

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

Gestão das Instituições Federais de Educação Superior

**PRONTUÁRIO ELETRÔNICO: UMA FERRAMENTA PARA
APRIMORAR A QUALIDADE DE ARMAZENAMENTO E PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA**

Cinthya Marcia de Souza Lima

Belo Horizonte

2016

Cinthy Marcia de Souza Lima

**PRONTUÁRIO ELETRÔNICO: UMA FERRAMENTA PARA
APRIMORAR A QUALIDADE DE ARMAZENAMENTO E PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA**

Cinthy Marcia de Souza Lima

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a conclusão do Curso de Especialização em Gestão das Instituições Federais de Educação Superior.

Linha de Pesquisa: Tecnologias e Informações

Orientador: Prof. Dr. Antônio Mendes Ribeiro

Belo Horizonte

2016

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título do TCC: PRONTUÁRIO ELETRÔNICO: UMA FERRAMENTA PARA APRIMORAR A QUALIDADE DE ARMAZENAMENTO E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA

Nome do Aluno: Cinthya Marcia de Souza Lima

Trabalho de conclusão do Curso, modalidade especialização, defendido junto ao Programa de Gestão das Instituições Federais de Ensino Superior – Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais – aprovado pela banca examinadora, constituída pelos professores:

Professor Dr. Antônio Mendes Ribeiro

Avaliador

Avaliador

Belo Horizonte

2015

RESUMO

A proposta dessa pesquisa tem como objetivo investigar a necessidade de informatização do prontuário de pacientes do Centro de Apoio Seleção e Encaminhamento do Usuário (CASEU) da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Considerando-se a importância de promover a informatização, será necessária a criação de uma equipe para acompanhar todas as etapas para escolha do sistema, planejar recursos de infraestrutura e planejar o gerenciamento de risco dos processos de atendimento e treinamento do pessoal. Este estudo tem o caráter descritivo, com abordagem qualitativa constituindo-se um estudo de caso. No que se refere aos objetivos, utilizou-se como instrumento o questionário com perguntas fechadas e abertas. Os resultados da pesquisa apontaram a necessidade de informatização do prontuário eletrônico odontológico. Espera-se, que essa pesquisa possa contribuir para reestruturação do CASEU melhorando o trabalho de registro e arquivamento de informações, de modo a eliminar o arquivamento de prontuários manuais e facilitar a organização, garantindo que a informação esteja ao alcance de todos que devem ter acesso.

Palavras-chave: Prontuário de Paciente, Informatização, CASEU, Faculdade de Odontologia.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. JUSTIFICATIVA	8
3. OBJETIVOS	9
3.1 Objetivo Geral.....	9
3.2 Objetivos Específicos.....	9
4. REFERENCIAL TEÓRICO	9
4.1 UFMG - Breve Histórico.....	10
4.2 A Faculdade de Odontologia da UFMG	10
4.3 O CASEU - (Centro de Apoio Seleção e Encaminhamento do Usuário)	12
4.3.1 O Registro de Prontuário da CASEU	13
5. A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	14
5.1 A Revolução da Tecnologia da Informação	14
5.2 Prontuário Eletrônico - Conceito e Funcionalidade	16
5.3 Prontuário Eletrônico Odontológico	19
6 - METODOLOGIA	22
7- CRONOGRAMA	23
8. APRESENTAÇÃO DOS DADOS	23
9. PROJETO DE INTERVENÇÃO	26
9.1 Levantamento de Requisitos para compra do Software	27
9.2 Análise de Requisitos	27
9.3 O Projeto.....	28
9.4 Implementação	28
9.5 Os Testes	29
9.6 Implantação do Software	29
9.7 Backup do Sistema.....	29
10. CONCLUSÃO	30
BIBLIOGRAFIA	31

1. INTRODUÇÃO

Criada em 1927, a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), é uma instituição brasileira de ensino superior pública de nível federal, estruturada nos pilares de ensino, pesquisa e extensão. Estando entre as mais prestigiadas universidades do Brasil, é a maior universidade do estado, possuindo campus em Belo Horizonte e Montes Claros.

No que se refere a saúde, a UFMG oferece atendimento à população por meio do Hospital das Clínicas e do Hospital Risoleta Neves, além do atendimento odontológica realizado na Faculdade de Odontologia no campus Pampulha, sendo este alvo da pesquisa.

A Faculdade de Odontologia da UFMG foi inaugurada no Campus Pampulha no ano de 2000 após longos anos sendo sediada no centro de Belo Horizonte, ela oferece os cursos que abrangem toda a área de odontologia voltada para graduação, pós-graduação (mestrado e doutorado) e cursos de extensão. A Faculdade conta ainda com 08 Clínicas de atendimento Odontológico, nas quais são realizados atendimentos de diversas especialidades, de acordo com as necessidades dos pacientes, de todas as idades.

Os atendimentos clínicos envolvem todos os procedimentos referentes às necessidades de saúde bucal da comunidade: tratamento de canal, tratamento de gengiva (periodontal), restaurações e próteses, extrações dentais, além de atendimentos mais especializados, como por exemplo, diagnóstico e prevenção de câncer de boca e tratamentos de disfunções da articulação temporomandibular a população.

A partir do 3º período, os alunos do curso de graduação começam a ter aulas práticas nessas clínicas, supervisionados sempre pelos docentes doutores em odontologia. Os tratamentos dentários ofertados pelas clínicas da faculdade de odontologia são feitos através de um convênio entre a faculdade e o Sistema Único de Saúde (SUS). Onde o paciente tem que ser morador de Belo Horizonte, e deve se dirigir ao posto de saúde mais próximo de sua residência para que o mesmo possa cadastrá-lo em um sistema que se chama Sistema Nacional de Regulação

(SISREG). Após esse cadastro ele deve aguardar um agendamento do próprio posto para comparecer a uma consulta na Faculdade.

O Centro de Apoio Seleção e Encaminhamento do Usuário (CASEU) da Faculdade de Odontologia é o setor responsável por atender esses pacientes enviados pelo SUS, é nesse setor que são criados os prontuários do pacientes, para serem enviados para as clínicas onde começaram o tratamento.

A palavra prontuário origina-se do latim *promptuarium* e significa “lugar onde são guardadas coisas de que se pode precisar a qualquer momento” ou “manual de informações úteis” ou ainda “ficha que contém os dados pertinentes de uma pessoa”. [...] Com o tempo, chegou-se ao consenso de quão indispensáveis são os registros sobre o cuidado ao paciente e, assim, surgiu o prontuário conhecido hodiernamente. A denominação inicial de “Prontuário Médico” foi substituída por “Prontuário do Paciente”, devido às transformações na relação médico-paciente, com ênfase na defesa dos direitos dos pacientes (PATRICIO CN et al. 2011, p.03).

