

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA- SECITEC
ESCOLA TECNICA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLOGICA – TANGARÁ DA SERRA

RELATÓRIO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL REALIZADO NA EMPRESA
TORRES CARDIOLOGIA E MEDICINA DO TRABALHO LTDA EM BARRA DO
BUGRES - ROTINAS ADMINISTRATIVAS COM ENFASE NO ATENDIMENTO
AO PÚBLICO.

REGIANE CRISTINA LEANDRO

BARRA DO BUGRES-MT

REGIANE CRISTINA LEANDRO

RELATÓRIO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL REALIZADO NA EMPRESA
TORRES CARDIOLOGIA E MEDICINA DO TRABALHO LTDA EM BARRA DO
BUGRES - ROTINAS ADMINISTRATIVAS COM ENFASE NO ATENDIMENTO
AO PÚBLICO.

Relatório de aproveitamento de experiência profissional do Curso de Técnico em secretariado, realizado na empresa Torres Cardiologia e Medicina do Trabalho Ltda., localizada em Barra do Bugres – MT, como parte dos requisitos para a conclusão do curso, sob a orientação do Prof. Ederson Junio Pelisari.

BARRA DO BUGRES-MT

**ROTINAS ADMINISTRATIVAS COM ENFASE NO ATENDIMENTO AO
PUBLICO NA EMPRESA TORRES CARDIOLOGIA E MEDICINA DO
TRABALHO LTDA**

REGIANE CRISTINA LEANDRO

Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do Título de Técnico em Secretariado e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso Técnico em Secretariado da Secretaria de Ciências e Tecnologia de Mato Grosso – Extensão-Campus de Barra do Bugres/MT.

Ederson Junio Pelisari.

Banca Examinadora:

Nome do Presidente da Banca, Titulação

Nome do Membro da Banca, Titulação

Nome do Membro da Banca, Titulação

AGRADECIMENTOS

Os meus agradecimentos em primeiro lugar ao criador (Deus) por ter me concebido mais uma vitória.

Ao meu pai Augusto Leandro que sempre orientou a suas filhas a importância de ir em busca dos estudos, para conseguir alcançar as conquistas e objetivos, conquistado através de dedicação, a minha mãe Ana Rodrigues de Meireles que me ensinou a não fraquejar mesmo nos momentos mais difíceis, minha mãe mulher de fé guerreira.

Agradeço a minha irmã Roseane Cristina Leandro pela compreensão e pela paciência durante todos esses anos, a minha filha Amanda Beatriz Leandro Silva, por ser o motivo pelo qual eu quero sempre ir em frente sem fraquejar e sem desistir, e a todos os parentes que sempre me incentivaram e aprovaram as minhas escolhas, a minhas colegas de curso em especial Selma, Lorena e Luciane Benites, pois passamos por momentos de tensões e dificuldades juntas, mas também compartilhamos momentos maravilhosos, foram dois anos de muitas gargalhadas, e os grupos de estudos, aos professores e coordenadores do curso de Secretariado, em especial a minha professora Lucilene Rodrigues.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, à minha mãe, Ana Rodrigues e ao meu pai Augusto Leandro. Dedico também a minha filha Amanda, que tolerou as minhas ausências durante os dois anos da minha formação no Secretariado. E dedico aos demais familiares e amigos, enfim, a todos os que sempre acreditaram em mim.

RESUMO

O presente relatório de estágio supervisionado tem como objetivo uma reflexão acerca do conhecimento adquirido no curso técnico em secretariado. Este é um Relato de estagio supervisionado de aproveitamento de 01/04/2008 A 05/04/2014. Onde foi realizado na empresa torres cardiologia referente as funções e atribuições do secretariado da empresa.

Neste período podemos constatar as especialidades e o fundamental papel que a secretaria possuía dentro da empresa torres cardiologia, pois lidar com o público exige várias técnicas e habilidades onde uma secretaria deve possuir uma delas é o português fluente, ser flexível, alegre estar sempre em busca de conhecimento, ter domínio de computação. A metodologia utilizada foi uma análise reflexiva acerca da dimensão de construção e formação do estágio supervisionado do secretariado. Para tanto, foram relatadas as funções, rotinas, em relações ao estágio supervisionado da secretaria na torre cardiologia. Trata-se de um breve relato pontuando as relevantes reflexões sobre como foi desenvolvido e de que forma essas práticas, estágios, contribuíram no processo de construção da vida pessoal e profissional do cursista. As considerações finais são o resultado obtido com o estágio supervisionado para a vida do cursista formação e aperfeiçoamento do conhecimento profissional e intelectual.

