



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
“JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
Campus de São José dos Campos
Instituto de Ciência e Tecnologia

JOBE DE LIMA

AVALIAÇÃO SOBRE ADERÊNCIA DAS CLÍNICAS
ODONTOLÓGICAS AOS SOFTWARES DE GESTÃO

2022

JOBE DE LIMA

**AVALIAÇÃO SOBRE ADERÊNCIA DAS CLÍNICAS
ODONTOLÓGICAS AOS SOFTWARES DE GESTÃO**

Dissertação apresentada ao Instituto de Ciência e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Campus de São José dos Campos, como parte dos requisitos para obtenção do título de MESTRE, pelo Programa de Pós-Graduação em CIÊNCIA E TECNOLOGIA APLICADA À ODONTOLOGIA.

Área: Inovação tecnológica multidisciplinar com ênfase em odontologia. Linha de pesquisa: Inovação tecnológica.

Orientadora: Profa. Dra. Paula Carolina Komori de Carvalho

São José dos Campos
2022

Instituto de Ciência e Tecnologia [internet]. Normalização de tese e dissertação [acesso em 2023]. Disponível em <http://www.ict.unesp.br/biblioteca/normalizacao>

Apresentação gráfica e normalização de acordo com as normas estabelecidas pelo Serviço de Normalização de Documentos da Seção Técnica de Referência e Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD).

Lima, Jobe de
Avaliação sobre aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão / Jobe de Lima. - São José dos Campos : [s.n.], 2022.
87 f. : il.

Dissertação (Mestrado Profissional) - Pós-Graduação em Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Instituto de Ciência e Tecnologia, São José dos Campos, 2022.
Orientadora: Paula Carolina Komori de Carvalho.

1. Aplicativos. 2. Tecnologia da informação. 3. Tecnologias. 4. Software. 5. Gestão em saúde. I. Carvalho, Paula Carolina Komori de, orient. II. Universidade Estadual Paulista (Unesp), Instituto de Ciência e Tecnologia, São José dos Campos. III. Universidade Estadual Paulista 'Júlio de Mesquita Filho' - Unesp. IV. Universidade Estadual Paulista (Unesp). V. Título.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Paula Carolina Komori de Carvalho (Orientadora)

Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Instituto de Ciência e Tecnologia

Campus de São José dos Campos

Prof. Dr. Carlos Cesar Mascarenhas

Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Instituto de Engenharia

Campus de Guaratinguetá

Prof. Associado Rubens Nisie Tango

Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Instituto de Ciência e Tecnologia

Campus de São José dos Campos

São José dos Campos, 19 de agosto de 2022.

DEDICATÓRIA

À minha esposa, **Alessandra Aparecida Branco de Lima** e aos meus filhos **Pedro Henrique de Lima**, **Lívia Maria de Lima** e **Davi Lucca de Lima**, pelo amor, carinho e parceria. Eles são uma inspiração para mim, tê-los ao meu lado me deu forças para seguir em frente e superar os desafios.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a DEUS, pela oportunidade e pelo dom da vida.

Ao Prof. Dr. Estevão Tomomitsu Kimpara, pela confiança, orientação e acolhimento, aproveito para reiterar o meu respeito e admiração.

Ao Programa de Pós-graduação em Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia, na pessoa da Coordenadora e minha orientadora, a Professora Doutora Paula Carolina Komori de Carvalho, pela sua orientação ao longo de cada fase do projeto.

Aos docentes do Programa de Pós-graduação em Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia, pela dedicação, profissionalismo e dedicação.

Ao meu amigo, Prof. Walter de Sousa Júnior, pelo convite e grande apoio nesta jornada.

Ao Prof. Dr. Rodrigo Máximo de Araújo, pela disposição e contribuição.

Aos Professores e Doutores José Rosa, Carlos Cesar Mascarenhas, José Benedito Oliveira Amorim e Rubens Nisie Tango pelo apoio e disposição em participar da banca examinadora e do meu EGQ, contribuindo significativamente para a minha dissertação.

Aos meus colegas discentes, pela incrível parceria nesta jornada.

À equipe da Pós-graduação, pelo suporte na elaboração deste trabalho.

Lima J. Avaliação sobre aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão [dissertação]. São José dos Campos (SP): Universidade Estadual Paulista (Unesp), Instituto de Ciência e Tecnologia; 2022.

RESUMO

Com o avanço da tecnologia, diversos softwares de gestão *Enterprise Resource Planning* (ERP) foram desenvolvidos para auxiliar os cirurgiões dentistas na gestão das clínicas odontológicas. O objetivo desta dissertação foi avaliar a aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão. Para metodologia foi desenvolvido um questionário eletrônico validado por especialistas com 22 perguntas direcionadas a 200 cirurgiões dentistas da cidade de São José dos Campos no estado de São Paulo. Finalizado o prazo de envio das respostas de 90 dias, obteve-se 56 questionários respondidos por completo. O tamanho da amostra foi redefinido por meio de cálculos estatísticos e o critério de seleção utilizado foi o método de conveniência. Todas as respostas foram analisadas e após correlação: 85,7% dos dentistas responderam que os softwares atendem às principais necessidades, das clínicas odontológicas, porém 55,4% afirmaram que as empresas dos softwares não oferecem treinamento suficiente aos usuários, talvez por isso, 73,2% dos entrevistados consideraram que seus colaboradores apresentam algum tipo de dificuldade para operar os softwares. Foi identificada correlação positiva entre a deficiência de suporte e treinamento, e facilidade de operação ou praticidade. 60,7% dos entrevistados desconhecem a segurança dos softwares e 64,3% desconhecem a conformidade dos softwares com as normas e legislação vigente. 82,1% dos entrevistados consideram a possibilidade de trocar o seu software por outro. Confirmou-se que os dentistas mais jovens têm mais facilidade de encontrar e utilizar os softwares. Concluiu-se que a baixa aderência está relacionada à falta de softwares de gestão mais práticos e eficientes que permitam ao dentista utilizá-los sem aumentar a sua carga de trabalho. Para as empresas desenvolvedoras de softwares sugere-se a necessidade de maior transparência na divulgação dos produtos e o oferecimento de treinamento e manual ou tutorial eficiente, além da necessidade de desenvolver softwares mais práticos e eficientes que permitam ser utilizados sem aumentar a carga de trabalho da equipe odontológica.

Palavras-chave: aplicativos; tecnologia da informação; tecnologias; software; gestão em saúde.

Lima J. Evaluation of the adherence of dental clinics to management software [dissertation]. São José dos Campos (SP): São Paulo State University (Unesp), Institute of Science and Technology; 2022.

ABSTRACT

With the advancement of technology, several Enterprise Resource Planning (ERP) management software were developed to assist dental surgeons in the management of dental clinics. The aim of this dissertation was to evaluate the adherence of dental clinics to management software. For methodology, an electronic questionnaire validated by specialists was developed with 22 questions addressed to 200 dentists in the city of São José dos Campos in the state of São Paulo. After the 90-day deadline for sending answers, 56 questionnaires were completely answered. The sample size was redefined through statistical calculations and the selection criterion used was the convenience method. All responses were analyzed and after correlation: 85.7% of dentists responded that the software meets the main needs of dental clinics, but 55.4% said that software companies do not offer enough training to users, perhaps because of this, 73.2% of respondents considered that their employees have some type of difficulty operating the software. A positive correlation was identified between lack of support and training, and ease of operation or practicality. 60.7% of respondents are unaware of software security and 64.3% are unaware of software compliance with current standards and legislation. 82.1% of respondents consider the possibility of exchanging their software for another. It was confirmed that younger dentists find it easier to find and use software. It was concluded that low adherence is related to the lack of more practical and efficient management software that allow the dentist to use them without increasing their workload. For software development companies, it is suggested the need for greater transparency in the dissemination of products and the provision of training and efficient manuals or tutorials, in addition to the need to develop more practical and efficient software that can be used without increasing the company's workload dental team.

Keywords: applications; information technology; technologies; software; health management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de qualidade ISO 25010.	21
Figura 2 - Fluxo Geral de Material e Métodos	26
Figura 3 - QR Code.	28
Figura 4 - Gráfico analítico do gênero dos participantes.	33
Figura 5 - Gráfico analítico da faixa de nascimento dos participantes.....	34
Figura 6 - Gráfico analítico da formação acadêmica dos participantes.	35
Figura 7 - Gráfico analítico sobre a instituição de formação de graduação dos participantes.	35
Figura 8 - Gráfico analítico da faixa de tempo de atuação profissional dos participantes.	36
Figura 9 - Gráfico analítico sobre dificuldade de conhecer algum software para gestão de clínicas odontológicas.....	37
Figura 10 - Gráfico analítico sobre a utilização de software de gestão de clínicas odontológicas.	37
Figura 11 - Gráfico analítico sobre experiência negativa de utilização do software de gestão.....	38
Figura 12 - Gráfico analítico sobre o valor cobrado pelos softwares.	39
Figura 13 - Gráfico analítico sobre atender às principais necessidades dos participantes.	39
Figura 14 - Gráfico analítico sobre o oferecimento de treinamento para utilização dos softwares.	40
Figura 15 - Gráfico analítico sobre o manual ou tutorial de instrução dos softwares.....	41
Figura 16 - Gráfico analítico sobre suporte técnico eficiente no apoio a utilização do sistema.	41
Figura 17 - Gráfico analítico sobre facilidade de operação dos softwares.	42
Figura 18 - Gráfico analítico sobre acúmulo de função gerado pelos softwares.	43
Figura 19 - Gráfico analítico sobre necessidade de treinamento constante para utilização dos softwares.	44

Figura 20 - Gráfico analítico sobre a necessidade de contratar uma pessoa para utilização dos softwares.	45
Figura 21 - Gráfico analítico sobre a resistência dos colaboradores na utilização dos softwares.	45
Figura 22 - Gráfico analítico sobre a dificuldade de utilização dos softwares pelos colaboradores.	46
Figura 23 - Gráfico analítico sobre a utilização prática dos softwares durante o atendimento do paciente.	47
Figura 24 - Gráfico analítico sobre a segurança ao acesso de informações nos softwares.	48
Figura 25 - Gráfico analítico sobre o conhecimento dos softwares estarem de acordo com as normas previstas em lei.	48
Figura 26 - Gráfico analítico sobre a necessidade dos softwares na gestão estratégica e operacional das clínicas.	49
Figura 27 - Gráfico analítico sobre a possibilidade de troca de software por outro que atenda melhor às necessidades da clínica.	50
Figura 28 - Gráfico descritivo sobre a limitação para o pouco uso destes softwares.	51
Figura 29 - Gráfico analítico sobre a avaliação dos softwares por parte dos entrevistados.	52
Figura 30 - Gráfico analítico sobre a recomendação para adesão aos softwares. ...	52
Figura 31 - Faixa de idade e facilidade de uso.	53
Figura 32 - Gráfico analítico de formação acadêmica e recomendação de uso.	54
Figura 33 - Gráfico analítico sobre formação acadêmica e facilidade de uso.	55
Figura 34 - Gráfico analítico sobre a formação acadêmica e faixa de idade.	56
Figura 35 - Gráfico analítico sobre Instituição e facilidade de uso.	57
Figura 36 - Gráfico analítico de tempo de atuação e dificuldade de encontrar software de gestão.	58
Figura 37 - Gráfico analítico sobre formação acadêmica e dificuldade para encontrar software de gestão.	59
Figura 38 - Gráfico analítico de correlação das respostas abaixo sobre os softwares de Gestão.	60

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APP	Aplicativo
CD	Cirurgião Dentista
CFO	Conselho Federal de Odontologia
CROSP	Conselho Regional de Odontologia do Estado de São Paulo
ERP	Enterprise Resource Planning
ES	Engenharia de Software
ICT	Instituto de Ciência e Tecnologia
IEC	International Electrotechnical Commission
ISO	International Organization for Standardization
NGS1	Nível de Garantia de Segurança 1
NGS2	Nível de Garantia de Segurança 2
SP	Estado de São Paulo
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TI	Tecnologia de Informação
UNESP	Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	17
3	PROPOSIÇÃO	25
3.1	Objetivo Geral	25
3.2	Objetivo Específico	25
4	MATERIAL E MÉTODOS.....	26
4.1	Desenho do Estudo	26
4.2	Elaboração do questionário.....	26
4.3	Validação do questionário	29
4.4	Aprovação do Comitê de Ética	29
4.5	Critério de Inclusão para participação da pesquisa	29
4.6	Critério de exclusão para participação da pesquisa	29
4.7	Riscos	30
4.8	Benefícios.....	30
4.9	Número total de participantes da pesquisa.....	30
4.10	Cálculo do tamanho da amostra (N)	30
4.11	Seleção dos participantes.....	31
4.12	Análise dos dados	32
5	RESULTADO	33
5.1	Perfil do Entrevistado.....	33
5.1.1	Sexo	33
5.1.2	Faixa de nascimento	33
5.1.3	Formação Acadêmica.....	34
5.1.4	Instituição.....	35
5.1.5	Tempo de atuação profissional	36
5.2	Questionário.....	36
5.2.1	Você teve dificuldade para encontrar ou conhecer algum software desenvolvido para gestão de clínicas odontológicas?.....	36
5.2.2	Você utiliza ou já utilizou algum software desenvolvido para gestão de clínicas odontológicas?.....	37

5.2.3 Você já teve alguma experiência negativa com software para gestão de clínicas odontológicas?.....	38
5.2.4 Você considera que o valor cobrado pelos softwares é um obstáculo para que a clínica possa aderir?	38
5.2.5 Você considera que os softwares atendem às principais necessidades para a gestão das clínicas?.....	39
5.2.6 As empresas destes softwares oferecem treinamento suficiente para operar o sistema?.....	40
5.2.7 As empresas destes softwares oferecem manual ou tutorial que ensinam de maneira eficiente a operar o sistema?	40
5.2.8 As empresas destes softwares oferecem suporte técnico eficiente para apoiar na utilização do sistema?	41
5.2.9 Você considera que estes softwares são fáceis de operar?	42
5.2.10 Você considera que estes softwares provocam mais acúmulo de função?	42
5.2.11 Você considera que estes softwares geram a necessidade de treinamentos constantes?	43
5.2.12 Você considera que estes softwares geram a necessidade de contratar uma pessoa para auxiliar na sua utilização?	44
5.2.13 Estes softwares sofrem resistência por parte dos colaboradores? .	45
5.2.14 Você considera que os colaboradores têm dificuldade para utilizar estes softwares?	46
5.2.15 Estes softwares permitem ser utilizados de forma prática, no momento em que está atendendo paciente?	46
5.2.16 Estes softwares são seguros, e evitam que pessoas ou sistemas não autorizados tenham acesso às suas informações?	47
5.2.17 Você considera que estes softwares estão de acordo com normas e convenções previstas em lei?	48
5.2.18 Você considera que os softwares odontológicos são imprescindíveis para ajudar na gestão estratégica e operacional das clínicas?	49
5.2.19 Você considera a possibilidade de trocar o seu software por outro para atender às necessidades da clínica odontológica?	49

5.2.20	Selecione abaixo quais os fatores que você considera como limitação para o pouco uso destes softwares desenvolvidos para gestão por parte das clínicas odontológicas?	50
5.2.21	No aspecto geral, como você avalia os softwares desenvolvidos para gestão de clínicas odontológicas?	51
5.2.22	Você recomenda que os cirurgiões dentistas façam a adesão de um software de gestão para as suas clínicas?	52
5.3	Estatística e Correlação	53
5.3.1	Gráfico comparativo da faixa de idade com a facilidade de uso.	53
5.3.2	Gráfico comparativo da formação acadêmica com a recomendação de uso.	53
5.3.3	Gráfico comparativo da formação acadêmica com a facilidade de uso.	54
5.3.4	Gráfico comparativo da formação acadêmica com a faixa de idade. .	55
5.3.5	Gráfico comparativo da instituição com a facilidade de uso.	56
5.3.6	Gráfico comparativo do tempo de atuação com a dificuldade para encontrar ou conhecer algum software.	57
5.3.7	Gráfico comparativo da formação acadêmica e dificuldade para encontrar ou conhecer algum software.	58
5.3.8	Gráfico de correlação entre os gráficos 15, 16, 18 e 19 com o resultado obtido no gráfico 17.	59
6	DISCUSSÃO	61
7	CONCLUSÃO	68
	REFERÊNCIAS	69
	APÊNDICES	71
	ANEXOS	85

1 INTRODUÇÃO

A assistência à saúde deixou de ser apenas uma atividade de âmbito social e humanitário, segundo Mazzotti (2008), assumindo seu papel como uma atividade econômica importante e garantindo o sustento dos indivíduos que atuam nesta área. Médicos e dentistas estão assumindo cada vez mais a posição de dirigentes-proprietários, necessitando desenvolver outras habilidades próprias da Gestão e do Empreendedorismo, para a sobrevivência de seus consultórios.

