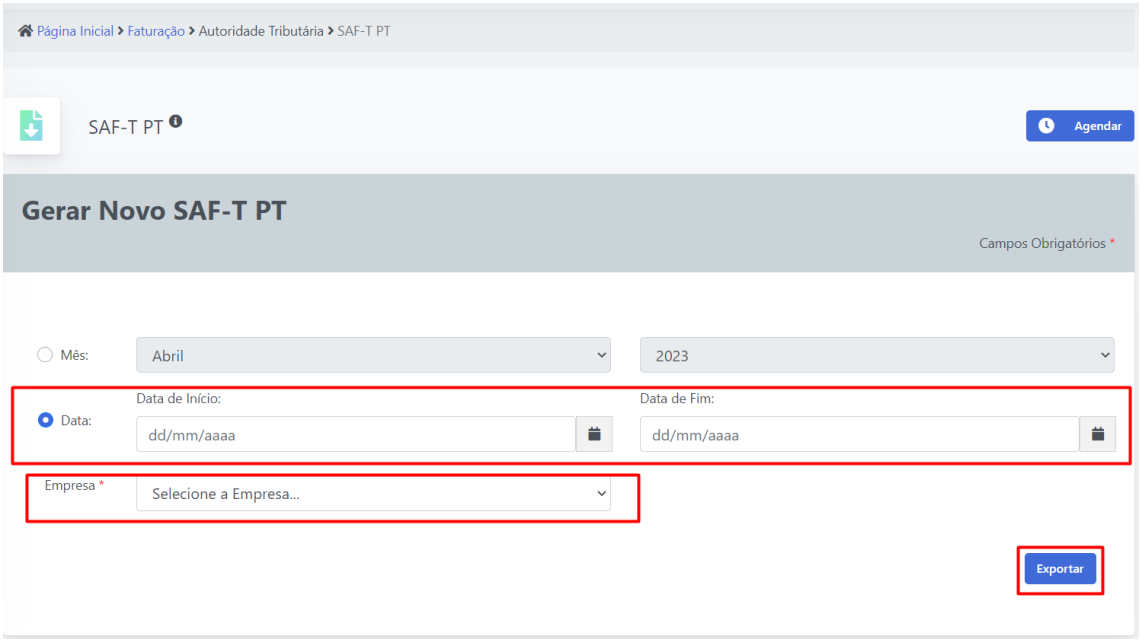


Figura 40- Separador "Gerar Novo SAF-T PT" Biziq

Fonte: Biziq

3. Abrir o programa PHC e fazer login com as credenciais do utilizador (e-mail da empresa e password definida).

4. PHC: No cabeçalho clicar em “Supervisor”, “Assistente de Importação SAF-T”.

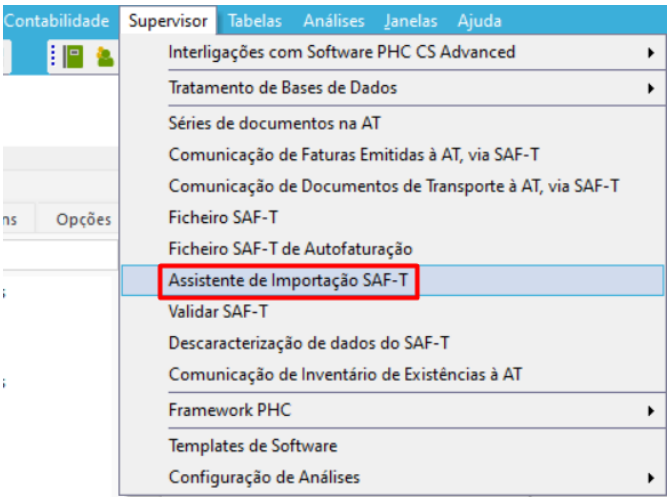


Figura 41- Separador "Supervisor" PHC

Fonte: PHC

5. Escolher o Ficheiro SAF-T a importar, selecionar a opção “Importar dados de faturação” e selecionar todos os piscos.

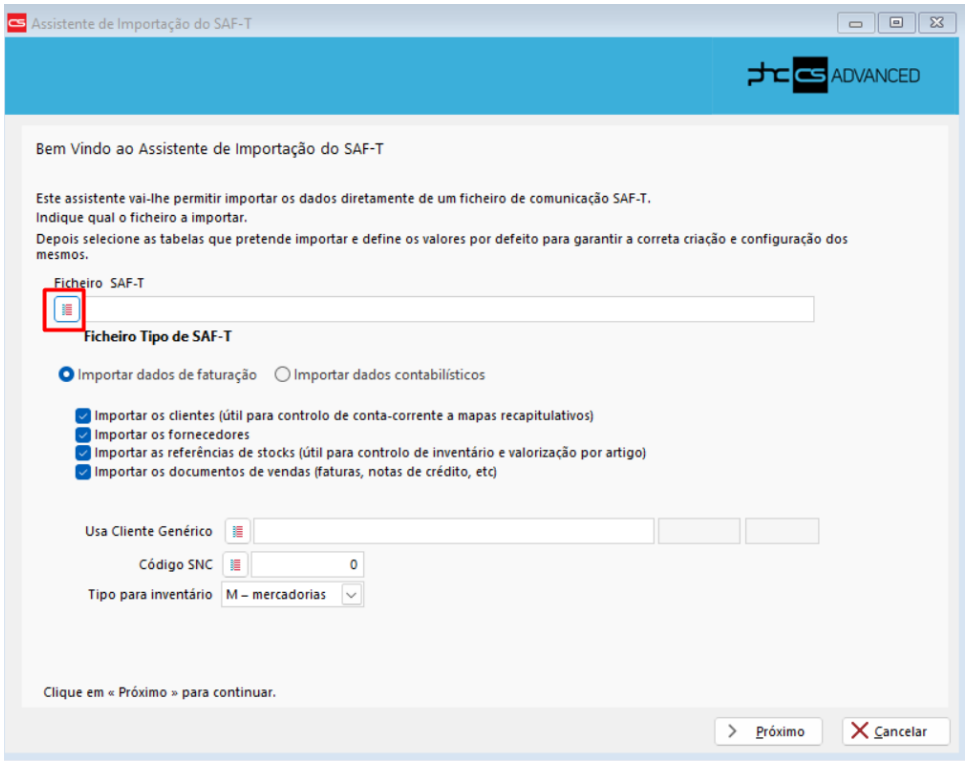


Figura 42- Escolher ficheiro SAF-T a importar PHC

Fonte: PHC

6. Escolher o tipo de documento 1 no campo “Código SNC”, selecionar a opção “O – outros” no campo “Tipo de Inventário” e clicar em “Próximo”.

