

# CURSO DE AUXILIAR EM SAÚDE BUCAL



**Curso ASB**

PROGRAMA NACIONAL DE  
FORMAÇÃO DE AUXILIAR EM  
SAÚDE BUCAL (ASB/ACD)

Apostila de ASB  
Programa Nacional de  
Formação em ASB (Auxiliar de  
Saúde Bucal)

TECNO INOVA IS SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO

Ponta Grossa – PR

2017

# Índice

## **Módulo I**

- 04.** Código de Ética Odontológica.
- 10.** Legislação Trabalhista.
- 14.** Administração e Organização dos Serviços Odontológicos.
- 19.** Contabilidade Aplicada ao Consultório Odontológico.
- 24.** Etiqueta Profissional.

## **Módulo II (Parte 1)**

- 31.** Anatomia do Corpo Humano.
- 57.** Anatomia Cabeça e Pescoço.
- 73.** Anatomia Dentária.
- 91.** Noções de Microbiologia.
- 96.** Imunidade Inata e Imunidade Adquirida.
- 99.** Central de Material e Esterilização.
- 105.** Conduta Após Acidente com Perfurocortante.
- 108.** Limpeza dos Instrumentos Odontológicos.
- 116.** Embalagens para Artigos Odontológicos.

## **Módulo II (Parte 2)**

- 123.** Rotinas para Desinfecção do Sistema de Sucção e das Tubulações do Equipo Odontológico.
- 126.** Introdução às Emergências Médicas em Odontologia.
- 133.** Controle Glicêmico na Odontologia.
- 137.** Princípios da Oximetria de Pulso.
- 143.** Suporte Básico de Vida.

## **Módulo III**

- 150.** Conceito de Saúde.
- 156.** Doença Cárie (Parte 1).
- 162.** Doença Cárie (Parte 2).
- 168.** Doença Cárie (Parte 3).
- 172.** Doença Periodontal.
- 175.** Políticas Públicas em Saúde.
- 184.** Vigilância Epidemiológica em Saúde.
- 189.** Estratégia Saúde em Família.

## **Módulo IV**

- 195.** Manutenção do Equipamento Odontológico.
- 197.** Ergonomia Básica.
- 202.** Semiologia e Prontuário Odontológico.
- 210.** Psicologia Aplicada às Pessoas com Deficiência e Métodos de Contenção.
- 215.** Noções Gerais Sobre Radiologia.
- 221.** Filmes Radiográficos.



- 228.** Processamento Radiográfico.
- 234.** Efeitos Biológicos da Radiação.
- 238.** Erros de Processamento.
- 246.** Montagem de Radiografia.
- 251.** Preparo do Ambiente do Paciente.
- 254.** Paramentação e Preparo da Mesa Cirúrgica.
- 259.** Instrumentos Cirúrgicos.
- 270.** Destino do Material Utilizado em Cirurgia Bucal.
- 272.** Dentística Restauradora.
- 280.** Materiais Restauradores e Seus Respectivos Instrumentais.
- 289.** Endodontia.
- 302.** Periodontia.
- 306.** Instrumentos Periodontais.
- 312.** Sinais e Sintomas e Tratamento da Doença Periodontal.
- 317.** Princípios de Afição em Periodontia.
- 322.** Instrumentação Ultrassônica.

## **Módulo V**

- 327.** Introdução à Prótese Dentária Gesso Odontológico.
- 333.** Materiais de Moldagem – Parte 1.
- 338.** Materiais de Moldagem – Parte 2.
- 344.** Resina Acrílica e Cimento de Fosfato de Zinco.
- 349.** Implodontia.
- 354.** Ortodontia.
- 360.** Odontopediatria.
- 369.** Pessoas com Deficiência.
- 373.** Noções Gerais de Estomatologia.
- 381.** Odontogeriatricia.

## **Módulo I**

# Código de Ética Odontológica

Apresentamos o Código de Ética Odontológica para conhecimento e discussão de itens, visando melhorar o entendimento e estabelecendo parâmetros que visem orientar aos que atuam nesta área em relação: **direitos, deveres, vedações e penalidades**. Na verdade são uma síntese da legislação específica (Lei 4324/64, Lei 11.889/08) e geral (Constituição Brasileira, Código de Defesa do Consumidor e Código Civil) que visa resumir, em um só diploma, todas essas normas, a fim de facilitar seu entendimento e aplicação.

### **RESOLUÇÃO CFO - 118/ 2012**

Revoga o Código de Ética Odontológica aprovado pela Resolução CFO-42-2003 e aprova outro em substituição.

