



IPG Politécnico
da Guarda
Escola Superior
de Tecnologia e Gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso de Especialização Tecnológica
em Secretariado Clínico

Diana Monteiro Nunes

Dezembro | 2013





Instituto Politécnico da Guarda

Escola superior de tecnologia e gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DIANA MONTEIRO NUNES, N°1011017

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE ESPECIALIZAÇÃO

TECNOLÓGICA

EM TÉCNICAS DE SECRETARIADO CLÍNICO

DEZEMBRO 2013

Ficha de Identificação

Estagiária

Nome: Diana Monteiro Nunes

Curso: Técnico de Secretariado Clínico

Endereço: Quinta do Casal-Carvalho-Pinhel

E-mail: dianamonteiro@live.com.pt

Empresa

Nome: Laboratório de Prótese Dentária Eduardo Flor

Endereço: Largo 1º de Dezembro, nº22 6300-851 - Guarda

Telefone: 271230300

E-mail: flor.eduardo@gmail.com

Estágio

Área de Realização: Laboratório de Prótese Dentária Eduardo Flor

Professor Orientador: Ana Isabel Silva Alves Poças

Supervisor de Estágio na Empresa: Eduardo dos Santos Franco Flor

Carga Horária Total: 3 meses (400h)

Data de Início e Fim: De 08/07/13 a 13/09/2013

Agradecimentos

Agradeço aos meus pais por todo o esforço que fizeram por mim ao longo deste meu percurso.

Expresso o meu agradecimento a toda a minha família pelo apoio demonstrado, ajudando-me a enfrentar este período tão difícil da minha vida, sem nunca desistir.

Manifesto a minha gratidão à Elisa por todo o companheirismo e por todo o apoio que me deu. Agradeço, ainda, aos meus amigos, pelas gargalhadas que dei com eles e que tanto me ajudaram a descontrair nos momentos de maior nervosismo, tristeza e ansiedade, especialmente à Kátia e à Joana.

Deixo uma palavra de apreço ao meu supervisor, Dr.º Eduardo Flor, e a todos os meus colegas de trabalho, que tanto me auxiliaram e ensinaram. Pela sua atenção, compreensão e, acima de tudo, pelo excelente ambiente de trabalho que proporcionaram.

Agradeço também a todos os professores do curso de especialização tecnológica em Técnicas de Secretariado Clínico, em especial à minha orientadora, Prof. Ana Poças, pela sua ajuda, orientação e compreensão.

A todas as pessoas que mencionei, expresso o sincero OBRIGADA, pois sem o apoio de todos não teria conseguido atingir os objetivos pretendidos.

Resumo

Este trabalho tem por base o relato de três meses de estágio curricular no Laboratório de Prótese Dentária Eduardo Flor, no período de 08 de julho a 13 de setembro de 2013.

Neste relatório descrevo as atividades que realizei, entre as quais destaco a elaboração de documentos administrativos, atendimento ao público presencial e telefónico, organização do arquivo e tratamento da correspondência. Através da descrição destas atividades, procuro mostrar como foi importante e enriquecedora a experiência adquirida durante o estágio.

Palavras-chave: Secretariado clínico; Atendimento e Saúde.

Plano de Estágio Curricular

No início do estágio foi definido o seguinte plano de atividades a desenvolver:

- Integração do estagiário nas normas da empresa;
- Atendimento ao público - telefónico e presencial;
- Contacto com os fornecedores que operam no concelho;
- Elaboração de documentos administrativos (recibos, faturas, fichas de clientes, notas informativas);
- Tratamento da correspondência recebida;
- Gestão do arquivo documental;
- Marcação, alteração e cancelamento de consultas.