Portanto, para fazer parte de um mercado cada dia mais competitivo, os profissionais da saúde que possuem conhecimento tecnicista, precisam agregar conhecimentos de outras áreas para continuarem competitivos (Mazzoti, 2008).

O crescimento das tecnologias de comunicação com a popularização dos computadores e da internet, passou a influenciar o estilo de vida da sociedade moderna, tornando-se parte da vida das pessoas. Segundo Teixeira e Brandão (2003), a valorização da informação ganhou destaque com o crescimento da influência das novas tecnologias de informação na sociedade atual. Neste sentido, os sistemas de Informação desenvolvidos para a Gestão podem ser considerados como um dos principais ativos das empresas, pois são fundamentais para a tomada de decisões, permitindo aos seus detentores sair na frente da concorrência (Teixeira, Brandão, 2003).

Com a evolução do mercado, foram desenvolvidos vários softwares para auxiliar os CD no controle, documentação e gestão das operações em clínicas odontológicas. Estes softwares são conhecidos como softwares de gestão ERP, que significa Planejamento de Recursos Empresariais, ou seja, sistema de gerenciamento dos recursos e processos de uma organização. Trata-se de um software que, por meio de suas automatizações, pode integrar as diversas áreas de uma empresa, unificando informações, organizando dados, fornecendo relatórios e por fim, melhorando a qualidade das análises gerenciais e conseqüentemente, facilitando a tomada de decisão dos seus gestores.

Os benefícios destes sistemas de Gestão ERP desenvolvidos especificamente para as clínicas odontológicas são inúmeros e envolvem as áreas operacionais e administrativas, tais como: agendamento eletrônico, controle e automatização do

atendimento, controle das consultas e retornos, documentação, cadastro de pacientes, fichas, anotações, atestados, prontuário, receituários, históricos dos procedimentos, anamneses, odontograma, imagens e outros documentos, controle de compras, controle de estoque, controle de custos, precificação, controle de marketing para permitir campanhas com envio de mensagens para pacientes, controle de comissões e relatórios gerenciais para análise dos resultados. Podem oferecer também telemonitoramento, chat de comunicação, consulta de medicamentos na hora de realizar prescrições, etc. Todos estes conjuntos de funcionalidades fazem destes softwares ferramentas imprescindíveis para uma gestão clínica de excelência.

Principais vantagens e benefícios dos sistemas de Gestão ERP:

- Controle e tratamento da informação para tomada de decisão;
- Maior controle e padronização dos processos;
- Armazenamento seguro e integrado da informação;
- Proporciona informação para todos os níveis da gestão;
- Proporciona redução de custos;
- Proporciona melhora na qualidade dos produtos e serviços;
- Informações precisas e estratégicas;
- Proporciona inovação tecnológica;
- Permite maior competitividade frente aos concorrentes;
- Mais agilidade e eficiência no atendimento;
- Melhora a satisfação dos clientes;
- Acrescenta valor à empresa.

Podemos afirmar que o sistema de gestão odontológico é um grande aliado do cirurgião dentista na gestão administrativa bem como na realização de suas atividades odontológicas (Oliveira et al., 2010).

Numa pesquisa intitulada “A Ciência da Inovação em serviços: estudo exploratório sobre os interesses e prioridades para uma agenda de pesquisa no Brasil”, Calabria et al. (2014) em seu estudo, observou a necessidade de inovações na área de tecnologias de serviços, bem como a elaboração de instrumentos de

mensuração para criação de valor e para aperfeiçoamento da qualidade nas áreas da saúde e educação (Calabria et al., 2014)

No Brasil, o setor de serviços tem ampliado significativamente sua participação na geração da riqueza da economia, o setor cresceu 10,9% em 2021, e conforme o IBGE é a maior taxa desde o início da série histórica em 2012. Publicação feita por Cristina Indio do Brasil – Repórter da Agência Brasil - Rio de Janeiro em 10/02/2022, reafirmando a importância da aplicação desta tecnologia na gestão das clínicas para se preparar e se adequar à tendência de crescimento (Agência Brasil, 2022).

Contudo, apesar de todas as justificativas, o que se percebe é um número bastante reduzido de profissionais que utilizam essa ferramenta tecnológica no dia a dia da clínica odontológica.

Em seu estudo, Souza Júnior (2021), observou que 84%, 185 respondentes de um total de 219 CD da cidade de São José dos Campos não utilizavam software de gestão clínica. Pode-se deduzir deste número de CD que por realizarem várias atividades ainda de forma manual, além consumir mais tempo, o profissional pode apresentar mais dificuldade para realizar trabalhos com mais qualidade e confiabilidade. Ou seja, as rotinas operacionais poderiam ser mais eficientes se fossem realizadas com o apoio de um software de gestão (Souza Júnior, 2021).

Muitas soluções foram criadas, das mais simples às mais complexas, mas a pergunta que fica é: Quantos desses softwares são realmente utilizados na Gestão de Clínicas Odontológicas? A proposta deste estudo foi obter a resposta para esta pergunta.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Software de Gestão

É cada vez maior a importância da informatização no ambiente odontológico. Ultimamente grandes avanços foram percebidos no desenvolvimento da informática na Odontologia e isto em todos os setores como: radiografia, câmeras intraorais, sondas periodontais computadorizadas e sistemas de gestão desenvolvidos para auxiliar o cirurgião dentista em sua clínica. Esse desenvolvimento pode aumentar os controles, agilizar o diagnóstico médico-odontológico e melhorar a eficácia do tratamento (Correia, 2008).

Embora a qualificação técnica seja fundamental para o sucesso profissional do CD, o conhecimento das ferramentas de gestão é importante para o crescimento de qualquer negócio odontológico (Salin, 2018).

Após a comparação e apresentação dos recursos e funcionalidades dos diversos softwares desenvolvidos especialmente para as clínicas odontológicas, concluiu-se que os softwares pesquisados possibilitam ao profissional CD a realização de tarefas clínicas e administrativas com eficiência e praticidade. Os softwares desenvolvidos especificamente para a gestão de clínicas odontológicas permitem ao cirurgião dentista produzir muito mais em menos tempo, melhorando a eficiência de suas operações e criando as condições para que o profissional invista em qualificação e atualização (Oliveira et al., 2010).

Segundo Oliveira et al. (2010), com o avanço da tecnologia, e com o auxílio da informatização nos consultórios odontológicos, viabilizando e facilitando a realização de várias tarefas, em seu estudo ela comparou os diversos softwares desenvolvidos especialmente para o controle dos consultórios odontológicos e apresentou sugestões na escolha de um software odontológico, o CD deve considerar alguns aspectos como: facilidade de utilização, presença de agenda e controles administrativos, imagens, abrangência de suas especialidades e contato direto com os responsáveis pelo seu desenvolvimento (Oliveira et al., 2010).

Segundo Salin (2018), foi possível concluir que o uso de software de gestão e

de ferramentas digitais pelos profissionais gestores, influencia, de fato, nos resultados de faturamento dos consultórios odontológicos.

Em alguns países, 85% das clínicas odontológicas possuem computadores, e o seu uso é mais frequente para fins administrativos e não clínicos. Segundo Faber (2009), essa realidade talvez se justifique, porque muitos destes softwares possuem funcionalidades para problemas inexistentes. Há que se considerar ainda que algumas soluções são interessantes, e poderiam melhorar as tarefas, desde que fossem desenvolvidas com foco nos usuários (Faber, 2009).

Provavelmente essa falta de foco nos usuários no momento da concepção dos softwares ocorra pelos seguintes motivos: sistemas ineficientes, limitações funcionais dos programas, curva de aprendizagem, custo maior que o benefício, uso insuficiente, preocupação com a qualidade e com as normas de segurança.

Entretanto percebeu-se uma dificuldade para a implantação de programas que atendam de maneira eficiente o fluxo de trabalho clínico odontológico da forma correta. Para a implantação de qualquer programa, é imprescindível seguir o fluxo de trabalho, sem aumentar ou prejudicar o desempenho das tarefas cotidianas dos usuários, por conta de inserir ou coletar informações no computador.

Atualmente essa dificuldade foi superada, posto que os novos softwares podem ser operados por dispositivos móveis, evitando assim o deslocamento constante até o computador. Constatou-se ainda que havia desvios durante os fluxos de trabalho e que nenhum programa proporcionava um monitoramento desses desvios. Outro fator negativo que atingia diretamente o usuário, era o pouco suporte oferecido pelos programas.

Concluiu-se então que os programas existentes precisam ser significativamente melhorados para atender satisfatoriamente o fluxo de trabalho num consultório odontológico (Faber, 2009).

2.2 Qualidade de Software

Segundo Rocha et al. (2001), atualmente, a preocupação com a qualidade deixou de ser um diferencial competitivo e passou a ser um pré-requisito básico para

participação no mercado e no setor de software também não é diferente. A disseminação do uso do software em todas as áreas, envolvendo monitoração, controle e gestão de funções críticas, tem aumentado consideravelmente a importância da qualidade de software (Rocha et al., 2001).

O desafio encontrado na Engenharia de Software é a possibilidade de se medir a qualidade do software. Um dispositivo mecânico, por exemplo, pode ser medido anotando o tempo médio entre suas falhas, que é uma medida da capacidade de suportar um determinado desgaste. Em se tratando de software esse método não funciona, pois, o produto precisa satisfazer as necessidades do cliente.

Quadro 1 - Norma ISO/IEC 9126 (NBR 13596)

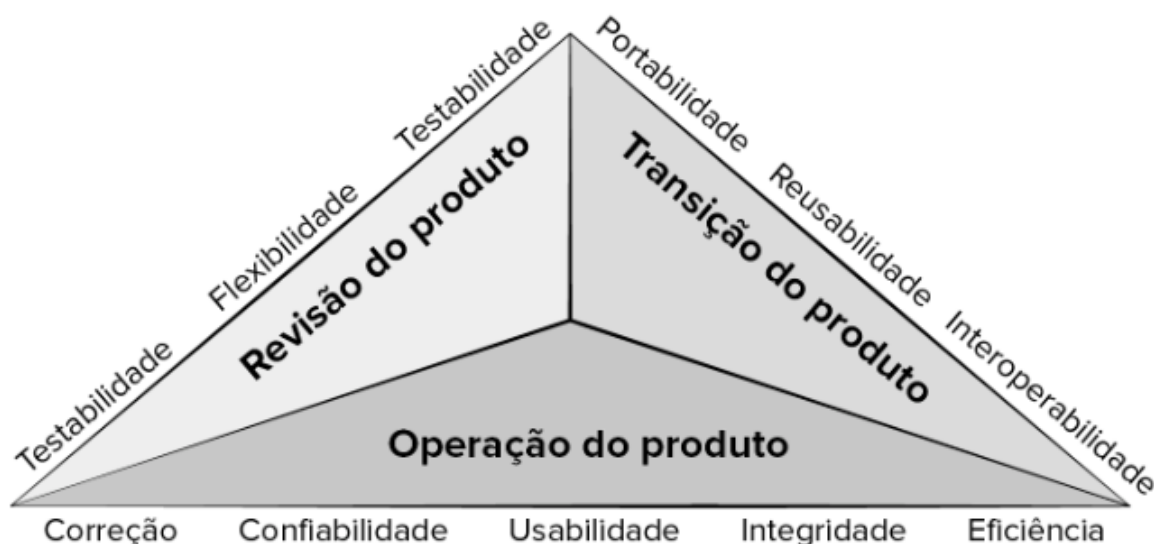
Características	Subcaracterísticas	Significado
Funcionalidade: O conjunto de funções satisfazem as necessidades explícitas para a finalidade a que se destina o produto.	Adequação.	Propõe-se a se fazer o que é apropriado?
	Acurácia.	Gera resultados corretos ou conforme acordados?
	Interoperabilidade.	É capaz de interagir com os sistemas especificados?
	Segurança de acesso.	Evita o acesso não autorizado ou acidental a programas e dados?
	Conformidade.	Está de acordo com normas e convenções previstas em leis?
Confiabilidade: O desempenho se mantém ao longo do tempo?	Maturidade.	Com que frequência apresenta falhas?
	Tolerância a falhas.	Ocorrendo falhas como ele reage?
	Recuperabilidade.	Capaz de recuperar dados após falha?
Usabilidade: É fácil utilizar o software?	Integridade.	É fácil entender os conceitos utilizados?
	Apreensibilidade.	É aprender a usar?
	Operacionalidade.	É fácil de operar e controlar a operação?
Eficiência: Os recursos e os tempos utilizados são compatíveis com o desempenho?	Comportamento em relação ao tempo.	Qual é o tempo de resposta e de processamento?
	Comportamento em relação aos recursos.	Quanto recurso utiliza?
Manutenibilidade: Há facilidade para correções, atualizações e alterações?	Analisabilidade.	É fácil encontrar uma falha quando ocorre?
	Modificabilidade.	É fácil modificar a remover defeitos?
	Estabilidade.	Há grandes riscos de bugs quando se faz alterações?
	Testabilidade.	É fácil testar quando se faz alterações?
Portabilidade: É possível utilizar o produto em diversas plataformas com pequeno esforço de adaptações?	Adaptabilidade.	É fácil adaptar a outros ambientes sem aplicar outras ações ou meios além dos fornecidos para esta finalidade no software considerado?
	Capacidade de instalação.	É fácil instalar em outros ambientes?
	Capacidade para substituir.	É fácil substituir por outro software?
	Conformidade.	Está de acordo com padrões ou convenções de portabilidade?

Fonte: Koscianski e Soares (2007), adaptado pelo autor.

O modelo proposto pela ISO/IEC 9126 (NBR 13596) tem por objetivo servir de referência básica na avaliação do produto de software. Além de ter força de norma internacional, ela cobre os aspectos mais importantes para qualquer produto de software.

O modelo de qualidade ISO 25010 é a mais nova norma, criada em 2011 e revisada em 2017. Esta norma define dois modelos de qualidade. O modelo da qualidade em uso descreve cinco características apropriadas quando consideramos utilizar o produto em um determinado contexto (p. ex., o uso do produto em uma plataforma específica por um ser humano). O modelo da qualidade de produto descreve oito características que enfocam a natureza dinâmica e a estática dos sistemas de computador (Pressman, 2007).

Figura 1 - Modelo de qualidade ISO 25010



Fonte: (Pressman, 2007).

Modelo da qualidade em uso:

- Eficácia: Precisão e completude para atingir as metas.
- Eficiência: Recursos para atingir os objetivos com a precisão desejada.
- Satisfação: Utilidade, confiança, prazer, conforto.
- Ausência de riscos: Mitigação de riscos econômicos, de saúde, etc.
- Cobertura do contexto: Completude, flexibilidade.

Modelo da qualidade de produto:

- Adequação funcional: Completo, correto, apropriado.
- Eficiência de desempenho: Utilização de recursos, capacidade.
- Compatibilidade: Coexistência, interoperabilidade.
- Usabilidade: Facilidade de aprendizagem, operabilidade, estética.
- Confiabilidade: Maturidade, disponibilidade, tolerância a falhas.
- Segurança: Confidencialidade, integridade e responsabilidade.
- Facilidade de manutenção: Modularidade, reusabilidade e testabilidade.
- Portabilidade: Adaptabilidade e facilidade de substituição.

Para Kubo et al. (2016), antes de adquirir um software de gestão para clínica odontológica, o CD precisa definir claramente as suas necessidades. As sugestões de critérios para a escolha de um bom software são: facilidade de uso, presença de agenda e controle administrativos, arquivamento de imagens, abrangência da especialidade, contato direto com os responsáveis pelo software e se o mesmo atende as questões legais e aspectos éticos (Kubo et al., 2016).

2.3 Legislação e Segurança dos Dados

Sobre a Legislação e Segurança dos Dados, para armazenar informações sensíveis do paciente referente à saúde, aos interessados em eliminar o registro das informações em papel, recomenda-se, que o software escolhido deve possuir o certificado de Nível de Garantia de Segurança 2 - NGS2, e para os que não pretendem eliminar a impressão dos registros em papel, estes deverão ter o certificado NGS1. Em seu estudo, Santos e Carvalho (2014), constatou que nenhum dos principais softwares de prontuários eletrônicos odontológicos estava certificado pela Sociedade Brasileira de Informática e Saúde. A certificação é necessária, conforme resolução CFO/91 de 2009, (Santos, Carvalho, 2014).

