

**FICHA RESUMO DE UNIDADE CURRICULAR**  
**ANO LETIVO DE 2020-2021**

**CURSO DE CTeSP EM APOIO AO CONSULTÓRIO MÉDICO E DENTÁRIO**

**Unidade curricular:**

Técnicas de Secretariado Clínico e Arquivo

Curricular Unit:

Clinical Secretariat Techniques and Archive

**Objetivos da unidade curricular e competências a desenvolver (1000 caracteres);**

Esta unidade curricular tem por objetivos dotar os futuros profissionais de apoio a consultório médico e dentário de conhecimentos específicos sobre secretariado clínico, desenvolvendo aptidões nas áreas de organização, secretariado, apoio administrativo e gestão de informação, que lhes permita desenvolver a sua atividade com responsabilidade, iniciativa e de forma autónoma.

Objectives of the curricular unit and competences to be developed (1000 caracteres)

This curricular unit aims to provide future professionals to support medical and dental practice with specific knowledge about clinical secretariat, developing skills in the areas of organization, secretariat, administrative support and information management, which allows them to develop their activity responsibly, initiative and autonomously.

**Conteúdos programáticos (1000 caracteres):**

1. Competências e funções do profissional de secretariado no contexto de apoio a consultório médico e dentário; 2. Posicionamento na estrutura organizacional - níveis e graus de responsabilidade; 3. Os diferentes tipos e metodologias de comunicação; 4. O atendimento ao cliente/utente; 5. Metodologias para a organização do trabalho; 6. Planeamento, execução e gestão de processos; 7. Gestão do tempo e definição de prioridades; 8. O trabalho em equipa multidisciplinar; 9. Tratamento da informação e gestão do arquivo; 10. Gestão de reclamações; 11. O regulamento geral de proteção de dados; 12. Regras protocolares e relações públicas.

Syllabus (1000 caracteres)

1. Skills and role of the secretarial professional in the context of supporting the medical and dental practice; 2. Positioning in the organizational structure - levels and degrees of responsibility; 3. The different types and methodologies of communication; 4. Customer/user service; 5. Methodologies for work organization; 6. Planning, execution and management of processes; 7. Time management and priority setting; 8. Multidisciplinary team work; 9. Information handling and file management; 10. Complaints management; 11. The general data protection regulation; 12. Protocol rules and public relations.

**Referências bibliográficas (máximo três títulos):**

Santos, P. M. (2019). Secretariado e Estratégia Organizacional. Edições Esgotadas.  
Borges, M. (2015). Secretariado: Uma visão prática. (3ªed.). ETEP - Edições Técnicas e Profissionais.  
Morgado, S., & Costa, T. F. (2013). Técnicas de Secretariado 1 - Ensino Profissional. Areal Editores.  
Lei n.º 58/2019 de 8 de Agosto - Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).