Atualmente os prontuários dos pacientes do CASEU são feitos de modo manual, ou seja, o setor não tem um sistema de prontuário eletrônico. Desta forma são criados os formulários desses pacientes de acordo com a guia emitida pelo SUS, e este prontuário apresenta apenas as informações básicas como os dados pessoais. Pelo fato do prontuário do paciente não ser informatizado, muitas vezes ele não é alimentado durante o tratamento que ocorre nas clínicas. Os alunos que atendem esses pacientes não descrevem nesses prontuários manuais quais procedimentos foram adotados, sendo este um dos problemas que se têm dentro do CASEU, a falta de informação nos prontuários dos pacientes.

No entanto, este é considerado pelo CASEU um dos menores problemas, a preocupação maior para os servidores da seção é referente ao arquivamento dos prontuários. O setor recebe em média 1800 pacientes ao ano, os prontuários devem ser mantidos no arquivo por um período mínimo de 10 anos, desta forma, o espaço para arquivamento desses prontuários tem sido alvo de preocupação para o setor.

Outro problema apontado é referente ao excesso de trabalho, devido a falta de informatização dentro do setor, o tempo que se leva para criar um prontuário de papel, e arquivá-lo seria muito menor se fosse feito de maneira informatizada e não ocupariam espaço físico.

Neste sentido, tendo em vista os motivos elencados acima, considero de grande relevância, proceder a uma análise sobre a forma que tem ocorrido o

trabalho no CASEU em relação ao formulário de paciente da Faculdade de Odontologia.

2. JUSTIFICATIVA

O interesse da autora em desenvolver este trabalho vincula-se ao seu exercício profissional como parte integrante do quadro de servidores técnico-administrativos do Centro de Apoio Seleção e Encaminhamento do Usuário (CASEU) da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais.

O CASEU é o setor responsável pelo atendimento ao público em geral como também ao corpo discente e docente. Os servidores lotados no CASEU são responsáveis pelo registro e arquivamento dos prontuários de papel de todos os pacientes tratados nas disciplinas de graduação e de alguns projetos de extensão.

A cada dia de consulta dos pacientes este prontuário sai do CASEU e vai para as clínicas onde é acompanhado pelos professores e alunos. O que se percebe com frequência é que devido o paciente ter a necessidade de fazer um tratamento em mais de uma clínica os alunos ou não lançam a evolução do tratamento no prontuário ou não devolvem o mesmo ao CASEU. Gerando assim, muito stress e conflitos entre os servidores do CASEU e entre os alunos e professores, além do desperdício de material, pois, um novo prontuário terá que ser feito.

Com a perda dos prontuários e conseqüentemente do registro de procedimentos efetuados repetidamente ocorre a perda do registro da produtividade, o que acarreta uma redução na arrecadação de recursos para a Faculdade de Odontologia.

Outro problema que se percebe é que devido ao fato do prontuário não ser informatizado e todo o processo de registro ser feito manualmente, com isso não é lançada a evolução do tratamento do paciente, somente os dados iniciais (dados pessoais) e em alguns casos em que clínicas o paciente está em tratamento.

A cada ano, a Faculdade de Odontologia recebe quase 2.000 novos pacientes. Todos eles são registrados em prontuários de papel, o que vem ocorrendo ao longo dos últimos anos é um aumento significativo do número de pacientes que procuram a Faculdade de Odontologia e com isso o espaço físico para armazenar a enorme quantidade de prontuários se tornou um dos maiores problemas do CASEU.

Além de servidores insatisfeitos, pois o volume de trabalho manual não condiz com o número de servidores no setor.

Diante de todas essas dificuldades levantadas acima, despertou o interesse da autora pela pesquisa, que tem como objetivo, analisar a necessidade de se implantar um sistema de Prontuário Eletrônico de pacientes para otimizar o trabalho de registro e arquivamento de informações do CASEU.

Através de um questionário aplicado aos servidores do CASEU pretende-se levantar dados para sustentar essa necessidade de informatização do prontuário através de situações enfrentadas no dia a dia.

Acredita-se que esse trabalho trará boas contribuições para a Faculdade de Odontologia, no sentido de melhorar o atendimento aos pacientes, pois através de um formulário eletrônico odontológico, todo o tratamento do paciente pode ser descrito nesse formulário, além de eliminar o arquivamento de prontuário de papel, que hoje demanda muito tempo e espaço dentro do setor.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

O objetivo deste trabalho é analisar a necessidade de se implantar um sistema de Prontuário Eletrônico de pacientes para otimizar o trabalho de registro e arquivamento de informações do CASEU.

3.2 Objetivos Específicos

- Eliminar o arquivamento de prontuários manuais;
- Facilitar a organização, a informação vai estar ao alcance de todos que podem ter acesso;
- Reduzir custos com materiais impressos.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

A revisão teórica desse projeto foi estruturada em três pilares básicos.

Através de um histórico da Faculdade de Odontologia iremos fazer uma breve apresentação do setor CASEU. Posteriormente entraremos na Tecnologia da Informação (TI) mostrando como ela exerce um papel fundamental no suporte de qualquer atividade, no qual especificaremos a área de saúde.

Trataremos em particular do prontuário do paciente do Centro de Apoio Seleção e Encaminhamento do Usuário (CASEU) da UFMG, responsável por prover os meios necessários para coletar, armazenar e processar as informações relativas à assistência prestada ao paciente durante suas consultas.

4.1 UFMG - Breve Histórico

Em 07 de setembro de 1927, o Presidente Antônio Carlos Ribeiro de Andrada assina a Lei Estadual nº 956, criando a Universidade de Minas Gerais (UMG), que posteriormente foi chamada de Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Criada com a confederação de diferentes escolas profissionais, modelo que vigora ainda hoje foi herdado desse processo, tanto em suas potencialidades quanto em suas limitações, sendo a reunião das quatro instituições de ensino superior existentes, em Belo Horizonte.

A faculdade de Direito foi a primeira a ser criada em 1892, e em 1907 surgiu a faculdade de Odontologia, a segunda a ser criada na UFMG.

4.2 A Faculdade de Odontologia da UFMG

A Faculdade de Odontologia foi fundada, em 03 de fevereiro de 1907, na cidade de Belo Horizonte, pelo Professor Manoel Teixeira de Magalhães Penido que reuniu em sua residência, um grupo de entusiastas da causa do ensino, entre eles cirurgiões dentistas, advogados, farmacêuticos e médicos, onde fundaram a faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Em 04 de agosto do mesmo ano, em um ato solene, instalou-se a Escola Livre de Odontologia de Belo Horizonte no prédio cedido pelo Presidente do Estado de Minas Gerais, Dr. João Pinheiro da Silva.

Em 1º de março de 1916, foi aprovada a constituição do corpo docente do curso de Farmácia, passando o estabelecimento a ser designado Escola de

Odontologia e Farmácia de Belo Horizonte. As duas faculdades permaneceram juntas até o ano de 1963, quando foi aprovado o projeto que separou em duas Faculdades os cursos de Odontologia e Farmácia através da Lei nº. 4208.

No ano de 2000, após quase 50 anos de jornada acadêmica com sede à Rua Conde de Linhares, a Faculdade de Odontologia da UFMG é inaugurada no campus Pampulha da UFMG. Atravessando o século XX, a Faculdade de Odontologia vem se firmando pela ousadia, competência técnica e sensibilidade social, colocando-se como referência na Odontologia brasileira. (fonte: <https://www.odonto.ufmg.br/centro-de-memoria/historia>).