O Presidente do Conselho Federal de Odontologia, no exercício de suas atribuições regimentais, cumprindo deliberação do Plenário, em reunião realizada no dia 11 de maio de 2012, considerando o Relatório Final da IV Conferência Nacional de Ética Odontológica – IV CONEO, realizada em Goiás (SC), pelo Conselho Federal e Conselhos Regionais de Odontologia, em novembro de 2011.

#### **RESOLVE:**

Art. 1º. Fica revogado o Código de Ética Odontológica, aprovado pela Resolução CFO-42, de 20 de maio de 2003.

Art. 2º. Fica aprovado o Código de Ética Odontológica, que com esta se publica.

Art. 3 Esta Resolução entrará em vigor a partir de 1º de janeiro de 2013.

Rio de Janeiro (RJ), 11 de maio de 2012.

Ailton Diogo Morilhas Rodrigues, CD – Presidente.

## **O CÓDIGO DE ÉTICA E SUAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** O Código de Ética Odontológica regula os direitos e deveres do cirurgião-dentista, profissionais técnicos e auxiliares, e pessoas jurídicas que exerçam atividades na área da Odontologia, em âmbito público e/ou privado, com a obrigação de inscrição nos Conselhos de Odontologia, segundo suas atribuições específicas.

Cabe aos Conselhos profissionais e as ordens à incumbência, através de lei específica fiscalizar as profissões, função essa privativa da União, conforme a Constituição Federal, e assim, o Código de Ética Odontológica estabelece aos que atuam nessa área - **direitos, deveres, vedações e penalidades.**

Sabemos que existe legislação específica para a categoria dos Auxiliares em Saúde Bucal, no caso a Lei 11.889/08 e de legislação geral encontramos a Constituição Brasileira, Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, dentre outros.

O presente Código de Ética Odontológica se aplica de forma direta, a todos os profissionais que de acordo com legislação específica de cada categoria, são obrigados a realizarem suas **inscrições** nos Conselhos Regionais e o devido **registro** no Conselho Federal de Odontologia, observando que a essa prerrogativa deve ser cumprida pelos profissionais, clínicas odontológicas na prestação de serviços ou empresas que produzam ou comercializem produtos de uso odontológico. No caso da prestação indireta, como é o caso das operadoras de planos de convênios, de cartões de descontos, essas se consideram isentas das obrigações de inscrição e registro no órgão competente de fiscalização. Fica claro, que todos os que exercem atividades relativas à Odontologia previstas pela Lei n º 4.324 têm à autarquia federal o dever de fiscalizar o exercício profissional e, sempre que constate alguma irregularidade, e que a Odontologia esteja sendo praticada de forma ilegal, deverá juntamente com os órgãos repressivos e o Ministério Público Federal e Estadual, impedir a continuidade do ato ilícito.

**Art. 2º. A Odontologia é uma profissão que se exerce, em benefício da saúde do ser humano e da coletividade, sem discriminação de qualquer forma ou pretexto.**

Com a regulamentação das profissões de Cirurgião-Dentista (Lei nº. 5.081/66), Técnico em Prótese Dentária (Lei nº 6.710/ 79), Técnico em Saúde Bucal e Auxiliar em Saúde Bucal (Lei nº. 11.889/2008), entende-se que a designação Odontologia, não se refere somente à profissão de cirurgião-dentista, e sim também das outras profissões auxiliares, pois representa o campo de atuação de uma gama de profissionais que atuam de forma direta ou indireta com o paciente.

Cabem aos Conselhos fiscalizarem as atividades as mais diversas, apurando unicamente as atitudes administrativas, analisando a falta de ética e aplicando as sanções estabelecidas em lei, contudo, preservando os interesses coletivos.

**Art. 3º. O objetivo de toda a atenção odontológica é a saúde do ser humano. Caberá aos profissionais da Odontologia, como integrantes da equipe de saúde, dirigir ações que visem satisfazer as necessidades de saúde da população e da defesa dos princípios das políticas públicas de saúde e ambientais, que garantam a universalidade de acesso aos serviços de saúde, integralidade da assistência à saúde, preservação da autonomia dos indivíduos, participação da comunidade, hierarquização e descentralização político-administrativa dos serviços de saúde.**

**Art. 4º. A natureza personalíssima da relação paciente/profissional na atividade odontológica v<sup>is</sup> a demonstrar e reafirmar, através do cumprimento dos pressupostos estabelecidos por este Código de Ética, a peculiaridade que reveste a prestação de tais serviços, diversos, portanto, das demais prestações, bem como de atividade mercantil.**

