

# **ADMINISTRAÇÃO LABORATORIAL**

## ÍNDICE

### **A Prótese Odontológica**

#### **Administração Laboratorial**

Diferença entre trabalhar no negócio e trabalhar para o negócio.

Montagem de laboratório de prótese odontológica

Como planejar um laboratório funcional e moderno

O que se deve levar em conta para obter o melhor resultado:

As áreas ou seções de trabalho que deverão ser isoladas:

Ergonomia – como transformá-lo em resultado prático:

Como obter produtividade no laboratório:

Como calcular as áreas administrativas e de recepção:

Qual o tipo de piso e divisões adequados:

Que tipo de imóvel seria mais adequado: - prédio ou casa térrea?

Qual a melhor disposição das fases laboratoriais:

Preparo para execução:

Execução:

Análise de qualidade:

Expedição:

Fatores principais e determinantes na montagem de um laboratório:

Medidas básicas de móveis e equipamentos:

Tipos de montagem:

Equipamentos necessários a qualquer laboratório:

Tipos de equipamentos por tipos de especialidade:

#### **Administração de laboratório de prótese odontológica**

Tipos de empresa:

Firma individual:

Sociedade comercial:

Os cinco principais tipos de sociedades comerciais:

Funções de uma empresa:

Comercial:

Comprar e vender.

Produtiva:

Financeira:

Social:

Administrativa:

Planejar:

Organizar:

Liderar:

Controlar:

### **O empreendedor de sucesso**

Os sinais de um empreendedor

Buscar oportunidades:

Correr riscos verossímeis:

Difundir qualidade total:

Ressaltar a ética-jurídica:

Supervisionar sistematicamente:

Riscos na montagem de um laboratório:

Capital:

### **Custos**

Análise e cálculo de custo:

Restaurado:

Fórmula de se calcular o valor do aluguel pago no preço de  
]custo:

Formula de se calcular a participação dos impostos e taxas  
de valor fixo no preço de custo:

Formula de se calcular a participação da folha de pagamento  
no preço de custo:

Formula de se calcular a participação de outros gastos no  
preço de custo:

### **Caixa**

Ciclo de caixa

Prazo médio de pagamento (pmp)

Prazo médio de recebimento: (pmr):

Prazo médio de estocagem: (pme)

Giro de caixa:

Caixa operacional mínimo:

Fluxo de caixa

O que um fluxo de caixa:

Para que serve o relatório de fluxo de caixa:

Preenchimento:

Como interpretar esse relatório:

O relatório de fluxo de caixa nesse dia teria este aspecto:  
Porque há colunas de previsto e realizado:  
Como começar a montar e gerenciar o relatório de fluxo de caixa:

### **Marketing laboratorial**

Cartões de visita:  
Folders:  
Agradecimentos por indicação:  
Aquisição de novos aparelhos/equipamentos:  
Participação em congressos:  
Carta de término de serviços:  
Impressos padrões:  
Certificados:  
Computador:  
Marketing didático:  
Palestras:  
Conferências:  
Simpósios:  
Painéis:  
Mesas clínicas:  
Cursos:  
Entrevistas:  
Matérias:  
Internet:  
Artigos:

### **Código de ética odontológica**

Do técnico em prótese dentária:  
Do auxiliar de prótese dentária:

### **Afecções à saúde do protético decorrentes de sua atividade profissional:**

Material particulado:  
Outras afecções:  
Materiais líquidos e vapores:  
Radiações eletromagnéticas:  
Danos à saúde do paciente decorrente do manuseio incorreto dos materiais protéticos:  
Metais:

No momento da fundição

Porcelanas:

**Impressos utilizados em um laboratório**

Escrituração de livro caixa:

Bloco de requisição:

Ficha de registro de clientes:

Registro de entrada de trabalho:

Registro de entrega do trabalho:

## A PRÓTESE ODONTOLÓGICA

No início, fazer prótese era atividade de dentista. Quando muito, o dentista incumbia alguém, um auxiliar, um boy, para executar certas tarefas de prótese. A própria odontologia tinha seus problemas com os chamados práticos licenciados, profissionais que exerciam a atividade sem formação superior. Até que na Revolução de 30, Getúlio Vargas resolveu tomar providências, com um decreto-lei referente à Odontologia, que citava o protético .