Palavras- chave: formação, habilidades, transformação, atendimento, publico.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1.1. Histórico e caracterização da empresa torres cardiologia.....	9
2. DESENVOLVIMENTO	10
2.1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SECRETARIA.....	10
2.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS ROTINAS DESEMPENHADAS NA EMPRESA TORRES CARDIOLOGIA	10
3. DIFICULDADES ENCONTRADAS	13
4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16

1. INTRODUÇÃO

A Clínica Torres Cardiologia estava com um funcionamento já há alguns anos no comércio local em Barra do Bugres, suas especialidades eram em atividades ligadas a saúde pública e privado no tratamento de saúde e medicina do coração, como exames de Eletrocardiograma do coração, Ecocardiograma, Teste Ergométrico, Exames Médico de vista do sistema de Detran, Consultas como Médico Clínico Geral, atendendo por vários convênios como o Consórcio Intermunicipal de Saúde, Unimed, Cassi, MT Saúde e Univida.

Com um bom faturamento mensal, possuía alguns funcionários, o que a caracterizava como uma empresa de pequeno porte.

Situava-se no centro da cidade de Barra do Bugres-MT, na avenida Castelo Branco, próximo ao hospital Municipal Roosevelt F.Lira, em um prédio comercial bem amplo aonde atendia com hospitalidade e conforto os seus usuários.

O proprietário e médico da clínica Torres Cardiologia, o empregador Ricardo Antônio Faig Torres, com o CNPJ 03.229.900/0001-01.

As funções e atribuições do secretariado da empresa Torres Cardiologia, desempenhando assim as suas funções como secretária Sr.^a Regiane Cristina Leandro funcionária desde 01/04/2008 a 30/09/2015, possuía um fundamental papel dentro da empresa, desempenhava assim atividades afins, como Controle da Agenda do Executivo, Despachos e Conferência de Documentos, Atendimento Telefônico, Atendimento a Clientes Interno e Externo, preparações de Reuniões, Realizações de Ata, Auxílio departamental, Domínio de Informática. Resolvendo assim também como Renovação de credenciamentos com as empresas, fechamento do mês, pagamentos de contas em banco.

Com a rotina diária de chegar na clínica nos horários de 7 horas da manhã para fazer uma organização no ambiente, aberto ao público as 8 horas da manhã e com alguns encaixes para consulta particular e convenio, organizando as fichas para consulta e fazendo exames de eletros e organizava tudo para o atendimento do médico, no final da manhã por volta de 11:30 horas fechava o caixa juntamente com o proprietário da clínica e ia fazer algumas atribuições bancárias como pagamento de boletos e depósitos.

1.1.Histórico e Caracterização da Empresa Torres Cardiologia

Nome da Empresa - Razão Social: Clínica de Cardiologia e Odontologia Faig Torres, Endereço: Av. José Antônio de Farias s/nº – Centro – Barra do Bugres/MT, Porte da Empresa: Pequeno, N.º de funcionários (aproximado): 05 Funcionários. Ramo de Atividade: Serviços médicos e Odontológico na área da saúde, Atividades básicas: Exames médicos gerais, Eletrocardiograma, Eco cardiograma, Teste Ergométrico, Exame de Vista do Detran, Exames do Trabalho: Admissional e Admissional entre outros.

A empresa surgiu por meio de uma sociedade entre o casal (Marido e Mulher) Alika Sanglard Faig Torres e Ricardo Antônio Faig Torres, onde os mesmos montaram a clínica e começaram a trabalhar. A Dr^a Alika Sanglard Faig Torres ,atuava como Dentista e o Dr Ricardo Antônio Faig Torres como Médico Cardiologista, médico do Detran e médico do Trabalho. Por motivos pessoais eles terminaram o casamento, onde a Dr^a Alika Sanglard Faig Torres voltou para o Rio de Janeiro e montou outro consultório para ela lá, e ele Dr Ricardo Antônio Faig Torres permaneceu aqui na cidade com o consultório.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1.ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SECRETARIA

A rotina desenvolvida e executada na empresa torres cardiologia durante o período de reaproveitamento de estagio (01/04/2008 a 05/08/2014) e a realização do estágio supervisionado foram com as seguintes atividades:

O setor de atuação do estágio variava de secretaria, recepcionista, auxiliar administrativo.