A LGPD, lei nº 13.709 teve a sua vigência a partir de agosto de 2020 e ela foi criada para dar segurança jurídica, com a padronização de normas e práticas, para promover a proteção, de forma igualitária e dentro do país e no mundo, aos dados pessoais de todo cidadão que esteja no Brasil. A lei explica o que são dados pessoais,

define que há dados sujeitos a cuidados ainda mais específicos, como os considerados sensíveis e os dados sobre crianças e adolescentes, e que dados dos meios físicos e digitais estão sujeitos à regulação. É válida no Brasil e no exterior: se há o processamento de conteúdo de pessoas, brasileiras ou não, que estão no território nacional, a LGPD deve ser cumprida. Determina que é permitido compartilhar dados com organismos internacionais e com outros países, desde que ocorra a partir de protocolos seguros e/ou para cumprir exigências legais”, LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), (Rapôso et al., 2019).

2.4 Coleta de dados

A pesquisa é um processo que auxilia na construção do conhecimento, gerando novos conhecimentos e ou colaborando com o conhecimento existente, e tem como objetivo fundamental gerar benefícios para a sociedade que poderá aplicar o novo conhecimento, “A pesquisa é um trabalho capaz de avançar o conhecimento” (Goldenberg, 1993).

Em uma pesquisa intitulada “Como elaborar questionários” em 2011, para Alencar, os questionários devem ser válidos e confiáveis. A validade de face é o grau com que um instrumento aparentemente mede o que foi projetado para medir (...). Essa validação deve ser determinada por especialistas nas respectivas questões que se pretende validar (Alencar, 2011).

No processo de validação há que se considerar que o conteúdo da pesquisa deve ser submetido a um grupo de formação comum antes do encaminhamento aos respondentes (Gil, 2002).

As razões que levam os pesquisadores a trabalhar com amostras e não com toda a população são poucas, mas absolutamente relevantes: o custo e demora dos censos, população muito grande, impossibilidade física de examinar toda a população e o comprovado valor científico das informações coletadas por meio de amostras (Alencar, 2011).

De modo geral, os levantamentos abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por essa razão, o mais frequente é trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo (Gil, 2002).

3 PROPOSIÇÃO

3.1 Objetivo Geral

Avaliar a aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão.

3.2 Objetivo Específico

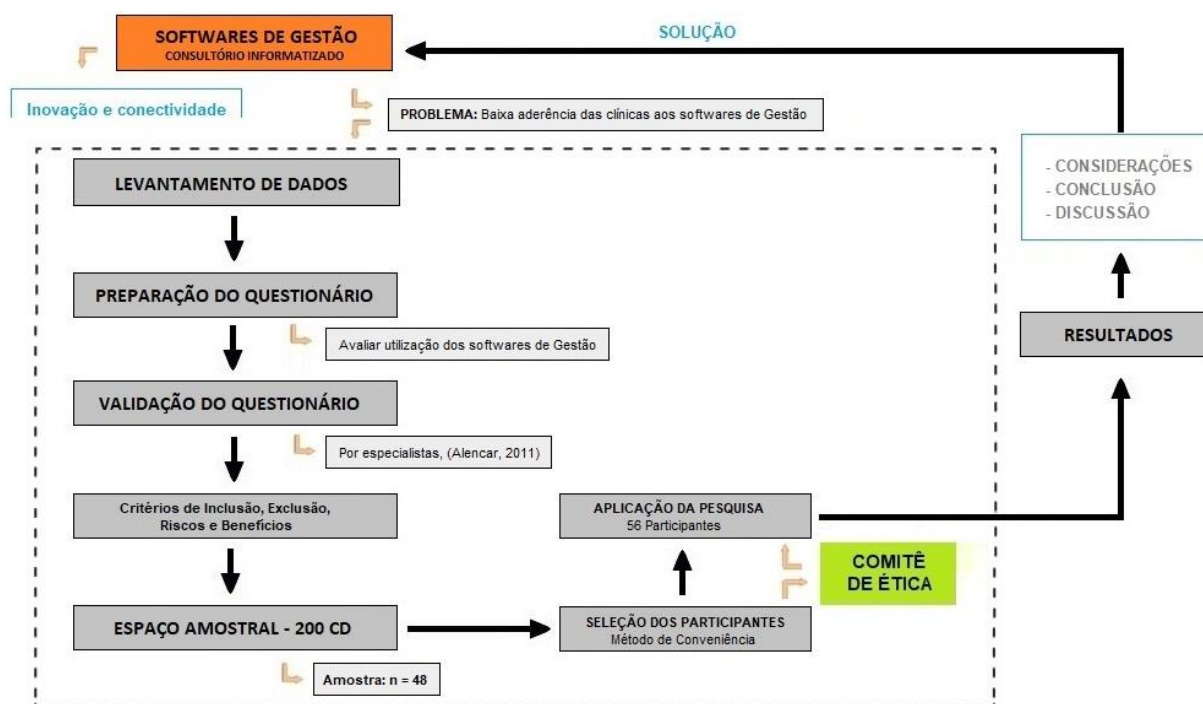
Por meio de instrumentos de pesquisa identificar e correlacionar as possíveis causas relacionadas à baixa utilização dos softwares de gestão desenvolvidos para clínica odontológica.

E propor soluções com subsídios para que os desenvolvedores possam tornar os softwares de gestão mais adequados, simples, amigáveis e intuitivos.

4 MATERIAL E MÉTODOS

4.1 Desenho do Estudo

Figura 2 - Fluxo Geral de Material e Métodos



Fonte: Elaborada pelo autor.

4.2 Elaboração do questionário

Adotou-se como referência para elaboração do questionário desta pesquisa o trabalho de “DIFICULDADES PARA O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO” de Santos Júnior et al. (2005), considerando as seguintes variáveis:

- 1- Desconhecimento das soluções disponíveis no mercado.
- 2- Maior esforço e responsabilidade individual.

- 3- Experiências frustrantes anteriores.
- 4- O custo do software.
- 5- Não prioriza esforço.
- 6- Requer treinamento intensivo e constante.
- 7- O software toma mais tempo que o previsto.
- 8- Treinamento satisfatório para operar o sistema.
- 9- Suporte técnico.
- 10- O software possui manual ou tutorial de operação.
- 11- A TI é muito complexa.
- 12- A TI provoca acúmulo de funções.
- 13- A TI gera pressão ou stress no trabalho.
- 14- A TI está obsoleta, ultrapassada.
- 15- A TI se torna obsoleta em curto espaço de tempo.
- 16- A TI gera a necessidade de contratar outro profissional.
- 17- A TI gera resistência dos usuários.
- 18- A TI cria situações novas.
- 19- Gera dependência de fornecedores de TI.
- 20- Faltam consultores.
- 21- Difícil disseminar a TI entre os colaboradores.
- 22- Subestima-se o potencial da TI.
- 23- Desconhecimento das TIs disponíveis.
- 24- Aumento de conflitos internos.
- 25- Dificuldade de adaptar a TI às necessidades.
- 26- A TI muda o relacionamento entre os colaboradores.
- 27- Descrédito da TI pela demora dos resultados.
- 28- Vulnerabilidade por acesso externo.
- 29- Não aumenta a produtividade.
- 30- A TI reduz a criatividade.

Foi elaborado um questionário eletrônico no Google Drive Formulário (Google Forms), denominado QUESTIONÁRIO SOBRE ADERÊNCIA DAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS AOS SOFTWARES DE GESTÃO, estruturado em duas partes:

I – PERFIL DO ENTREVISTADO.

II – ADERÊNCIA DAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS AOS SOFTWARES DE GESTÃO.

A primeira parte contém 05 questões para reconhecimento do perfil do entrevistado, e a segunda parte contém 22 questões, sendo:

- 14 questões fechadas com respostas binárias (Sim e Não);
- 06 questões fechadas com respostas (Sim, Não e Não sei);
- 02 questões de múltipla escolha.

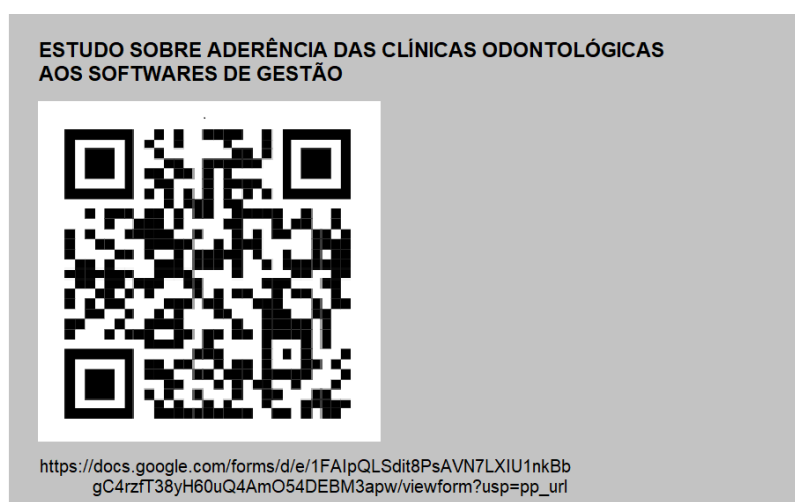
Também foi criado um QR Code para facilitar o acesso aos respondentes e o processo de tabulação da pesquisa. Dessa forma foi possível acessar o questionário online de duas formas:

1. Por link:

<https://docs.google.com/forms/d/1FtxNxzaP4mrk44UaRM5lCYd5OGW8DNVZm7Unl8DpRBo/edit?usp=sharing>

2. Por QR Code.

Figura 3 - QR Code



Fonte: Elaborada pelo autor.

4.3 Validação do questionário

O questionário foi submetido a um grupo formado por 05 (cinco) profissionais especialistas, sendo 3 CD, 1 analista de sistemas e 1 administrador de empresas, com o objetivo de avaliar a clareza e objetividade que se busca obter por meio das perguntas formuladas para esta pesquisa.

4.4 Aprovação do Comitê de Ética

Esta dissertação teve a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (ANEXO A) do ICT – SJC com número de identificação: 5.056.052.

4.5 Critério de Inclusão para participação da pesquisa

Todos os participantes voluntários precisavam ter pelo menos formação superior em Odontologia, estar cadastrados no CROSP – Conselho Regional de Odontologia do Estado de São Paulo e exercer atividade profissional na cidade de São José dos Campos.

Os participantes poderiam ser desde recém-formados até enquanto não estiverem aposentados.

4.6 Critério de exclusão para participação da pesquisa

Não foram considerados nesta pesquisa os participantes que não preencheram o questionário por completo.

4.7 Riscos

Os riscos aos participantes foram mínimos, pois poderiam provir de um certo constrangimento, ou de algum tipo de desconforto em responder às perguntas.

4.8 Benefícios

As informações coletadas e analisadas poderão contribuir positivamente para o desenvolvimento de softwares de gestão específicos para clínicas odontológicas, para facilitar a utilização e torná-los mais aderentes e eficientes.

4.9 Número total de participantes da pesquisa

O espaço amostral considerado para a pesquisa foi de 200 CD, e para o tamanho da amostra (n), foi previsto por cálculos estatísticos $n=56$, por conveniência.

4.10 Cálculo do tamanho da amostra (N)

A pesquisa foi realizada numa população de 200 CD.

- Espaço amostral: Número aproximado de 200 CD;
- Nível de confiança de 95%;
- Margem de erro: 2% sobre o universo amostral;
- Erro máximo: 4 (2% sobre 200) para mais ou para menos;
- Desvio padrão: 14 (7% sobre 200) do espaço amostral.

Fórmula para o cálculo de n:

$$n = \left[\frac{z S_x}{e} \right]^2$$

Onde:

n = tamanho da amostra

Z = score

Sx = desvio padrão da amostra

e = erro máximo permitido para mais e ou para menos

Cálculo:

$$n = \left[\frac{1,96 \times 14}{4} \right]^2$$

Tamanho da amostra pelo método de conveniência: **n = 56**

4.11 Seleção dos participantes

Os e-mails para o convite dos participantes desta pesquisa foram coletados a partir de alunos do curso de pós-graduação do ICT-SJC Unesp e profissionais da cidade de São José dos Campos.

Os formulários foram enviados aos participantes da pesquisa de forma aleatória e automática utilizando um APP de envio de e-mails.

4.12 Análise dos dados

Foram enviados 22 questionários e aguardou-se o período de 90 (noventa) dias para obtenção e análise das respostas.

A apresentação dos resultados de cada resposta por meio de gráficos de setores, permite a visualização do valor relativo estabelecido em relação a um todo.

5 RESULTADO

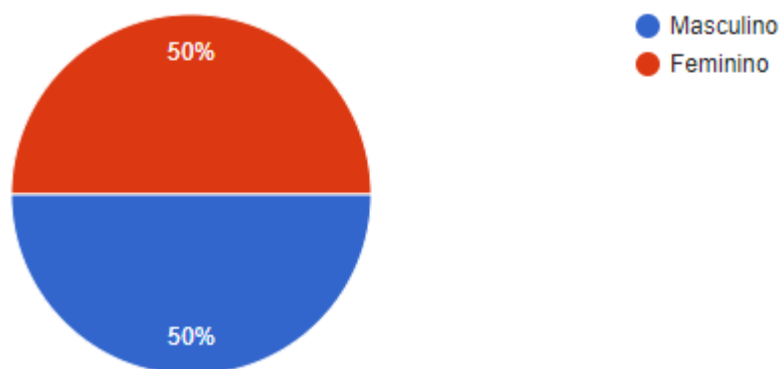
A seguir é possível visualizar a apresentação dos resultados de cada resposta por meio de gráficos de setores.

5.1 Perfil do Entrevistado

5.1.1 Sexo

A pesquisa contou com 56 respondentes. Destes, 50,0% equivalente a 28 pessoas são do sexo feminino e os outros 50,0% do sexo masculino (Figura 4).

Figura 4 - Gráfico analítico do gênero dos participantes



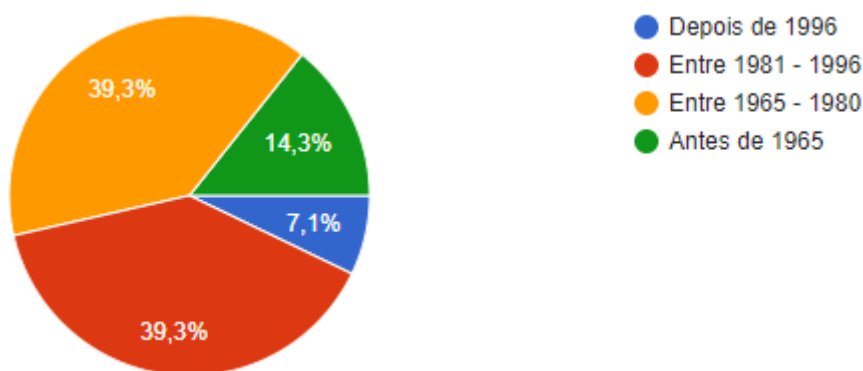
Fonte: Elaborada pelo autor.

5.1.2 Faixa de nascimento

A pesquisa indicou que a maior parte da população ativa, 22 respondentes, se concentra na faixa de nascimento entre 1965 - 1980 equivalente a 39,3% da

população entrevistada. O segundo maior grupo, com 22 respondentes, referiu-se à faixa de nascimento entre 1981 - 1996 que compreende de 20 a 30 anos com 39,3%. Na faixa de nascimento antes de 1965 contou com 14,3% equivalente a 8 entrevistados e por fim, na faixa depois de 1996 tivemos 4 respondentes, obtendo o resultado de 7,1% (Figura 5).

Figura 5 - Gráfico analítico da faixa de nascimento dos participantes

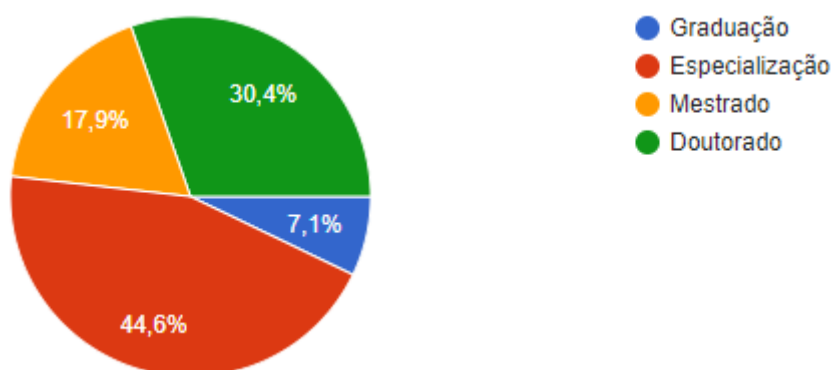


Fonte: Elaborada pelo autor.