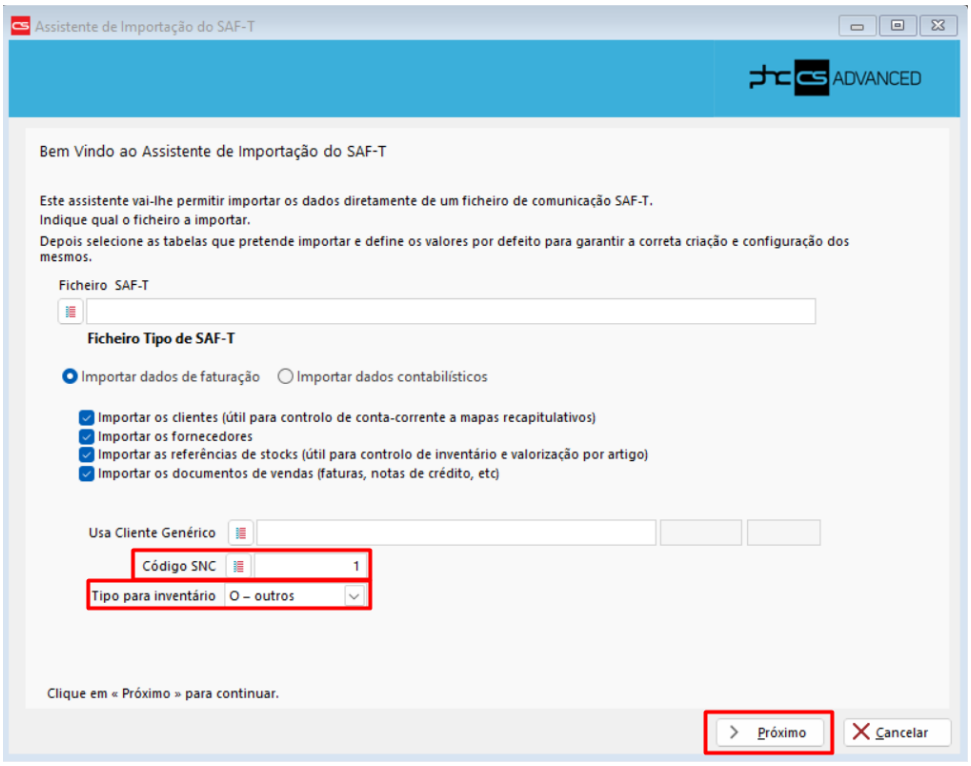


Figura 43- Separador "Assistente de Importação do SAF-T" PHC

Fonte: PHC

7. São apresentados 6 passos, sendo que estão numerados de 1 a 9 passando do passo 5 para o 9 diretamente, até à Importação onde deve ser validada a respetiva informação antes de clicar em "Próximo":

- Passo 1 – Importação de Clientes;

- Passo 2 – Importação de Fornecedores;

- Passo 3 – Importação de Artigos;

- Passo 4 – Mapeamento das Séries de Documentos;

- Passo 5 – Importação de Documentos;

- Passo 9 – Confirmação (é apresentado um resumo com o número de clientes, fornecedores, artigos e documentos que vão ser importados).

8. Após validação final do quadro resumo clica-se em “Importar”.

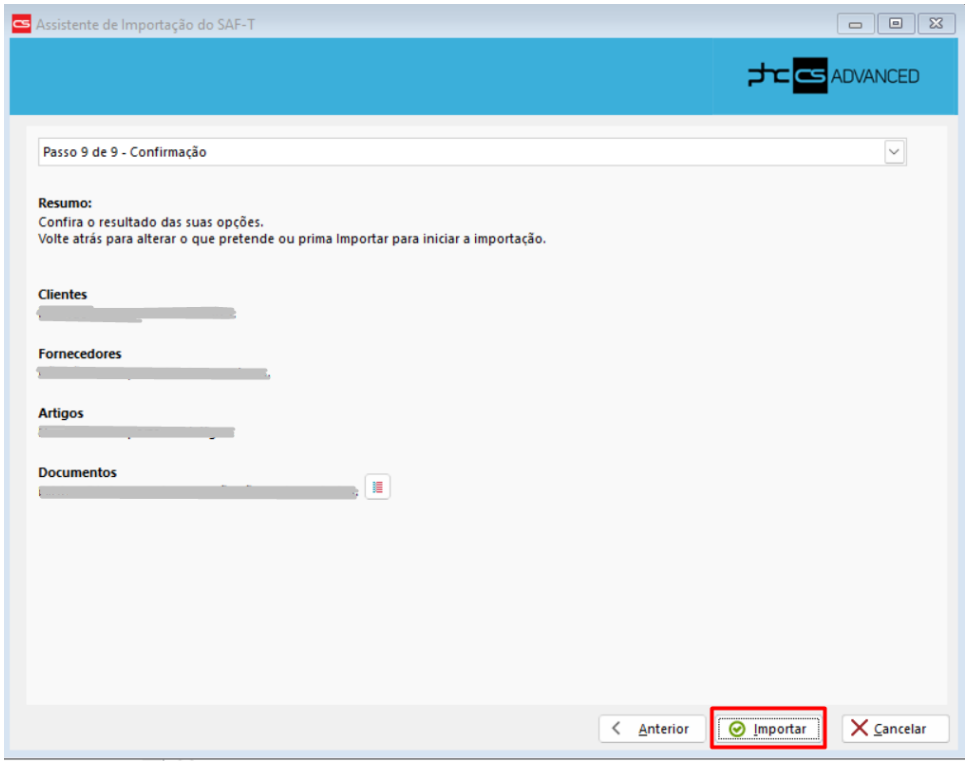


Figura 44- Importar Faturação PHC

Fonte: PHC

Apêndice V – Manual de Utilizador para submissão do ficheiro SAF-T na Autoridade Tributária (AT)

1. Abrir o site do E-fatura (https://faturas.portaldasfinancas.gov.pt/) e clicar em "Faturação" - "Emitente" - "Enviar Ficheiro".

Figura 45- Opção "Enviar Ficheiro" e-fatura

Fonte: e-fatura

2. Fazer o login com o NIF da empresa e password definida.

Figura 46- Login e-fatura

Fonte: e-fatura

3. Preencher o campo “Ano Emissão” e “Mês Emissão” de acordo com o período do ficheiro SAF-T a enviar. Escolher o ficheiro SAF-T a enviar e clicar em “Validar”.