- Limpeza do ambiente.
- Atendimento ao telefone.
- Agendamento de consultas e exames.
- Preenchimento de fichas de consultas e pedido de liberação de consultas e exames ao convenio do paciente.
- Preparação de pacientes para o exame de Teste Ergométrico.
- Realização dos Exames de Eletrocardiograma Interno e Externo.
- Despachos e conferencias de documentos. (Renovações de credenciamentos com os convênios).
- Controle de contas a pagar.
- Serviços bancários.
- Relatórios de atendimentos mensais dos convênios constando todos os atendimentos realizados com os valores a receber dentro do mês.
- Agendamentos dos exames realizados no sistema do Detran

2.2.ATIVIDADES DESENVOLVIDAS ROTINAS DESEMPENHADAS NA EMPRESA TORRES CARDIOLOGIA

A comunicação é uma das principais ferramentas que uma secretaria precisa ter para desempenhar a sua função.

Todos nós temos algumas habilidades e arte de se relacionar tem sido tão valorizada quanto as habilidades intelectuais, em todo os lugares que frequentamos estamos mantendo algum tipo de relacionamento com o outro seja no trabalho, na escola, no meio social ou pessoal.

Carl Rogers (1970) ressalta:

Um grupo pode começar a um nível muito rápido e inexpressivo e dar apenas alguns pequenos passos para uma liberdade maior. Outro pode começar num nível muito espontâneo e sentimental e percorrer um longo caminho para desenvolver mais completamente suas potencialidades (CAL ROGERS, 1970, p.52).

Cada empresa possui histórias suas memórias tem seu jeito próprio e especial de ser e de crescer, uma das principais atividades ligadas a secretária e para qualquer outra profissão se baseia na interação, na comunicação a capacidade de se comunicar bem, é um dos pré-requisitos essencial para qualquer profissão.

Prestar atendimento ao público, funcionários da empresa, auxiliar o médico no que precisava controlar a agenda médica e financeira da empresa foi uma das funções que a secretária desenvolvia com habilidades e segurança.

Uma das atribuições, atividades desenvolvidas pela secretária Refere-se à organização e a forma de gestão da empresa, controles normativo-burocráticos, registro de frequência, notas e balancetes, indicadores de desempenho e qualidade do trabalho desenvolvido pelo quadro de funcionários da Torres Cardiologia.

Desta forma nos dizeres de Felá Moscovici, (1998.p.042) “relacionamento interpessoal é essencialmente um processo, não categoria estética, por isso mesmo a variações conjunturais de espaço, tempo e contexto”.

O Quadro pessoal da empresa Torres Cardiologia LTDA (Barra do Bugres) totaliza em 5 funcionários, sendo quatro que trabalham no período matutino contratada pelo administrador (Dono Dr. Ricardo).

Os quadros de controle do pessoal e de materiais permanentes são de responsabilidade da secretária.

Sabemos que gerenciar pessoas não é tarefa fácil, pois cada pessoa tem um jeito próprio de ser e uma das funções que a secretária desenvolvia dentro da Torres Cardiologia era dar suporte e organizar a gestão do quadro de funcionários da empresa desta forma Limongi-França (2007) ressalta que:

Um conjunto das forças humanas voltadas para as atividades produtivas gerenciais e estratégicas dentro de um ambiente organizacional, é a maneira pela qual as empresas se organizam para gerenciar o comportamento humano no trabalho. (LIMONGI-FRANÇA,2007, p.5).

A tecnologia está inserida no mundo em que vivemos e uma das atribuições da secretária é o domínio do computador, atender ao telefone, checar e-mail, agendar consultas, imprimir documentos e boletos, ir ao banco fazer depósitos, transferências bancárias, diversas atividades ligadas ao avanço tecnológico, a secretária deve usar de suas competências técnicas sendo assim tudo que a secretária precisa saber para desempenhar sua função bem como idiomas, sistema de computação, ferramentas.

