



**FACULDADE DE TEOLOGIA, FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
GAMALIEL CENTRO EDUCACIONAL E CULTURAL DA AMAZÔNIA CURSO
DE ODONTOLOGIA**

**LUAN CARLOS CORREA DA SILVA
JEFFERSON BEZERRA LEOTÉRIO DA SILVA**

**PLANEJAMENTO E SIMULAÇÃO DE MODELO DE
GERENCIAMENTO EM CLÍNICA ODONTOLÓGICA EM UM CURSO DE
GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA**

Tucuruí-PA

2024

Rua Gamaliel nº 11- Jardim Marilucy - CEP 68459-490 - Tucuruí - Pará
Fone: 0800 580 0603
www.gamalielvirtual.com.br

Luan Carlos Correa da Silva
Jefferson Bezerra Leotério da Silva

**PLANEJAMENTO E SIMULAÇÃO DE MODELO DE
GERENCIAMENTO EM CLÍNICA ODONTOLÓGICA EM UM CURSO DE
GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação
apresentado a Faculdade De Teologia, Filosofia
e Ciências Humanas Gamaliel, como requisito
parcial para obtenção de grau de Bacharel em
Odontologia.

Orientador: Camilla Oliveira Ramos

Tucuruí-PA

2024

Luan Carlos Correa da Silva
Jefferson Bezerra Leotério da Silva

**PLANEJAMENTO E SIMULAÇÃO DE MODELO DE
GERENCIAMENTO EM CLÍNICA ODONTOLÓGICA EM UM CURSO DE
GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação
apresentado a Faculdade De Teologia, Filosofia
e Ciências Humanas Gamaliel, como requisito
parcial para obtenção de grau de Bacharel em
Odontologia.

Orientador: Camilla Oliveira Ramos

Data da apresentação: ___/___/___

Banca Examinadora:

_____ - Orientador (a)

Professor (a)

_____ - Avaliador (a)

Professor (a)

_____ - Avaliador (a)

Professor (a)

Conceito: _____.

Tucuruí-PA

2024

RESUMO

Este trabalho realiza uma análise aprofundada sobre o gerenciamento de uma clínica odontológica, considerando diversos aspectos fundamentais para o bom funcionamento do estabelecimento. Um foco importante será o acompanhamento dos pacientes após os procedimentos, o que inclui o agendamento de retornos e a avaliação contínua do tratamento, garantindo uma melhor qualidade de serviço e satisfação dos pacientes. Com base nas observações práticas dos acadêmicos durante a vivência na Clínica Escola de uma faculdade em Tucuruí-PA, o estudo buscará identificar pontos de melhoria no gerenciamento existente. A pesquisa foi conduzida por meio de debates e questionamentos entre os estudantes do 9º semestre de odontologia, o que proporcionou uma rica troca de experiências sobre os desafios e soluções encontrados na rotina da clínica. A partir dessas discussões, serão elaboradas conclusões e recomendações para aprimorar o gerenciamento, propondo novas estratégias que poderão ser implementadas em outras clínicas odontológicas, visando aumentar a eficiência administrativa e o cuidado com o paciente.

Palavras-chave: Gerenciamento, Clínica Odontológica e Agendamentos.

ABSTRACT

This paper conducts an in-depth analysis of the management of a dental clinic, considering various fundamental aspects for the proper functioning of the establishment. A key focus will be the follow-up of patients after procedures, which includes scheduling return appointments and continuous treatment evaluation, ensuring better service quality and patient satisfaction. Based on practical observations made by students during their experience at the School Clinic of a university in Tucuruí-PA, the study seeks to identify areas for improvement in the existing management system. The research was conducted through discussions and inquiries among 9th-semester dentistry students, providing a valuable exchange of experiences about the challenges and solutions encountered in the clinic's routine. From these discussions, conclusions and recommendations will be drawn to improve management, proposing new strategies that could be implemented in other dental clinics, aiming to increase administrative efficiency and patient care..