Índice Geral

_Toc375301384

Agradecimentos	I
Resumo	II
Plano de Estágio Curricular	III
Índice Geral	IV
Índice de Figuras	V
Índice de Anexos	VI
1. Introdução.....	1
Capítulo I - Identificação do local de estágio	
1.1. Caracterização Sumária da Instituição	11
1.2. Objetivos do Trabalho Desenvolvido	12
Capítulo II - Atividades desenvolvidas durante o estágio	
2. Atividades Desenvolvidas durante o Estágio	16
2.1 Atendimento ao Público	16
2.1.1. Presencial.....	17
2.1.2. Telefónico.....	17
2.1.3. Tratamento de Correspondência.....	17
3. Faturação.....	18
4. Arquivo.....	18
3. Conclusão	19
4. Anexos.....	20
5. Bibliografia.....	31

Índice de Figuras

Imagem 1.....	11
Imagem 2.....	14
Imagem 3.....	19
Imagem 4.....	20

Índice de Anexos

Anexo 1.....	24
Anexo 2.....	25
Anexo 3.....	26
Anexo 4.....	27
Anexo 5.....	28
Anexo 6.....	29
Anexo 7.....	30
Anexo 8.....	31

1. Introdução

O estágio curricular é o primeiro contacto com a realidade profissional, que permite a aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo da componente letiva do curso.

O meu estágio foi realizado no Laboratório de Prótese Dentária Eduardo Flor, na cidade da Guarda, entre os dias 08/07/2013 e 13/09/2013. Durante este período de estágio, verifiquei que adquiri muitos conhecimentos ao longo do curso que me foram muito úteis e importantes. No entanto, também percebi que há sempre muito para aprender e que certos saberes só são adquiridos com a prática.

Ao longo deste período o estagiário depara-se com situações novas, face às quais é necessário demonstrar capacidade de resposta e iniciativa, para que alcance o objectivo proposto.

Ao prestar três meses de serviço numa realidade completamente nova, interagi de forma contínua com as mais variadas pessoas, assimilando informação e fazendo parte ativa da instituição.

Este relatório tem como principal objectivo descrever as atividades desenvolvidas ao longo dos três meses de estágio. Tentarei expô-las de uma forma simples, clara e objectiva.

Este relatório está estruturado da seguinte forma: no primeiro capítulo apresento a instituição onde decorreu o estágio e no segundo capítulo descrevo as atividades desenvolvidas durante o estágio. Por fim, faço uma breve conclusão.

Capítulo I – Identificação do local de estágio

1.1. Caracterização Sumária da Instituição

O presente estágio teve lugar no Laboratório de Prótese Dentária Eduardo Flor, com sede na rua 1º de Dezembro, nº 22, na cidade da Guarda, como ilustra a imagem 1. Este laboratório dedica-se à produção de próteses dentárias acrílicas, esqueléticas e fixas, tendo por principais clientes clínicas dentárias e clientes finais.



***Imagem 1:** Porta de entrada do laboratório*

Fonte: Imagem própria

1.2 Objetivos do Trabalho Desenvolvido

Os objetivos propostos ao estagiário do trabalho desenvolvido foram os seguintes:

- Integração do estagiário na empresa, dando a conhecer as normas de funcionamento do Laboratório;
- Consolidação dos conhecimentos teóricos, adquiridos durante a formação e a sua devida aplicação em contexto de trabalho, nomeadamente:
 - ✓ Selecionar, recolher, organizar e tratar a informação adequada às funções de secretariado, com recurso às tecnologias de informação e comunicação, garantindo a confidencialidade de toda a informação relativa aos utentes/doentes/clientes;
 - ✓ Assegurar adequadamente a comunicação com os vários interlocutores, internos e externos (profissionais de saúde, doentes, familiares e acompanhantes, fornecedores, etc.), em língua portuguesa ou estrangeira;
 - ✓ Demonstrar de conhecimentos e compreensão da área de gestão dos sistemas de saúde e da qualidade, bem como das políticas de saúde;
 - ✓ Aplicar de forma autónoma e eficaz das regras de planeamento e gestão de projetos;
 - ✓ Planear e organização da rotina diária e mensal do serviço/unidade;
 - ✓ Apoiar as áreas de recursos humanos, financeiros, comerciais e de gestão de stocks, bem como garantir assessoria administrativa na área da saúde;
 - ✓ Organizar e executar de tarefas relacionadas com o expediente geral do secretariado do serviço/unidade.

1.3. Laboratório de Prótese Dentária

2.1.1. 1.3.1. Sector de Atividade

No Laboratório é realizado o trabalho de Próteses Dentárias na área de medicina dentária.

2.1.2. Sede

O Laboratório de Prótese Dentária encontra-se sediado na Rua 1º de Dezembro, nº 22, onde se realizam todos os trabalhos.