A Faculdade de Odontologia oferece os cursos que abrangem toda a área de odontologia com os cursos de:

- **Graduação em Odontologia** - Com início no ciclo básico que se organiza por áreas com duração de dois anos. E depois o ciclo profissional ou ciclo profissionalizante isto é, a fase pela qual ocorre o contato e o trabalho na prática odontológica, com início no 3º período. Através dos quatro departamentos envolvidos na integralização do currículo, o aluno de Odontologia desenvolve nesse intervalo as habilidades específicas requeridas para a formação de um cirurgião-dentista integral, clínico generalista e integrante de equipe odontológica multidisciplinar, e nesta fase inicia-se o atendimento dos alunos nas clínicas da faculdade, sempre acompanhados por professores da área. Há pouco tempo a Faculdade de Odontologia iniciou o processo de reformulação da grade curricular, aprimorando o ciclo básico em ciências da saúde, melhorando seu desenvolvimento e a formação do perfil profissional. O documento de mudança curricular do curso de Odontologia, criado pela Comissão de Sistematização Curricular, foi aprovado em 13 de novembro de 2011, em uma reunião do Colegiado de Graduação. Este novo currículo traz uma estrutura com uma carga horária total de 4.050 horas e a duração do curso foi ampliada para 05 anos. Esta proposta trouxe bastante inovações, como a flexibilização curricular, pois houve uma ampliação de oferta de disciplinas optativas ofertadas pelos departamentos da Faculdade. Esta estruturação curricular propiciou uma maior aproximação entre os conteúdos das ciências básicas e as disciplinas Isoladas e com isso antecipou o início das aulas praticas nas clínicas do 4º para o 3º período.

- **Pós Graduação *lato sensu* Especialização e *stricto sensu* Mestrado e Doutorado** - Contém 07 áreas de concentração sendo elas: Especialização em Cirurgia e Traumatologia Buco-maxilo-facial, Especialização em Endodontia, Estomatologia, Especialização em Implantodontia, Especialização em Ortodontia, Especialização em Periodontia, Especialização em Prótese Dentária e Especialização em Radiologia Odontológica e Imaginologia.
- **Extensão** - As atividades de extensão são atividades obrigatórias desenvolvidas no curso de graduação da Faculdade de Odontologia. Tal característica se deve à própria natureza do curso que envolve, na prática clínica das disciplinas da graduação, o atendimento das necessidades odontológicas de setores carentes da população. Tal atendimento hoje é parte integrante da rede do Sistema Único de Saúde (SUS) sendo executado dentro de uma proposta global da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte. Além das disciplinas clínicas da graduação, também faz parte do currículo da Graduação a disciplina Estágio Supervisionado, oferecida no nono período, oportunidade em que os alunos se inserem na rede pública de Belo Horizonte e outros municípios participando regularmente do planejamento e execução das políticas de saúde ali desenvolvidas.

4.3 O CASEU - (Centro de Apoio Seleção e Encaminhamento do Usuário)

O setor CASEU, pertence ao setor de Órgãos e Comissões Permanentes de Logística Acadêmico Administrativa. Ele é responsável pelo atendimento ao público em geral como também ao corpo discente e docente. Atualmente ele conta com 03 servidores técnico-administrativo, além de uma telefonista, e 03 adolescentes da Cruz Vermelha (menor aprendiz). Este setor tem como função cuidar de todo o processo de registro de prontuário dos pacientes de 07 das 08 clínicas da Faculdade.

Em 2013 foram registrados 1584 prontuários de pacientes, já em 2014 foram 2110 novos pacientes e em 2015 mesmo com uma greve de 04 meses dos

servidores técnico-administrativos, onde o setor permaneceu praticamente parado, o setor já registrou até o momento 1339 registros de prontuários.

Os tratamentos odontológicos ofertados pelas clínicas da Faculdade de Odontologia são feitos através de um convênio entre a Faculdade e o Sistema Único de Saúde (SUS). Onde o paciente tem que ser morador de Belo Horizonte, e deve se dirigir ao posto de saúde mais próximo de sua residência para que o mesmo possa cadastrá-lo em um sistema que se chama SISREG e aguardar o agendamento do SUS para realizar o tratamento. Após esse cadastro ele deve aguardar um agendamento do próprio posto para comparecer a uma consulta na Faculdade.

- **Especialidades Agendadas via SUS são:**

- Procedimentos Básicos (Limpeza, remoção de cáries e restauração);
- Endodontia (Tratamento de Canal);
- Periodontia (Tratamento de Gengiva);
- Cirurgia (Extração de dentes em geral);

A Faculdade não realiza as avaliações, o paciente já vem do posto com as demandas citadas a cima para ser tratada. Ao chegar à Faculdade de Odontologia ele é atendido pelo CASEU e encaminhado à clínica correspondente ao tratamento recomendado pelo SUS.

4.3.1 O Registro de Prontuário da CASEU

O CASEU é o setor responsável por montar os prontuários dos pacientes em tratamento enviados à Faculdade através do SUS. Esses prontuários são montados e entregues em branco nas clínicas para que os alunos preencham com as informações do paciente e ao longo do tratamento vão inserindo informações sobre a evolução do tratamento do paciente, junto a este prontuário vai anexa a guia do SUS.

Após a finalização do tratamento o CASEU recolhe estes prontuários nas clínicas e insere no sistema básico do setor informações como nome, data de

nascimento e telefones de contato e “cria” um número de registro ao paciente junto a Faculdade de Odontologia, em seguida o formulário é arquivado.

5. A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.1 A Revolução da Tecnologia da Informação

De acordo com Mourão e Neves (2007), estamos vivendo em um mundo altamente informatizado, cuja característica é a transformação de nossa "cultura material" pelos mecanismos de um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação. O processo atual de transformação tecnológica nos proporciona uma possibilidade de inovações e um poder de criatividade como jamais se sonhou.

Vivemos em um mundo que se tornou digital, expressões como “Era da Informação” e “Sociedade da Informação” encontram-se hoje incorporadas ao vocabulário de um número significativo de pessoas e evocam, sobretudo, a recente introdução no nosso dia-a-dia das Tecnologias da Informação (Mourão e Neves, 2007).

Segundo Castells (2005, p.31), o que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, conforme o autor relata em sua obra, o uso das tecnologias nas últimas décadas, passaram por três estágios diferentes, a automação de tarefas, as experiências de usos e a reconfiguração das aplicações.

Nos dois primeiros estágios, o progresso da inovação tecnológica baseou-se em aprender *usando*. No terceiro estágio, os usuários aprenderam a tecnologia *fazendo*, o que acabou resultando na reconfiguração das redes e na descoberta de novas aplicações. [...] Dessa forma, os usuários podem assumir o controle da tecnologia como no caso da Internet. [...] As novas tecnologias da informação difundiram-se pelo globo com a velocidade da luz em menos de duas décadas, entre meados dos anos 70 e 90, por meio de uma lógica que é a característica dessa revolução tecnológica: a aplicação imediata no próprio desenvolvimento da tecnologia gerada, conectando o mundo através da tecnologia da informação (CASTELLS, 2005 p.32).