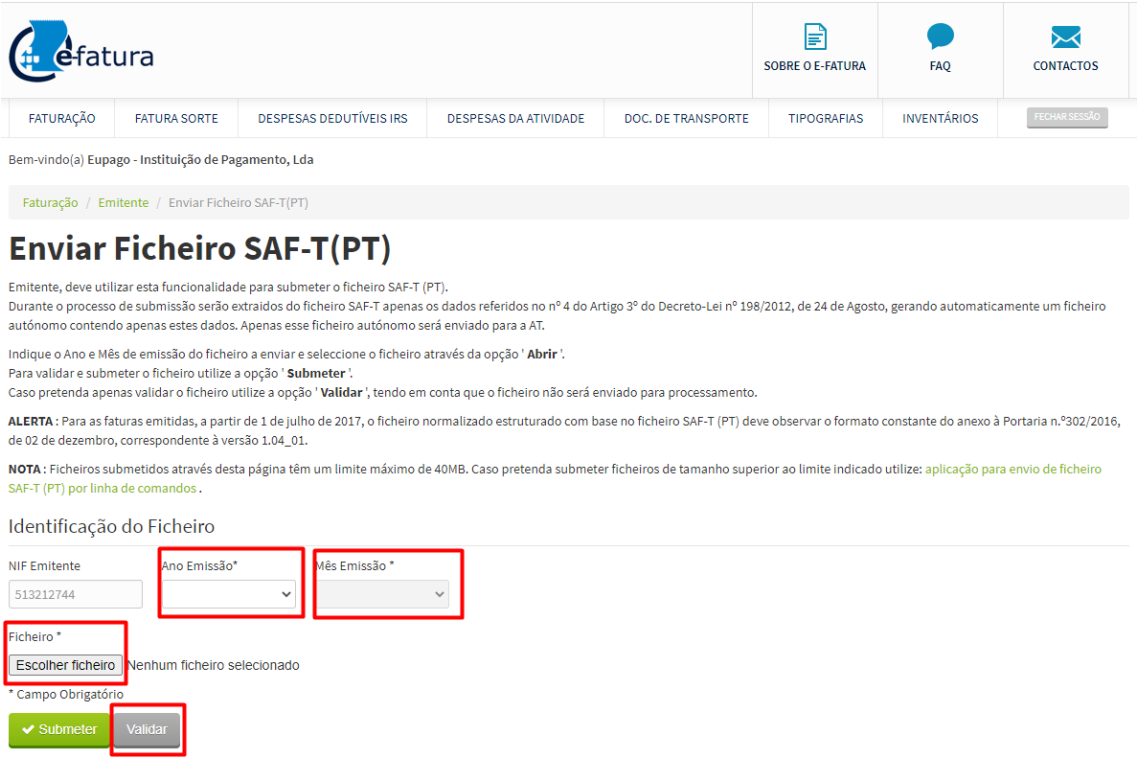


Figura 47- Enviar Ficheiro SAF-T e-fatura

Fonte: e-fatura

4. Validar o resumo apresentado. Depois de validado clicar em “Submeter”.

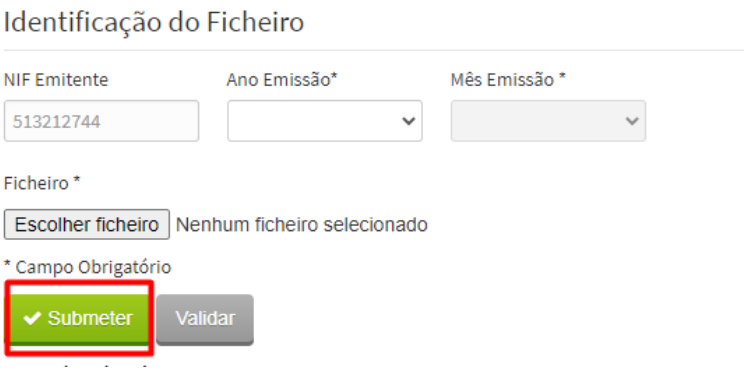


Figura 48- Submeter Ficheiro SAF-T e-fatura

Fonte: e-fatura

5. Após submissão é apresentado o resumo do ficheiro submetido.

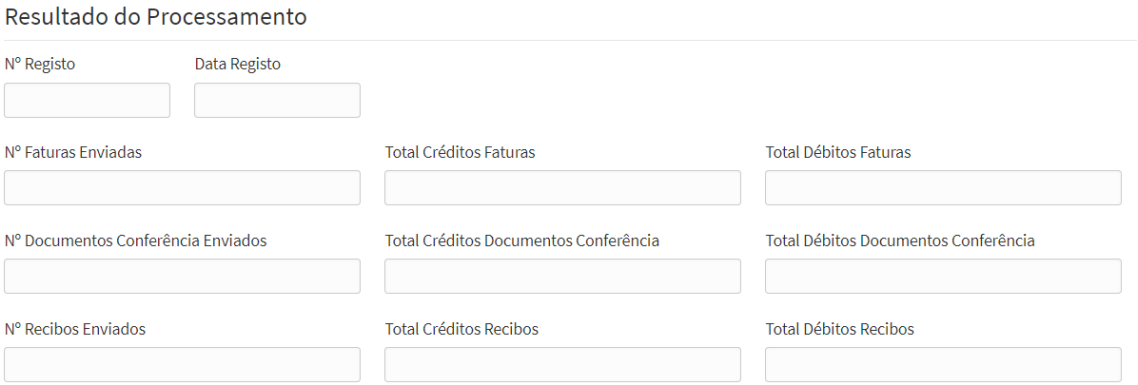


Figura 49- Quadro resumo submissão ficheiro SAF-T e-fatura

Fonte: e-fatura

6. Imprimir página web e arquivar na pasta da contabilidade, no separador respetivo.

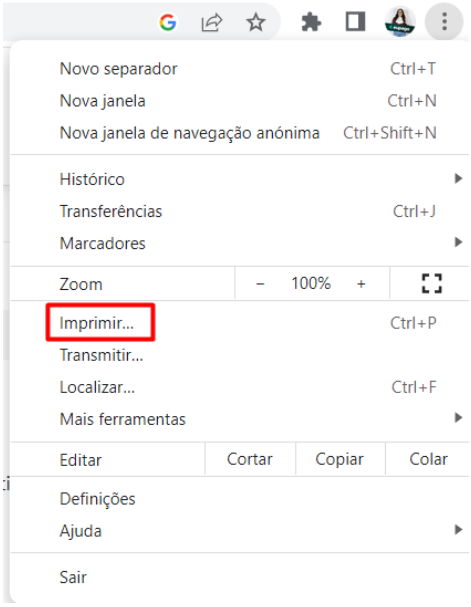


Figura 50- Imprimir página web

Fonte: Google Chrome

Apêndice VI – Manual de Utilizador para integração da faturação na Contabilidade

1. Abrir o programa PHC e fazer login com as credenciais do utilizador (e-mail da empresa e password definida).

2. No módulo “Contabilidade”, escolher “Integrar”, “Clientes” e “Integrar a faturação a Clientes”.

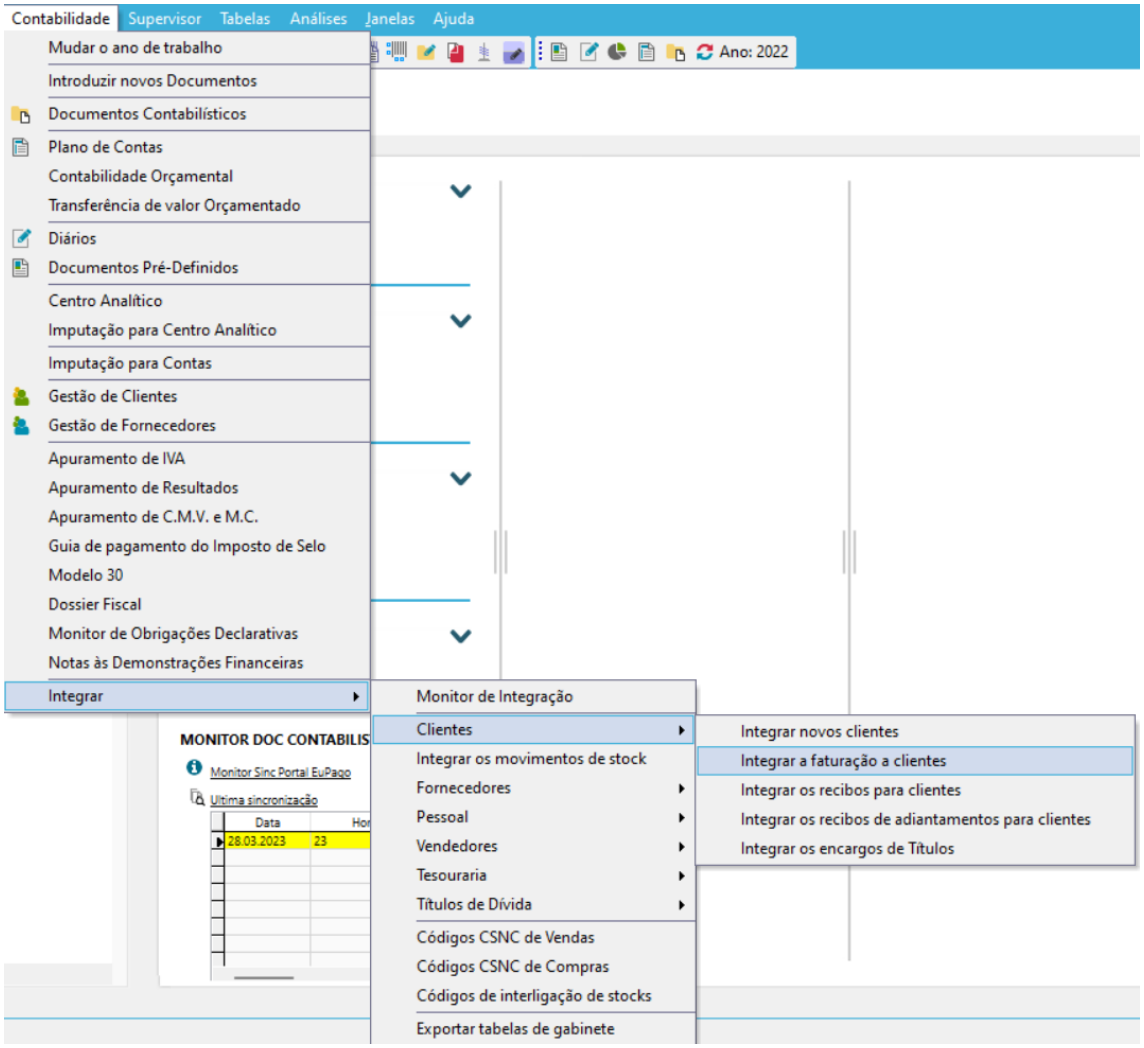


Figura 51- Opção "Integrar a faturação a Clientes" PHC