2.1.3. Número de Trabalhadores

No Laboratório de Próteses, onde exerci o meu estágio de Secretariado Clínico, tive a possibilidade de trabalhar com três excelentes profissionais, o supervisor do estágio, Dr. Eduardo Flor, proprietário do laboratório e protésico, Dr. Miguel, também protésico e uma auxiliar de próteses e administrativa, Sra. D. Eliana.



Imagem 2: Local de elaboração das próteses

Fonte: Imagem própria

2.1.4. Organização Interna

A organização do laboratório onde estagiei baseia-se na seguinte divisão: uma secção exclusiva para dentistas e uma secção apenas para o fabrico das próteses.

Para os clientes de ambas secções, é necessária a elaboração de uma ficha de utente, onde se indica o nome, número do paciente, a morada, a marcação de consultas, o tipo de cuidado médico e a forma de pagamento.

O Dr. Miguel responsabilizava-se pela parte do atendimento/tratamento da sua própria carteira de clientes; a Sra. D. Eliana e Dr. Eduardo Flor elaboravam o trabalho pretendido para os seus clientes e dentistas particulares.

Capítulo II - Atividades Desenvolvidas Durante o

Estágio

1. Atividades Desenvolvidas durante o Estágio

Esta parte do relatório é dedicada às atividades por mim desenvolvidas no decorrer do estágio. As atividades aqui descritas são o resultado do conhecimento adquirido no contacto com a realidade laboral.

No Laboratório de Prótese Dentária, a secretária, função que desempenhei durante o estágio, tem várias tarefas a seu cargo.

A seguir descrevo as principais tarefas desempenhadas no contexto do estágio.

2.2. Atendimento ao Público

2.2.1. Presencial

O atendimento que eu fazia ao público consistia em fornecer informações às pessoas acerca do preço de uma prótese, em função do número de dentes a colocar e da qualidade pretendida.

Passava ainda faturas, recibos e notas de liquidação. Também recebia o pagamento dos clientes, quer fosse de faturas resultante da venda de uma prótese, de um conserto ou de um acrescento. Por vezes, questionavam-me também sobre os prazos de pagamento do trabalho.

O atendimento ao público foi a tarefa que mais gostei de realizar, pois, para além de poder interagir com as pessoas, testei as minhas capacidades, na medida em que tive de evidenciar sólidos conhecimentos sobre o serviço e um grande sentido de responsabilidade.

2.2.2. Atendimento Telefónico

O contacto telefónico era uma tarefa que tinha que realizar quase todos os dias, fosse para falar com os clientes, com os dentistas ou com as empresas fornecedoras do equipamento material.

Cada vez que contactava alguma entidade, iniciava a conversa telefónica com um cumprimento, normalmente dizia “bom dia” ou “boa tarde”, identificava a empresa, neste caso o Laboratório de Prótese Dentária, identificava-me e mencionava o assunto pelo qual estava a ligar.

O contacto telefónico com os clientes era frequente, a fim de combinar com os Protésicos a entrega das próteses dentárias aos respectivos clientes. Também esclarecia o assunto que o cliente desejava tratar, entre a duração do tratamento, o conserto, o acrescento e as várias formas de pagamento.

2.2.3. Tratamento de Correspondência

Durante o período de estágio, fui também responsável pela organização da correspondência e do protocolo diário que vinham direccionados ao Laboratório e distribuía-os pelos serviços e pelos respectivos destinatários.

Algumas vezes também fazia o serviço da correspondência exterior, dirigindo-me aos CTT ao fim da tarde, quando já estava organizada a correspondência vinda de todos os serviços da empresa.

3. Faturação

Sempre que o cliente fizesse o pagamento em dinheiro eu tinha de lhe passar o recibo em como tinha efetuado o pagamento. Também tinha de passar um aviso de pagamento aos fornecedores como prova de que o material tinha sido entregue.

4. Arquivo

Procedi ao arquivo de todas as faturas, recibos, fichas de clientes do Laboratório. Estas ficavam arquivadas em capas nos armários do serviço, sendo organizados por Clinicas Dentárias, dentro destas capas, a organização era feita por ordem alfabética do cliente, como mostra a imagem 3.