Foi criado um Serviço de Fiscalização da Saúde Pública, que ia aos consultórios e, conseqüentemente, aos laboratórios, já que na época estes não passavam de "cantinhos" dos consultórios dentários, pequenas salas anexas. Era na verdade, o Serviço de Fiscalização de Medicina, que controlava as atividades médicas, farmacêuticas e odontológicas.

Esse foi o primeiro passo para que em 1935, o governo desse um fim aos práticos licenciados, instituindo um exame de habilitação com certificado para quem quisesse exercer a odontologia. O protético dentário só entra em cena em 1943, através do Departamento Nacional de Saúde Pública que criou a Portaria n.º 29, que obrigava o protético a prestar exame, passando por uma banca examinadora, para só então, trabalhar com a prótese.

Graças a essa exigência, os profissionais começaram a se conhecerem. Acabavam se encontrando na inscrição e posteriormente, na Faculdade de Odontologia para prestar o exame prático e oral. A prova escrita pouco exigia do candidato. Eram questões simples, de terceira série primária, e na oral, as perguntas faziam referências aos aparelhos usados na atividade, ou seja, era uma prova apenas para legalizar os que já praticavam a profissão.

Todos os inscritos foram aprovados. Depois de legalizados os protéticos passaram a sofrer uma maior fiscalização e a ter que requerer alvarás da prefeitura, para abrir seus laboratórios.

Legalizada, a profissão começou a ganhar mais força e os profissionais foram ficando mais unidos. Tanto que fundaram uma Associação, a Associação Profissional dos Protéticos Dentários do Rio de Janeiro. Posteriormente dando lugar a Associação Brasileira de Prótese Dentária.

## ADMINISTRAÇÃO LABORATORIAL

### DIFERENÇA ENTRE TRABALHAR NO NEGÓCIO E TRABALHAR PARA O NEGÓCIO.

As melhores empresas são orientadas pela visão do líder. Isto também é verdade nos laboratórios de prótese. E o que é esta visão? É um claro entendimento das metas que você quer atingir e para onde quer que os negócios caminhem, em um determinado período.

Do nos de empresas, incluindo protéticos, precisam ter uma visão do futuro de seus negócios se quiserem prosperar. Os verdadeiros líderes, compartilham sua visão da profissão com sua equipe. Explicar a eles os valores que caracterizam a organização, ajuda à equipe a se tornar participante ativa na construção da profissão e a agir procurando atingir todos os objetivos. Nada contribui mais para o desenvolvimento de uma equipe motivada do que uma poderosa visão constantemente reforçada pelo profissional.

Atuar como um protético bem sucedido é mais do que praticar a prótese odontológica. É conduzir um grupo de pessoas numa jornada orientada para a obtenção de objetivos mensuráveis. É maximizar os talentos e a equipe para realizar algo que não pode ser feito individualmente. É, principalmente, tomar cuidados exemplares com seus clientes, enquanto atinge níveis de produção e lucratividade.

O ponto de partida para este desempenho é uma declaração dos valores que caracterizam a organização. Isto envolve informações redigidas com clareza, descrevendo para onde o laboratório está indo. Esta declaração pode variar de um curto e único parágrafo a uma série de parágrafos.

O ritmo das práticas protéticas se acelerou ao longo dos últimos anos, limitando o tempo à disposição dos protéticos para tarefas de administração e liderança. Por isto, ele deve identificar as mais importantes realizações da profissão que gostaria de executar a longo prazo. Assim como um diretor executivo, ele precisa estabelecer os valores que caracterizam sua empresa. Ninguém mais – nem um membro da equipe, um conselheiro, ou mesmo seu cônjuge – pode ver a profissão como ele. O estabelecimento das metas que caracterizam a organização requer que ele faça uma série de perguntas que incluem:

Que tipo de exercício profissional você quer?