Keywords: *Management, Dental Clinic, and Appointments.*

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	07
2. JUSTIFICATIVA	09
3. OBJETIVOS	10
3.1 GERAL	10
3.2 ESPECÍFICOS.....	10
4. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	11
4.1 Página inicial do aplicativo (FACILITA ODONTO)	11
4.2 Menu do aplicativo.....	11
4.3 Informações do cadastro.....	12
4.4 Ficha do paciente.....	13
4.5 Agendamentos.....	15
5. DISCUSSÃO.....	17
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
7. REFERÊNCIAS	20
8. ANEXOS.....	22

1. INTRODUÇÃO

A gestão e o planejamento em uma clínica escola de odontologia são processos complexos que envolvem diversos aspectos como o cadastro de pacientes, agendamentos, controle de procedimentos e acompanhamento dos retornos. Estabelecer metas claras e objetivas é fundamental para direcionar as atividades da clínica escola, definindo os serviços a serem oferecidos, o público-alvo a ser atendido e os recursos disponíveis. Isso proporciona um ambiente mais organizado e focado em resultados, contribuindo para o sucesso da clínica e para a formação dos alunos (ROCHA, C. 2013).

A definição de metas claras e objetivas para a Clínica Escola de Odontologia é um passo fundamental, porém, nem sempre é uma tarefa fácil. Nesse sentido, a implementação de um software de gestão pode ser extremamente benéfica para a administração eficaz da clínica. Um software de gestão específico para clínicas odontológicas pode simplificar e otimizar muitos processos, desde o agendamento de consultas até o controle de procedimentos e estoques. Além disso, pode contribuir para uma melhor organização dos recursos e uma avaliação mais precisa da qualidade dos serviços prestados. A gestão de pacientes pode ser definida como um conjunto de práticas que tem por objetivo melhorar o atendimento e a qualidade do serviço prestado. Isso inclui o cadastro e manejo de informações do paciente, como o seu prontuário. (ROCHA, C. 2013).

Nesse sentido, é importante que clínicas de odontologia desenvolvam formas de organizar todas essas informações de maneira segura e de fácil acesso. Acompanhar o retorno dos pacientes é fundamental para avaliar a qualidade do atendimento e identificar áreas de melhoria. Isso pode ser feito através de pesquisas de satisfação, acompanhamento de indicadores de saúde dos pacientes e análise de dados de retorno. É importante ter um sistema eficiente que permita agendar, reagendar e cancelar consultas de forma fácil e rápida (OTONTOLOGIA NEWA", 2022).

Devido a concentração cada vez maior de consultórios odontológicos, se tornou necessário um conhecimento multiprofissional dos cirurgiões dentistas

nas inúmeras especialidades odontológicas, além também de conhecimentos sobre gestão, administração, empreendedorismo e marketing, atributos essenciais para o sucesso dos profissionais em um mercado cada vez mais saturado (BARBOSA et al., 2020).

Assim, enquanto acadêmicos, os estudantes devem estudar e obter conhecimentos sobre o perfil empreendedor, bem como adquirir as habilidades necessárias ao gerenciamento de consultórios e clínicas, inclusive em relação à sua capacidade de liderança e gerenciamento, tornando-se um profissional inovador e capacitado (BAUR et al., 2016).

2. JUSTIFICATIVA

A gestão eficiente em clínicas odontológicas é essencial para o sucesso da prática odontológica. No entanto, os cursos de graduação em Odontologia no Brasil costumam focar predominantemente em habilidades clínicas, com pouca ênfase no desenvolvimento de competências gerenciais. Esta lacuna formativa gera dificuldades para os recém-formados que desejam gerenciar ou abrir suas próprias clínicas, uma vez que não são adequadamente preparados para enfrentar os desafios administrativos e financeiros inerentes ao gerenciamento de um consultório odontológico.

Portanto, este trabalho propõe um modelo de planejamento e simulação de gerenciamento em clínica odontológica para ser aplicado no curso de graduação em Odontologia. Tal proposta visa preencher a lacuna existente na formação acadêmica e preparar os alunos para enfrentar os desafios tanto da prática clínica quanto da gestão de uma clínica odontológica.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral:

O presente trabalho tem como objetivo apresentar uma simulação de modelo de gerenciamento dos dados clínicos de maneira informatizada para a melhoria e padronização de atendimento aos pacientes, após a análise do planejamento estratégico, para otimização e maior divulgação dos serviços oferecidos para a comunidade local.