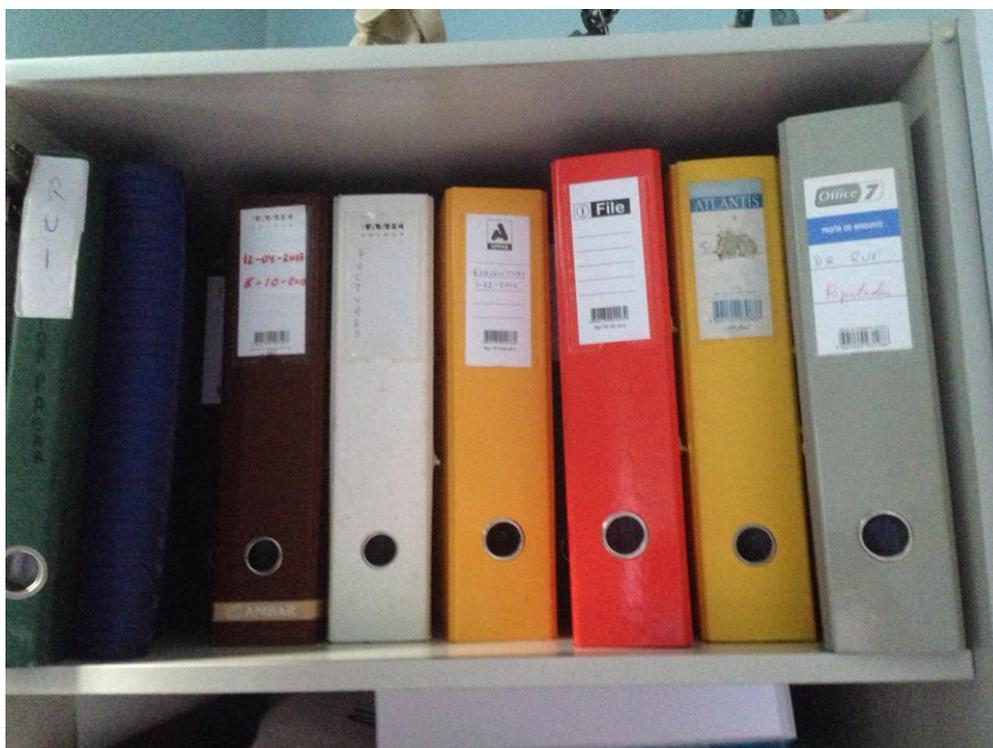


Imagem 3: Pastas de Arquivo

Fonte: Imagem própria

Todo o meu trabalho foi desenvolvido no local que se pode ver na imagem.