A informação é um poderoso recurso para as organizações e quando ela acontece de maneira informatizada ela garante o elo que une e coordena seus componentes, o que propicia a manutenção do equilíbrio e da integração em um ambiente em constante mutação.

A integração da informação e do uso de novas tecnologias gera para as organizações um diálogo mais eficaz entre seus setores e o ambiente na qual está inserida.

E a tecnologia dentro das organizações é, atualmente, um dos principais recursos utilizados na geração da informação integrada, por permitir níveis de confiabilidade e rapidez exigidos para o seu uso eficiente e efetivo. Aliado aos avanços da informática e das telecomunicações surge a Tecnologia da Informação, que pode ser considerada como uma ferramenta de redução de custos e agilizadora no processamento de informação e, cada vez mais, tem sido aplicada em todos os ramos da atividade humana, devido ao crescimento exponencial de seus recursos e habilidades. [...] O impacto da TI sobre as organizações confirma-se por sua essencialidade em meio aos esforços organizacionais de posicionamento competitivo. A TI mostra-se útil nos principais desafios que as organizações enfrentam: a melhoria do conhecimento sobre o mercado, o aumento da capacidade de identificação e resposta às ameaças e oportunidades, o aperfeiçoamento dos canais de comunicação e a melhoria na seleção de estratégias (CASTELLS, 1999 p.62).

De acordo ainda com Castells (1999), os objetivos das organizações que adotam inovações tecnológicas variam desde fortes preocupações com a competitividade da empresa, seu desempenho perante os concorrentes e as pressões dos clientes, até a atualização tecnológica, a redução de custos, o aproveitamento de recursos e o melhor funcionamento dos setores e a gestão da própria empresa. Castells aborda ainda o seguinte conceito sobre a Sociedade da Informação,

[...] chamo esse novo de desenvolvimento informacional, constituído pelo surgimento de um novo paradigma tecnológico baseado na tecnologia da informação [...] é a busca por conhecimentos e informação que caracteriza a função tecnológica do informacionismo (CASTELLS, 1999, p. 54).

Atualmente os sistemas de informação são cruciais para as organizações, pois operam no seu dia-a-dia para sua sobrevivência em longo prazo. Um sistema de informação online permite que as organizações operem no país inteiro e no

mundo inteiro. A informática foi essencial para o funcionamento de uma teia mundial de transporte rápido e de alta capacidade de bens e pessoas, estabelecida por transportes aéreos, linhas de navegação trans-oceânica, estradas de ferro e autoestradas (CASTELLS, 2005, p. 178).

Através dos sistemas de informações as organizações tornam-se mais bem sucedidas, o uso bem sucedido do sistema de informação envolve a identificação de áreas decisivas para o sucesso, além de uma melhor produtividade, ênfase ao aperfeiçoamento contínuo. De acordo com Laudon & Laudon (1999),

Sistemas de informação podem ser definidos como: um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações. (LAUDON & LAUDON, 1999, p. 09).

Contribuindo com este pensamento Rezende (2002) acrescenta,

Os sistemas de informação são o conjunto de partes (quaisquer) que gerem informações, ou, também, o conjunto de software, hardware, recursos humanos e respectivos procedimentos que antecedem e sucedem o software. Têm como maior objetivo o apoio nos processos de tomada de decisões na empresa, e seu foco está direcionado ao principal negócio empresarial (REZENDE, 2002, p. 84).

Com base nesses conceitos, percebemos que um ambiente informatizado torna-se um fator essencial ou recurso sustentador para as tomadas de decisões na empresa. Um sistema de informação constitui um tipo especial de sistema que pode ser definido de diferentes maneiras. Conforme mencionado anteriormente, um sistema de informação é um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam (processamento) e disseminam (saída) os dados e a informação e fornecem um mecanismo de realimentação para atender a um objetivo. (Stair & Reynolds, 2002, p. 12).

5.2 Prontuário Eletrônico - Conceito e Funcionalidade

A palavra prontuário deriva do latim *promptuariu* que significa lugar onde se guarda aquilo que deve estar à mão, o que pode ser necessário a qualquer

momento. De acordo com o Conselho Federal de Medicina, Resolução CFM nº 1.638, de 10 de julho de 2002,

Prontuário é um documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo. (CFM, p.01 2002).

Foi em 1960 através dos estudos feito pelo Institute of Medicine (IOM) dos Estados Unidos que surgiram as primeiras tentativas de se implantar o prontuário eletrônico, os primeiros sistemas de informação hospitalar, tinham como objetivo principal a comunicação entre as diversas funções do hospital, não havendo, a princípio, uma finalidade clínica real. As conclusões dos estudos apontaram uma possibilidade de tecnologia essencial para organizar as informações para ensino, pesquisa e melhoria da qualidade da assistência à saúde.

De acordo com Mourão e Neves (2007),

O Prontuário Eletrônico do Paciente se constitui de um banco de dados de informações sobre a história clínica do paciente e seu objetivo é permitir o armazenamento e a recuperação de eventos clínicos de um indivíduo de forma que todos os profissionais de saúde possam ter acesso, possibilitando assim uma melhor assistência ao indivíduo (MOURÃO e NEVES, 2007 p. 02).

Massad (2003) descreve o Registro de Prontuário Eletrônico do Paciente como um registro clínico e administrativo informatizado da saúde e doença do paciente onde deve conter dados desde seu nascimento até sua morte. Para este autor o prontuário eletrônico deve ser utilizado para "apoiar os usuários, disponibilizando acesso a um completo conjunto de dados corretos, alertas e sistemas de apoio à decisão. Deve conter informações como: dados pessoais, histórico familiar, doenças anteriores, hábitos de vida, alergias, imunizações, medicamentos que faz uso, dentre outros" (MASSAD, 2003 p. 17).

Graças às inovações tecnológicas, surgiram novos sistemas operacionais com interfaces mais amigáveis, e com isso houve um crescimento significativo das aplicações de informática na área da saúde, como: Prontuário Eletrônico do

Paciente que iremos destacar nesse trabalho.

O Prontuário Eletrônico foi criado para que os profissionais da saúde recordassem de forma sistemática dos fatos e eventos clínicos ocorridos durante um tratamento de um paciente, de forma que os demais profissionais envolvidos no processo de atenção pudessem ter acesso a estas informações. Assim, ele é o mais importante veículo de comunicação entre os membros de uma equipe de saúde responsável pelo atendimento (MASSAD, 2003).