3.2 Objetivos específicos:

- Análise dos norteadores estratégicos: missão, visão e valores;
- Análise da situação atual da clínica, aspectos internos (pontos fortes e fracos) também o ambiente externo ao qual a clínica está inserida, identificando as oportunidades e ameaças;
- Houve a análise da forma de cadastramento e agendamento dos pacientes e o controle de procedimentos realizados e não realizados, retornos e faltas;
- Simular um modelo de gerenciamento informatizado para Clínica Escola (Cadastro de pacientes, prontuário eletrônico do paciente, agendamento de consultas, visualização da agenda, histórico clínico, controle de acesso dos usuários).

4. METODOLOGIA DE PESQUISA

O presente estudo foi realizado através de debates com questionamentos, entre a turma do 9º semestre de odontologia, tendo como um ponto a vivência e experiência dos acadêmicos na Clínica Escola da Faculdade. Após uma análise geral do sistema de armazenamento de dados na clínica, foram observadas pelos acadêmicos algumas oportunidades de melhorias para otimizar o acesso à essas informações.

Dessa forma, foi elaborado um planejamento entre os discentes da disciplina de Gestão e Planejamento em Odontologia para elaborar uma simulação de programa de gerenciamento, controle e gestão, almejando por meio de sua futura criação maximizar o controle de dados e o contato dos pacientes e profissionais, buscando assim maior rapidez, eficiência e agilidade na prática clínica.

A simulação do programa de gerenciamento de dados aborda etapas desde a chegada do paciente na instituição até o agendamento do seu retorno. As seguintes etapas são:

4.1 Página inicial do aplicativo (FACILITA ODONTO)

Página inicial do aplicativo intitulado “Facilita Odonto”, nome sugerido para o modelo prévio, onde pedirá login e senha do usuário. O acesso ao aplicativo será dado aos funcionários da clínica escola, onde todos terão as mesmas configurações de cadastramento, ficha de produção e agendamentos, sendo atualizada para todos os logins a partir de qualquer mudança feita no aplicativo. (figura 01)

4.2 Menu do aplicativo

Ao funcionário da clínica entrar no aplicativo, irá direcioná-lo ao menu inicial. Abrindo o menu inicial, irá se deparar com 3 ícones de configurações do aplicativo, sendo elas; cadastramento, ficha de produção e agendamentos. Irá aparecer também o nome do usuário logado, e ao lado direito, terá um ícone de uma “lupa” onde será possível buscar informações dentro do aplicativo (figura 02).