Quantos dias por semana você quer trabalhar?

Com que tipo de clientes você quer trabalhar?

A que especialidade você vai se dedicar ou adicionar à suas habilidades?

Como você quer exercer sua profissão?

Como você quer que seu laboratório funcione?

As respostas a estas perguntas darão um entendimento de onde você quer estar, no período de tempo que determinar. Por exemplo: você pode querer expandir uma determinada área, atingindo elevados níveis de produção, ou conseguir a melhor reputação na comunidade.

Esta lista deverá ser revista periodicamente, com objetivos adicionados e retirados e até o protético ficar satisfeito quando, finalmente, captar a essência das metas de seu laboratório. A lista pode ser reduzida a quatro ou cinco frases-chave, que serão incorporadas à declaração dos valores que caracterizam a organização. Lembre-se que qualquer item removido da lista não está sendo eliminado por ser indesejável ou errado, mas simplesmente por que você pode dar apenas um passo de cada vez.

A grande maioria dos protéticos não tem uma visão dos próximos 3 a 5 anos de sua profissão. Como o mundo está mudando rapidamente e é difícil fazer projeções em longo prazo, é recomendado que a definição dos valores que caracterizam a organização seja pensada para um período de tempo não superior a 3 a 5 anos.

Depois que você tiver criado uma definição das metas de seu laboratório, o próximo passo é estabelecer objetivos anuais e isto irá envolver três componentes:

O objetivo deve ser escrito em linguagem clara e específica.

O objetivo deverá ter data limite.

O objetivo deve ser mensurável.

A criação de semelhantes metas resulta em um nível de sucesso muito maior que outros métodos mais desestruturados e aleatórios. De forma geral, a grande maioria das pessoas mantém seus objetivos na cabeça, em lugar de seguir conscientemente os três passos mencionados acima. Isto não permite um claro foco no cumprimento do objetivo.

As metas devem ser escritas e comunicadas à equipe. Se sua equipe não as conhece, como pode ser serem motivadas para atingi-las? Os objetivos precisam de uma data limite. Pode um laboratório atingir cinqüenta mil, cento e cinqüenta mil, trezentos mil, um milhão de faturamento bruto nos próximos 12 meses? Naturalmente, isto depende de onde está o laboratório hoje. Mas, uma estimativa realista poderia ser estabelecida e atribuída uma data limite, para alcançar esta meta.

Os objetivos precisam ser medidos. O guru da administração de negócios, Peter Drucker, colocou resumidamente: “conseguir o estimado é conseguir totalmente”. Apenas porque um profissional acha que está conseguindo o que queria, não significa que está se movendo na direção certa para a concretização da meta desejada. Se um objetivo for obtido, serão números, não sensações, que com provam sua concretização. Se sua pretensão é ter um laboratório de um milhão de reais e produziu oitocentos mil reais até



outubro daquele ano, você pode avaliar realisticamente a probabilidade de concretizar o seu objetivo.

Fixar objetivos é uma técnica poderosa de negócios. Muito mais que apenas um conceito motivacional, é resultado de um planejamento estratégico. Entretanto, uma definição dos valores que caracterizam a organização, sem objetivos, é meramente uma idéia. Os objetivos atuam como uma linha do tempo, avaliação e direcionamento para concretizar a visão.

Profissionais que definem objetivos são claramente focados em para onde querem que o laboratório caminhe e o que querem obter lá. Querer fazer de sua visão da profissão uma realidade. Muitos protéticos trabalham com a presunção de que suas equipes vão automaticamente saber como trabalhar em direção à visão. E isto geralmente não é verdade. Ao contrário, a equipe pode até aceitar a visão, mas ficar frustrada quando não for feito nenhum progresso. Ao comunicar objetivos, você deve fornecer um plano de concretização dos ideais, passo-a-passo.