5.1.3 Formação Acadêmica

No quesito formação, a pesquisa apurou que 44,6%, equivalente a 25 respondentes, possuem a formação acadêmica de especialistas; os outros 30,4% se declararam doutores, equivalente a 17 respondentes, 17,9% se declararam mestres, equivalente a 10 respondentes e 7,1% se declararam graduados, equivalente a 4 respondentes (Figura 6).

Figura 6 - Gráfico analítico da formação acadêmica dos participantes

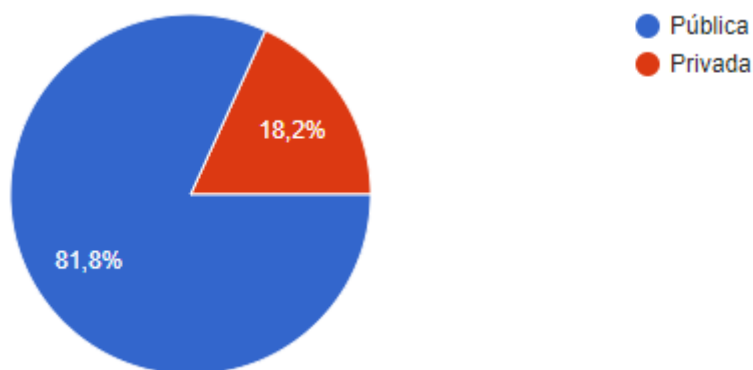


Fonte: Elaborada pelo autor.

5.1.4 Instituição

Para a pergunta sobre a Instituição onde se graduaram, 81,8%, ou seja, 46 participantes responderam que estudaram em Instituição Pública e 18,2%, 10 participantes indicaram ter sua graduação realizada em Instituição Privada (Figura 7).

Figura 7 - Gráfico analítico sobre a instituição de formação de graduação dos participantes

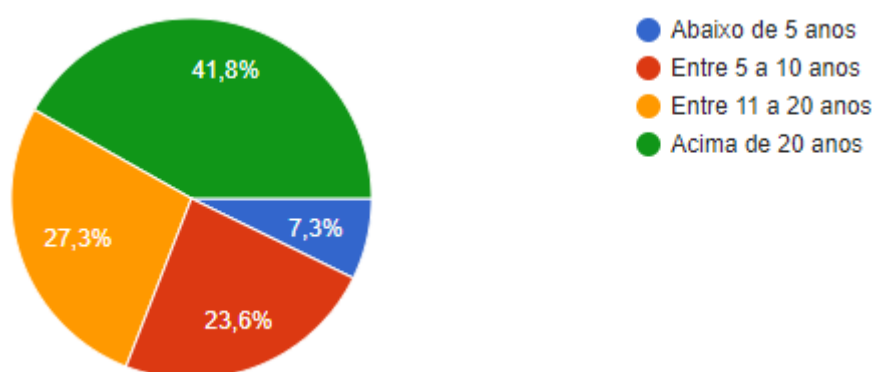


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.1.5 Tempo de atuação profissional

O tempo de atuação profissional apresentou maior concentração na faixa que compreende o período acima de 20 anos de profissão. Esta faixa corresponde a 41,8% equivalente a 24 respondentes. Para a faixa de 11 a 20 anos correspondeu a 27,3% equivalente a 15 respondentes. Para a faixa de 5 a 10 anos correspondeu a 23,6% equivalente a 13 respondentes e pôr fim a faixa abaixo de 5 anos de atuação, apresentou 4 respondentes correspondendo a 7,3% dos entrevistados (Figura 8).

Figura 8 - Gráfico analítico da faixa de tempo de atuação profissional dos participantes



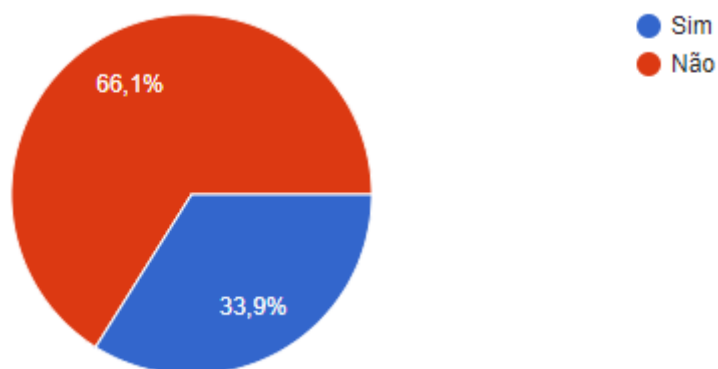
Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2 Questionário

5.2.1 Você teve dificuldade para encontrar ou conhecer algum software desenvolvido para gestão de clínicas odontológicas?

A pesquisa apontou que 66,1% dos entrevistados não tiveram dificuldade para encontrar ou conhecer algum software, e que 33,9% dos entrevistados tiveram dificuldades (Figura 9).

Figura 9 - Gráfico analítico sobre dificuldade de conhecer algum software para gestão de clínicas odontológicas

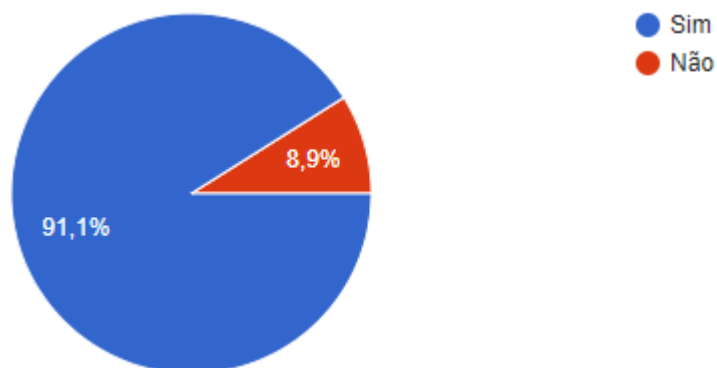


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.2 Você utiliza ou já utilizou algum software desenvolvido para gestão de clínicas odontológicas?

A pesquisa apontou que 91,1% dos entrevistados utilizam algum software desenvolvido para gestão de clínicas (Figura 10).

Figura 10 - Gráfico analítico sobre a utilização de software de gestão de clínica odontológica

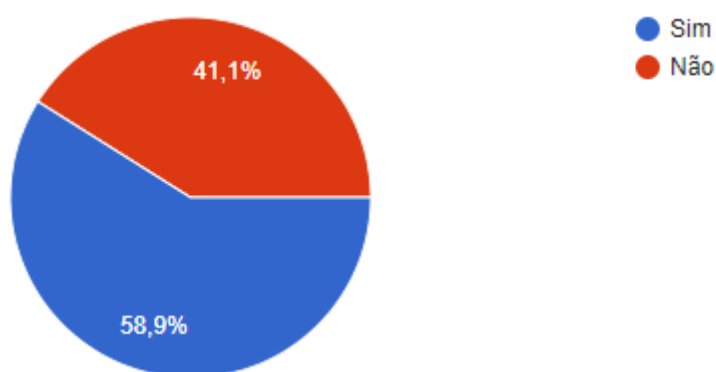


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.3 Você já teve alguma experiência negativa com software para gestão de clínicas odontológicas?

A pesquisa apontou que 58,9% dos entrevistados, mais da metade dos entrevistados tiveram alguma experiência negativa, e que 41,1% dos entrevistados não tiveram experiência negativa com software para gestão de clínicas odontológicas (Figura 11).

Figura 11 - Gráfico analítico sobre experiência negativa de utilização do software de gestão

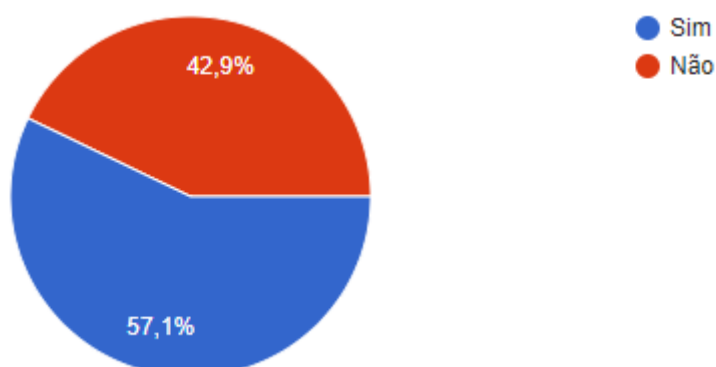


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.4 Você considera que o valor cobrado pelos softwares é um obstáculo para que a clínica possa aderir?

A pesquisa apurou que 57,1% dos entrevistados, ou seja, 32 CD consideram o valor um obstáculo para utilização do software em sua clínica (Figura 12).

Figura 12 - Gráfico analítico sobre o valor cobrado pelos softwares

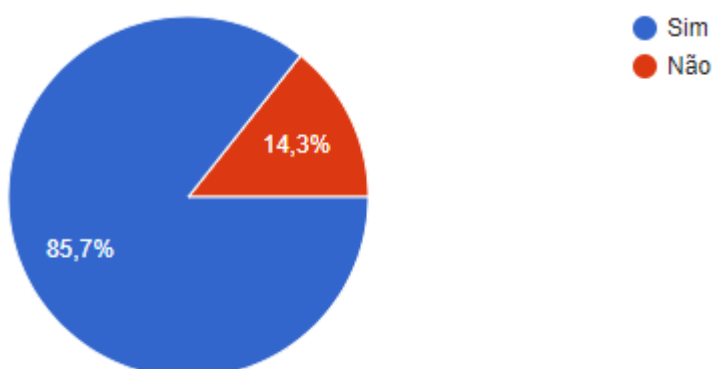


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.5 Você considera que os softwares atendem às principais necessidades para a gestão das clínicas?

A pesquisa apurou que 85,7% dos entrevistados consideram que os softwares atendem às principais necessidades, enquanto que 14,3% dos respondentes afirmam que estes softwares não atendem às principais necessidades para a gestão das clínicas (Figura 13).

Figura 13 - Gráfico analítico sobre atender às principais necessidades dos participantes

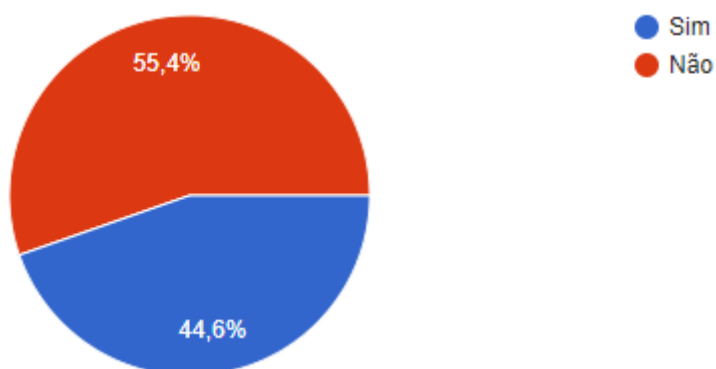


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.6 As empresas destes softwares oferecem treinamento suficiente para operar o sistema?

Para 31 respondentes, ou seja, 55,4% dos entrevistados, afirmaram que as empresas destes softwares não oferecem treinamento suficiente para operar o sistema, enquanto que menos da metade, 44,6% afirmam que estas empresas oferecem treinamento (Figura 14).

Figura 14 - Gráfico analítico sobre o oferecimento de treinamento para utilização dos softwares

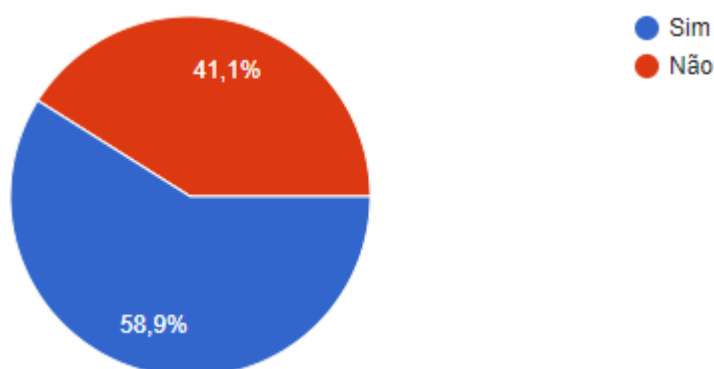


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.7 As empresas destes softwares oferecem manual ou tutorial que ensinam de maneira eficiente a operar o sistema?

A pesquisa apontou que 58,9% dos entrevistados consideram que o manual ou o tutorial oferecido pelos softwares ensinam a operar o sistema de maneira eficiente (Figura 15).

Figura 15 - Gráfico analítico sobre o manual ou tutorial de instrução dos softwares

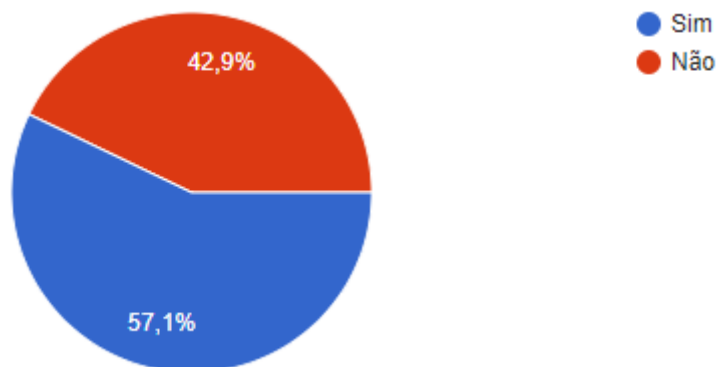


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.8 As empresas destes softwares oferecem suporte técnico eficiente para apoiar na utilização do sistema?

Nesta questão 57,1% dos entrevistados afirmam em sua opinião que as empresas destes softwares oferecem suporte técnico eficiente no apoio à utilização do sistema. Enquanto que 42,9% não consideram o suporte eficiente (Figura 16).

Figura 16 - Gráfico analítico sobre suporte técnico eficiente no apoio a utilização do sistema

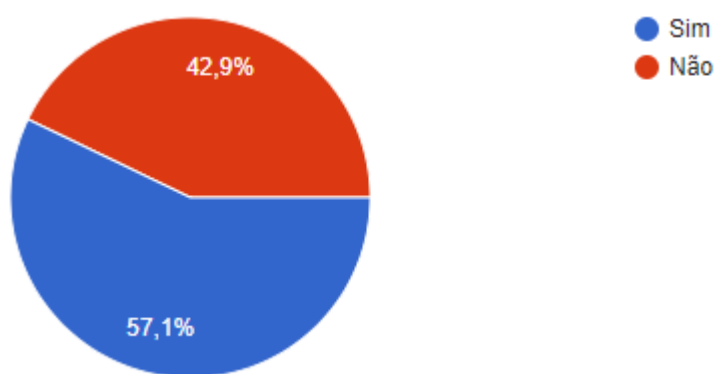


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.9 Você considera que estes softwares são fáceis de operar?

A pesquisa apontou que 57,1% dos entrevistados consideram os softwares fáceis de operar, enquanto 42,9% não consideram fáceis (Figura 17).

Figura 17 - Gráfico analítico sobre facilidade de operação dos softwares

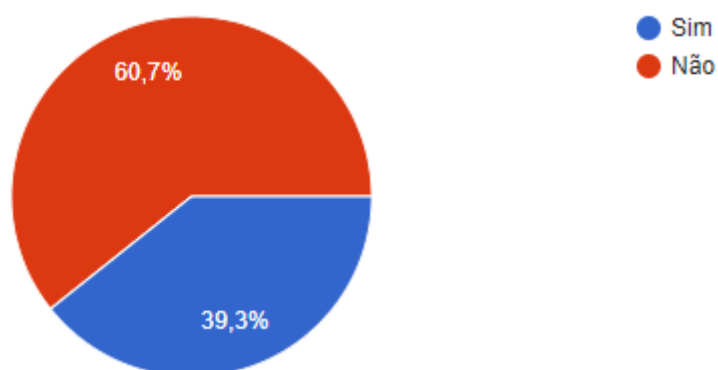


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.10 Você considera que estes softwares provocam mais acúmulo de função?

A pesquisa apurou que 60,7% dos entrevistados não consideram que estes softwares provocam mais acúmulos de funções, enquanto 39,3% consideram (Figura 18).