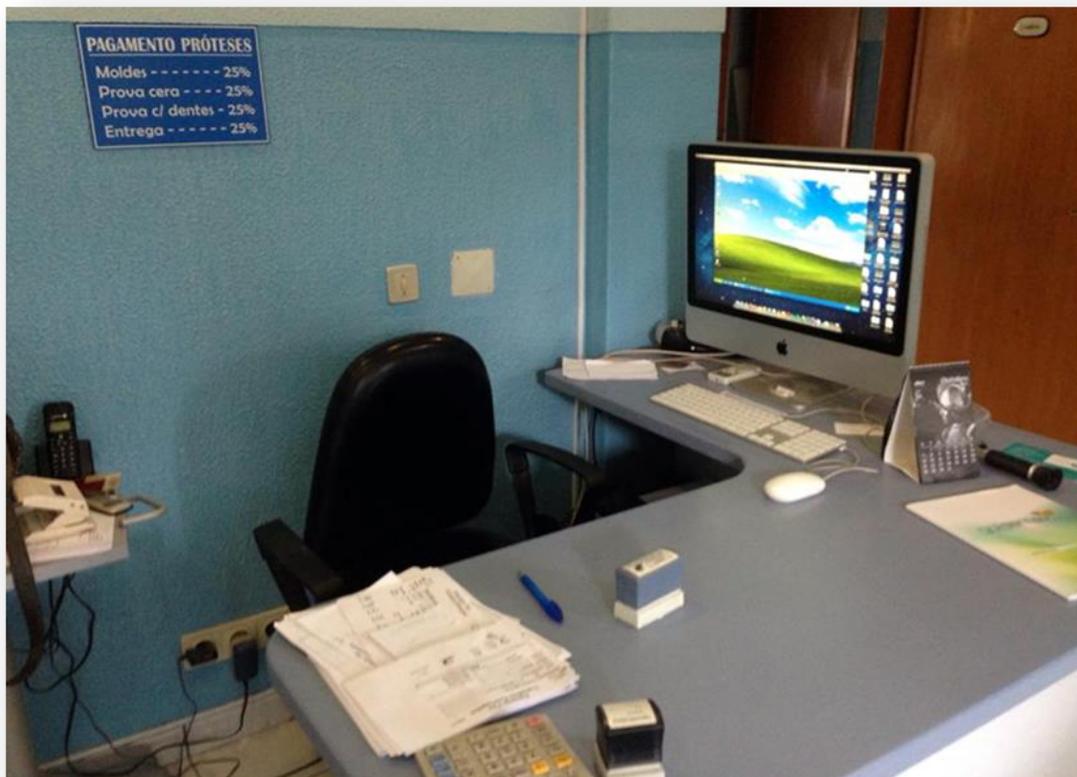


Imagem 4: Local de trabalho

Fonte: Imagem própria

5. Conclusão

Com a realização do estágio verifiquei que o mundo do trabalho é muito exigente e que nada se consegue sem esforço e dedicação.

No laboratório onde realizei o estágio fui recebida como igual, sem importar a pouca experiência que tinha no contexto de trabalho. Sempre que tinha dúvidas, esclareciam-me de boa vontade e sempre com boa disposição. Também recebi críticas construtivas, que me permitiram corrigir e melhorar o meu método de trabalho.

As tarefas aqui descritas foram todas desempenhadas por mim e foi com muito gosto que aprendi coisas novas.

O atendimento ao público não foi fácil mas acabou por ser uma das tarefas que mais me agradou, pois é com as pessoas que convivemos diariamente e que aprendemos a enfrentar e resolver os problemas com que somos confrontados.

6. Anexos

Anexo 1. Amostra de uma fatura

Eduardo dos Santos Franco Flor
 Largo 1.º Dezembro, 22
 Guarda
 GUARDA
 6300-851
 Tel.: 271230300
 Fax:
 Contr. nº 104870753

Original
 Fatura Nº 1300/000498
 Data de Emissão: 02-10-2013
 Data de Vencimento: 02-10-2013

Maria Emilia Nunes Pedro Duarte
 Sobral da Serra
 Sobral da Serra
 6300-220
 ADSE-003012566 AP

avaliado por sistema certificado nº 100201

N.º Cliente	S.N. Contribuinte	Referência					Vendedor
295	107858738						944
Referência	Artigos	V. Unit.	Qtd	Desc.	IVA	Sub-Total	
A 1/ sela adse	Acrescento de um dente com aumento de sela 1,6	11,47 €	1	0%	0% e	11,47 €	
a) Isento Artigo 9.º do CIVA							

Modo Expedição:	Taxa	Incidência	Valor IVA	€	
N/A	0%	11,47 €	0,00 €	Total Líquido	11,47 €
Local Carga: Guarda GUARDA 6300-851				Total Desc	0,00 €
Local Descarga: Sobral da Serra Sobral da Serra 6300-220		Viatura: _____		Total IVA	0,00 €
São: Onze Euros e quarenta e sete Centimos				Total	11,47 €

Eduardo dos Santos Franco Flor
 Largo 1.º Dezembro, 22
 Guarda
 6300-851
 Tel.: 271230300
 Fax:
 Contr. nº 104870753
 Capital Social 0,00 €, Matriculada na C.R.C. de(o) , Sob o n.º

Recibo Nº
 Referente à Fatura Nº 1300/000498

Maria Emilia Nunes Pedro Duarte
 Sobral da Serra
 Sobral da Serra
 6300-220

Recebemos de V.Exas a importância 11,47 €
 Onze Euros e quarenta e sete Centimos

T&T - Telemática e Tecnologias de Informação - Facturação Monoposto V.2013.1.10.74 - Licenciado a Eduardo dos Santos Franco Flor