## **CAPÍTULO II - DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS**

### **Art. 5º. Constituem direitos fundamentais dos profissionais inscritos, segundo suas atribuições específicas:**

II - guardar sigilo a respeito das informações adquiridas no desempenho de suas funções;

IV - recusar-se a exercer a profissão em âmbito público ou privado onde as condições de trabalho não sejam dignas, seguras e salubres;

VI - recusar qualquer disposição estatutária, regimental, de instituição pública ou privada, que limite a escolha dos meios a serem postos em prática para o estabelecimento do **diagnóstico e para a execução do tratamento**, bem como recusar-se a executar atividades que não sejam de sua competência legal;

**Art. 6º. Constitui direito fundamental das categorias técnicas e auxiliares recusarem-se a executar atividades que não sejam de sua competência técnica, ética e legal, ainda que sob supervisão do cirurgião-dentista.**

### **Art. 7º. Constituem direitos fundamentais dos técnicos em saúde bucal e auxiliares em saúde bucal:**

I - executar, sob a supervisão do cirurgião-dentista, os procedimentos constantes na Lei nº 11.889/2008 e nas Resoluções do Conselho Federal;

II - resguardar o segredo profissional;

III - recusar-se a exercer a profissão em âmbito público ou privado onde as condições de trabalho não sejam dignas, seguras e salubres.

## **CAPÍTULO III - DOS DEVERES FUNDAMENTAIS**

**Art. 8º.** A fim de garantir a fiel aplicação deste Código, o cirurgião-dentista, os profissionais técnicos e auxiliares, e as pessoas jurídicas, que exerçam atividades no âmbito da Odontologia, devem cumprir e fazer cumprir os preceitos éticos e legais da profissão, e com discrição e fundamento, comunicar ao Conselho Regional, fatos de que tenham conhecimento e caracterizem possível infringência do presente Código e das normas que regulam o exercício da Odontologia.

**Art. 9º.** Constituem deveres fundamentais dos inscritos e sua violação caracteriza infração ética:

I - manter regularizadas suas obrigações financeiras junto ao Conselho Regional;

II - manter seus dados cadastrais atualizados junto ao Conselho Regional;

III - zelar e trabalhar pelo perfeito desempenho ético da Odontologia e pelo prestígio e bom conceito da profissão;

V - exercer a profissão mantendo comportamento digno;

VI - manter atualizados os conhecimentos profissionais, técnico-científicos e culturais, necessários ao pleno desempenho do exercício profissional;

VII - zelar pela saúde e pela dignidade do paciente;

VIII - resguardar o sigilo profissional;

XI - apontar falhas nos regulamentos e nas normas das instituições em que trabalhe, quando as julgar indignas para o exercício da profissão ou prejudiciais ao paciente, devendo dirigir-se, nesses casos, aos órgãos competentes;

XII - propugnar pela harmonia na classe;

XIV - assumir responsabilidade pelos atos praticados, ainda que estes tenham sido solicitados ou consentidos pelo paciente ou seu responsável;



XV - resguardar sempre a privacidade do paciente;

XVI - não manter vínculo com entidade, empresas ou outros desígnios que os caracterizem como empregado, credenciado ou cooperado quando as mesmas se encontrarem em situação ilegal, irregular ou inidônea.

---

## LEGISLAÇÃO TRABALHISTA

Professora Vanessa Bacelar de Souza

---

A criação de leis trabalhistas no Brasil foi influenciada pelas transformações ocorridas na Europa, pela preocupação de vários países em elaborar leis de proteção aos trabalhadores e principalmente, pela política trabalhista do governo do presidente Getúlio Vargas e o surto industrial que viveu o país nos anos 1940.

Em 1943, foi criada a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que constitui o principal conjunto de leis que regem as relações de trabalho no país. Com o passar dos anos, muitas leis foram editadas e atualizadas, garantindo direitos e deveres dos trabalhadores brasileiros.

Existem várias normas legislativas, que regem a atuação profissional dos trabalhadores no Brasil, tais como os servidores públicos pelo regime estatutário, as normas para o profissional autônomo, para os empregados domésticos, estagiários e para a pessoa jurídica. Desta maneira, nem todos os trabalhadores estão sujeitos à CLT.