Figura 18 - Gráfico analítico sobre acúmulo de função gerado pelos softwares

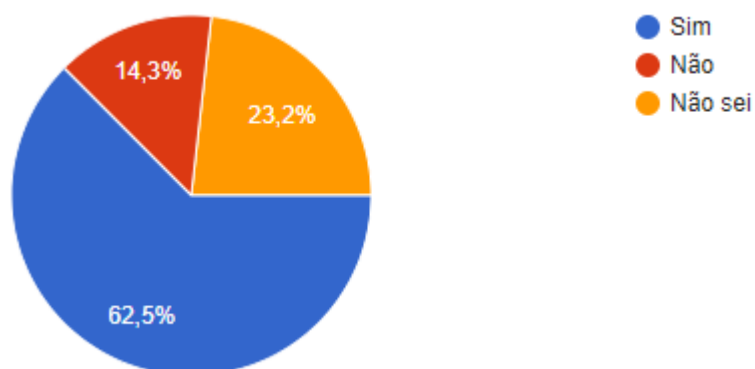


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.11 Você considera que estes softwares geram a necessidade de treinamentos constantes?

A pesquisa apurou que 62,5% ou seja, 35 respondentes dos entrevistados consideram a necessidade de treinamentos constantes, enquanto 23,2% não souberam responder e 14,3% não consideram a necessidade de treinamentos constantes (Figura 19).

Figura 19 - Gráfico analítico sobre necessidade de treinamento constante para utilização dos softwares

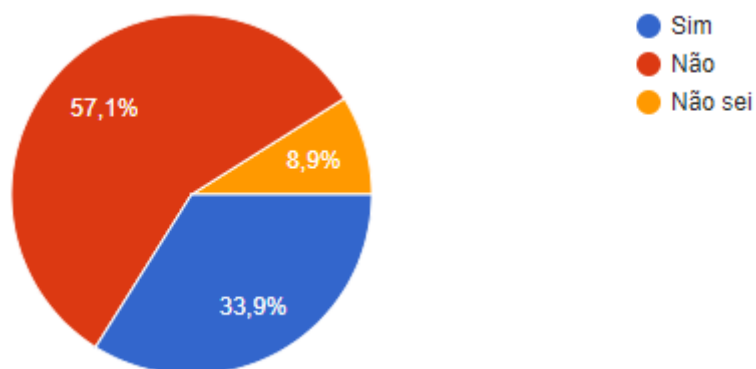


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.12 Você considera que estes softwares geram a necessidade de contratar uma pessoa para auxiliar na sua utilização?

A pesquisa apurou que 57,1% dos entrevistados acreditam que não é necessária a contratação de mais uma pessoa para auxiliar na utilização do sistema, e a pesquisa indica a necessidade de contratação para 33,9% enquanto 8,9% dos entrevistados não souberam responder (Figura 20).

Figura 20 - Gráfico analítico sobre necessidade de contratar uma pessoa para utilização dos softwares

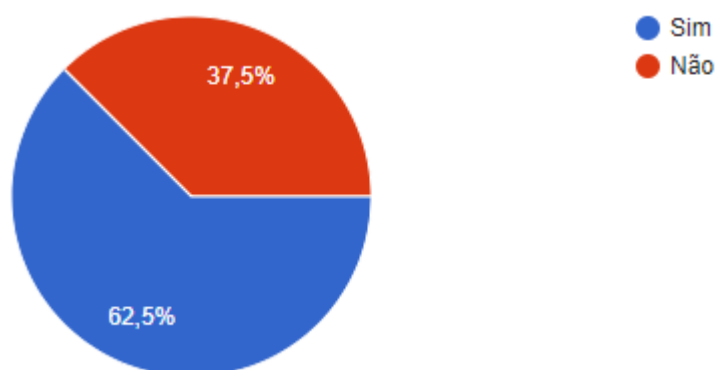


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.13 Estes softwares sofrem resistência por parte dos colaboradores?

A pesquisa apurou que 62,5% dos entrevistados sofrem resistência dos seus colaboradores para utilizar os softwares enquanto 37,5% acreditam que estes softwares não sofrem resistência por parte dos colaboradores (Figura 21).

Figura 21 - Gráfico analítico sobre a resistência dos colaboradores na utilização dos softwares

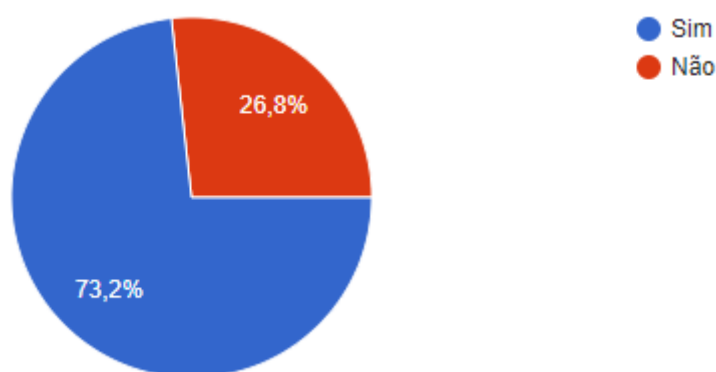


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.14 Você considera que os colaboradores têm dificuldade para utilizar estes softwares?

A pesquisa apontou que 73,2% dos entrevistados consideram que seus colaboradores apresentam algum tipo de dificuldade para operar, enquanto 26,8% não consideram que os colaboradores apresentam dificuldade para utilizar estes softwares (Figura 22).

Figura 22 - Gráfico analítico sobre a dificuldade de utilização dos softwares pelos colaboradores

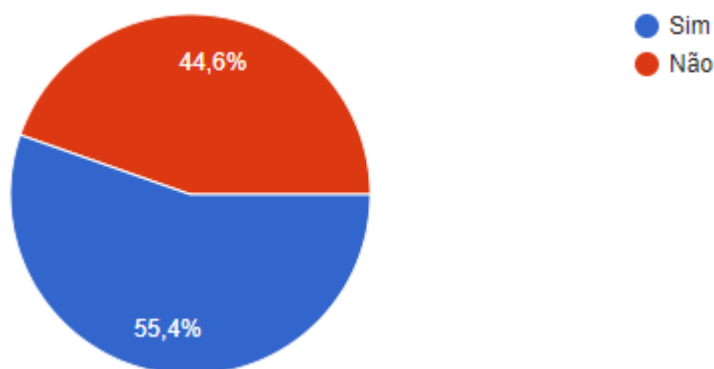


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.15 Estes softwares permitem ser utilizados de forma prática, no momento em que está atendendo paciente?

A pesquisa apurou que 55,4% dos entrevistados atestam que os softwares são práticos, ou seja, eles permitem que sejam utilizados enquanto estão atendendo o paciente, enquanto para 44,6% isto não é possível (Figura 23).

Figura 23 - Gráfico analítico sobre a utilização prática dos softwares durante o atendimento do paciente

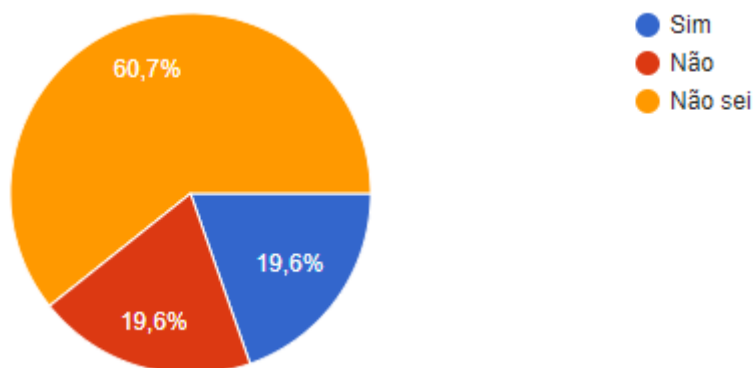


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.16 Estes softwares são seguros, e evitam que pessoas ou sistemas não autorizados tenham acesso às suas informações?

A pesquisa apurou que 60,7% dos entrevistados desconhecem se os softwares são seguros e evitam que pessoas ou sistemas não autorizados tenham acesso às suas informações, enquanto 19,6% acreditam que estes softwares são seguros e a outra metade não acredita (Figura 24).

Figura 24 - Gráfico analítico sobre a segurança ao acesso de informações nos softwares

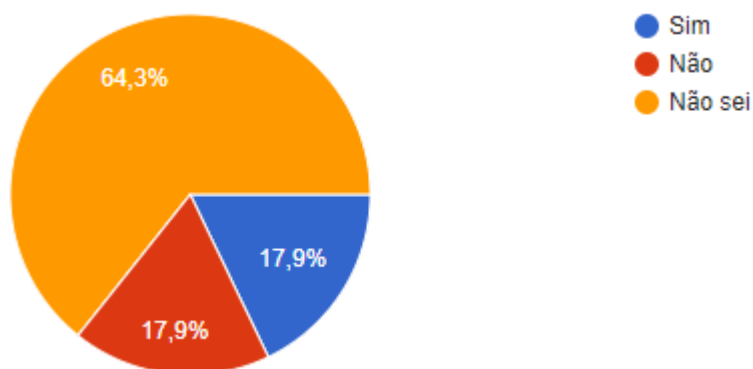


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.17 Você considera que estes softwares estão de acordo com normas e convenções previstas em lei?

A pesquisa apurou que 64,3% dos entrevistados desconhecem se estes softwares estão de acordo com as normas e com a legislação vigente, enquanto 17,9% acreditam que estes softwares são seguros e a outra metade não acredita (Figura 25).

Figura 25 - Gráfico analítico sobre o conhecimento dos softwares estarem de acordo com as normas previstas em lei

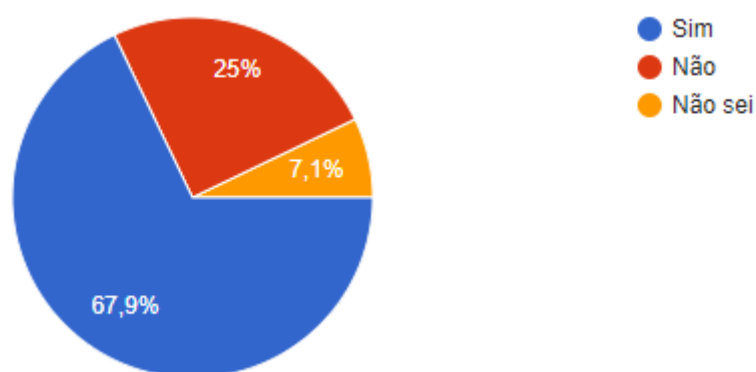


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.18 Você considera que os softwares odontológicos são imprescindíveis para ajudar na gestão estratégica e operacional das clínicas?

A pesquisa apontou que 67,9% consideram que os softwares odontológicos são imprescindíveis na gestão estratégica e operacional das clínicas, enquanto 25,5% não consideram que estes softwares são imprescindíveis e 7,1% não souberam responder (Figura 26).

Figura 26 - Gráfico analítico sobre necessidade dos softwares na gestão estratégica e operacional das clínicas

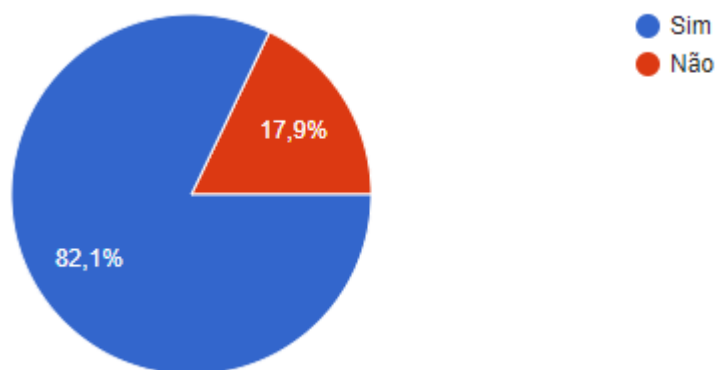


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.19 Você considera a possibilidade de trocar o seu software por outro para atender às necessidades da clínica odontológica?

A pesquisa apurou que 82,1% dos entrevistados consideram a possibilidade de trocar o seu software por outro para atender às necessidades da sua clínica odontológica, enquanto 17,9% não consideram a possibilidade de trocar (Figura 27).

Figura 27 - Gráfico analítico sobre a possibilidade de troca de software por outro que atenda melhor às necessidades da clínica



Fonte: Elaborado pelo autor.

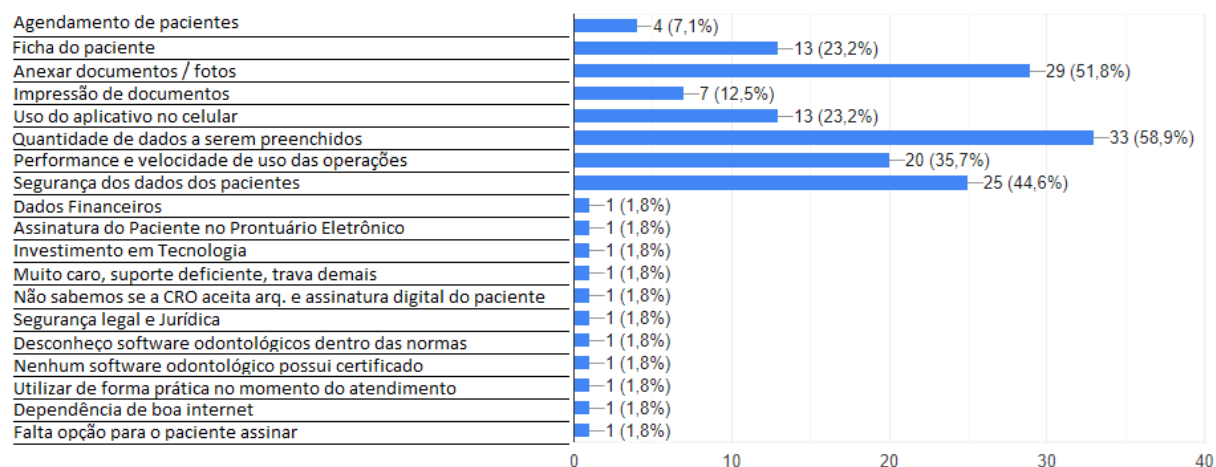
5.2.20 Selecione abaixo quais os fatores que você considera como limitação para o pouco uso destes softwares desenvolvidos para gestão por parte das clínicas odontológicas?

A pesquisa apurou que 2,35% dos entrevistados consideram o agendamento de pacientes um limitador para o pouco uso destes softwares, também dentro desta mesma perspectiva 16,7 consideram a ficha do paciente; 5,8% consideram anexar fotos e documentos; 21,7% a impressão dos documentos; 3,5% uso do APP no celular 10,59%; quantidade de dados a serem inseridos; 22,35% performance do sistema; 11,76%, segurança dos dados 15,29%.

Depois desta pergunta os participantes tiveram espaço aberto para elencar outras situações, que foram:

Dados financeiros 1,18%; Assinatura do paciente no prontuário eletrônico 1,18%; Investimento em tecnologia 1,18%; Muito caro, suporte deficiente, trava demais 1,18%; Não sabemos se o CRO aceita arquivos e assinatura digital do paciente 1,18%; Segurança legal e jurídica 1,18%; Desconhece software odontológico dentro das normas 1,18%; Nenhum software odontológico possui certificado 1,18%; Utilizar de forma prática no momento do atendimento 1,18%; Dependência de boa internet 1,18%; e Falta opção para o paciente assinar para 1,18% (Figura 28).

Figura 28 - Gráfico descritivo sobre a limitação para o pouco uso destes softwares

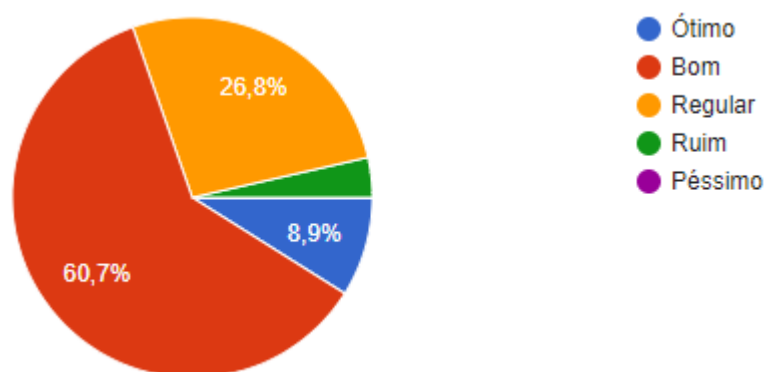


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.21 No aspecto geral, como você avalia os softwares desenvolvidos para gestão de clínicas odontológicas?