Os protéticos não são diferentes da maioria dos empresários, na forma como abordam os aspectos de negócios de seus laboratórios. A maioria dos empresários gasta grande parte de seu tempo trabalhando no negócio mais do que trabalhando para o negócio e trabalhar para o negócio é um bom indicador do sucesso que o negócio deverá obter em longo prazo. Veja se esta situação parece ser a de seu laboratório: todo dia você entra no laboratório e tem uma reunião matutina de organização (otimista) e gasta o resto do dia fazendo seus trabalhos.

Em certo sentido, os protéticos têm um trabalho diário monótono controlado por um padrão exigente chamado pedido agendados. Os protéticos tentam durante todo o dia, estar mantendo um certo horário e cronograma, embora isto seja difícil. Eles dedicam sua maior atenção ao trabalho imediato e se preocupam com os trabalhos que estão na fila aguardando. Reagem à preocupação imediata com o trabalho imediato e com a lista de pedidos agendados e, em geral, não se preocupam com o que vai ocorrer dentro de alguns anos.

Os protéticos são produtores e precisam trabalhar no negócio ou a receita vai deixar de existir. Pode parecer que não há tempo para um protético pensar na visão e onde ele quer que o laboratório esteja em 3 a 5 anos. Entretanto, o protético que realmente quer um futuro de sucesso precisa ter tempo para definir suas metas. Só o desenvolvimento de uma visão correta proporciona a real oportunidade de trabalhar para o negócio.

A definição dos valores que caracterizam a organização permite a busca de felicidade e da excelência. A maioria das pessoas é mais feliz quando tem um objetivo para atingir. A visão mapeia uma direção clara para seu laboratório e, assim, pode lhe proporcionar maiores níveis de satisfação. Se um laboratório não proporciona os recursos financeiros para o protético usufruir uma certa qualidade de vida, sua satisfação será passageira. Mesmo em um laboratório com um bom ingresso financeiro, se o protético estiver fatigado e estressado como resultado de um excessivo volume de clientes e

serviços, a prática da prótese laboratorial não será satisfatória. O estímulo para desenvolver e perseguir uma meta realista torna a prótese odontológica uma experiência gratificante.

### **O sucesso empresarial:**

No mundo dos negócios sempre se busca o êxito, o que infelizmente nem sempre ocorre. Basta observar as tristes estatísticas que o Sebrae - SP vem apontando sobre a mortalidade empresarial: até o 5º ano de vida, praticamente 60% das empresas encerram suas atividades. Mas, por que isso ocorre e como evitar?

Tenho observado através do acompanhamento de empresas que conseguem uma posição de destaque, que três fatores são fundamentais:

COMPETÊNCIA TÉCNICA,  
CAPACIDADE ADMINISTRATIVA,  
COMPORTAMENTO EMPREENDEDOR.

### **Competência técnica:**

É a empresa dominar muito bem o que se propõe a fazer. É necessário ter um ótimo produto ou serviço, um ótimo atendimento e algo mais em relação aos concorrentes. Atender, satisfazer e surpreender são evidências dessa competência técnica.

### **Capacidade administrativa:**

É o segundo fator que vai ajudar o empresário na busca e manutenção do sucesso. Finanças, custos, marketing e RH são áreas principais dessa capacidade. Em finanças e custos podemos destacar que não importa o quanto a empresa tenha de receita se não souber administrar custos e despesas. Em marketing, além do produto já citado anteriormente, é necessário uma boa comunicação com o mercado. Descuidos nessas áreas são as principais causas de falência das empresas, o que comprovam a sua importância. Além disso, saber contratar os colaboradores e mobilizar a equipe na busca dos objetivos é fundamental para o sucesso da empresa.

### **Comportamento empreendedor:**

O terceiro e último fator - Comportamento empreendedor - são as características que diferenciam o empresário de sucesso. Exemplos desse comportamento: capacidade visionária e iniciativa; planejamento; capacidade para transformar sonhos em objetivos; ousadia e coragem para correr riscos; persistência; muito empenho na busca dos objetivos.

Portanto, não há de se esperar que o sucesso venha por acaso. Ele é fruto de muito trabalho dentro das três competências: técnicas, administrativas e empreendedoras.

## Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