Fonte: Documentação cedida do Laboratório

Anexo 2. Recibo para beneficiários da ADSE

INSTITUTO DE SAÚDE PÚBLICA DE LISBOA
 Instituto de Saúde Pública
 Rua 1.º Dezembro, 167-22
 1000-031 Lisboa
 Telefone: 21 310 44 00

Nome do doente: Aureliana Conceição Pires Marques Martins
 Beneficiário: ADSE-010984344 OA

	Cód. Inform.	Quant.	Encargos da ADSE	
			Valor unit.	Total
Protese sup esq 12 dentes	1536			123,90
Encargo do beneficiário 81,93 €	Encargo facturado à ADSE 123,90€			

Assinatura dos atos
 Beneficiário *Aureliana da Conceição Pires Marques Martins*

Carimbo
 do
 autor dos atos

Fonte: Documentação cedida do Laboratório

Anexo 3. Recibo que comprova o pagamento efetuado

Eduardo dos Santos Franco Flor
 Largo 1.º Dezembro, 22
 Guarda
 GUARDA
 6300-851
 Tel: 271230300
 Fax:
 Contr. nº: 104870753

Duplicado
 Fatura Nº: 1300/000498
 Data de Emissão: 03-10-2013
 Data de Vencimento: 03-10-2013

Maria Emilia Nunes Pedro Duarte
 Sobral da Serra
 Sobral da Serra
 6300-220
 ADSE-003012565 AP

iv4 Processado por programa certificado nº 133/A1

N.º Cliente	S/N Contribuinte	Referência					Vendedor
295	107856736						N/A
Referência	Artigos	V. Unit.	Qtd	Dsc	IVA	Sub-Total	
A 1/ sela adse	Acrescento de um dente com aumento de sela 1.6	11,47 €	1	0%	0% a	11,470 €	
a) Isento Artigo 9.º do CIVA							

Modo Expedição:	Taxa	Incidência	Valor IVA	€	
N/A	0%	11,47 €	0,00 €	Total Iliquido	11,47 €
Local Carga:				Total Desc	0,00 €
Guarda				Total IVA	0,00 €
GUARDA				Total	11,47 €
6300-851					
Local Descarga:		Viatura: _____			
Sobral da Serra					
Sobral da Serra					
6300-220					
São: Onze Euros e quarenta e sete Centimos					

Recibo Nº
 Referente à Fatura Nº 1300/000498

Eduardo dos Santos Franco Flor
 Largo 1.º Dezembro, 22
 Guarda
 6300-851
 Tel: 271230300
 Fax:
 Contr. nº: 104870753
 Capital Social 0,00 €. Matriculada na C.R.C. de(o) : Sob o n.

Maria Emilia Nunes Pedro Duarte
 Sobral da Serra
 Sobral da Serra
 6300-220

Recebemos de V.Exas a importância 11,47 €
 Onze Euros e quarenta e sete Centimos

TST - Telenáica e Tecnologias de Informação - Faturação Monoposto V.2013.1.10.74 - Licenciado a Eduardo dos Santos Franco Flor

Fonte: Documentação cedida do Laboratório

Anexo 4. Ficha do cliente manual

Eduardo Flor
Trabalhos Executados

Cliente nº Página Nº 1

Nome

Idade Telf: Benef.

Plano:

Exec:

1º Molde

1ª Prova

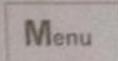
2ª Prova 3ª Prova

Data Prev. Cor

Entrega Orçamento

Ent.Inicial

Obs

Anterior Seguinte Listagem Fich.Principal Menu Principal

Fonte: Documentação cedida do Laboratório

Anexo 5. Ficha do cliente passada pelo dentista

EDUARDO FLOR
LABORATÓRIO PRÓTESES DENTÁRIAS

Largo 1.º de Dezembro, 22
 6300-851 Guarda
 T. 271 230 300
 M. 925 450 925
 flor.eduardo@gmail.com

Nome Clínica/Médico: FICHA N.º 0201

Nome Paciente: _____ Sexo: F M Idade: _____

Contacto
 Tl. _____ Tm. _____ @ _____
 Entrada Laboratório: _____ Saída Laboratório: _____ N.º de Cópia: _____

Acrílica
 Esquelética
 Flexível
 Ortodonta
 P. Fixa
 Implante
 Mix. Ortónica
 Ortico Ortónica
 Falso Cito
 Falso Ortónica
 Zirconia
 OHIV
 Formado digital