A pesquisa apurou que 60,7% dos entrevistados avaliaram no aspecto geral os softwares desenvolvidos para gestão de clínicas odontológicas como “Bom”, 26,8% avaliaram como “Regular”, enquanto 8,9% avaliaram como “Ótimo” e os outros 3,6% avaliaram como “Ruim” (Figura 29).

Figura 29 - Gráfico analítico sobre a avaliação dos softwares por parte dos entrevistados

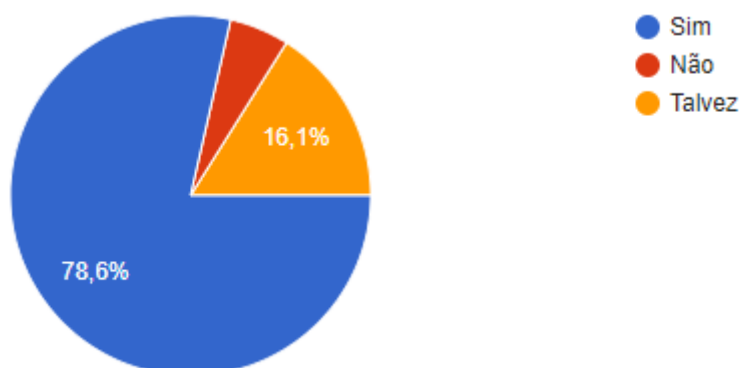


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.2.22 Você recomenda que os cirurgiões dentistas façam a adesão de um software de gestão para as suas clínicas?

A pesquisa apurou que 78,6% dos entrevistados recomendam que os CD façam a adesão de um software de gestão para as suas clínicas, 16,1% talvez recomendem, enquanto 5,3% não recomendam (Figura 30).

Figura 30 - Gráfico analítico sobre a recomendação para adesão aos softwares



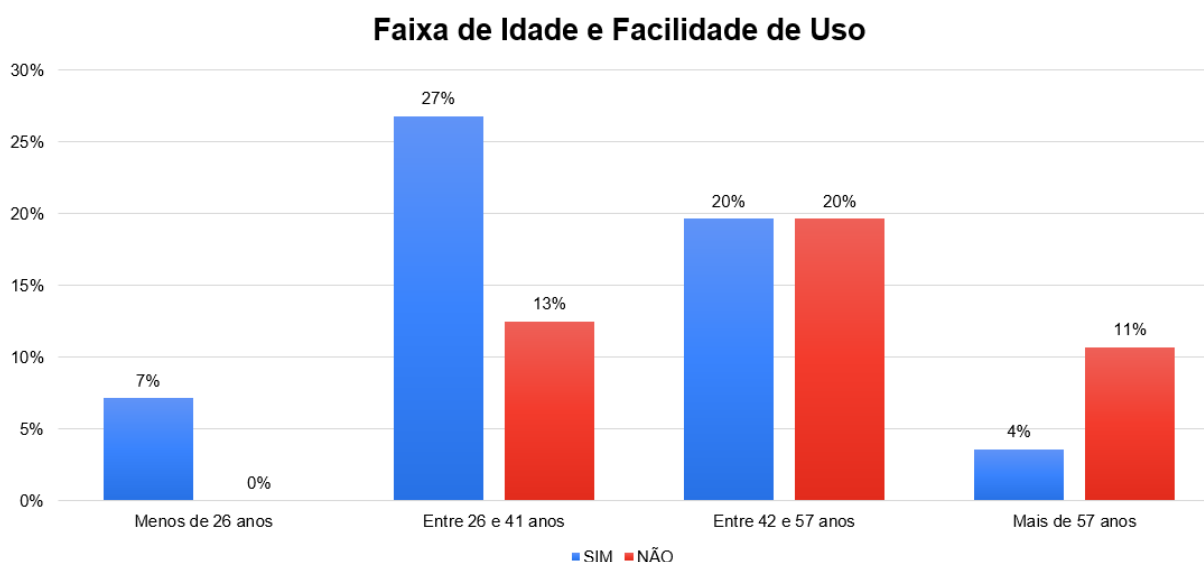
Fonte: Elaborado pelo autor.

5.3 Estatística e Correlação

5.3.1 Gráfico comparativo da faixa de idade com a facilidade de uso

Sobre a faixa de nascimento, os participantes com menos de 26 anos, 100% têm facilidade de uso, os participantes entre 26 e 41 anos, 67,5% têm facilidade de uso, já entre 42 e 57 anos apresentam igualdade e acima de 57 anos, 73,3% não têm facilidade para usar o software (Figura 31).

Figura 31 - Faixa de Idade e facilidade de Uso



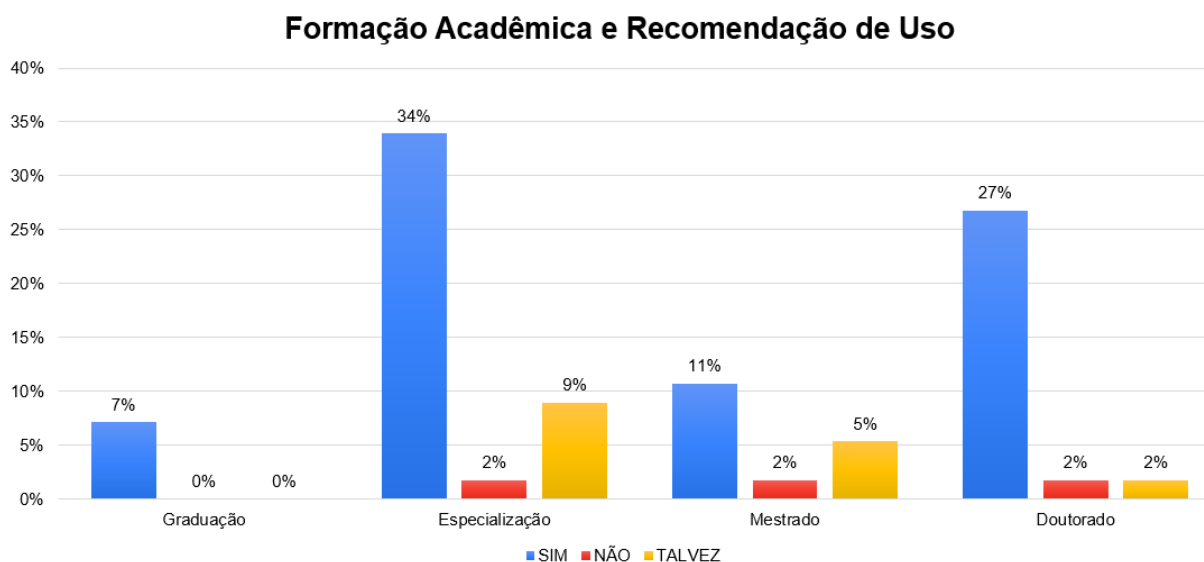
Fonte: Elaborado pelo autor.

5.3.2 Gráfico comparativo da formação acadêmica com a recomendação de uso

Sobre a formação acadêmica e recomendação de uso na pergunta: “Você recomenda que os cirurgiões dentistas façam a adesão de um software de gestão para as suas clínicas?”, com Graduação apurou que 100% dos entrevistados recomendam o uso de software de gestão, enquanto na formação com Especialização

75,56% recomendam, 4,44% não recomendam e 20% talvez recomendem (Figura 32).

Figura 32 - Gráfico analítico de formação acadêmica e recomendação de uso

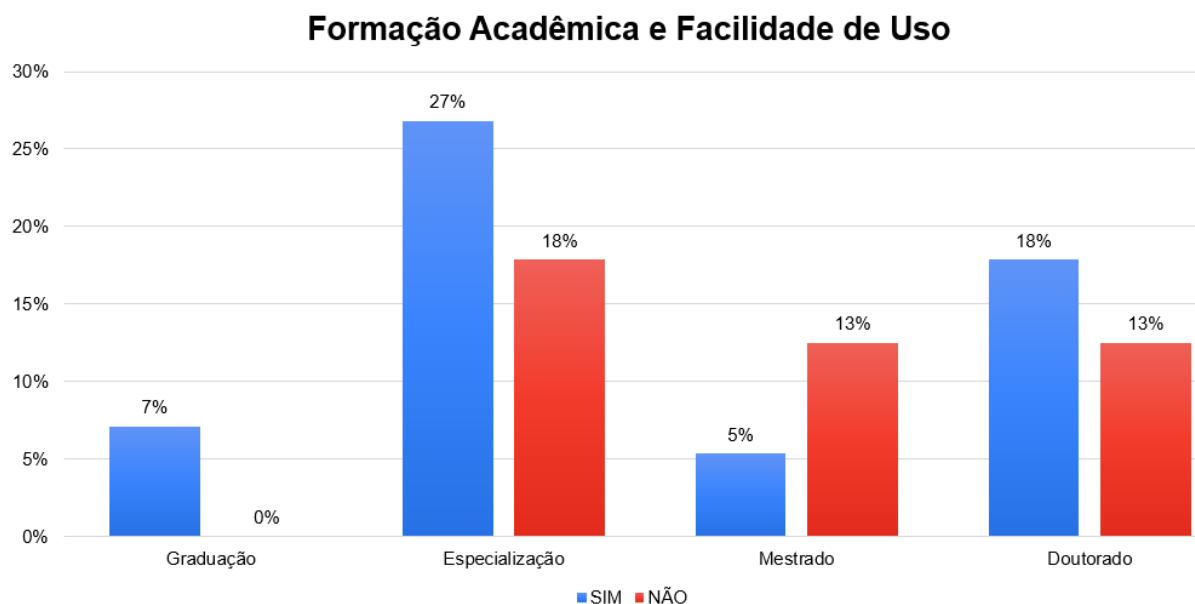


Fonte: Elaborada pelo autor.

5.3.3 Gráfico comparativo da formação acadêmica com a facilidade de uso

Sobre a formação acadêmica e facilidade de uso das ferramentas de gestão, a pesquisa com Graduação apurou que 100% dos entrevistados tem facilidade de uso de software de gestão, enquanto na formação com Especialização 60% tem facilidade enquanto que 40% não tem facilidade, na formação de Mestrado 27,78% tem facilidade e 72,22% não tem facilidade e na formação com Doutorado 58,06% dos entrevistados tem facilidade de uso, enquanto que 41,94% não tem facilidade no uso das ferramentas de gestão (Figura 33).

Figura 33 - Gráfico analítico sobre formação acadêmica e facilidade de uso

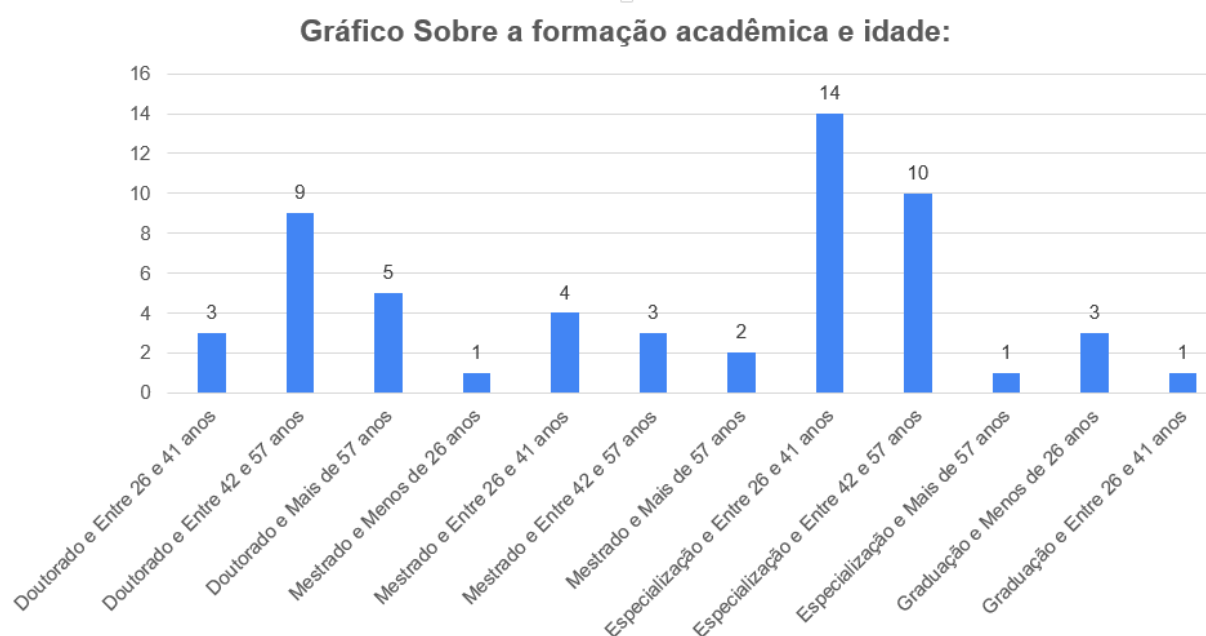


Fonte: Elaborada pelo autor.

5.3.4 Gráfico comparativo da formação acadêmica com a faixa de idade

O gráfico abaixo apresenta a distribuição sobre a formação acadêmica com a faixa de idade, destaca-se neste gráfico a presença de 25% dos participantes com especialização e na faixa de idade entre 26 e 41 anos (Figura 34).

Figura 34 - Gráfico analítico sobre a formação acadêmica e faixa de idade

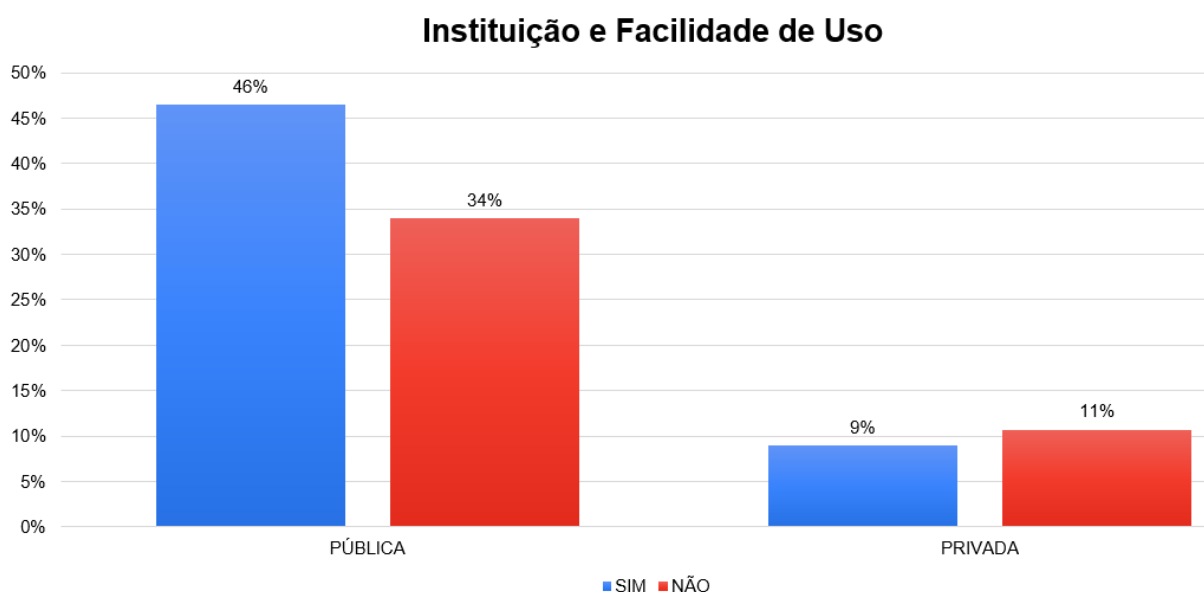


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.3.5 Gráfico comparativo da instituição com a facilidade de uso

Sobre a instituição em que se graduaram e facilidade de uso das ferramentas de gestão, a pesquisa apontou que 57,5% dos participantes com formação em Instituição Pública têm facilidade enquanto que 42,5% não têm facilidade, agora em relação aos formados em Instituição Privada a pesquisa apontou que 55% dos participantes não têm facilidade enquanto que 45% têm facilidade no uso das ferramentas de gestão, no gráfico abaixo apresentamos os percentuais considerando o total de participantes (Figura 35).