Segundo Vergara (2006) nos auxilia afirmando que:

[...] Relaciona as competências necessárias ao gestor e afirma que ele deve ter a informação como um “combustível” gerador de movimento empresarial, deve ter uma atitude sinérgica na qual o todo é maior do que a simples soma das partes, além da ousadia necessária de visualizar o sucesso (VERGARA,2006, p.18).

Cabe ressaltar que a secretaria dava tudo de si para manter uma boa comunicação com o público e suporte ao gestor da clínica torres cardiologia, pois eles mantinham um elo importante dentro da empresa, vivemos em um mundo altamente competitivo e manter um posicionamento bem definido para fazer abordagem vantajosa sobre as demais empresas. Porter (1999) ressalta que:

Todas as empresas devem melhorar de forma contínua e eficácia operacional de suas atividades mas as diferenças de desempenhos sustentáveis quase sempre dependem de uma posição estratégica distinta (PORTER,1999, p.10).

A empresa Torres Cardiologia tinha o seu funcionamento voltado para as atividades de atendimento à saúde possuía alguns funcionários, entre eles a secretaria aonde desempenhava o papel de recepcionista, auxiliar administrativo, limpeza de ambiente, atendimento ao telefone, preparação de pacientes para realização de exames de eletrocardiograma, despachos e conferências de documento, serviços bancários.

Apoiada nesses princípios dos estudos em técnico em secretariado reconhecendo assim a real importância das atividades que as secretarias desempenhavam na empresa e em seu estágio supervisionado, visto que essas atividades de formação foi fruto de um longo processo de construção da vida da cursista.

3. DIFICULDADES ENCONTRADAS

Sabemos que a internet é fundamental nos dias atuais, e enfrentei muitos problemas com a oscilação da internet e também com alguns atrasos do meu patrão, pois o mesmo morava em Tangar da Serra e vinha todos os dias para atender em Barra do Bugres-MT.

4. RESULTADOS ALCANÇADOS

Na função de secretaria adquiri muitos conhecimentos principalmente como fazer um atendimento ao público naquela função, melhorando a comunicação que é essência, pois ela é o nosso suporte principal.

Consegui colocar em prática os conhecimentos adquiridos em cursos melhorando os atendimentos ao telefone e me auto avaliar profissionalmente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como vimos, este relatório teve por objetivo, relatar as atividades exercidas pela estudante Regiane Cristina Leandro do curso Técnico em Secretariado, durante seu estágio supervisionado. É importante saber que a formação do profissional começa no estágio, onde os cursistas terão a oportunidade de avaliar-se comporta mentalmente e profissionalmente.

Desta forma, o estágio é a porta de entrada para o estudante no mercado profissional, é nele que o cursista vai aprimorar e pôr em prática o seu conhecimento teórico adquirido no período do curso técnico, ou seja, oferece a oportunidade para que seja consolidada a formação humana e profissional.

Por fim, notamos que a secretaria tem que manter uma boa relação com os profissionais que fazem parte da empresa, como também procurava sempre atender bem ao público e seus responsáveis, organizando sempre o que for necessário para tentar suprir a necessidade da empresa.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IMPERATORE, Simone Loureiro Brum. **Finanças e contabilidade**. Canoas: edu.ulbra.2010

LIMONGI-FRANÇA, A.c. **práticas de recursos humanos**: conceitos, ferramentas e procedimentos, São Paulo: Atlas,2007.

MARQUES, Genésio; PETTER, Rosemary Celeste. **Políticas Públicas e Gestão Educacional III**. Cuiabá: UAB/EdUFMT. 2011.

MOSCOVICI, Fela. **Equipes dão certo**. Rio de Janeiro: José Olympio,1998

PETTER, Rosemary Celeste; MARQUES, Genésio. **Políticas Públicas e Gestão Educacional II**. Cuiabá: UAB/EdUFMT. 2011.

REICHELDT, Valesca.**Fundamentos de Marketing**. Canoas: EDU.ULBRA.2010.

RESENDE, Mylene Dias. **Empreendedorismo e liderança Canoas**: EDU.ULBRA.2010

ROGERS, Carl R. **Grupos de encontro**. São Paulo: Martins Fontes.1970

VERGARA,S, **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas ,2006.