De acordo ainda com Massad (2003), podemos destacar inúmeras vantagens de um prontuário eletrônico em qualquer área da saúde, tais como:

- Acesso mais veloz aos problemas de saúde e intervenções atuais;
- Disponibilidade remota;
- Flexibilidade do layout dos dados;
- Uso simultâneo;
- Legibilidade absoluta;
- Eliminação da redundância de dados e pedidos de exames;
- Fim da redigitação de informações;
- Integração com outros sistemas de informação;
- Processamento contínuo dos dados;
- Organização mais sistemática;
- Melhoria da efetividade do cuidado, o que por certo contribuiria para obtenção de melhores resultados dos tratamentos realizados e atendimento aos pacientes;
- Possível redução de custos, com otimização dos recursos. A estruturação mais padronizada permite uma visão múltipla dos dados, com sumarização, planilha de resultados, análise agregada, dentro outros.

Massad (2003) aponta ainda em seus estudos que se adotado um Prontuário Eletrônico de Pacientes, economizar-se-á milhões em procedimentos desnecessários e com redução do desperdício de recursos para as empresas.

Para o setor CASEU da Faculdade de Odontologia, como especialidade na área de saúde, faz-se necessário o uso de um Prontuário Eletrônico de Pacientes, afinal, o paciente é um só e todos os profissionais devem ter conhecimento do que

ocorre ou ocorreu com ele.

A informatização dos prontuários traria todos essas vantagens acima citadas, além da economia de material, conforme citado anteriormente, muitos prontuários são extraviados durante o tratamento do paciente e com isso um novo prontuário tem que ser feito. Com a informatização de prontuário odontológico o CASEU teria muito menos material para arquivar, gastaria menos material de escritório, o trabalho dos servidores do setor seria mais dinâmico, além de evitar o stress que muitas vezes ocorre entre os alunos, professores e os responsáveis pelo setor quando um prontuário é extraviado durante o tratamento.

Para os profissionais da saúde (alunos e professores) o prontuário eletrônico traria rapidez nas informações, além de um sistema integrado onde as 07 clínicas teriam acesso simultâneo as informações, pois muitas vezes o paciente começa o tratamento em uma clínica tem que ir para outra fazer uma determinada parte do tratamento depois volta a anterior.

Com o acesso informatizado, o tratamento além de ser mais rápido, os profissionais teriam todo acesso a informação e atendimento prestado nas clínicas anteriores. E o paciente teria um histórico do tratamento, fato que não ocorre nos dias de hoje.

Devido ao fato de o prontuário manual ser entregue aos alunos em branco, e eles serem os responsáveis por alimentar estes prontuários, o que ocorre é que nem todos os alunos preenchem o prontuário corretamente ou não o atualizam com a evolução devida. Desta forma, chegando ao final do tratamento o prontuário é arquivado apenas com as informações iniciais como dados pessoais, tipo de tratamento, início e fim do tratamento, porém, todo o processo feito não é inserido no formulário.

5.3 Prontuário Eletrônico Odontológico

No passado a documentação odontológica baseava-se somente em ficha clínica, onde continha o mínimo de informações possíveis como nome do paciente, e o tratamento a ser realizado. Com o passar dos anos, esta documentação foi se atualizando, passando então a existir o prontuário odontológico. De acordo com (Guimarães, Cariello e Almeida, 1994), o prontuário possui informações valiosas

para os profissionais, para os pacientes e também para as Instituições que prestam o serviço, "assim como a pesquisa, o ensino e os serviços de saúde pública servindo também como instrumento de defesa legal".

Conforme descreve Sales (2001) um prontuário odontológico é constituído das seguintes fases:

- **Anamnese:** Onde se investiga a saúde do paciente;
- **Identificação do Paciente:** Dados pessoais do paciente;
- **História Clínica:** Abrange a queixa principal do paciente, histórico da doença atual e histórico familiar;
- **Exame Clínico:** Este procedimento faz a descrição das restaurações existentes e faces envolvidas, próteses existentes, faz se um relatório com a maior precisão possível;
- **Plano de Tratamento:** Esta fase consiste no registro detalhado da propostas de tratamento que o paciente necessita;
- **Evolução do Tratamento:** Este item tem como finalidade descrever todos os procedimentos e fases realizadas, materiais utilizados, data da realização;
- **Exames Complementares:** Como radiografias, essas precisam ser reveladas e fixadas ao prontuário do paciente;
- **Receitas:** A receita é o medicamento que o paciente deve utilizar após alguma fase do tratamento, ao ser prescrita ao paciente, a mesma, deve possuir uma cópia para ser afixada ao prontuário;
- **Atestados Odontológicos:** De acordo com Sales (2001), o atestado é formado por três partes: A primeira tem como objetivo descrever a qualificação profissional, a segunda é a qualificação do paciente e a finalidade a que se destina, como fins trabalhista, escolar ou etc. E a terceira parte, é onde o cirurgião dentista declarará que o paciente esteve sob seus cuidados

profissionais, sem especificar a natureza do atendimento;

- **Moldes:** Moldes feitos em gesso dos dentes do paciente;
- **Abandono de Tratamento pelo Paciente:** Quando o paciente abandona o tratamento é necessário a comprovação em prontuário.

O arquivamento de um prontuário odontológico deve ser por um período mínimo de 10 anos a partir do último atendimento realizado, neste sentido, de acordo com Madeira (2004 p.34), "a utilização de registros de papel como meio de armazenamento de informações clínicas pode ocasionar o desgaste do prontuário e conseqüentemente, a perda de alguns dados, principalmente por estarem expostos às ações do tempo e de outros elementos".

Um modo de contornar esse problema é adotando-se o prontuário odontológico eletrônico que, além de proporcionar um mecanismo de armazenamento mais seguro e confiável, torna mais fácil o acesso aos dados de um determinado paciente. (MADEIRA, 2004 p. 34).

Carvalho (2001), na mesma linha de pensamento, descreve que a quantidade de prontuários eletrônicos desenvolvidos os EUA aliados aos diversos avanços tecnológicos originaram orientações para que as clínicas que fossem obter o sistema observassem alguns critérios antes de adquirirem um prontuário eletrônico odontológico.

O prontuário clínico digitalizado é uma ótima ferramenta quando o bem utilizada e, portanto, deve ser adquirido seguindo alguns critérios. Adquirir um prontuário clínico digital necessita, primeiramente, de uma pesquisa entre a maioria dos programas disponíveis no mercado e para isso 12 critérios devem ser seguidos... (CARVALHO, 2001 p.17).

Critérios necessários para escolha de um Sistema de Prontuário Eletrônico Odontológico:

1. Não acreditar indiscriminadamente no vendedor;
2. Levantar os programas disponíveis no mercado;
3. Encontrar um programa revisado, uma segunda edição;
4. Verificar configuração mínima do programa;

5. O profissional deve aprender a fazer um backup dos arquivos;
6. Treinamento de todos os usuários do sistema;
7. Aquisição de computadores que suporte o sistema;
8. Checar as referências do prontuário clínico digital;
9. Examinar o programa integralmente e não somente os programas demonstrativos;
10. Ser sensato e adquirir um programa que satisfaça as necessidades;
11. Saber o que realmente necessita;
12. Não acreditar no Marketing publicitário;
13. Disponibilizar tempo para o aprendizado;

6 - METODOLOGIA

Neste item procuramos explicitar a base metodológica que deu suporte à pesquisa que é analisar a necessidade de se implantar um sistema de Prontuário Eletrônico de pacientes para otimizar o trabalho de registro e arquivamento de informações do CASEU.