Figura 35 - Gráfico analítico sobre Instituição e facilidade de uso

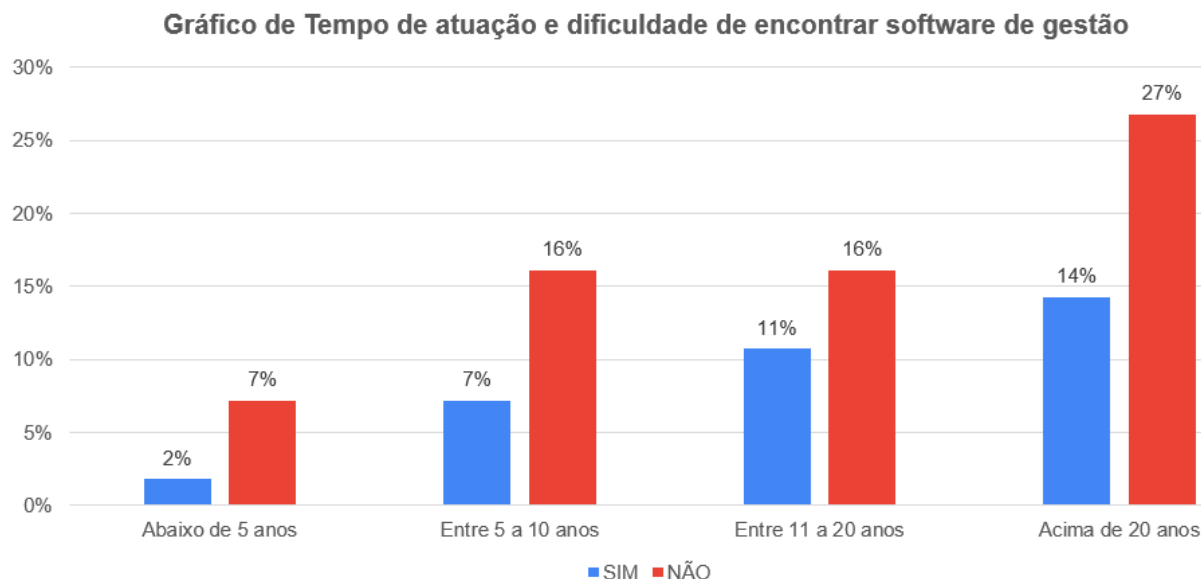


Fonte: Elaborada pelo autor.

5.3.6 Gráfico comparativo do tempo de atuação com a dificuldade para encontrar ou conhecer algum software

Sobre o tempo de atuação profissional e dificuldade de encontrar ou conhecer algum software de gestão, a pesquisa apontou que os profissionais com tempo de atuação abaixo de 5 anos 22,22% tiveram dificuldade enquanto 77,78% dos participantes não tiveram dificuldade, com tempo de atuação entre 5 a 10 anos tiveram dificuldade 30,43% enquanto 69,57% dos participantes não tiveram dificuldade, com tempo de atuação entre 11 a 20 anos tiveram dificuldade 40,74% enquanto 59,26% dos participantes não tiveram dificuldade e com tempo de atuação acima de 20 anos tiveram dificuldade 34,15% enquanto 65,85% dos participantes não tiveram dificuldade de encontrar ou conhecer algum software de gestão (Figura 36).

Figura 36 - Gráfico analítico de tempo de atuação e dificuldade de encontrar software de gestão

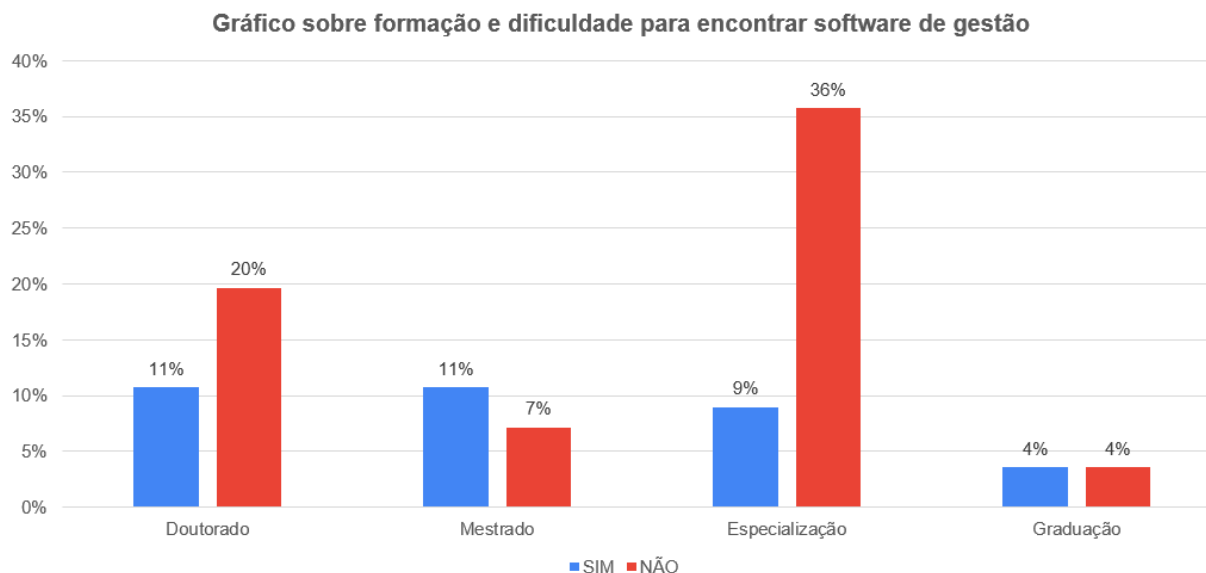


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.3.7 Gráfico comparativo da formação acadêmica e dificuldade para encontrar ou conhecer algum software

Sobre comparação entre a formação acadêmica e dificuldade de encontrar ou conhecer algum software de gestão, a pesquisa apontou que 35,48% dos entrevistados com Doutorado tiveram dificuldade enquanto 64,52% dos participantes não tiveram dificuldade, com Mestrado tiveram dificuldade 61,11% enquanto 38,89% dos participantes não tiveram dificuldade, com Especialização tiveram dificuldade 20% enquanto 80% dos participantes não tiveram dificuldade e Graduação ficaram em igualdade sobre a dificuldade de encontrar ou conhecer algum software de gestão (Figura 37).

Figura 37 - Gráfico analítico sobre formação acadêmica e dificuldade para encontrar software de gestão

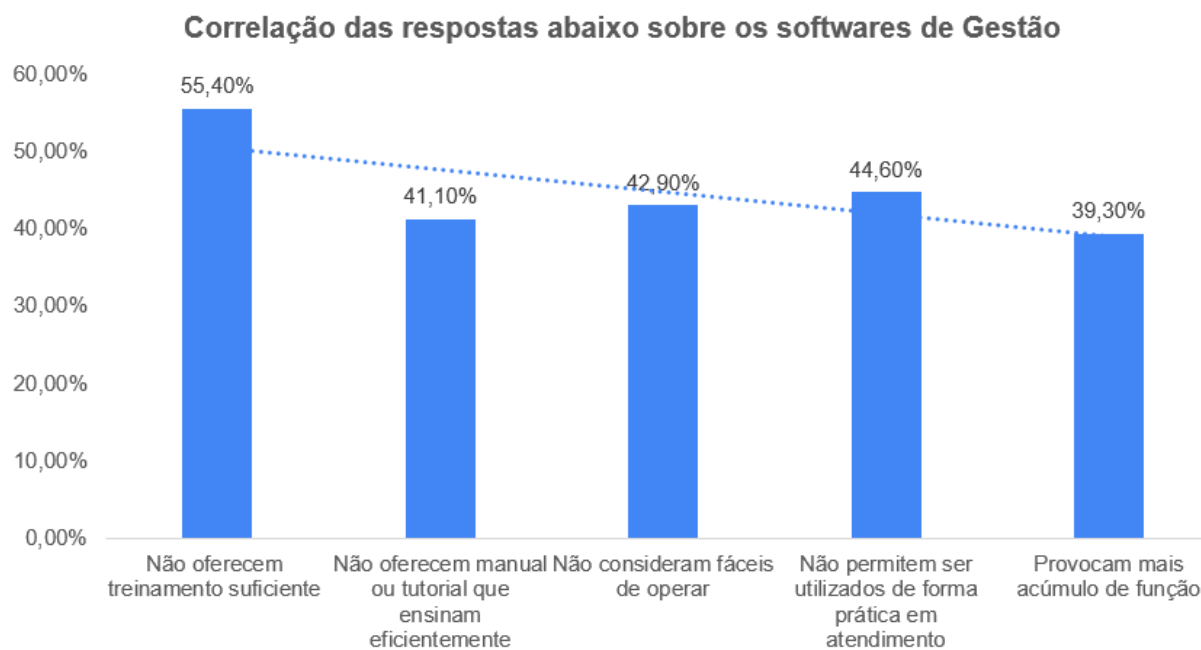


Fonte: Elaborado pelo autor.

5.3.8 Gráfico de correlação entre os gráficos 15, 16, 18 e 19 com o resultado obtido no gráfico 17

A pesquisa apurou pela análise gráfica que existe uma correlação entre a falta de treinamento suficiente e carência de manual ou tutorial para um aprendizado eficiente com a dificuldade do uso da ferramenta, por acharem que os softwares não permitem serem utilizados de forma prática e por provocarem mais acúmulo de função (Figura 38).

Figura 38 - Gráfico analítico de Correlação das respostas abaixo sobre os softwares de Gestão



Fonte: Elaborado pelo autor.

6 DISCUSSÃO

A pesquisa foi realizada numa amostra de 56 CD para uma população de 200 CD. A amostragem é uma técnica de seleção de uma amostra que possibilita o estudo das características de uma população.

Segundo Alencar (2011), as razões que levam os pesquisadores a trabalhar com amostras e não com toda a população são poucas, mas absolutamente relevantes: o custo e demora dos censos, população grande, impossibilidade física de examinar toda a população e comprovado valor científico das informações coletadas por meio de amostras (Alencar, 2011).

De modo geral, os levantamentos abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por essa razão, o mais frequente é trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo (Gil, 2017).

Foi possível identificar as possíveis causas da baixa utilização dos softwares de gestão de clínicas odontológicas, quanto ao perfil dos entrevistados com relação ao sexo, a pesquisa apresentou igualdade absoluta, com uma população de 50% do sexo feminino e 50% do sexo masculino.

Sobre a faixa de idade, os participantes com menos de 26 anos, todos, ou seja, 100% apresentaram facilidade de uso, os participantes entre 26 e 41 anos, 67,5% apresentaram facilidade de uso, na faixa de 42 e 57 anos apresentaram igualdade 50% tem facilidade e os outros 50% não tem facilidade e acima de 57 anos percebeu-se que a maioria, 73,3% não tem facilidade para usar o software. A pesquisa confirmou que os mais jovens têm mais facilidade de uso das ferramentas de gestão (Figura 31).

Sobre a comparação da formação acadêmica e recomendação de uso, a pesquisa constatou que não há confirmação de que quanto maior o conhecimento, maior a conscientização para recomendar um sistema de gestão (Figura 32).

Sobre a comparação da formação acadêmica e facilidade de uso das ferramentas de gestão, a pesquisa também não apresentou uma tendência onde justifica que, quanto maior a formação, maior a facilidade de uso (Figura 33).

Sobre comparação da formação acadêmica com a faixa de idade, a análise gráfica destaca que 82,35% dos entrevistados com maior formação acadêmica estão na faixa de maior idade, justamente os que não têm facilidade de uso, justificando a contrariedade da pesquisa por não confirmar que quanto maior a formação, maior a facilidade de uso ou maior a conscientização para recomendar um sistema de gestão (Figura 34).

Sobre a comparação da instituição em que se graduaram com a facilidade de uso, a pesquisa apontou que a grande maioria dos participantes têm formação em instituição pública e estes também apresentaram mais facilidade no uso das ferramentas de gestão (Figura 35).

O estudo avaliou também o tempo de atuação profissional com a dificuldade de encontrar ou conhecer algum software de gestão, a pesquisa apontou que os profissionais com tempo de atuação abaixo de 10 anos, a maioria dos participantes, não tiveram dificuldade de encontrar ou conhecer algum software de gestão (Figura 36).

Sobre a comparação entre a formação acadêmica e dificuldade de encontrar ou conhecer algum software de gestão, a pesquisa não apresentou resultado conclusivo (Figura 37).

Conforme figura 10, a pesquisa apontou que 91,1% dos entrevistados utilizam algum software desenvolvido para gestão de clínicas. Comprovou-se que os softwares, na opinião da maioria dos entrevistados, assim como afirma Oliveira, Ana Carolina Mascarenhas et al. (2010), são um grande aliado no apoio à gestão e às operações administrativas bem como na realização das atividades odontológicas do dia a dia dos CD.

O estudo avaliou que 58,9% dos entrevistados tiveram alguma experiência negativa, portanto, ainda há um longo caminho para evoluir em relação à qualidade. Ainda no conceito de qualidade, segundo Koscianski e Soares (2007), embora a palavra qualidade possa ter um significado bastante óbvio, em se tratando de software, não é fácil de mensurar, pode ser complexo e relativo, pois depende da pessoa que está avaliando. Sendo assim, a qualidade do software pode ser definida de acordo com o quanto o software está em conformidade com a necessidade do cliente (Figura 11).

A pesquisa apontou que 57,1% dos entrevistados consideram o valor um obstáculo para utilizar o software em sua clínica. Este resultado leva a deduzir que os CD não consideram o custo-benefício interessante, ou seja, 57,1% dos entrevistados consideram o custo mais alto que o benefício proposto pelos softwares, mas o software de Gestão ERP traz muitos benefícios, pode-se deduzir então que, falta ao CD mais informações para que os mesmos possam perceber e valorizar estes softwares (Figura 12).

O estudo avaliou que 85,7% dos entrevistados consideram que o software atende às principais necessidades. Nesta alternativa houve uma contradição com o fato dos CD acharem o valor um obstáculo uma vez que o software atende às principais necessidades na opinião de 56 profissionais. Pode-se deduzir que, o retorno garantido pelos softwares ou tem o seu valor depreciado para 57,1% dos entrevistados ou as empresas de softwares estão cobrando um alto preço pelo software, ou seja, acima do valor percebido por 85,7% dos entrevistados. Ana Carolina Mascarenhas et al. (2010), em sua pesquisa, apresentou várias opções de softwares existentes no mercado, este estudo também apresentou sugestões ao CD de como escolher o melhor software de gestão (Figura 13).

O estudo avaliou que 55,4% dos entrevistados confirmam que as empresas destes softwares oferecem treinamento suficiente para operar o sistema. Percebe-se que estas empresas precisam aprimorar o setor de treinamento destes sistemas para 44,6% dos entrevistados, e pode-se deduzir que para eles o sistema é subutilizado. (Figura 14).

O estudo avaliou que 58,9% dos entrevistados consideraram que o manual ou o tutorial oferecido pelos softwares ensinam a operar o sistema de maneira eficiente. Sendo assim, ficou evidente que 41,1% dos entrevistados sugerem que as empresas fornecedoras de softwares precisam melhorar neste quesito (Figura 15).

O estudo avaliou que 57,1% dos entrevistados confirmam que as empresas destes softwares oferecem suporte técnico eficiente no apoio à utilização do sistema. Em contrapartida, 42,9% não consideram o suporte técnico eficiente, e isso é muito preocupante. As empresas precisam aprimorar o material de apoio, e deve também capacitar a sua equipe de suporte propiciando um atendimento de qualidade. Faber (2009), já havia alertado para este problema como um fator negativo de interferência direta no usuário (Figura 16).

A pesquisa apontou que 57,1% dos entrevistados consideram os softwares fáceis de operar. A partir destes resultados, o trabalho aponta que é preciso aprimorar os treinamentos, melhorar os manuais e tutoriais, para que os softwares sejam mais fáceis de operar. E tudo isto será possível, se forem aplicados os conceitos de qualidade sugeridos pelas normas ISO/IEC 9126 (NBR 13596) e ISO 25010 que é a mais nova norma (criada em 2011 e revisada em 2017) para o desenvolvimento de software (Figura 17).

A pesquisa apontou correlação entre a falta de treinamento suficiente e carência de manual ou tutorial para um aprendizado eficiente com a dificuldade do uso da ferramenta, por acharem que os softwares não permitem serem utilizados de forma prática e por provocarem maior acúmulo de função para equipe odontológica (Figura 38).

A pesquisa apontou que 60,7% dos entrevistados não consideram que estes softwares provocam mais acúmulos de funções (Figura 18). E aponta que o software gera mais trabalho, uma vez que 39,3% é um número preocupante. O software permite aproveitar tudo que foi cadastrado e relatado para aproveitamento na operação, como, por exemplo, cadastros que evitam duplicidade de trabalho, histórico de atendimento, imagens e documentações. Oliveira (2010), afirma que os softwares desenvolvidos especificamente para a gestão de clínicas odontológicas, permitem ao CD produzir muito mais em menos tempo, melhorando a eficiência de suas operações e criando as condições para que o profissional invista em qualificação e atualização.