Fonte: PHC

Apêndice VII – Manual de Utilizador para consultar Monitor de Controlo de Dívidas de Clientes no *software* PHC

1. Abrir o programa PHC e fazer login com as credenciais do utilizador (e-mail da empresa e password definida).

2. Consultar o "Monitor de Controlo de Dívidas de Clientes" (Análises-Painel Global de Análises-Monitor de Controlo de Dívidas de Clientes).

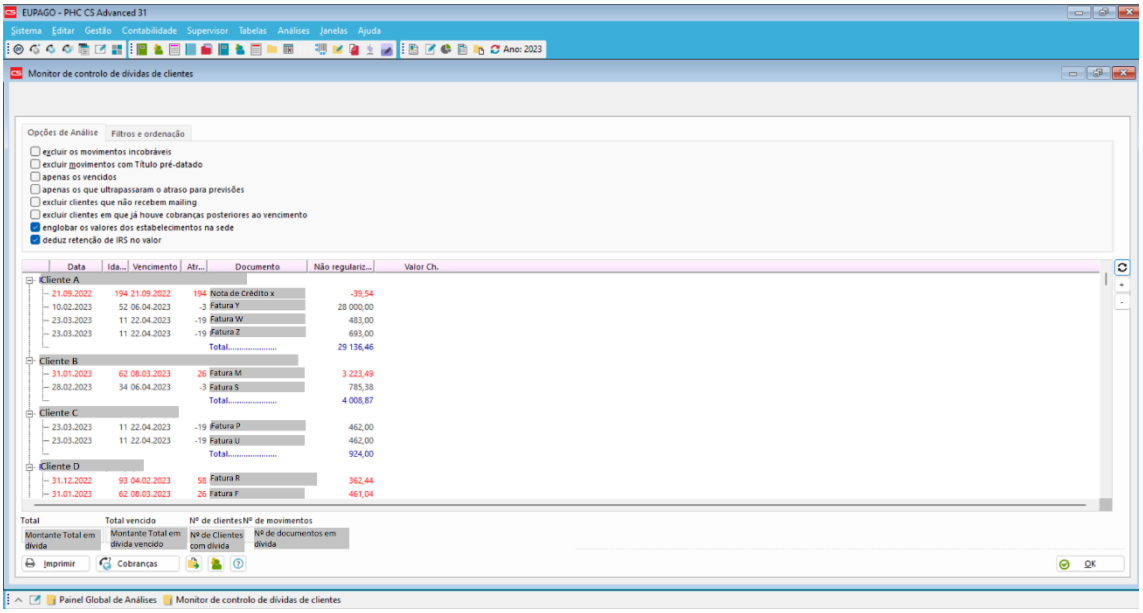


Figura 52- Separador "Monitor de Controlo de Dívidas de Clientes" PHC

Fonte: PHC

Apêndice VIII – Manual de Utilizador para importação dos recebimentos no *software* PHC

1. Abrir o programa PHC e fazer login com as credenciais do utilizador (e-mail da empresa e password definida).

2. Para importar os recebimentos clica-se no ícone “Teclas do utilizador”.

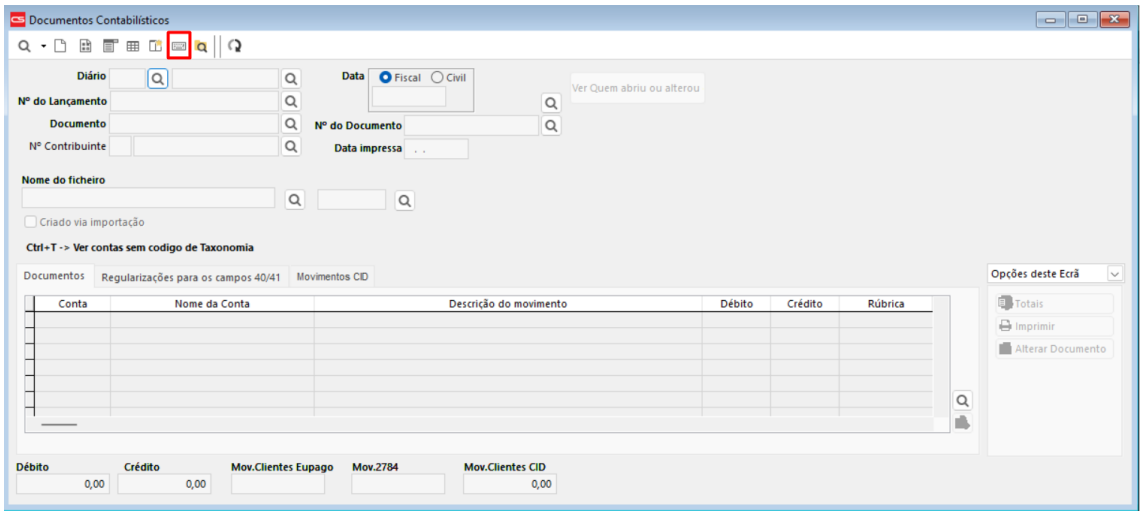


Figura 53- Separador "Documentos Contabilísticos" PHC

Fonte: PHC

Apêndice IX – Manual de Utilizador para contabilizar um recebimento de um cliente no *software* PHC manualmente