O estudo se insere no campo das pesquisas qualitativa e descritiva. Inicialmente, na primeira parte do projeto, apresentamos a natureza da pesquisa, a fundamentação teórica do estudo de caso.

De acordo com Gil (2008), os estudos descritivos tem como finalidade a descrição das características de determinada população. Sua principal identidade está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como a aplicação de questionário. Para André (1995, p. 30-31), “a abordagem do estudo de caso vem sendo usada há muitos anos em diferentes áreas do conhecimento em que se faz o estudo exaustivo de um caso para fins de diagnose, tratamento ou acompanhamento”.

A segunda parte trata da natureza do sujeito da pesquisa e da aplicação do questionário com perguntas fechadas e abertas. De acordo com Gil (2008), questionário é um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelos sujeitos, com o objetivo de quantificar os fenômenos sociais, tais como opiniões, informações e atitudes, em números para classificá-los e analisá-los.

De acordo Levin (1985); Marconi e Lakatos (2003) a população a ser

pesquisada ou os sujeitos da pesquisa, são definidas como o conjunto de indivíduos que partilham de pelo menos, uma característica em comum. Nesta vertente, os sujeitos da pesquisa, foram formados pelos 04 (quatro) servidores que trabalham no CASEU da Faculdade de Odontologia da UFMG.

No terceiro momento, abordamos o tratamento final e apresentação dos dados. E por fim, apresentamos um projeto de intervenção e a conclusão da pesquisa, onde apresentamos as vantagens de se implantar um registro de formulário eletrônico no CASEU.

7- CRONOGRAMA

ANO	2015		
	Outubro	Novembro	Dezembro
MES/ETAPAS			
Levantamento bibliográfico	X	X	
Elaboração da entrevista semi-estruturadas		X	
Coleta de dados		X	
Análise dos dados		X	X
Redação do trabalho		X	X
Revisão e redação final		X	X
Proposta do plano de ação			X

8. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

De acordo com a proposta apresentada neste trabalho, iremos analisar as 04 (quatro) entrevistas feitas com os servidores que trabalham no setor CASEU para tentarmos identificar através de suas respostas a necessidade de se implantar um prontuário eletrônico de paciente para a Faculdade de Odontologia da UFMG.

O questionário da entrevista foi formulado com 05 (cinco) perguntas abertas e fechadas, aplicado individualmente entre os servidores do setor. Antes de entregar o questionário, foi feito um breve relato sobre o trabalho que a autora estava desenvolvendo e a importância das respostas para finalizar o trabalho. E

principalmente para montarmos uma proposta de intervenção baseadas nas respostas para melhorar o trabalho de atendimento e arquivamento do CASEU.

A análise da entrevista foi feita sem identificação dos servidores, portanto trataremos de cada uma como entrevistado nº01, nº 02, nº03 e nº04.

Através das respostas obtidas pode se notar a insatisfação dos funcionários do setor CASEU diante da forma que acontece o trabalho no setor. O número de pacientes que passam diariamente no setor não condiz com o número de funcionários que ali trabalham, levando em conta que todo o trabalho do setor acontece de maneira manual. Passam diariamente cerca de 200 pacientes por dia no CASEU. Conforme descreve o entrevistado nº02,

O CASEU conta com 04 funcionários, para atender todos os pacientes que chegam aqui através do SUS e os mesmos são encaminhados para as clínicas. Os alunos retiram no CASEU o prontuário de papel pra ser preenchido com os dados iniciais do paciente. Pelo fato de o trabalho ser de forma manual, levamos mais tempo para atender os pacientes, e como o número de pacientes é muito alto, não temos tempo nem de respirar, tornando o trabalho muito estressante e desestimulante. (ENTREVISTADO Nº02)

O entrevistado nº04, acrescenta dizendo que além de o trabalho ser de forma manual, existe um retrabalho, pois após a finalização do tratamento, quando este prontuário é devolvido no CASEU, os funcionários da seção tem que digitalizá-lo em um programa próprio do setor. E por fim fazer o arquivamento do prontuário.

Os entrevistados também relataram que o prontuário é retirado do setor todas as vezes que o paciente retorna à Faculdade, quando ocorre o extravio do mesmo é neste momento que ocorrem os maiores conflitos, pois todas as informações que já haviam sido registradas pelos alunos no prontuário são perdidas. O entrevistado nº01 apontou que existe uma perda excessiva de prontuários durante o tratamento, pelo fato de um paciente passar por várias clínicas durante o tratamento faz com que este prontuário se extravie, conforme descreve:

A perda de prontuário é algo que acontece diariamente, acho que pelo fato de o paciente ter que ir e vir várias vezes entre uma clínica e outra, faz com que este prontuário se perca no caminho, muitas vezes ele fica com um dos alunos que atende o paciente, ou até mesmo por parte do próprio servidor do CASEU, na hora do arquivamento, extravia o documento. E isso muitas vezes causa um atrito entre os funcionários, ou entre funcionários e alunos ou funcionários e docentes, causando uma situação muito chata no ambiente de trabalho. (ENTREVISTADO Nº01).

Quando perguntando o que poderia ser feito dentro do CASEU para melhorar o trabalho diário e o atendimento aos pacientes todos os entrevistados, apontaram para uma necessidade de informatizar o setor. Os entrevistados descreveram como acontece todo o trabalho no setor, e se justificaram dizendo as vantagens que um prontuário eletrônico de paciente, e a desvantagem de se ter um prontuário de papel.

O entrevistado nº03, apontou que o prontuário de papel, no seu modo de ver só traz desvantagens, "como a perda frequente, a dificuldade de acesso, a fragilidade do papel, a ilegibilidade, além de ocupar um grande volume de espaço, e o arquivamento ser um trabalho árduo, cansativo, sem contar que quando precisamos do prontuário no arquivo demoramos horas para encontrá-lo e muitas vezes nem o encontramos".

O entrevistado nº04, acrescentou em seu questionário apontando as vantagens da informatização do prontuário do paciente,

Se tivermos um prontuário informatizado, tudo aconteceria de modo integrado, quando o paciente chegasse ao CASEU criaríamos um prontuário no sistema, e o paciente seria enviado à clínica, ao ser atendido o aluno e o professor, teriam acesso ao sistema e lançariam os dados do tratamento no formulário do paciente, teríamos um formulário eletrônico, e integrado entre o CASEU e as clínicas, onde todos que atendessem esse paciente alimentariam o prontuário, de modo que ao final do tratamento tivéssemos um prontuário alimentado do início ao fim do tratamento, todos os docentes e alunos saberiam o que foi feito em cada etapa do tratamento, o que foi feito em cada clínica, e o CASEU após a finalização do tratamento, faria o arquivamento eletrônico do prontuário e backup do sistema, sem precisar ficar horas arquivando papeis, pois o arquivo de prontuário deve permanecer por no mínimo 10 anos, e hoje este se encontra dentro do setor reduzindo a mobilidade. (ENTREVISTADO Nº04).

