



# PROTOCOLO DE CONDUTAS



Instituto  
**Cerâmica**  
ESTÉTICA DENTAL

## Apresentação

Desde sua fundação, em 2006, o Instituto Cerâmica adotou como premissa que suas próteses teriam a estética como aliada e a tecnologia como meio pelo qual seus trabalhos ganhariam em beleza, inovação e agilidade. Suas peças refletem a precisão e a habilidade do técnico e o olhar sensível do artesão. Tudo isso sem que se descuide da adoção de rigorosos controles de qualidade e sem abrir mão da *expertise* obtida por meio da prática e de um extenso conhecimento da área.

É esse profundo conhecimento que habilita a equipe do nosso Instituto a desenvolver soluções que respondam às necessidades dos nossos clientes. A estes clientes, nos preocupamos em oferecer soluções que lhes possibilitem:

**Aumentar a produtividade**

**Reduzir os custos de operação**

**Gerar maior rentabilidade**

**Potencializar a satisfação do paciente, com um produto de alta qualidade**

Para que essa parceria seja mais eficaz, criamos este material. Ele é um instrumento para que você entenda como funciona o Instituto Cerâmica. O objetivo é concentrar as informações mais importantes, de maneira a agilizar os processos e deixá-lo com tempo livre para as coisas que são realmente importantes para a sua atuação profissional. Se preferir, este Protocolo de Condutas está disponível em meio digital, no endereço [www.institutoceramica.com.br](http://www.institutoceramica.com.br)

## Início das operações

A relação laboratório/dentista é uma parceria que envolve uma série de responsabilidades e muita confiança. Para que tenha início, o Instituto Cerâmica solicita o preenchimento de um cadastro, em sua secretaria. Essas informações são fundamentais para que a secretaria do Instituto Cerâmica possa disponibilizar todo o material necessário à requisição de trabalhos. Mas, atenção: nossos cadastros ficam inicialmente bloqueados. Somente após a assinatura do Termo de Compromisso, incluso ao final deste documento, contendo os termos e condições de nossa parceria, ocorre o desbloqueio e o início efetivo das operações.

## Recomendações técnicas

Algumas recomendações deverão ser seguidas à risca, de maneira que possamos garantir a qualidade de nossos serviços e a transparência da parceria que ora iniciamos. São elas:

### Preparo dental

O sucesso dos trabalhos confeccionados somente poderá ser assegurado quando as normas exigidas e espessuras mínimas forem rigorosamente observadas.

Orientações gerais:

- Preparo regular e bem definido
- Sem margens e ângulos afilados
- Preparo de ombro com margens internas arredondadas e/ou preparo com chanfro profundo
- As dimensões indicadas devem respeitar as espessuras mínimas necessárias para as restaurações a serem confeccionadas

- Afastar a gengiva por meio da técnica de sua preferência (uso do fio retrator, casquete de moldagem etc).

## Moldagem

As moldagens devem ser feitas com moldeira de aço inox e em silicone de boa qualidade, seguindo rigorosamente as especificações técnicas do fabricante, em arcada total, tanto o modelo de trabalho quanto o antagonista, mesmo que seja apenas um dente a ser restaurado.

## Cimentação

O condicionamento da restauração e do preparo dependem do método, indicação e também do material de cimentação.

**Consultar as Instruções para Uso do respectivo material de cimentação em relação ao procedimento detalhado do processo.**

## Registro de mordida

Deve ser feito em resina, silicone ou material específico para registro oclusal.

**Não utilizar cera para tomada de registro oclusal, uma vez que, para a finalidade a que se destina, a mesma não oferece estabilidade e fidelização suficientes.**

## Vazamento de gesso

No caso de vazar o modelo em consultório, dar preferência ao gesso especial, tipo V, seguindo rigorosamente as especificações indicadas pelo fabricante.

**Para mais informações técnicas, acesse [www.institutoceramica.com.br](http://www.institutoceramica.com.br)**

## Visita técnica

---

Reuniões técnicas, tanto no laboratório quanto no consultório, deverão ser marcadas com antecedência mínima de 48 horas, a fim de que o técnico possa planejar sua agenda, evitando atrasos e transtornos desnecessários.