Figura 01

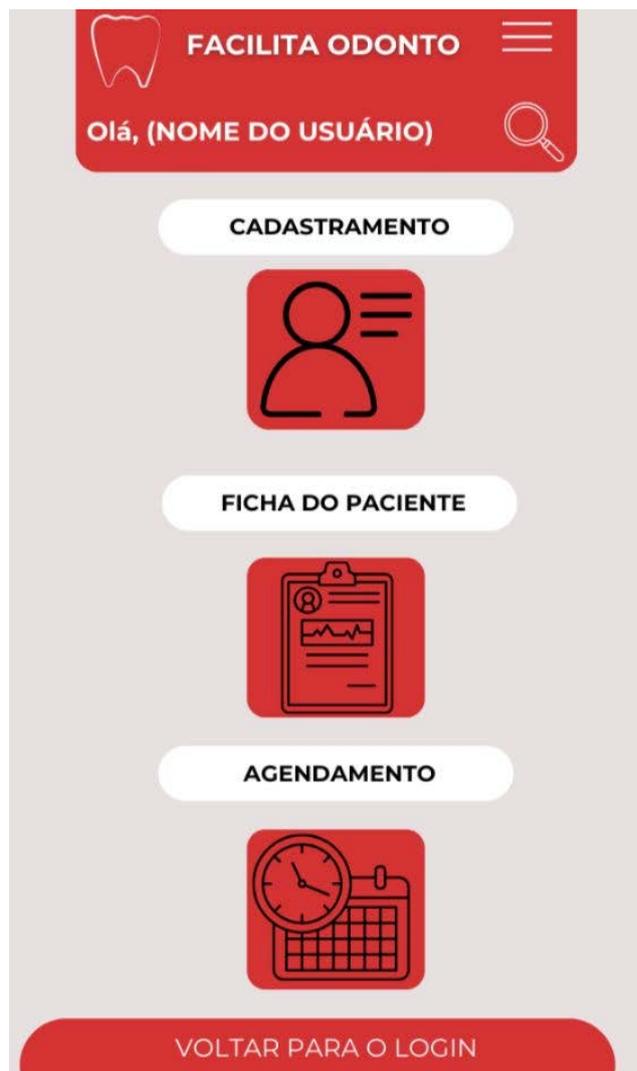


Figura 02

4.3 Informações do cadastro

Nesse momento serão mostradas na tela as informações consideradas mais importantes do paciente, como o seu nome; nome da mãe; número do documento pessoal utilizado para realizar o cadastro; número de telefone; data de nascimento (figura 03). Nessa mesma tela haverá uma aba abaixo destacada na cor cinza, que ao colocar a data de nascimento do paciente, caso ele seja menor de idade, ela ativará para o responsável colocar seus dados. Sendo preenchida os dados do paciente, será possível tirar foto do paciente para facilitar no reconhecimento das fichas.

CADASTRAMENTO

PACIENTE

NOME COMPLETO

CPF OU RG

ENDEREÇO COMPLETO

MASCULINO FEMENINO

CONTATO

QUEIXA DO PACIENTE

RESPONSÁVEL

NOME COMPLETO

CPF OU RG

CRIAR FICHA

Figura 03

4.4 Ficha do paciente

A ficha do paciente ficará disponível logo ao criar o seu cadastro, voltando ao menu inicial (figura 02), apertando no ícone de ficha do paciente, ele irá direcionar a uma barra de pesquisa onde colocaremos o nome do paciente para buscar a ficha (figura 04). Ao busca o paciente desejado, aparecerá na tela todos os dados pessoais do paciente com sua foto (figura 05), logo abaixo, os procedimentos realizados pelos alunos da faculdade, sendo possível editá-los e ter acesso ao nome do aluno, turma, data, hora de início, término e procedimento realizado, tendo a opção ainda de registro fotográfico do procedimento realizado (com autorização do paciente ou responsável) (figura 06). Para acessar essas informações, basta clicar no quadro ao lado dos procedimentos e clicar em abrir, que os mesmos irão aparecer. Ainda na aba de ficha do paciente, terá uma aba

com o nome “observações” onde nela estará os procedimentos ainda não finalizados, sendo possível editá-los assim que realizados (figura 05).



Figura 04



Figura 05

PROCEDIMENTO

ALUNO / TURMA
(NOME DO ALUNO / TURMA)

DISCIPLINA
(DISCIPLINA DO ALUNO)

DATA	INICIO	TÉRMINO
00/00/00	00:00	00:00

DESCRIÇÃO
(DISCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO)

ANEXAR FOTOGRAFIAS

Figura 06

4.5 Agendamentos

Na aba de agendamentos, ao acessá-la, será direcionado a página de busca do paciente (figura 07), onde devemos colocar o nome completo do paciente e apertar no ícone “lupa”, que direcionará para o histórico de consultas do paciente (figura 08). No histórico de consultas, aparecerá os dados do paciente com foto e logo abaixo histórico de consultas realizadas, com a data, hora, nome do aluno e turma, sendo possível verificar se o paciente compareceu ou faltou à consulta, através de símbolos (símbolo verde- paciente compareceu, símbolo vermelho- paciente não compareceu e símbolo preto de agendamento - paciente ainda irá comparecer na clínica), todos esses dados podem ser editados ao clicar em “editar”. Tendo em vista potencializar a comunicação com o paciente, haverá uma opção com o símbolo de “SMS”, para entrar em contato

através do “WhatsApp” da clínica escola e do aplicativo, tendo uma mensagem programada com o dia, hora e nome do aluno que irá realizar o procedimento.