Percebe-se diante das respostas dos entrevistados, a real necessidade de uma informatização do prontuário do paciente. Alguns dos entrevistados mostraram se bastante insatisfeitos com o setor e cogitam pedir remoção para outro setor ou outra Faculdade da UFMG, pois apontaram que a forma que desenvolvem seus trabalhos os torna servidores completamente desmotivados e cansados com a correria do dia a dia.

No entanto, não basta que esses servidores mudem de setor, pois seus problemas serão resolvidos, mas e as próximas que entrarão no seu lugar? Passarão por estes mesmo desafios?

Neste sentido, o objetivo desta pesquisa foi verificar a necessidade de informatização do prontuário de paciente odontológico e propor um projeto de intervenção para eliminar o arquivamento de prontuários manuais facilitando sua organização contribuindo para que a informação esteja ao alcance de todos que podem ter acesso e reduzir custos com materiais impressos.

9. PROJETO DE INTERVENÇÃO

Para desenvolvimento do projeto de intervenção será necessário a aplicação de recursos financeiros, materiais e humanos específicos para a implantação proposta na pesquisa.

Antes de qualquer etapa uma equipe deverá ser formada para analisar a demanda necessária. Esta equipe deverá ser formada por profissionais da área de informática, servidores do CASEU, docentes que prestam atendimento nas clínicas e outros que acharem necessário durante a formação da equipe.

A equipe deverá desenvolver um projeto analisando o trabalho que ocorre no CASEU, desde a chegada do paciente, até sua passagem pelos atendimentos prestados nas clínicas, para entender como ocorre todo o processo de formulário de paciente manual, desde sua criação até seu arquivamento.

Com o projeto finalizado a equipe saberá quais os recursos serão necessários para as fases de pesquisa, busca de empresas de software, compra do sistema, treinamento e instalação do software, definição das atividades a serem executadas, quando determinada atividade deve ser executada, pessoa ou grupo a executar tais atividades, padronização no processo de desenvolvimento.

Não cabe a essa pesquisa, detalhar o sistema e os processos necessários para compra e instalação do software, visto que a autora do trabalho não é da área de informática e, portanto não saberia sugerir informações dessa área. A pesquisa tem por objetivo apenas levantar a necessidade de informatização do Prontuário Eletrônico de Pacientes da Faculdade de Odontologia.

9.1 Levantamento de Requisitos para compra do Software

Esta etapa a equipe tem como objetivo, compreender o problema, dando aos desenvolvedores e usuários, a mesma visão do que deve ser construído para resolução do problema. Desenvolvedores e clientes, em conjunto, buscam levantar e priorizar as necessidades dos futuros usuários do software (necessidades essas denominadas como requisitos). (Castells, 2005).

O levantamento de requisitos é um processo de desenvolvimento de um sistema. Visando a melhor condição para satisfazer e suprir as necessidades e expectativa do cliente em seu negócio. Oferecendo melhorias e eficácia desde seu início até o fim, garantindo assim funcionalidade do sistema (MELLO E MEIYER, 2010 p.01).

De acordo com Mello e Meyer (2010 p.02), “o levantamento de requisitos é umas das partes mais importantes do processo e resulta no desenvolvimento do sistema”.

9.2 Análise de Requisitos

De acordo com Castells (2005) é nesta etapa que os desenvolvedores fazem um estudo detalhado dos dados levantados na atividade anterior. De onde são construídos modelos a fim de representar o sistema de software a ser desenvolvido.

Os requisitos são uma coleção de sentenças que devem descrever de modo claro, sem ambigüidades, conciso e consistente todos os aspectos significativos do sistema proposto. Eles devem conter informações suficientes para permitir que os implementadores construam um sistema que satisfaça os requerentes, e nada mais (MELLO E MEIYER, 2010 p.04).

Neste sentido, considera-se os dados abaixo, essenciais para conter no Formulário de Prontuário do Paciente:

- Nome do Paciente;
- Data de Nascimento;
- CPF/RG;
- Contato;

- Doenças Pré Existentes;
- Medicamentos diários;
- Anamnese;
- Identificação do Paciente:
- História Clínica;
- Exame Clínico;
- Plano de Tratamento;
- Evolução do Tratamento;
- Exames Complementares:
- Receitas;
- Atestados Odontológicos;

9.3 O Projeto

Nesta fase é que deve ser considerado, como o sistema funcionará internamente, para que os requisitos do cliente possam ser atendidos. Alguns aspectos devem ser considerados nessa fase de projeto do sistema, como: arquitetura do sistema, linguagem de programação utilizada, Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) utilizado, padrão de interface gráfica, entre outros. (Castells, 2005).

Segundo Laughlin (1999),

O potencial para o fracasso usualmente surge nos primeiros estágios do projeto, sendo um dos principais fatores é a escolha de um sistema errado. A etapa de escolha de um Sistema deve necessariamente passar por um estudo de aderência realizado, que consiste em verificar qual dos sistemas em estudo engloba ou se adapta melhor à maioria das práticas, políticas e regras empresariais da companhia. Esse estudo de aderência deve ser feito de preferência por uma consultoria especializada na compra de sistemas (LAUGHLIN, 1999 p.32);

9.4 Implantação do Software

Por fim a implantação compreende a instalação do software no ambiente do usuário. O que inclui os manuais do sistema, importação dos dados e treinamento dos usuários para o uso correto e adequado do sistema.

Esta etapa visa também especificar módulo a módulo o cronograma de implementação, definindo atividades, prazos e os critérios para validação do sistema por parte dos usuários.

9.5 Os Testes

A fase de testes serve para validar o produto de software, testando cada funcionalidade de cada módulo, buscando, levando em consideração a especificação feita na fase de projeto.

Os profissionais de testes de software não são pessoas contrárias aos desenvolvedores, que tem por objetivo criticar o trabalho dos mesmos, ao contrário, testadores e analistas de testes tem por objetivo que o software chegue ao cliente o mais próximo possível da perfeição, reduzindo significativamente os gastos das empresas e re-trabalho dos desenvolvedores com manutenção. (ZANIN, 2001 p.01).

9.6 Implantação do Software

Por fim a implantação compreende a instalação do software no ambiente do usuário. O que inclui os manuais do sistema, importação dos dados para o novo sistema e treinamento dos usuários para o uso correto e adequado do sistema.

9.7 Backup do Sistema

O backup (cópia de segurança) do sistema também deve ser planejado, pois é um procedimento indispensável para o funcionamento do sistema, como meio de prevenção, caso os arquivos sejam apagados acidentalmente, seja por falha física, ou por falha humana. O backup é a única forma de recuperar informações em caso de pane (tanto por parte do hardware quanto dos softwares), vírus e problemas técnicos além de garantir a integridade dos dados, de configurações, bancos de dados, arquivos de usuários. Para que o backup seja funcional deve-se ter em mente algumas coisas:

- Um sistema e uma mídia confiável;
- Planejamento;
- Recursos Avançados;
- Teste do Backup;

10. CONCLUSÃO

Os dados analisados justificam a deficiência e a necessidade da implantação de um sistema de prontuário eletrônico no setor CASEU na Faculdade de Odontologia da UFMG. O gerenciamento de um sistema integrado de formulário eletrônico nas clínicas e no setor CASEU facilitaria todo o trabalho realizado entre esses dois setores: CASEU e as Clínicas Odontológicas da Faculdade.