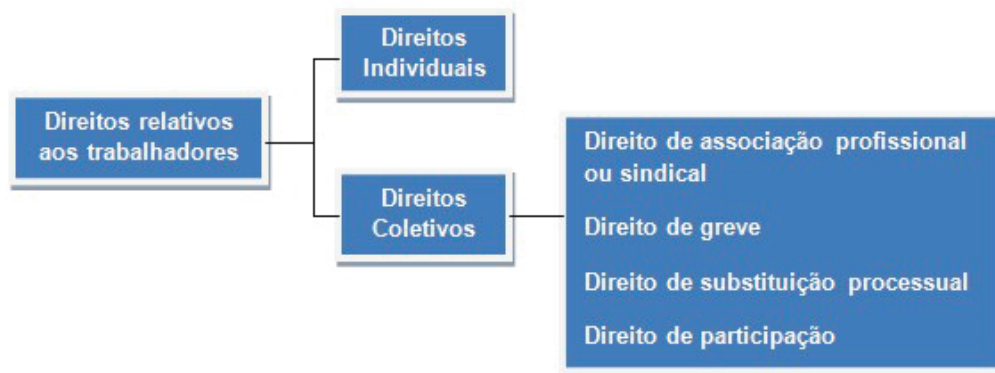
O exercício das profissões de técnicos e auxiliares em saúde bucal foi regulamentado por meio da **Lei Nº 11.889, de 24 de dezembro de 2008** e sua aprovação representou a definição de um marco regulatório muito importante, e há muitos anos esperado, no campo da gestão do trabalho em saúde. Além disso, representa um grande avanço com relação à organização sindical de auxiliares e técnicos em saúde bucal, bem como suas representações frente aos Conselhos Federal e Regional de Odontologia (Frazão & Narvai, 2011).

Assim, é muito importante que o auxiliar em saúde bucal tome conhecimento das leis trabalhistas que orientam a sua prática profissional e possa compreendê-las, de maneira a garantir seus direitos e a realizar suas atividades com qualidade e satisfação.

É importante saber que a CLT é a principal norma que rege as relações de trabalho individuais e coletivas e seu objetivo foi unificar todas as leis trabalhistas praticadas no país. Todos os empregados registrados em carteira são chamados “celetistas”. Para entender um pouco melhor sobre os direitos que a CLT estabelece, assista ao vídeo no endereço eletrônico abaixo:

<http://www.youtube.com/watch?v=RvgBin7oJ3A>

A Constituição Brasileira, de 1988 assegura no Capítulo II, artigo 6º que o trabalho é um dos direitos sociais que tem por objetivo garantir às pessoas uma existência digna. Além disso, estabelece que os direitos relativos aos trabalhadores sejam divididos em dois grandes grupos, de acordo com o esquema abaixo:



Adaptado de Lenza, P. Direito Constitucional Esquematizado, 2011).

Os Direitos Individuais dos trabalhadores estão normatizados no artigo 7º da referida Constituição e resumidamente garante os seguintes benefícios:

Seguro-desemprego, fundo de garantia por tempo de serviço (FGTS), salário mínimo, décimo terceiro salário, jornada de trabalho, repouso semanal, remuneração de serviço extraordinário, férias anuais, licença à gestante, licença-paternidade, aviso-prévio, adicionais de remuneração para atividades penosas, insalubres ou perigosas, aposentadoria, seguro contra acidentes de trabalho, etc.

Os Direitos Coletivos dos trabalhadores estão descritos do artigo 8º ao 11º da Constituição e são aqueles exercidos coletivamente, pelo interesse de todos. São eles:

- Direito de associação sindical
- Direito de greve
- Direito de substituição processual
- Direito de participação
- Direito de representação classista

Todos estes direitos estão detalhadamente transcritos na Constituição Federal Brasileira, disponível no endereço eletrônico abaixo. A partir da leitura dos artigos 7º ao 11º, você poderá compreender melhor os direitos trabalhistas:

[http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988\\_05.10.1988/CON1988.pdf](http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_05.10.1988/CON1988.pdf)

## **E com relação à profissão de Auxiliar em Saúde Bucal (ASB), o que é importante saber sobre a legislação trabalhista?**

A recente regulamentação da profissão, pela Lei Nº 11889/08 exige que os técnicos e auxiliares em saúde bucal estejam inscritos no Conselho Regional de Odontologia, para que possam exercer legalmente suas profissões, havendo assim a garantia de respaldo legal para a prática de suas atribuições (CRO-PR, 2010). A relação de documentos necessários para a inscrição de técnicos e auxiliares em saúde bucal no Conselho Regional de Odontologia do Paraná (CRO- PR) está disponível no Manual do Técnico em Saúde Bucal e do Auxiliar em Saúde Bucal do CRO-PR, disponível no endereço eletrônico a seguir:

<http://www.cropr.org.br/uploads/manuais/higiene.pdf>

As transformações nas relações de trabalho ocorridas nas últimas décadas e o crescente número de empregos informais no Brasil apontam as dificuldades que o país enfrenta, para adaptar suas leis trabalhistas à realidade do trabalho nos dias atuais.

