

18º Congresso Nacional de Iniciação Científica

**TÍTULO:** SISTEMA AUTOMATIZADO PARA AUMENTO DA PRODUTIVIDADE DE PROFISSIONAIS AUTÔNOMOS COM ENFOQUE NO SETOR ODONTOLÓGICO

**CATEGORIA:** EM ANDAMENTO

**ÁREA:** CIÊNCIAS EXATAS E DA TERRA

**SUBÁREA:** Engenharias

**INSTITUIÇÃO(ÕES):** CENTRO UNIVERSITÁRIO DO INSTITUTO MAUÁ DE TECNOLOGIA - CEUN-IMT

**AUTOR(ES):** GABRIELA XAVIER DE CAMARGO RODRIGUES, GIOVANNA MICHELON DE ALMEIDA, MARESSA PRONI FELICIANO DE OLIVEIRA, ADRIANE POUSADA AZEVEDO

**ORIENTADOR(ES):** MARCELO MARQUES GOMES

**COLABORADOR(ES):** CLAUDIA XAVIER DE CAMARGO

## **1. RESUMO**

*O dentista assume, em seu consultório, cargos de especialista, gestor, e administrador. Concentra em si diversas responsabilidades, o que demanda conhecimentos gerenciais além dos conhecimentos técnicos de sua graduação. Mesmo que o faturamento aconteça devido ao atendimento de pacientes, e esta seja a atividade mais importante e condizente com a formação do profissional, o gerenciamento da Empresa é um fator de suma importância para gerar lucros e produtividade no trabalho. Tendo em vista que profissionais hoje no mercado fazem uso de sistemas de gerenciamento para auxiliar no processo de gestão de seus negócios, este trabalho tem por objetivo mapear os processos de um consultório odontológico para, assim, identificar oportunidades de ganho de produtividade com o uso de um sistema automatizado para gestão, assim como desenvolver o sistema com as principais funcionalidades que proporcionam ganhos em gestão para o cirurgião-dentista, o que confere um diferencial competitivo ao profissional, tornando-o proeminente em seu mercado de atuação.*

## **2. INTRODUÇÃO**

O Brasil conta hoje com um total de 305.639 cirurgiões-dentistas, segundo dados disponibilizados pelo CFO (Conselho Federal de Odontologia) em março de 2018. Porém, estes estão concentrados em poucos estados brasileiros, como é o caso do Estado de São Paulo, com 29,5% do total de profissionais no país.

Ao analisar os diferenciais competitivos apresentados por outros profissionais que possuem empreendimentos semelhantes a um consultório odontológico em número de funcionários e faturamento bruto anual (Micro e Pequenas Empresas), identifica-se que a boa gestão do empreendimento é um fator determinante para a sobrevivência dele no médio à longo prazo.

A gestão de consultórios odontológicos, por sua vez, é realizada pelo próprio cirurgião-dentista, que deve administrar seu tempo entre o atendimento de pacientes e a gestão administrativa de recursos, financeira, contábil e de funcionários, além da manutenção do ambiente de trabalho. Com isso, o profissional deve concentrar conhecimentos de diversas áreas, que vão além da sua graduação, e dispor de ferramentas que o auxiliem, priorizando o tratamento dos pacientes.

A principal ferramenta disponível no mercado para promover essa integração é o sistema ERP (*Enterprise Resource Planning* - Planejamento de Recurso

Corporativo), que executa a gestão dos recursos disponíveis da empresa como um todo, e promove a integração da informação, necessária em um empreendimento.

### **3. OBJETIVOS**

O objetivo primário deste trabalho é desenvolver um sistema customizável que seja aplicável à Micro e Pequenas Empresas (MPEs) e profissionais autônomos, com ênfase em consultórios do setor odontológico.

Como objetivo secundário, tem-se a melhor utilização dos recursos disponíveis pelo profissional.

### **4. METODOLOGIA**

O método adotado no trabalho é o Estudo de Caso, uma vez que consiste em um estudo aprofundado e detalhado de um objeto. Tendo isso em vista, o trabalho também é classificado como: pesquisa-aplicada, pois promove a produção de conhecimento para aplicação de resultados; pesquisa de laboratório, que permite o maior controle das variáveis pelo intenso contato com o campo; e de profundidade explicativa, pois busca explicações e causas para gerar melhorias e otimizar os recursos do consultório odontológico.

Assim, os dados foram majoritariamente obtidos com a Dra. Claudia Xavier de Camargo, proprietária de um consultório odontológico na cidade de São Paulo, em conversas presenciais e visitas técnicas, a fim de entender sua realidade. Para compreensão da dimensão e potenciais problemas do setor, realizou-se uma pesquisa de mercado com a metodologia de Questionário, entre dentistas do estado de São Paulo. Com isso, os processos e fluxos de informação do consultório foram analisados, mapeados e representados através de um diagrama BPMN.

### **5. DESENVOLVIMENTO**

A partir do BPMN estruturado, obteve-se uma visão sistêmica do negócio para melhor identificação das oportunidades trabalhadas neste estudo. Com isso, foram identificados os processos que poderiam ser automatizados visando maior produtividade e desempenho do consultório. A automatização destes processos reduziria o tempo gasto pela dentista, ou auxiliar, em atividades administrativas rotineiras, que hoje são realizadas com base em registros manuscritos com o

agrupamento de informações de pacientes, dados de convênio, controle de materiais, preço de consultas, e também disponibilização de análise de resultados.

Para isso, realizou-se um levantamento e análise de sistemas ERP existentes no mercado, e optou-se por utilizar o Odoo, ferramenta customizável que prioriza a experiência prática e amigável de seu cliente, de forma a garantir a aceitação do usuário (Odoo, 2016) com o equilíbrio entre desenvolvimento da lógica de negócio e a interface confortável ao usuário. Sua característica de programação modular do software garante flexibilidade e escalabilidade ao sistema, que pode se adaptar aos diversos tipos e tamanhos de empresas. A criação de um software com poucas, porém essenciais, funcionalidades resulta em uma ferramenta simples e direta para o profissional, maximizando sua usabilidade e incentivando o uso de tecnologia no empreendimento.

Além disso, é importante desenvolver a gestão em consultórios por meio de um material auxiliar para melhor uso do sistema, e recomendação de cursos complementares, proporcionando uma visão mais estratégica da empresa, melhorando os seus resultados do consultório.

## **6. RESULTADOS PRELIMINARES**

Até o momento, o software em desenvolvimento na ferramenta Odoo contém 4 módulos: Fichas, Consultas, Configurações e Faturamento, que contemplam a automatização do agendamento de consultas, cadastro e gestão das fichas e histórico dos pacientes e seus convênios e gestão de materiais. Há a expectativa de incluir um módulo Financeiro, que atue sobre o controle de faturamento, fluxo de caixa, fechamento mensal e anual, controle de gastos e de contas a pagar.

Tais automatizações representam um ganho de tempo na rotina do consultório, dado que hoje a busca por informações (fichas e histórico do paciente) pode consumir até 40 minutos da carga horária disponível no dia, o que, com o sistema, precisará de segundos. Além disso, o sistema contorna o risco de perda de informação, hoje em formato físico.

## **7. FONTES CONSULTADAS**

CFO – Estatísticas. Disponível em <<http://cfo.org.br/website/estatisticas/>> 2018. Acesso em março 2018.

ODOO – Informações. Disponível em <[https://www.odoo.com/pt\\_BR/](https://www.odoo.com/pt_BR/)> 2018. Acessado em fevereiro 2018.