Figura 07



Figura 08

5. DISCUSSÃO

A realidade de gerenciamento de dados na Clínica Escola apresenta características distintas do modelo digitalizado proposto neste estudo, o que evidencia a necessidade de adaptação e modernização dos processos. Atualmente, o cadastro e o manejo das informações dos pacientes são feitos manualmente, com prontuários físicos armazenados em envelopes de papel.

Esse método tradicional de organização, embora amplamente utilizado no passado, tem demonstrado limitações operacionais, como a demora no atendimento, especialmente quando o recepcionista precisa localizar o prontuário manualmente. Além disso, o controle de prontuários físicos é mais suscetível a problemas como perdas, danos e dificuldades de recuperação, conforme destacado por Silva e Oliveira (2018), que relatam que o armazenamento manual representa um risco para a continuidade dos atendimentos e a preservação de dados sensíveis.

Estudos apontam que a digitalização e o uso de softwares para gerenciamento de clínicas odontológicas contribuem significativamente para otimizar o atendimento e a organização dos dados dos pacientes. Segundo Campos e Fernandes (2020), a digitalização de prontuários melhora a segurança e facilita o acesso rápido às informações, o que reduz o tempo de espera e promove uma gestão mais integrada.

O planejamento proposto pelos discentes no 9º período de Odontologia, que inclui a criação esboço de um “aplicativo” *FACILITA ODONTO*, busca fornecer uma solução moderna e eficiente para o cadastro e o controle de informações. Esse aplicativo foi desenvolvido com o intuito de mostrar a possibilidade de um acesso centralizado às fichas de pacientes, agendamentos e relatórios financeiros, tornando o fluxo de trabalho mais ágil e seguro.

A implementação de sistemas digitais para a gestão de dados em clínicas odontológicas traz benefícios que vão além da agilidade no atendimento. Moura e Almeida (2019) explicam que o uso de prontuários eletrônicos aumenta a segurança dos dados, uma vez que é possível armazená-los em nuvens ou servidores com backup regular, reduzindo o risco de perda por danos físicos e

facilitando a atualização constante. Além disso, a digitalização proporciona uma prática mais sustentável, reduzindo o uso de papel e promovendo a conscientização ambiental.

A Clínica Escola poderia se beneficiar significativamente dessas vantagens ao adotar a ideia do aplicativo desenvolvido pelos alunos, pois esse modelo de gerenciamento torna os dados mais seguros e acessíveis em qualquer momento, aumentando a eficácia das rotinas clínicas.

A comparação prática entre o sistema atual de prontuários físicos e o sistema digital proposto possibilitará uma análise empírica das melhorias que podem ser implementadas na Clínica Escola. Segundo Garcia e Santos (2021), a implantação de tecnologias de gestão é um passo importante para clínicas que buscam otimizar processos e oferecer um atendimento de qualidade, além de desenvolver competências digitais nos futuros profissionais.

Assim, a adoção de um sistema digital como por exemplo o *FACILITA ODONTO* na Clínica Escola não apenas facilitaria o atendimento diário e a organização dos prontuários, mas também integraria os alunos a uma prática mais moderna e alinhada com as necessidades atuais da odontologia. Essa proposta representa um avanço significativo na gestão de clínicas odontológicas, preparando os futuros profissionais para um mercado de trabalho que demanda habilidades tanto clínicas quanto tecnológicas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na análise realizada, podemos sugerir que o gerenciamento informatizado da clínica odontológica será essencial para garantir o melhor atendimento aos pacientes. Recomenda-se a adoção de um sistema integrado de gestão da clínica escola, a capacitação constante da equipe e a busca por feedbacks dos pacientes para aprimoramento contínuo, com objetivo de proporcionar uma experiência agradável aos pacientes, antes mesmo do procedimento clínico.