Independente da forma de contratação (CLT, servidor público estatutário, entre outros) é de suma importância que o ASB tenha conhecimento de seus direitos, que são garantidos por diversas legislações trabalhistas.

Associações profissionais e sindicatos são exemplos de direitos sociais que auxiliam na defesa dos direitos e interesses coletivos ou individuais da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas.

A Lei 11.889 de 24 de dezembro de 2008 pôs fim a uma longa trajetória de esforços pelo reconhecimento legal de técnicos e auxiliares em saúde bucal, em tese, enquanto as atividades de uma profissão não são regulamentadas por lei, prevalece um espaço aberto isento de princípios norteadores que estabeleçam o perfil ideal para o exercício da profissão.

Uma vez regulamentada a profissão, é fundamental que o ASB compreenda seus direitos e deveres trabalhistas com o objetivo de desenvolver habilidades para realizar suas atividades com segurança, qualidade e responsabilidade técnica, amparado sempre pela legislação pertinente.

## ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS

Professora Vanessa Bacelar de Souza

---

Os serviços odontológicos são tão complexos quanto qualquer outro serviço administrativo, ou seja, podemos considerá-lo como um “negócio” que exige organização e disciplina.

As atividades odontológicas envolvem vários tipos de materiais, fornecedores, equipamentos, equipe de auxiliares e técnicos, contabilidade e controle de contas, atendimento dos pacientes, entre outros aspectos que exigem do cirurgião-dentista e sua equipe uma noção mínima de administração.

O trabalho administrativo do consultório é repleto de detalhes, e qualquer esquecimento pode resultar em consequências desastrosas, além de diminuir a qualidade do atendimento aos clientes e a satisfação dos profissionais da equipe odontológica.

As atividades de administração dependem do tamanho do consultório e do número de atendimentos realizados, portanto, pode ser realizado por uma pessoa ou mais, incluindo o Auxiliar em Saúde Bucal (ASB).

A Lei nº 11.889/08, que regulamenta o exercício profissional dos técnicos e auxiliares em saúde bucal, estabelece algumas competências do ASB que são de caráter administrativo:

**(...) Art. 9º** Compete ao Auxiliar em Saúde Bucal, sempre sob a supervisão do cirurgião-dentista ou do Técnico em Saúde Bucal:

VIII - registrar dados e participar da análise das informações relacionadas ao controle administrativo em saúde bucal (...).



Assim, o ASB representa um profissional de fundamental importância para a organização administrativa do consultório e para a melhoria da qualidade do trabalho odontológico.

Dentre as principais competências administrativas que o Auxiliar em Saúde Bucal deverá desenvolver podemos citar:

1. Técnicas para o controle financeiro e orçamentário do consultório odontológico (noções de contabilidade);
2. Organização do cadastro, arquivo e agendamento dos clientes;
3. Controlar a qualidade, quantidade e estoque de materiais;
4. Controlar a conservação e manutenção dos materiais, instrumentais e equipamentos de uso odontológico, identificando a necessidade de reposição dos mesmos;
5. Conhecer sistemas operacionais de alguns convênios particulares e estatais, de atendimento odontológico;
6. Controlar a necessidade e eficiência da manutenção técnica dos equipamentos odontológicos.

As técnicas para o controle financeiro e orçamentário do consultório odontológico serão estudadas na próxima unidade de estudo.

## **Organização das atividades do ASB nos serviços odontológicos**

Atividades administrativas também envolvem alguns cuidados com a abertura e o fechamento do consultório ou da clínica em que o ASB trabalha, como por exemplo: desligar o alarme ao chegar, organizar a recepção antes dos primeiros pacientes chegarem, ligar o compressor, entre outros.

Ao longo do dia deve-se auxiliar o cirurgião-dentista, resolver os problemas emergenciais com pacientes, quebra de equipamentos, além de confirmar as consultas do dia seguinte e separar os prontuários.

Deve-se estabelecer um dia por mês para enviar correspondências de aniversários e cobranças, além de outro dia para fazer as compras dos materiais de consumo necessários para o funcionamento do consultório, conforme o que está anotado no controle de estoque.

É importante lembrar que, até o final do dia deve ser verificado se todos os trabalhos protéticos necessários para o dia seguinte se encontram no consultório. Além disso, devem estar separadas todas as contas a vencer e toda a correspondência recebida.