1. Abrir o programa PHC e fazer login com as credenciais do utilizador (e-mail da empresa e password definida).

2. O utilizador deve ir ao módulo “Gestão” e escolher a opção “Recibos de c/c para Clientes”.

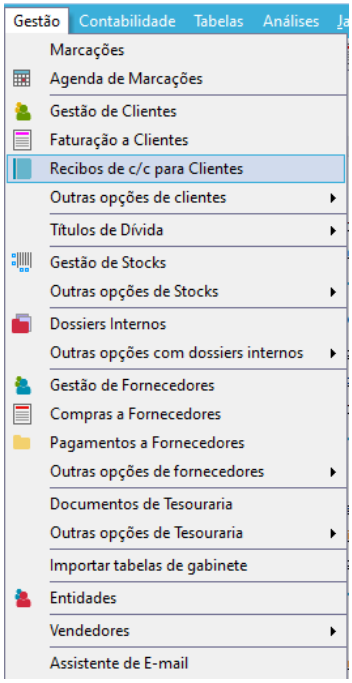


Figura 54- Módulo Gestão PHC

Fonte: PHC

3. Nos recibos deverá ser escolhido o ícone “Introduzir”.

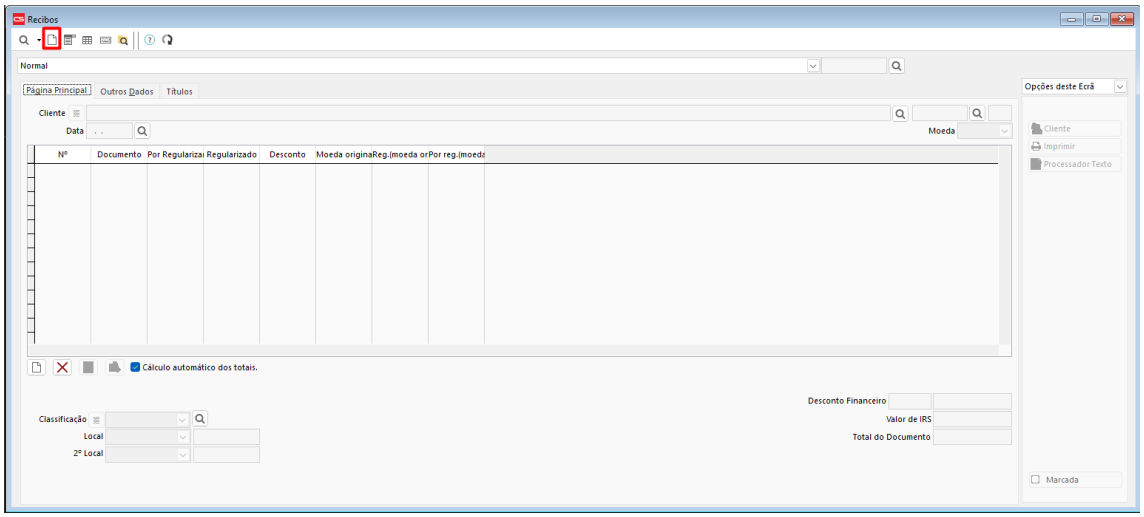


Figura 55- Separador "Recibos" PHC

Fonte: PHC

4. Para criar o recibo o utilizador, em primeiro lugar, deverá preencher os seguintes campos:

- "Cliente" deverá ser escolhido o cliente em causa;

- "Data" deverá ser colocada a data do recebimento;

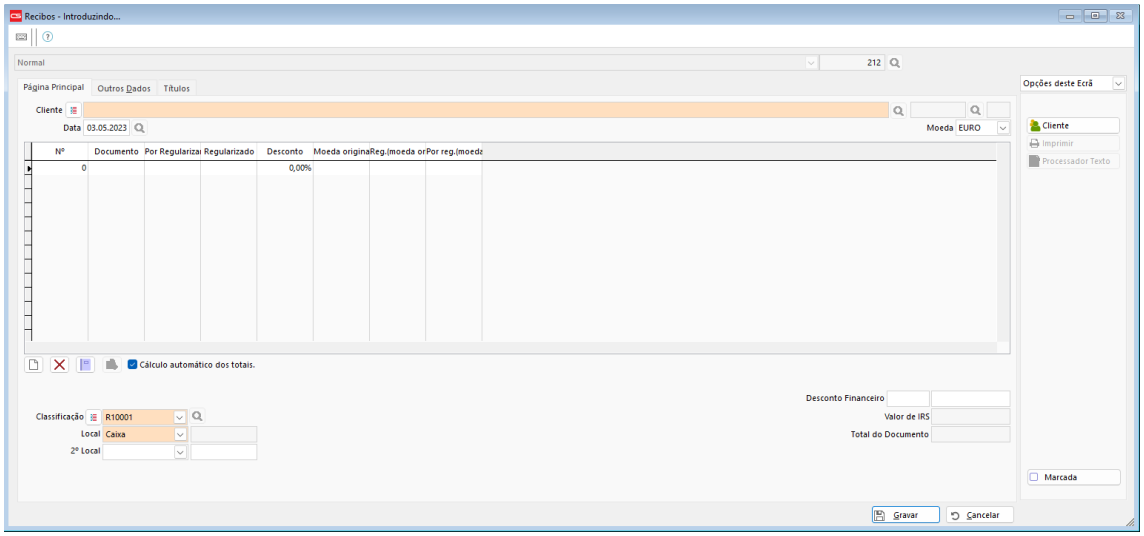


Figura 56- Separador "Introduzir Recibos" PHC

Fonte: PHC

5. Clicar no ícone “Introduzir movimentos de conta corrente” para que sejam apresentadas as faturas em dívida. Assim, o utilizador escolhe a fatura em dívida que o cliente pagou.

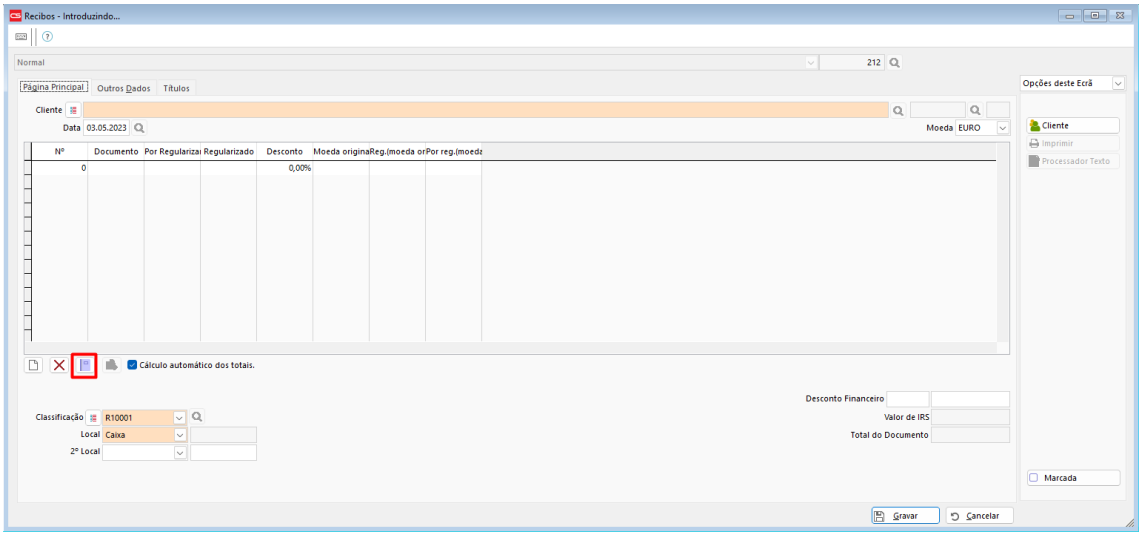


Figura 57- Ícone “Introduzir movimentos de conta corrente” PHC

Fonte: PHC

6. No campo “Classificação” deverá ser escolhida a opção R10001- recebimento de clientes e no campo “Local” deverá escolher o local onde foi recebido o valor. Após verificar se todos os dados foram introduzidos corretamente, clica em “Gravar”.