O que se vivencia atualmente na Faculdade de Odontologia, é a utilização de um prontuário centrado na lógica manual, produzindo acúmulos de prontuários com preenchimentos incompletos e com informações sucintas, causando um aumento de stress nos funcionários do setor, além de uma demanda de espaço amplo para arquivamento desses prontuários.

Essas condições corroboram com a falta de segurança, a confiabilidade e a fragilidade de informações, prejudicando a atenção/atendimento ao paciente e dificultando a atuação dos profissionais e gestores (alunos e professores) da Faculdade.

Conforme alguns autores apontaram em suas obras, o Registro de Prontuário eletrônico possibilita um atendimento mais seguro e mais eficiente, principalmente quando existe a necessidade de um tratamento ser feito em mais de uma clínica com especialidades diferentes, uma vez que a informação interligada permite o resgate do histórico dos atendimentos anteriores.

Para a equipe das clínicas (alunos e professores), o prontuário eletrônico deve contribuir para a integração da mesma, as anotações existentes podem dispensar ou simplificar interrogatórios e exames complementares, reduzindo tempo de tratamento, possibilitando a todos um instrumento de comunicação no ensino e na pesquisa, facilitando o conhecimento dos casos e dos tratamentos anteriores.

Para o setor CASEU, a informatização do registro de prontuário poderia reduzir o número de papéis arquivados de forma a racionalizar o uso do espaço

físico, diminuir a ocorrência de erros de conduta, os dados poderiam ser armazenados por mais tempo, além de evitar a redundância de procedimentos, tais como prontuários extraviados, aumentaria a produtividade do serviço e a satisfação dos servidores do setor e principalmente, facilitaria a intercomunicação entre o CASEU, as Clínicas, os alunos, os professores e pacientes.

No entanto, o prontuário eletrônico apresenta um grande custo para sua implantação e utilização, dentre eles: o recurso financeiro, por se tratar de uma Faculdade Federal (órgão público) tem que seguir todos os processos, de licitação regidos por Lei além da necessidade e recurso financeiro para capacitação dos profissionais que terão acesso ao prontuário.

A escolha da empresa desenvolvedora do software e do sistema de backup deverá atender os requisitos dos órgãos públicos, o contrato para manutenção do sistema. Tudo isso deverá ser analisado, em se tratando de Instituições públicas a parte de compra e prestação de serviço é burocrática e deve atender os pontos exigidos por Lei.

Todavia, os dados apontaram para uma real necessidade de utilização desse modelo de registro de prontuário eletrônico, uma vez que ele proporcionará uma maior qualidade ao atendimento dos pacientes tornando se um grande passo em direção a melhoria na qualidade da assistência prestada, por gerar facilidade, agilidade e segurança para os profissionais envolvidos e para à gestão do CASEU.

BIBLIOGRAFIA

ANDRÉ, M.E. D. A. de. **Estudo de caso em pesquisa e avaliação educacional**. Brasília: Liberlivros, 1995. p. 30-31;

CASTELLS, M.. **Fim de milênio: economia, sociedade e cultura**. Trad. Roneide Venâncio Major. 6. ed. v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999 p.35-62.

CASTELLS, M.. **Sociedade em rede**. Trad. Roneide Venâncio Major. São Paulo: Paz e Terra, 2005 p.32-198;

CARVALHO, G. P. **Avaliação do prontuário clínico em odontologia**. Instituto Brasileiro de Ensino e Pesquisa em Medicina. Odontologia Legal 2000;

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde**. RESOLUÇÃO CFM N° 1.638, DE 10 DE JULHO DE 2002.

<http://www.camara.gov.br/sileg/integras/257309.pdf>; Acessado em 14 dez. 2015;

GIL, A. C.. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008;

GUIMARÃES, E; CARIELLO, A.; ALMEIDA, C. A. P. de. **Prontuário Odontológico: uma orientação para cumprimento da exigência contida no inciso VI do art. 4º do Código de Ética Odontológica**. Conselho Federal de Odontologia. Rio de Janeiro, 1994, 20p.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P.. **Sistema de Informação**. 4ª edição. Rio de Janeiro: LTC/Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1999 p.09;

LAUGHLIN, S. P. **An ERP Game Plan**. New York, Journal of Business Strategy, Faulkner & Gray Inc., feb-1999 p.32;

LEVIN, J. **Estatística aplicada a ciências humanas**. São Paulo: Harbra, 1985. p. 19;

MADEIRA, M. M.M. França; **Prontuário Clínico Odontológico. TCC - Faculdade de Odontologia de Piracicaba da Universidade Estadual de Campinas como requisito para obtenção ao título de Especialista em Saúde Coletiva**. 2004;

MASSAD, E., MARIN, H.F., AZEVEDO, R. S. **O Prontuário do Paciente na Assistência**, Informação e Conhecimento Médico. São Paulo. USP, 2003.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MELLO, L. C. da S.; MEYER. J. F.. **Levantamento de Requisitos**. Faculdades Integradas Mato Grossenses de Ciências Sociais e Humanas. 2010; http://www.ice.edu.br/TNX/encontrocomputacao/artigos-internos/aluno_leandro_cicero_levantamento_de_requisitos.pdf. Acessado em 05 de fev. de 2016;

MOURÃO, A. D.; NEVES, J. T.de R.; **Impactos da Implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente sobre o Trabalho dos Profissionais de Saúde da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte**. Artigo apresentado a Faculdade Cenecista de Varginha - FACECA. 2007 - http://www.aedb.br/seget/artigos07/56_SEGET.pdf Acessado em 20 dez. 2015;

ODONTOLOGIA UFMG - **Memórias e História** <https://www.odonto.ufmg.br/centro-de-memoria/historia>). Acessado em 15 dez. 2015;

PATRÍCIO, C. M; MAIA, M. M; MACHIAVELLI, J. L; NAVAES, M. A. **O prontuário eletrônico do sistema de saúde brasileiro: uma realidade para os médicos?** Rev. Scientia Medica, v.21, n. 3, p. 121-131, 2011. http://www.convibra.com.br/upload/paper/2014/70/2014_70_9240.pdf. Acessado em 20 dez. 2015;

REZENDE, D. Al.. **Tecnologia da informação**: integrada a inteligência empresarial. São Paulo: Atlas, 2002.

SALES P., A. et ai. **Prontuário odontológico**; o meio mais adequado para o cirurgião-dentista armazenar as informações dos seus pacientes. Rev. Odontol. UNICID, v. 13, nº3, p. 215-220;

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação**. 4. ed. Rio de Janeiro, LTC, 2002.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005. 489p

ZANIN, A. **A importância dos testes de software**. Artigo da Universidade de Passo Fundo, 2011 p.01