Antes de sair, devem-se desligar todos os equipamentos, fechar portas e janelas e acionar o alarme.

Deve-se manter a ordem de todos os registros dos pacientes incluindo fichas clínicas ou prontuários e documentações radiográficas. Para isso, todos os pacientes devem ser cadastrados de modo que fique fácil encontrar sua ficha clínica quando necessário. Podem-se manter dois tipos de arquivos: um para os pacientes com tratamento em andamento e outro para todos os outros pacientes, também chamado de arquivo-morto.

Este registro pode também ser feito em programas de computador (softwares) específicos para a Odontologia, o que não dispensa o uso de uma ficha clínica escrita. Existem vários programas odontológicos disponíveis no mercado, com inúmeros recursos, além de controle de estoque, contabilidade, tabelas de honorários e odontograma.

Deve ser realizada sempre uma cópia de segurança de todos os arquivos de dados ou programa em outro meio de suporte, como CD-ROM, para evitar a sua perda. Este procedimento também é chamado backup.

Ampliar os conhecimentos na área de informática é de grande importância para o desenvolvimento de habilidades do ASB, com o objetivo de melhorar a sua atuação profissional e a qualidade das atividades administrativas no consultório.

Deve-se manter um arquivo com todos os materiais utilizados pelo consultório, além de sua quantidade, data de retirada do produto, quantidade restante no estoque, quantidade em uso, data da última compra. Desta forma, o material nunca estará em falta no estoque e ainda será possível saber quanto dura cada produto. Observe a tabela abaixo, como um exemplo de arquivo para controle de estoque.

<b>Material</b>	<b>Quantidade em estoque</b>	<b>Data da última compra</b>	<b>Data de saída</b>
Luvras	2 caixas	28/03/13	01/04/13
	1 caixa		10/05/13

Adaptado de Romero M. Administração e Organização dos Serviços Odontológicos. 2008.

O ASB como profissional responsável por grande parte das atividades administrativas e organização do serviço deve ter consciência da importância da boa utilização de sua carga horária de trabalho, para que não haja desperdício de tempo na realização das tarefas.

Estamos vivendo uma época de mudanças em nossa realidade de trabalho: o aumento da competitividade, a revolução da informação (internet, programas de computador, e-mails), a globalização e o atendimento centrado no paciente fazem com que os serviços odontológicos estejam cada vez mais organizados, bem administrados e com funções distribuídas adequadamente para uma equipe de profissionais, em que o ASB desempenha um papel fundamental.

---

## CONTABILIDADE APLICADA AO CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO (DOCUMENTAÇÃO CONTÁBIL, NOÇÕES DE CONTABILIDADE)

Professora Vanessa Bacelar de Souza

---

Os profissionais da Odontologia exercem suas atividades com pouco conhecimento específico de como administrar seus recursos financeiros, haja vista a distância que existe entre a sua área de formação profissional (ciências biológicas) e a área de administração (ciências sociais aplicadas). Entretanto, apesar de não possuírem formação específica, no cotidiano profissional acabam exercendo atividades financeiras e contábeis, ou seja: administração de caixa, controle de contas a pagar e receber, controle bancário, aplicações financeiras, entre outras.

Uma das tarefas administrativas mais importantes de um consultório odontológico é o controle financeiro e orçamentário, pois é através de um bom controle que serão obtidas as informações corretas e só assim poderá ser tomada a melhor decisão.

As atividades de controle financeiro e orçamentário exigem de quem as pratica o conhecimento básico em matemática e informática, visto que grande parte das técnicas envolvem ferramentas de contabilidade, planilhas informatizadas, entre outras.

Neste texto complementar iremos discutir, em linhas gerais, quais são as atividades mais comuns que podem ser realizadas pelo Auxiliar em Saúde Bucal (ASB), desde que orientada pelo cirurgião-dentista, para o controle financeiro e orçamentário do consultório odontológico.

Antonialli et al., 2010 conceituaram controle financeiro como o ato de coordenar, monitorar e avaliar todas as atividades da empresa por meio de relatórios com o objetivo de adequar o volume de recursos financeiros necessários para o funcionamento da empresa com o volume gerado pelas fontes destes recursos.

Na prática, para a realização de qualquer atividade administrativa de controle, é necessário que o cirurgião dentista estabeleça algumas regras e instrumentos de medida para verificar se estas regras estão funcionando, por exemplo: Definiu-se para este consultório que o horário de trabalho do ASB é das 8h às 18h e que o almoço é das 11h30min às 12h30min. Então, coloca-se um equipamento de ponto ou cria-se um livro de registro (livro ponto) e ao final do mês são feitas as análises para verificar se está ou não funcionando a regra estabelecida.