7. Para integrar o movimento na contabilidade, o utilizador terá de ir ao módulo “Contabilidade”, opção “Integrar”, opção “Clientes” e, por fim, opção “Integrar os recibos para clientes”.

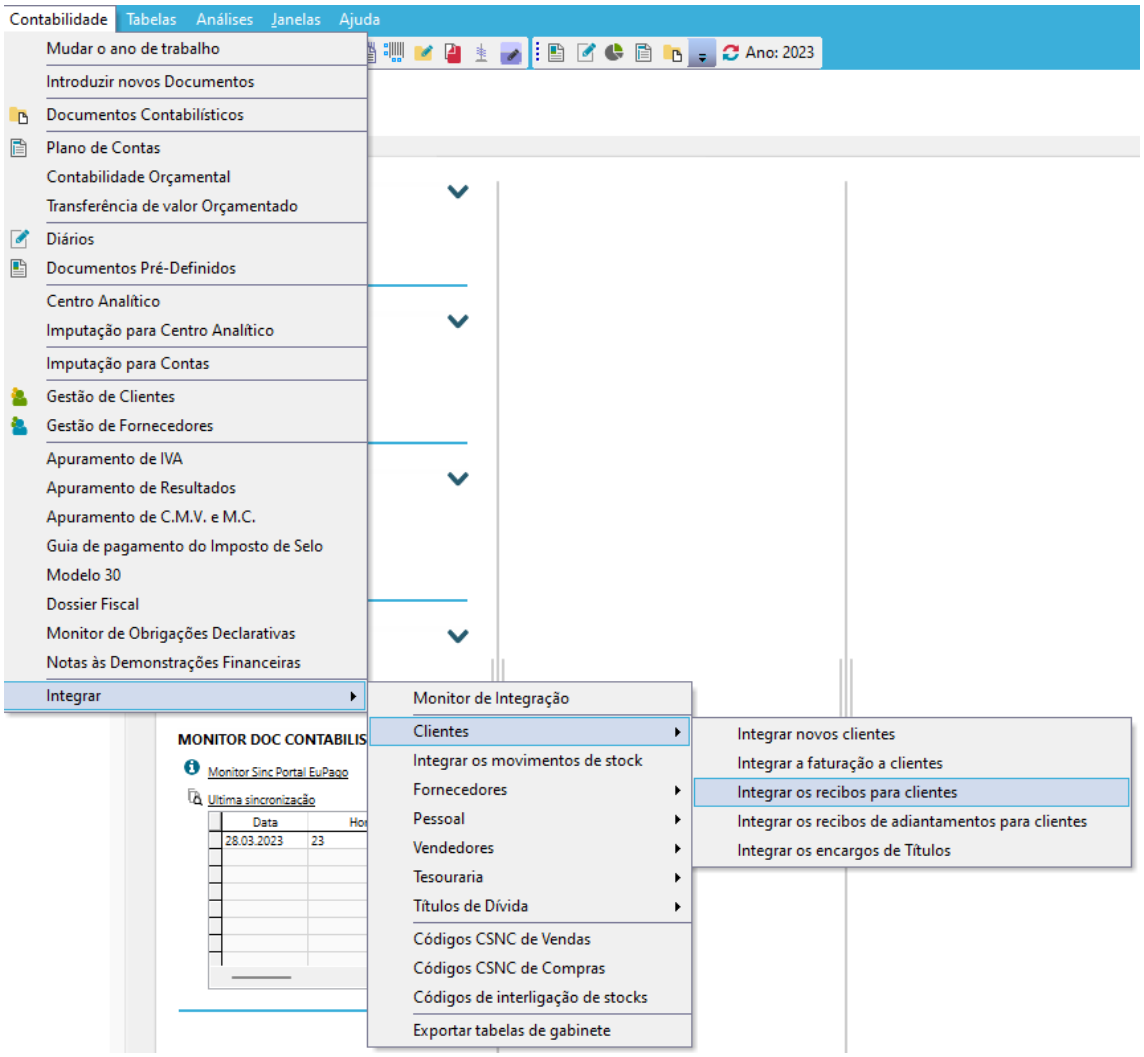


Figura 58- Integração na contabilidade dos recibos efetuados no módulo gestão

Fonte: PHC

8. Na janela "Integração de Recibos de Clientes", o utilizador deverá escolher o período dos recibos que pretende integrar (definir a data nos campos "Data inicial do processamento dos recibos" e "Data final do processamento dos recibos") e verificar se o campo "usa a data do documento original para a data na contabilidade" está selecionado. Após verificar que toda informação foi colocada corretamente, o utilizador deve clicar na opção "Preparar".

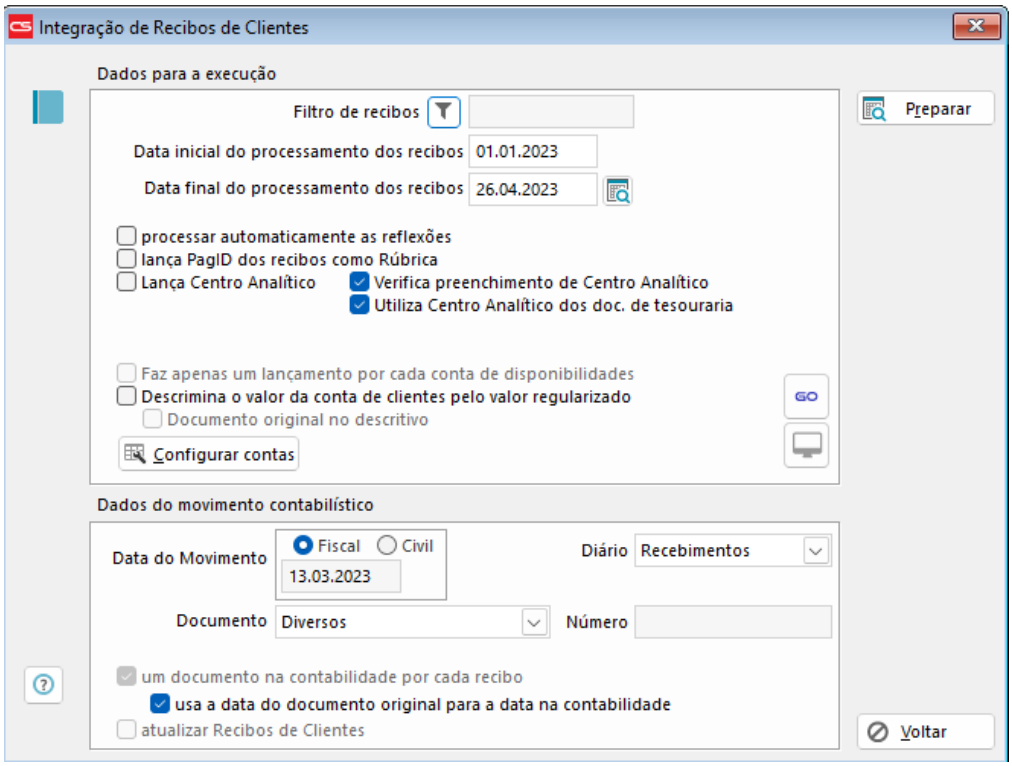


Figura 59- Separador "Integração de Recibos de Clientes" PHC

Fonte: PHC

9. Será apresentada uma janela com o resumo dos recibos por integrar na contabilidade, se estiver de acordo deve se clicar em ok e aparecerá a opção “Integrar”, opção a clicar pelo utilizador.