Vale salientar que devido às limitações quanto ao conhecimento em programação, o presente artigo se trata de uma simulação, para um possível desenvolvimento de aplicativo, o qual visa proporcionar melhoria significativa no armazenamento dos dados e cadastramentos, além de aprimorar os conhecimentos de gestão e planejamento informatizado para os acadêmicos.

7. REFERENCIAS

OLIVEIRA, Franklin Learcton Bezerra de; ALMEIDA JÚNIOR, José Jailson de. Motivações de Acadêmicos de Enfermagem Atuantes em Projetos de Extensão Universitária: a experiência da faculdade Ciências da Saúde do TRAIRÍ/UFRN. *Revista Espaço para a Saúde*, Londrina, v. 16, n. 1, p. 36-44, 2015.

ALVES, Roseane Aparecida dos Reis et al. Extensão universitária e educação em doenças sexualmente transmissíveis e temas relacionados. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde*, Três Corações, v. 14, n. 2, p. 1079-1083, 2016.

CAYETANO, H. M. Is the profile of Dental students compatible with the Brazilian public health service? *Revista da ABENO*, v. 19, n. 2, p. 2–12, 2019.

MOTTA, M. A. L. et al. A importância do marketing e da administração para consultórios odontológicos. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 6, e49210615858, 2021.

BARBOSA, F. G. et al. Análise da percepção de cirurgiões-dentistas do estado da Paraíba sobre a relevância do papel da liderança e da gestão em consultórios. *Revista de Iniciação Científica em Odontologia*, v. 18, n. 1, p. 5–17, 2020.

BAUR, G. et al. Perfil empreendedor dos estudantes de odontologia da Universidade Federal de Santa Catarina. *Revista da ABENO*, v. 16, n. 2, p. 77–82, 2016.

ROCHA, C. Clínica Escola de Odontologia: a importância de um software de gestão.

ODONTOLOGIA NEWS. Clínica Escola de Odontologia: 4 motivos para utilizar um software no curso de Odontologia, 2022.

ALJADEFF, L.; KRELL, R. E.; LESCH, A. B.; PINSKY, H. M. The importance of leadership development in dental education: a student perspective. *Compendium of Continuing Education in Dentistry*, v. 34, n. 5, p. 392–394, 2013.

LIMEIRA, F. I. R.; REBOUÇAS, P. R. M.; ROCHA, E. A. L. S. S.; CATÃO, M. H. C. V. O ensino de gestão nos cursos de graduação em Odontologia no Brasil. *Revista da ABENO*, v. 18, n. 1, p. 161–169, 2018.

CAMPOS, L. P.; FERNANDES, M. G. *Digitalização de dados na saúde: estratégias para clínicas odontológicas*. Rio de Janeiro: Editora Odonto, 2020.

GARCIA, A. F.; SANTOS, R. J. *Tecnologia e inovação em clínicas de saúde: uma análise de prontuários eletrônicos*. São Paulo: Editora Saúde Moderna, 2021.

MOURA, V. L.; ALMEIDA, R. D. *Gestão de dados e segurança em clínicas odontológicas: uma abordagem prática*. Belo Horizonte: Editora Saúde Digital, 2019.

SILVA, P. R.; OLIVEIRA, T. M. *Prontuários físicos vs. digitais: eficiência e segurança na odontologia*. Porto Alegre: Editora Saúde Inovadora, 2018

8. ANEXOS

8.1 Carta de aceite da revista



CARTA DE ACEITE

Declaro para devidos fins que o artigo intitulado
**PLANEJAMENTO E SIMULAÇÃO DE MODELO
DE GERENCIAMENTO EM CLÍNICA
ODONTOLÓGICA EM UM CURSO
DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA**

De autoria de:

**Luan Carlos Correa da Silva
Jefferson Bezerra Leotério da Silva
Camilla Oliveira Ramos**

Foi aprovado pela Revista
ft e será publicado na

Edição Nº 139 - Volume 28 - Outubro 2024

Dr. Oston Mendes
Fundador e Editor-Chefe



Revistaft Multicientífica - **ISSN:1678-0817** **CNPJ:48.728.404/0001-**
22 R. José Linhares, 134 - Leblon - Rio de Janeiro - RJ- Brasil.