## Solicitação de pedidos

---

Serão disponibilizados formulários de requisição e cadastro, cujas folhas deverão ser preenchidas a caneta e em letra legível, inclusive seus campos obrigatórios, para que não haja dúvidas em relação aos trabalhos que serão executados. A via encaminhada ao laboratório será escaneada e arquivada para posteriores consultas.

Os trabalhos só entrarão em produção desde que seus componentes, antagonistas, registro de mordida, modelo de referência, cor e outras especificações necessárias constem no material enviado.

## Tabela de preços

---

O Instituto Cerâmica resguarda-se o direito de atualização anual de sua Tabela de Preços. Todavia, sempre que a matéria-prima para execução for importada e seus custos sejam cotados em moeda estrangeira, os custos da conversão em moeda nacional serão de responsabilidade do dentista.

## Orçamentos

---

Orçamentos dos pedidos devem ser solicitados com antecedência, de maneira a evitar situações de conflito. Poderão ser enviados por e-mail ou impressos. Nesse caso, serão entregues por motoboy, mediante pagamento de taxa de entrega.

## Embalagens

A embalagem é fundamental para a proteção dos produtos contra vibrações, impactos, perfurações e compressões passíveis de ocorrer durante o manuseio, transporte e armazenagem. É necessário adequá-la ao material, levando em conta a fragilidade e a complexidade do molde. Solicite ao Instituto Cerâmica caixas próprias para a embalagem de seus pedidos.

Orientações gerais:

- Troqueis e componentes devem ser acondicionados em potes e calçados com algodão ou gaze
- Modelos e moldagens devem ser embrulhados em papel toalha macio
- Todo material deve ser posto dentro da caixa apropriada e calçado com papel, para evitar que se danifique durante o transporte
- **NUNCA MANDE SEU MATERIAL EM SAQUINHOS DE PAPEL OU PLÁSTICO.**

## Coletas

O cliente deverá solicitar a coleta somente quando o material estiver devidamente preparado\*. O material será coletado em dois horários:

- **MANHÃ:** para os trabalhos solicitados até as 18 horas do dia anterior;
- **TARDE:** para os trabalhos solicitados até as 12 horas (meio-dia) da manhã em curso.



\*A retirada do serviço no consultório poderá ser facilitada se o material for separado com antecedência. Essa conduta agiliza o trabalho do mensageiro e evita a cobrança de taxa, que ocorre quando o mensageiro tem de voltar.

## Análise de risco

Para minimizar a ocorrência de repetições, todo trabalho enviado passa por uma análise de risco em que pode ser aprovado ou não, mas sempre de maneira a preservar as condições mínimas para sua execução. Os critérios são:

- Preparo dental respeitando as normas e espessuras mínimas exigidas para as restaurações a serem confeccionadas
- Moldeira de aço inox
- Qualidade da moldagem ou modelo
- Visibilidade do término do preparo
- Registro de mordida
- Cor do substrato dental

## Seleção de cor

---

A tomada da cor dos dentes é um dos processos mais difíceis, uma vez que cada observador tem uma percepção de cor diferente. Além disso, fatores como iluminação, compatibilidade de escalas de cores, escalas de caracterização, fotografias, mapeamento e os materiais escolhidos influenciam nesse processo de escolha da cor.

Recomendamos que a escolha da cor seja feita no laboratório, pelo técnico que vai executar o trabalho. Nesse caso, é necessário que a secretária do dentista ou o próprio paciente façam o agendamento junto à secretaria do laboratório, com antecedência mínima de 24 horas.

## Prova do trabalho

---

Para a maioria dos trabalhos são necessárias uma ou mais provas, a fim de se obter um bom resultado. Porém, como o serviço de motoboy é terceirizado, esse custo é controlado, de maneira a não incidir sobre os custos dos produtos.

Para cada produto confeccionado no laboratório existe uma estimativa do número de provas avaliadas como suficientes para cada caso. Sempre que esse número for extrapolado, haverá cobrança adicional. Consulte nossa Tabela de Provas.

Provas sobressalentes originam também a cobrança da taxa de entrega, por corrida.