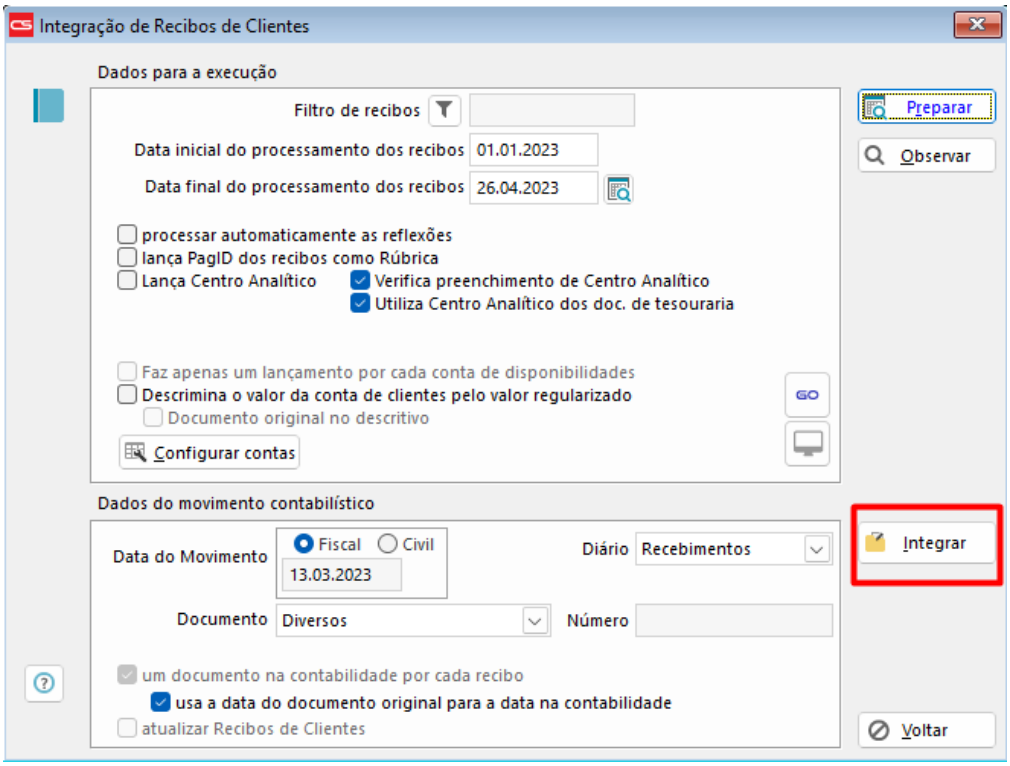


Figura 60- Opção "Integrar"

Fonte: PHC

Apêndice X – Manual de Utilizador para analisar a conta corrente de um cliente no módulo Contabilidade no *software* PHC

1. Abrir o programa PHC e fazer login com as credenciais do utilizador (e-mail da empresa e password definida).

2. Clicar em "Análises", "Painel Global de Análises", "Extratos de Conta". No campo conta inicial e conta final coloca-se o código de conta do cliente em causa e define-se o período de pesquisa. Para visualizar o extrato de conta clica-se em observar.

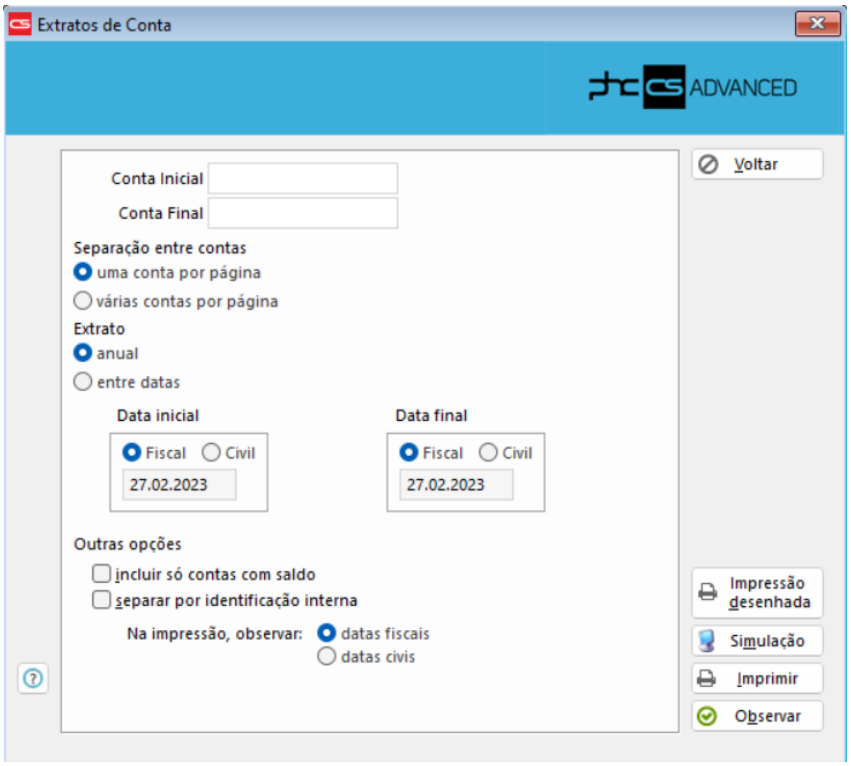


Figura 61- Separador "Extratos de Conta" PHC

Fonte: PHC

Apêndice XI – Manual de Utilizador para analisar a conta corrente de um cliente no módulo Gestão no *software* PHC