P. FIXA Odontograma Cor Básica VITA IVOCCLAR

Ligação Aberta
 Ligação Fixada
 Separação
 Ponte

REMOVÍVEL/ORTODONTIA

Obs./Data de Entrega _____

Moldeira Individual Sup. Inf.
 Cera Sup. Inf.
 Barra Palatina/Lingual Goldent Ivoclar
 Tipo de Dentes Goldent Ivoclar
 N.º de Dentes

Observações

Fonte: Documentação cedida do Laboratório

Anexo 6. Ficha de cliente eletrónica

Ficha de cliente

Número 304 Nome

Nº Contrib. Tipo País Portugal

Sede Local de Entrega / Descarga Dependências Outros Contactos

Morada

Localidade Código Postal

Telefone Telefone 2 e-mail

Telemóvel Fax Página de Internet

Banco

Contacto Nome Telefone Nº identif. bancaria

Telemóvel Fax Cond. de pagam.

Modo de pagam.

Modo de exped.

Preçário

Vendedor

Observações

Situação de crédito Limite 0,00 €

Crédito concedido

Suspenso

Cancelado

Em avaliação

Sem limite

Desconto habitual 0,00%

Várias Introduções

Guardar Fechar

Fonte: Fotografia tirada no ecrã do computador

Anexo 7. Descrição do respetivo trabalho, quantidade e sua referência

The screenshot shows a software window titled "Novo documento [Fatura]". The interface includes a top menu bar with icons for "Cliente", "Fichas", "Importar", and "Observ.", along with a "Referência" dropdown menu (options: Interna, Fornecedor, Cód. Barras, Lote) and a "Dependências" button. On the right, there are input fields for "Série" (N00-Normal), "Nº documento" (1300nnnnnn), "Data de emissão" (06-10-2013), "Data de vencimento" (06-10-2013), "Código Projecto", and "Data / Hora de Carga" (06-10-2013 15:04:57). Below these are fields for "Veículo:" and "Vossa referência:". The main area is a table with columns: Referência, Descrição, Valor €, Qtd, Und, Dsc, Dsc2, Dsc3, IVA, RET, and Sub-Total €. The table is currently empty. At the bottom left, a summary box shows "Total liquido: 0,00 €", "Desconto: 0,00 €", "Reten. na Fonte: 0,00 €", "IVA: 0,00 €", and "Total Docum.: 0,00 €". At the bottom right, there are dropdown menus for "Vendedor", "Cond. de pagamento", "Modo de pagamento", and "Modo de expedição", along with buttons for "Proces.s/impr.", "Emitir", and "Cancelar".

Fonte: Fotografia tirada no ecrã do computador

Anexo 8. Elaboração da ficha do artigo

Ficha de artigo

Número: 154 | Referência Interna: | Referência fornecedor: | Referência código barras: |

Descrição: |

Descrição abreviada: | Taxa de IVA: 0% (ISENT) Isento Artigo 9.º do CIVA

Unidade: | Último preço custo (s/IVA): 0,00 €

2ª Unidade: 0 | Margem Comercializ.: 0,0%

Nº de dias para entrega: 0

Stock (unidades):
Existente: 0 | Máximo: 0
Por Distribuir: 0 | Mínimo: 0

Tipo: Produto | Com Garantia | Meses: 0

Família: | Activo

Fabricante: | Em Saldo

Modelo: | Em Campanha

Fornecedor: | De Quiosque

Armazém: | Cálculo Margem

Localização: | Com N.º Série

Preço (s.IVA): | Preços Múltiplos

Observações: Última entrada/saida | Taxas

Movimenta Stock: Sim Não

Lotes: Sim Não

Composto: Sim Não

Imprim. composição

Várias Introduções

Guardar artigo | Fechar

Fonte: Fotografia tirada no ecrã do computador

7. Bibliografia

http://www.slideshare.net/Debora_Marques/relatorio-de-estgio-final

(10/Out/13 15:30)

http://www.monteselvagem.pt/files/educacao/IPL_Relatorio_Estagio_MonteSelvagem_CatarinaFerreira.pdf

(11/Out/14 11:32)