## Controle de qualidade

---

Os trabalhos realizados passam, tanto na fase de prova quanto de finalização, por um rigoroso controle de qualidade. Nosso padrão de qualidade adota os seguintes critérios de avaliação:

- Adaptação marginal
- Pontos de contato
- Ajuste oclusal
- Anatomia e estética
- Cor, forma e função

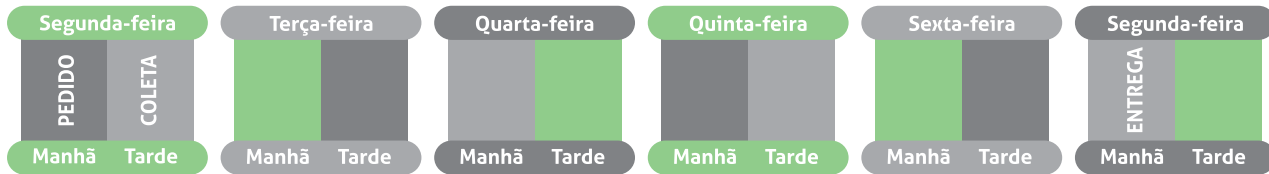
## Termo de responsabilidade

---

Após avaliação do trabalho, sendo constatadas irregularidades - problema de moldagem, preparo, vazamento, componentes, antagonistas, registro de mordida, modelo de referência, cor do substrato e/ou outras especificações necessárias ou tratamento não recomendado por nós - o contratante será imediatamente comunicado. Se ainda assim autorizar sua realização, terá que enviar, por e-mail, o Termo de Responsabilidade, resguardando o Instituto Cerâmica de responsabilidades futuras. Caso ocorra a repetição do respectivo trabalho, será gerada uma nova cobrança. O trabalho só será liberado para produção após o recebimento do e-mail constando a autorização.

## Prazos de entrega

Com um prazo médio de execução de até 5 (cinco) dias úteis\* contados a partir do 1º dia subsequente à coleta, desde que seus componentes, antagonistas, registro de mordida, modelo de referência, cor e outras especificações necessárias constem no material enviado\*\*.



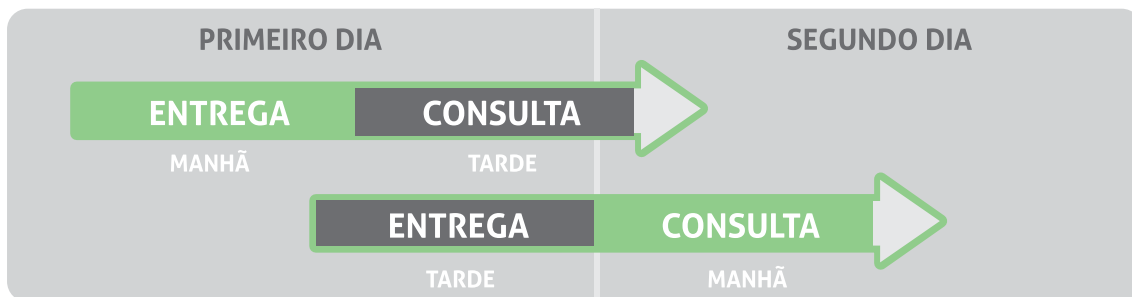
\* Dependendo da disponibilidade, poderão ser necessários mais ou menos dias úteis para a entrega do trabalho. Veja os anexos "Tabela de Prazos" e/ou "Tabela de Provas", conforme a necessidade.

\*\* Serão acrescidos 30% no valor dos trabalhos solicitados em caráter de urgência.

## Entrega

Os trabalhos serão entregues em dois horários:

- **MANHÃ:** para os trabalhos cuja consulta será no turno da tarde ou posterior.
- **TARDE:** para os trabalhos cuja consulta será no turno da manhã do dia seguinte ou posterior.



- **No caso de qualquer intercorrência, que venha a impossibilitar a entrega do trabalho no prazo combinado, o cliente será imediatamente comunicado e uma nova data será acordada entre as partes.**

## Faturamento/Cobrança

Uma empresa depende de sua gestão financeira. Reconhecendo que o profissional ajusta seu fluxo de caixa à relação comercial estabelecida com o paciente, sugerimos que leve em conta também as nossas condições de pagamento.