1. Abrir o programa PHC e fazer login com as credenciais do utilizador (e-mail da empresa e password definida).

2. Clicar em “Gestão de Clientes” no módulo Gestão.

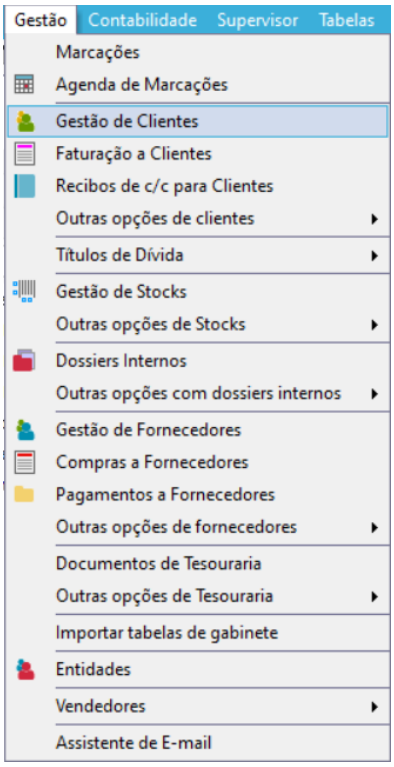


Figura 62- Opção "Gestão de Clientes" PHC

Fonte: PHC

3. Pesquisar o cliente em questão. Existem três opções: número de contribuinte, número de cliente ou CID.

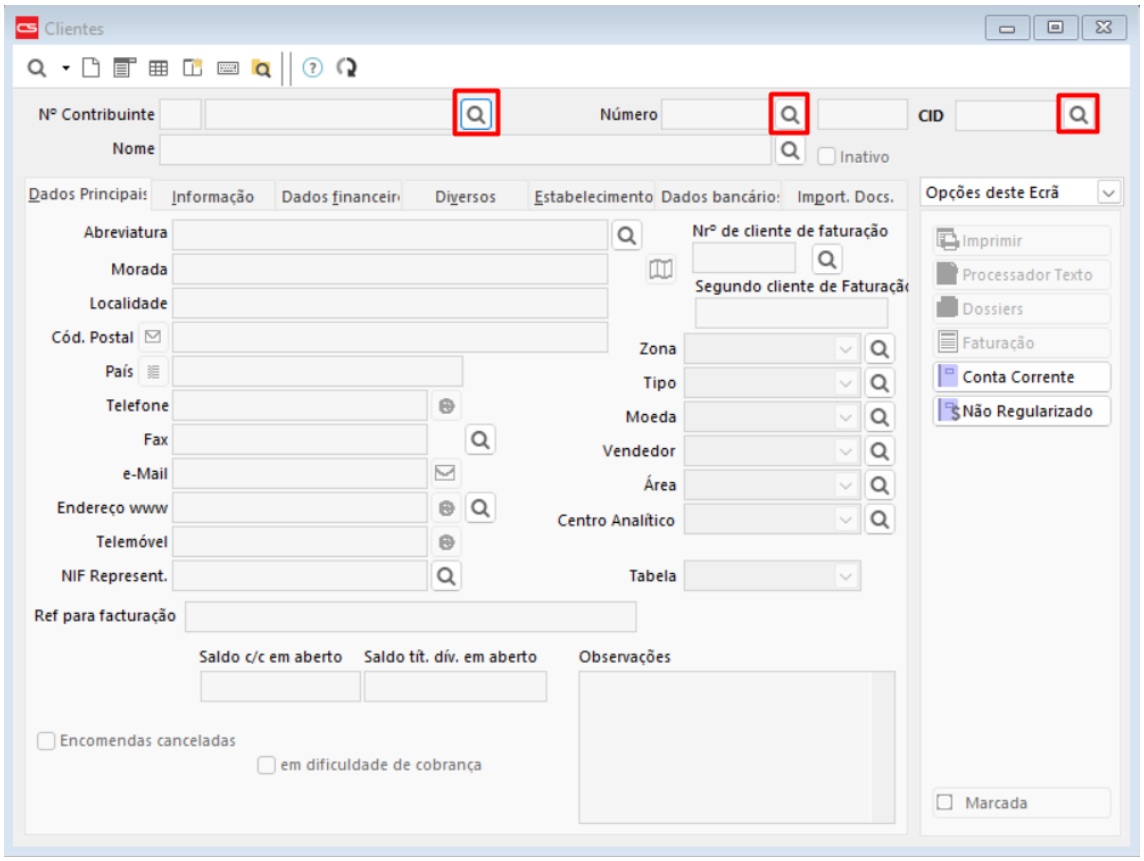


Figura 63- Separador "Clientes" PHC

Fonte: PHC

4. Após escolher o cliente os campos são preenchidos automaticamente e clica-se em “Conta Corrente” para consultar a mesma.

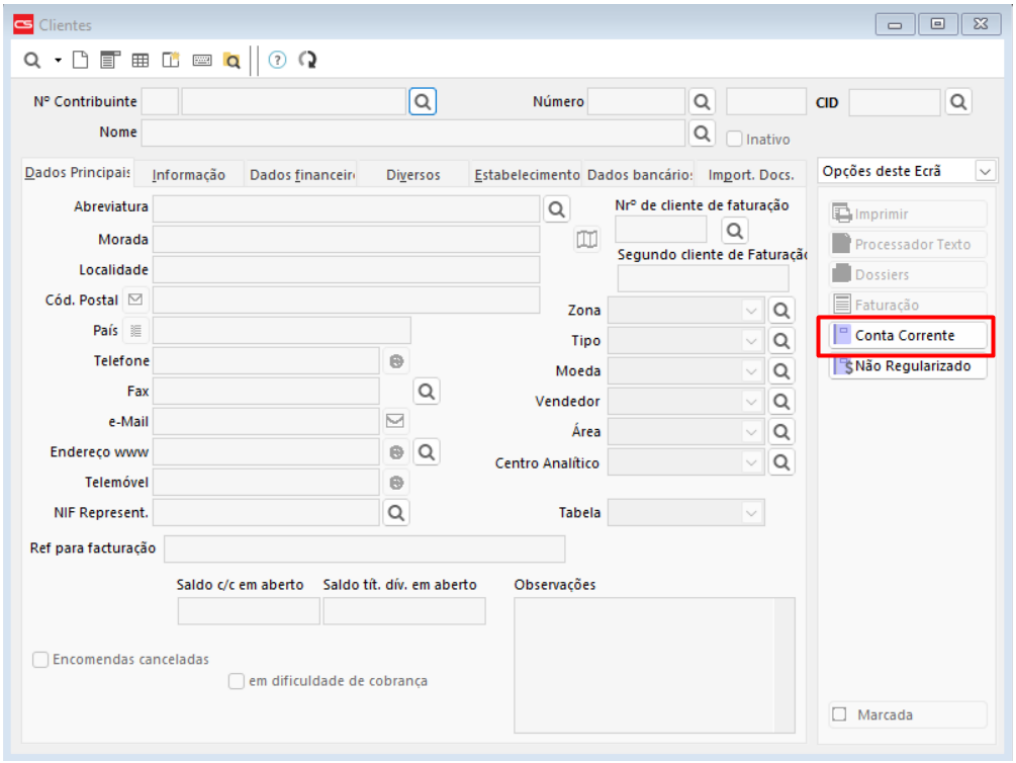


Figura 64- Conta corrente Clientes módulo Gestão PHC

Fonte: PHC

5. No quadro seguinte clicar em “Ver Extrato”.

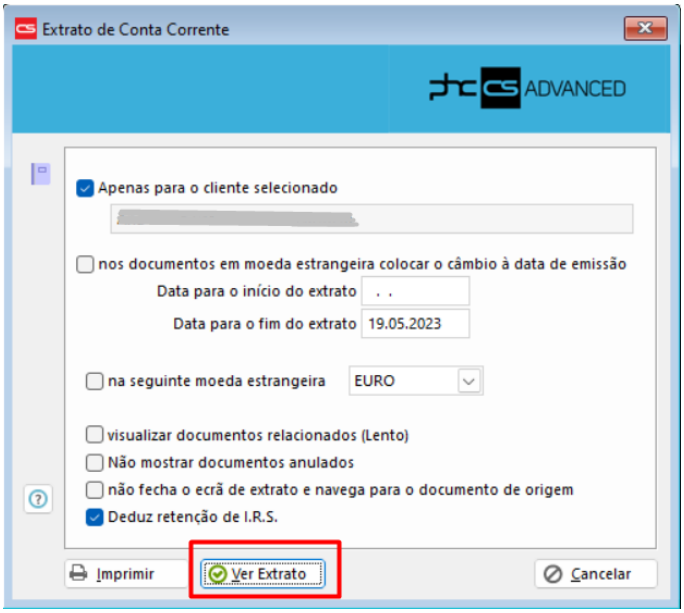


Figura 65- Opções extrato de conta corrente módulo Gestão PHC

Fonte: PHC

6. No extrato de conta corrente do módulo Gestão são apresentados os seguintes dados dos documentos: Data (data do documento), Vencimento (data de vencimento de liquidação), Documento (tipo de documento), Nº Doc. (número do documento), Série (série do documento), Débito (valor a débito do documento), Crédito, Saldo (valor a crédito do documento), Moeda emissão (moeda utilizada na emissão do documento) e Observações.

Figura 66- Cabeçalho Conta Corrente de Clientes módulo Gestão PHC

Fonte: PHC