Mas, como fazer o controle financeiro do consultório?

Algumas medidas deverão ser colocadas em prática, são elas:

**Determinar custos fixos e variáveis do consultório**

**Realizar o controle de contas a pagar**

**Criar um Livro Caixa**

**Estabelecer um Fluxo de Caixa**



## Custos fixos e variáveis do consultório

---

Existem dois tipos principais de custos que são gerados por um consultório odontológico:

**Custos fixos** = custos gerais do consultório, que independem de quantos serviços forem realizados, continuarão existindo mensalmente. Exemplo: aluguel, salário dos funcionários, depreciação dos equipamentos

**Custos variáveis** = relacionados diretamente a cada serviço realizado, como compra de material odontológico, trabalhos protéticos, manutenção técnica de equipamentos.

## Controle de contas a pagar

Para o bom funcionamento do consultório odontológico, existem contas básicas a serem pagas, tais como INSS (Instituto Nacional de Seguridade Nacional) dos funcionários, ISS (Imposto Sobre Serviços) do cirurgião-dentista, anuidade do Conselho Regional de Odontologia, IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), contribuição sindical, além das contas de água, luz, telefone, internet, empregado doméstico, entre outras.

## Criar um livro caixa

O livro caixa é um registro financeiro diário de todas as entradas (receitas) e saídas (despesas) necessárias para a manutenção do consultório, através do qual o cirurgião-dentista pode visualizar o quanto entra, o quanto sai, de onde vem e para onde vai o dinheiro. Este é um recurso indispensável para a definição de metas de que tenham como objetivo o desenvolvimento e crescimento do consultório odontológico. O livro caixa pode ser elaborado por escrito ou em uma planilha informatizada (exemplo: planilha do programa Excel, da Microsoft). Também pode auxiliar o cirurgião-dentista na declaração anual de seu imposto de renda. Observe a tabela abaixo, como um exemplo de livro caixa de um consultório odontológico:

<b>Livro Caixa</b>			
Data	Descrição	Valor recebido	Valor pago
dd/mm/aaaa	NF 5445Dental X		R\$ 588,00
dd/mm/aaaa	Recibo 59 – Fulano de Tal	R\$ 1.000,00	
dd/mm/aaaa	NF 56678 – Superm. Mat. limpeza		R\$ 60,00
dd/mm/aaaa	Recibo 60 - Sicrano	R\$ 77,00	
TOTAL		R\$ 1.077,00	R\$ 648,00
RECEITA LÍQUIDA		R\$ 429,00	

## Estabelecer um fluxo de caixa

Fluxo de caixa é um instrumento de gestão que permite visualizar a situação financeira do consultório odontológico, ou seja, é possível saber exatamente se haverá falta ou sobra de caixa em um determinado período.

Assista ao vídeo no endereço eletrônico abaixo, para entender um pouco mais sobre fluxo de caixa:

<http://www.youtube.com/watch?v=A4-W24F57Fc&feature=related>

Além de ser uma atribuição administrativa estabelecida pela Lei nº 11.889/08 é comum o ASB ser o profissional responsável pelo registro e organização das atividades de controle financeiro e orçamentário de um consultório odontológico.

Isto exige um comportamento profissional proativo, aptidão para saber “negociar” o melhor preço com fornecedores, assim como prazos e pagamentos.

O sucesso financeiro da empresa (neste caso, do consultório odontológico) garante, na maioria das situações, um ambiente de trabalho agradável, com profissionais satisfeitos e remunerados de maneira justa, de acordo com seu desempenho e motivação profissional.

Por isso, é muito importante que o ASB procure apropriar-se cada vez mais de temas como contabilidade, matemática básica e informática e, assim, demonstrar que além de todas as atribuições técnicas, é um profissional capaz de tornar-se um dos principais responsáveis pelo desenvolvimento e crescimento do consultório odontológico.

## ETIQUETA PROFISSIONAL

Professora Vanessa Bacelar de Souza

---

O Auxiliar em Saúde Bucal (ASB) representa na colaboração fundamental na produtividade e na melhoria da qualidade do trabalho no consultório odontológico, principalmente quanto à melhor utilização do tempo profissional e à recepção do paciente.

Rita e Duarte, 2008 afirmaram que o ASB pode ser comparado com o carro abre-alas num desfile de escolas de samba: é ele que vai chamar a atenção dos jurados e dos espectadores para o início de um belo desfile. As autoras chamam a atenção para a importância que os pacientes dão às atitudes do ASB, pois são o reflexo daquilo que imaginam ser o procedimento do próprio cirurgião-dentista (CD).