A cobrança e o pagamento ocorrem mensalmente, de acordo com o seguinte cronograma:

- Trabalhos finalizados entre o 1º e o último dia do mês serão faturados no 1º dia do mês seguinte, com vencimento no dia 5 (cinco) do respectivo mês, independentemente de a peça ter sido instalada em boca;
- A fatura será enviada por e-mail, sem custo, ou impressa, via motoboy, com taxa de entrega;
- Caso o pagamento não seja realizado até o dia 5, no dia posterior será realizada uma cobrança verbal, confirmada por meio eletrônico. Se ainda assim não constar a baixa do pagamento em nosso sistema até o dia 7 (sete) serão adotados os seguintes procedimentos:

1- Cessão imediata do fornecimento de pedidos

2- Emissão de boletos bancários com juros de 1% ao mês e multa de 10% por dia de atraso, no valor integral do faturamento e vencimento para o 12º dia do mês em curso

3- Após 12 dias do faturamento, considerada como data limite para pagamento, os boletos serão encaminhados para cobrança em cartório

#### Atenção:

- 1) Se as datas do vencimento ocorrerem em finais de semana ou feriados, o pagamento deverá ser feito no dia anterior ao vencimento.
- 2) Em função do recesso de fim de ano os pedidos finalizados até o último dia de trabalho do mês de dezembro geram boletos bancários automáticos, com vencimento para o dia cinco (5) de janeiro.

## Formas de pagamento

---

O pagamento poderá ser feito de acordo com as opções listadas abaixo:

- Pagamento à vista: dinheiro, cheque, cartão de débito, boleto bancário\* e/ou transferência eletrônica. Para o Instituto Cerâmica pagamentos realizados até dois dias após a entrega do material são considerados como pagamentos à vista.
- Pagamento parcelado 1: em até 3 (três) vezes, com juros de 2% ao mês, com entrada de 50% e o restante em 30 e 60 dias com cheques pré-datados.
- Pagamento parcelado 2: cartões de crédito (Visa, MasterCard, Diners, American Express), em até 3 (três) vezes com juros de 2% ao mês.

**\* O boleto é registrado em cartório e está sujeito a protesto após 5 (cinco) dias a partir do seu vencimento.**

Sempre que realizar o pagamento em cheque ou dinheiro, lembre-se de protocolar e colher assinatura do mensageiro. Essa providência aumenta sua segurança e nos auxilia com nossos sistemas de controle.

Pagamentos realizados por meio de depósito bancário devem ser escaneados e enviados por e-mail.

## Repetições e reparos

---

Em caso de repetições ou reparos dos trabalhos, os custos laboratoriais serão de responsabilidade de quem cometeu a falha.

#### Laboratório:

- Cor, recorte de troquel, montagem em articulador, anatomia, adaptação marginal, ajuste oclusal, fraturas das peças, entre outros.

#### Clínica:

- Preparo, afastamento gengival, registro de mordida, moldagem, provas, ajustes, seleção de cor, cimentação entre outros.

## Garantias

---

O Instituto Cerâmica oferece, após a conclusão de seus trabalhos, 1 (um) ano de garantia para defeitos de fabricação. Caso haja a necessidade de reparo e/ou repetição, o Instituto Cerâmica adotará como procedimento:

- Refazer ou reparar o produto original, sem custo adicional para o cliente.

- Refazer um produto diferente e/ou de maior valor, cobrando apenas a diferença de custo.
- Emitir carta de crédito a ser utilizada em trabalhos futuros, para reembolso em casos de devoluções.

Essa garantia pode ser alterada em caso de:

- O cliente optar por ir à frente com uma opção de tratamento não recomendada pelo Instituto Cerâmica\*
- Erros ou omissão de informação na ordem de serviço
- Perda da OS (Ordem de Serviço) ou do material
- Mau uso do trabalho produzido
- Quebras de fora de operação

\* **A notificação do risco será comunicada ao cliente e documentada com antecedência.**

## Conclusão

O Instituto Cerâmica atesta que, ao escolhê-lo, o dentista tem a garantia de que terá um atendimento profissional e respeitoso. E isso se refletirá em sua relação com seus pacientes, importante elo desse círculo virtuoso.

Esperamos, sinceramente, que essa parceria seja duradoura e que estabeleça uma relação calcada em um compromisso bilateral: você ganha rentabilidade, qualidade e profissionalismo; nós ganhamos sua fidelidade e amizade.

**Trabalhamos para encantar você e, por isso,  
queremos lhe dizer:**

**SEJA BEM-VINDO!**

Atenciosamente,

**Geraldo Alves  
Diretor  
Instituto Cerâmica**