Descreveremos aqui algumas particularidades capazes de direcionar as atitudes do ASB, objetivando a qualidade no atendimento e a harmonia no ambiente de trabalho.

É a maneira de se comportar em todas as situações com o objetivo de ser agradável e não provocar constrangimentos. A etiqueta baseia-se em um conjunto de regras que visam um relacionamento harmonioso, pautado em atitudes educadas e uso do bom senso. Envolve ainda práticas de boas maneiras, desde o atender ao telefone (tom de voz) até a aparência pessoal (maneira de se vestir).

## Etiqueta profissional

Selecionamos alguns elementos considerados muito importantes para o uso da etiqueta profissional no trabalho diário do ASB. São eles:

Apresentação pessoal

Características pessoais

Agendamento de pacientes (clientes)

Atendimento telefônico

## Apresentação pessoal

---

A apresentação pessoal de um profissional da área da saúde está associada a alguns cuidados diários para manter uma boa aparência. Podemos listar os seguintes cuidados com a aparência, que o ASB deve observar:

- Higiene pessoal: banho diário e uso de perfumes, creme e desodorantes de fragrância leve.
- Higiene bucal: manter o hálito agradável e não fumar durante as horas de trabalho.
- Cabelos: limpos, penteados e de preferência mantidos presos. Unhas: limpas, curtas e se pintadas optar por cores discretas.
- Vestuários: se não usar uniforme, optar por roupas de cores claras e discretas, evitar decotes e peças transparentes.
- Acessórios: dentro da sala clínica é vetado o uso de anéis, alianças, pulseiras e relógios.
- Perfumes: seu uso é indispensável, mas atenção às fragrâncias e quantidades usadas.
- Hábitos: evitar roer unhas, mascar chicletes, entre outros. É vetado o uso do cigarro durante as horas de trabalho.



## Características pessoais

---

As características pessoais estão associadas ao comportamento que o ASB deverá manter diante de sua equipe de trabalho e das pessoas que serão atendidas. As principais são:

- Pontualidade: regra indispensável e muitas vezes desrespeitada.
- Sigilo: o segredo profissional estabelecido no código de ética odontológica deve ser respeitado.
- Educação: utilizar palavras de cortesia, tais como: obrigada, por favor, desculpe-me.
- Paciência: respeitar os limites de cada um.
- Iniciativa: o ASB pode tomar iniciativas sem que o CD tenha, necessariamente, que dar as ordens.
- Profissionalismo: manter sempre a postura profissional, mesmo diante dos problemas.
- Boa vontade: é necessário que o ASB recicle seus conhecimentos e esteja sempre pronto aos novos ensinamentos.
- Disposição: procurar manter-se bem, sempre em equilíbrio.

## Agendamento de pacientes (clientes)

---

A marcação de consultas com horário definido é importante para o atendimento personalizado do paciente. Para isto, devem ser seguidas algumas regras de etiqueta profissional:

- Os pacientes deverão ser comunicados de alguns deveres por escrito, por exemplo: chegar no horário determinado;
- Se o CD orientar que a consulta seja desmarcada, fazê-lo informando o motivo do cancelamento ao paciente e se possível, agendando-o imediatamente para outra data;
- Se houver atraso do CD com o paciente anterior ou com seu horário de chegada, o paciente deve ser imediatamente informado;
- O ASB deverá entrar em contato com os pacientes agendados no dia anterior, permitindo em caso de desmarque, o agendamento de outra pessoa e evitando momentos ociosos no consultório.

## Atendimento telefônico

---

O atendimento telefônico, muitas vezes, é uma atribuição fundamental do ASB, que irá agendar consultas, fazer cotações de preços de compra, conversar com os técnicos em manutenção de equipamentos. Desta maneira seguem algumas regras de atendimento telefônico:

- Sempre identificar o local de onde está falando, quem está falando e o cumprimento cordial (bom dia, boa tarde...);
- Atender as ligações, sempre que possível, aos primeiros toques;
- Nunca deixar a pessoa que está do outro lado da linha, esperando por muito tempo;
- Crie o hábito de anotar todos os recados, com nome, assunto, data e horário da ligação;
- Nunca confie exclusivamente na sua memória;
- O telefone da clínica odontológica é de exclusividade do serviço; Evitar resolver problemas pessoais no horário de trabalho;
- Mostre ao paciente a sua importância para o consultório, deixando-o sempre satisfeito com o atendimento;