O estudo avaliou que 62,5% dos entrevistados consideraram a necessidade de treinamentos constantes, e demonstra de certa forma que por conta das constantes mudanças na tecnologia, há uma lógica neste resultado, pois o mercado está em constante mudança exigindo alterações tecnológicas e por consequência a necessidade de treinamentos constantes para se manter atualizado (Figura 19).

O estudo avaliou que 57,1% dos entrevistados acreditam que não é necessária a contratação de mais uma pessoa para auxiliar na utilização do sistema. Este resultado tem em sua maioria, a constatação de que embora haja mais algumas atividades agregadas ao trabalho, os softwares facilitam mais do que atrapalham, não precisando contratar mais profissionais, segundo a maioria dos entrevistados (Figura 20).

A pesquisa apontou que 62,5% dos entrevistados sofrem resistência dos seus colaboradores para utilizar os softwares. Os resultados apresentam números dentro da normalidade uma vez que em qualquer tipo de empreendimento há uma certa resistência na utilização das ferramentas de tecnologia. Vale ressaltar também que esta era uma das variáveis do trabalho de Santos Júnior et al. (2005), sobre as “DIFICULDADES PARA O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO”, reforçando uma tendência em haver resistência por parte dos colaboradores (Figura 21).

O estudo avaliou que 73,2% dos entrevistados consideram que seus colaboradores apresentam dificuldades para operar estes softwares. Esse resultado mostra que há falta de orientação ou conhecimento para o CD de como ele pode contratar os colaboradores para as funções que receberão treinamentos, deve-se levar em conta os requisitos e competências necessárias para função do colaborador e neste caso observar e levar em conta a facilidade deste candidato para utilização destes softwares. Segundo Souza Júnior (2021), faz-se necessário sugerir aos CD aprimorarem o processo de seleção ou buscarem uma consultoria para realizar a contratação de seus colaboradores, exigindo como pré-requisitos de competência os conhecimentos e habilidades no uso destes aplicativos (Figura 22).

A pesquisa apontou que 55,4% dos entrevistados afirmam que os softwares são práticos, ou seja, eles permitem que sejam utilizados enquanto estão atendendo o paciente. Faber (2009), afirma que a dificuldade foi superada com o advento dos dispositivos móveis, evitando deslocamentos constantes, podendo utilizar os softwares sem prejudicar o desempenho das atividades. Porém para 44,6% dos entrevistados não, podemos deduzir que os softwares precisam melhorar, quando o assunto é praticidade (Figura 23).

O estudo avaliou que 60,7% dos entrevistados desconhecem se os softwares são seguros e evitam que pessoas ou sistemas não autorizados tenham acesso às suas informações. Acrescenta-se que a segurança das informações, ou seja, a proteção de dados é um requisito fundamental num sistema de gestão. É obrigatório verificar se o sistema está adequado à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e em especial, para os sistemas que armazenam dados dos pacientes referente à saúde, estes softwares devem possuir o certificado de Nível de Garantia de Segurança 2 - NGS2 para eliminar o uso de papel e o certificado NGS1 para os que não pretendem eliminar a impressão dos registros

em papel. As empresas desenvolvedoras estão obrigadas a possuir certificações e ter uma série de atividades para garantir a segurança necessária aos usuários, mas, ainda assim, os entrevistados não têm conhecimento e informação suficiente sobre o assunto. Segundo Santos e Carvalho (2014), estas certificações, além de atender os aspectos legais e o processo de registro, ainda avaliam o software nos quesitos de segurança e qualidade (Figura 24).

O estudo avaliou que 64,3% dos entrevistados desconhecem se estes softwares estão em conformidade com as normas e com a legislação vigente. É notório que a tecnologia digital facilitou muito o trabalho dos CD, o prontuário eletrônico é um exemplo de sua praticidade e eficiência, no entanto, é preciso ficar atento sobre a segurança das informações, proteção de dados e certificação destes softwares junto aos órgãos competentes. É preciso certificar se o software escolhido está de acordo com as normas do CFO, LGPD, certificação NGS1 e NGS2.

Segundo Kubo (2016), os critérios para a escolha de um bom software são: facilidade de utilização, presença de agenda e controle administrativos, arquivamento de imagens, abrangência da especialidade do CD, contato direto com os responsáveis pelo software e se o mesmo atende as questões legais e os aspectos éticos. Com relação às normas legais, presume-se que os fornecedores destes softwares estão falhando na comunicação e não esclarecendo devidamente os CD se os softwares de gestão estão ou não estão de acordo com a legislação. E pelo que foi apurado nesta pesquisa, os CD desconhecem se os softwares de gestão estão de acordo com as normas do CFO (Figura 25).

A pesquisa apontou que 67,9% consideraram que os softwares odontológicos são imprescindíveis na gestão estratégica e operacional das clínicas. A maioria dos entrevistados considera que estes softwares são um grande aliado no apoio à gestão e nas operações do cotidiano das clínicas odontológicas (Figura 26).

O estudo avaliou que 82,1% dos entrevistados consideraram a possibilidade de trocar o seu software por outro para atender às necessidades da sua clínica odontológica. Embora a maioria recomende a adesão de um software de gestão e que a maior parte dos entrevistados avalia que no aspecto geral os softwares são bons, ainda assim, há uma tendência para a mudança, no sentido de inovar, trocando o software. Segundo o filósofo grego Heráclito (século V a.C.), “a única constante na vida é a mudança” (Figura 27).

Segundo Mazzotti (2008), num mercado cada vez mais competitivo, os profissionais da saúde que possuem conhecimento técnico e precisam agregar conhecimentos de outras áreas para continuarem competitivos. No geral os participantes se mostraram preocupados com as normas legais e que há um desconhecimento por parte dos CD de que os softwares atendam às exigências legais (Figura 28).

O estudo avaliou que 60,7% dos entrevistados avaliaram que os softwares desenvolvidos para gestão de clínicas odontológicas são considerados bons e a pesquisa confirma que os softwares permitem ao CD produzir muito mais em menos tempo, conforme afirma (Oliveira et al., 2010), (Figura 29).

Os CD têm pleno conhecimento de que estes softwares são uma ferramenta fundamental para a gestão e 78,6% dos entrevistados recomendam que os CD façam a adesão de um software de gestão para as suas clínicas, (Figura 30).

A cada dia que passa, o mercado evolui e a tendência para que os pacientes tenham mais contato com os profissionais da saúde é certo, dada a facilidade de conexão que as novas ferramentas oferecem. Em especial os CD e os softwares, neste sentido, estão acompanhando essa evolução e se preparando ainda mais para novas oportunidades. Por isso, que algumas clínicas permitem que os próprios pacientes tenham acesso à agenda, visualizando os horários disponíveis para que eles mesmos preencham a agenda reservando assim as suas consultas. Trata-se do agendamento de pacientes, uma situação recorrente e que merece bastante atenção, pois tem um impacto direto no resultado financeiro de uma clínica e que poderia ser resolvido de forma automatizada a partir do correto uso de uma ferramenta de gestão integrada que além de aumentar o poder de gestão, melhora a conectividade com o paciente.

Novas tecnologias estão sendo criadas e aplicadas, como a computação quântica, nanotecnologia, novos dispositivos digitais, inteligência artificial, e todas estas evoluções estão sinalizando que os saltos de tecnologia podem ser ainda maiores daqui para frente. Por isso, a única certeza que temos é que as mudanças acontecerão de forma cada vez mais rápida, e que os CD devem estar atentos para acompanharem os processos de evolução tecnológica neste novo mundo digital.

7 CONCLUSÃO

Após avaliação da aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão, concluiu-se que a baixa aderência está relacionada à falta de softwares de gestão mais práticos e eficientes que permitam ao CD utilizá-los sem aumentar a sua carga de trabalho.

A pesquisa identificou que os CD precisam buscar mais conhecimentos na área de gestão, normas e legislação. Pois o desconhecimento básico nas questões administrativas dificulta a adesão e o uso destas ferramentas.

A pesquisa também identificou que os CDs mais jovens, têm mais facilidade de uso dos softwares de gestão.

Foi possível perceber a correlação entre a falta de treinamento suficiente e carência de manual ou tutorial para um aprendizado eficiente com a dificuldade do uso da ferramenta.

Propõe-se para as empresas desenvolvedoras maior transparência na divulgação de informações que norteiam as normas e conformidade com a legislação, além de tornar o produto mais prático para sua utilização durante o atendimento clínico, criação de interfaces simples, amigável e intuitiva. Somados a melhoria no atendimento de suporte, criação de manual ou tutorial que ensinem os CDs a maneira mais eficiente para utilização dos softwares.

REFERÊNCIAS

Agência Brasil [Internet]. Brasília: Agência Brasil [cited 2022 Dec 22]. Available from: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-02/setor-de-servicos-cresceu-109-em-2021-informa-o-ibge>.

Alencar ECF de, Alencar EMLS de. Reseña de 'Como elaborar questionários' de Vieira, S. Bol Acad Paul Psicol. 2011;80(1):275–8.

Calabria P, Bernardes R, Raupp E, Pinhanez C. A ciência da inovação em serviços: estudo exploratório sobre os interesses e prioridades para uma agenda de pesquisa no Brasil. Rev Adm Innov RAI. 2014;10(4):110-35. doi: 10.5773/rai.v10i4.950.

Correia ARM, Matos CRC De, Pinto ALM, Filipe MJM, Costa PMFV. Informática odontológica: uma disciplina emergente / dental informatics: an emerging discipline. Rev Odonto Ciênc. 2008;23(4):397–402.

Faber J. A estruturação de futuras soluções em informática para a área odontológica. Rev Dent Press Ortod e Ortop Facial. 2009;14(2):14–5. doi: 10.1590/s1415-54192009000200002.

Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas; 2022. ISBN 8522431698.

Goldenberg S. Orientação normativa para elaboração de tese. Acta Cir Bras 1993;(Supl 1):1–24.

Koscianski A, Soares MS. Qualidade de software: aprenda as metodologias e técnicas mais modernas para o desenvolvimento de software. São Paulo: Novatec; 2007. ISBN 9788575221129.

Kubo CS, Adolphi Júnior MS. Os sistemas aplicativos (softwares) no consultório odontológico. Rev Int Aprendiz y Cibersociedad. 2016;18(2). doi: 10.37467/gka-revciber.v18.1152.

Mazzotti AKA. Motivações, características e perfil de egressos do curso de odontologia que possuem consultório odontológico. [dissertação]. Blumenau: Universidade Regional de Blumenau;2008.

Oliveira ACM, Viola NV, Dotta EAV. Informatização do consultório odontológico. Rev Bras Odontol. 2010;67(1):56–9. doi: 10.18363/rbo.v67n1.p.56.

Pressman RS. Engenharia de software: uma abordagem profissional. 7th ed. Porto Alegre: McGraw-Hill; 2007. 780 p. ISBN 8586804576.

Rapôso CFL, Lima HM, Oliviera Júnior WF, Silva PAF, Barros EES. LGPD - Lei geral de proteção de dados pessoais em tecnologia da informação: revisão sistemática Rev Adm RACE. 2019;4:58–67.

Rocha ARC, Maldonado JC, Weber KC. Qualidade de software: teoria e prática. São Paulo: Prentice-Hall; 2001. 303 p. ISBN 9788587918543.

Salim V. Ferramentas para empreender e inovar em uma gestão de sucesso na odontologia [tcc]. Santa Cruz do Sul: Universidade de Santa Cruz do Sul; 2018.

Santos Júnior S, Freitas H, Luciano EM. Dificuldades para o uso da tecnologia da informação. RAE Eletrônica. 2005;4(2). doi: 10.1590/s1676-56482005000200005.

Santos PS, Carvalho GP. Prontuários eletrônicos em odontologia e obediência às normas do CFO Eletronics dental records and obedience CFO ´ s norms. Rev Odontol Bras Cent. 2014;23(66):166–71.

Sousa Júnior WA. Gestão de clínica odontologica: a capacitação para a utilização de tecnologias e ferramentas de gestão aplicadas à clínica odontológica [dissertação]. São José dos Campos (SP): Universidade Estadual Paulista (Unesp), Instituto de Ciência e Tecnologia; 2019.

Teixeira A, Brandão EJR. Internet e democratização do conhecimento: repensando o processo de exclusão social. RENOTE. 2003;1(1). doi: 10.22456/1679-1916.13635.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

RESOLUÇÃO 466/2012

CONVIDO o(a) Senhor (a) para participar do Projeto de Pesquisa intitulado “ESTUDO SOBRE ADERÊNCIA DOS SOFTWARES DE GESTÃO EM CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS”, que será desenvolvido por Jobe de Lima, engenheiro, aluno do curso de Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia do ICT - Instituto de Ciência e Tecnologia de São José dos Campos- Unesp.

Será avaliada a estrutura interna do questionário de Estudo sobre aderência dos softwares de Gestão em Clínicas Odontológicas, aplicando-o diretamente aos profissionais dentistas. Para que possa ter um resultado, o(a) Senhor (a) responderá um questionário com 23 (vinte e três) perguntas que levará aproximadamente 10 (dez) minutos de duração.

Ao participar desta pesquisa o(a) Senhor (a) não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações importantes que possam explicar as possíveis causas da baixa utilização, para que permitam aos desenvolvedores, adequarem os seus softwares utilizando-se destas informações, tornando as ferramentas mais eficientes, simplificadas e aderentes.

Fique ciente de que a participação neste estudo é voluntária e que mesmo depois de dar consentimento para participar da pesquisa, poderá retirá-lo a qualquer momento, sem qualquer prejuízo.

Em caso de denúncias e/ou reclamações, ou dúvidas sobre a ética da pesquisa, o participante poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do ICT-Unesp, Av. Francisco José Longo, 777 – São Dimas – CEP: 12.245-000 – São José dos Campos – SP ou pelo telefone: (12) 3947-9028, e-mail: cep@ict.unesp.br. Os dados de localização do pesquisador estão abaixo descritos.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será elaborado em 2 vias de igual teor, o qual 01 (uma) via será entregue ao Senhor (a) devidamente rubricada, e a outra via será arquivada e mantida pelos pesquisadores por um período de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa.

Após terem sido sanadas todas dúvidas a respeito deste estudo, CONCORDO EM PARTICIPAR de forma voluntária, estando ciente que todos os dados estarão resguardados através do sigilo que o pesquisador se compromete a manter. As informações prestadas tornar-se-ão confidenciais e guardadas por força de sigilo profissional (Código de Ética Odontológica e Engenharia). Estou ciente de que os resultados desse estudo poderão ser publicados em revistas científicas, sem que minha identidade seja revelada.

Como pesquisador responsável pela pesquisa, comprometo-me a cumprir todas as exigências contidas no item IV.3 e IV.4 (se pertinente) da resolução do CNS/MS n. 466 de dezembro de 2012, publicada em 13 de junho de 2013.

Por estarmos de acordo com o presente termo o firmamos em duas vias. A primeira via ficará de posse do participante da pesquisa e a outra do pesquisador. Todas as vias serão rubricadas em todas as suas páginas e assinadas ao seu término.

Consentimento Livre e Esclarecido

Eu, _____, RG: _____, após a leitura e compreensão destas informações, entendo que a participação é de minha responsabilidade e voluntária, e que posso sair a qualquer momento do estudo, sem prejuízo algum. Confiro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a execução do trabalho de pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Observação: Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.

São José dos Campos, ____/____/____

Telefone para contato: _____

Nome do Voluntário:

Assinatura do Responsável:

Assinatura do Pesquisador:

Assinatura do Orientador:

Pesquisador: Jobe de Lima, Tel.: (12) 99743-2202

Orientador: Prof. Dr. Estevão Tomomitsu Kimpara, Tel.: (12) 99711-2682

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do ICT-Unesp, Av. Francisco José Longo, 777 – São Dimas – CEP: 12.245-000 – São José dos Campos – SP ou pelo telefone: (12) 3947-9028, e-mail: ceph@ict.unesp.br

APÊNDICE B - Questionário de estudo sobre aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão



Estudo sobre aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão

Prezado (a) Dr. (a):

O presente questionário tem por objetivo avaliar os motivos que impossibilitam os cirurgiões dentistas utilizarem de forma prática e eficaz os softwares desenvolvidos para a gestão de clínicas odontológicas na cidade de São José dos Campos – SP, conforme percepção dos cirurgiões dentistas.

Esse questionário servirá de base para identificar e apontar as principais dificuldades e necessidades de melhorias sugeridas para os softwares de gestão desenvolvidos para clínicas odontológicas, este é o objetivo da dissertação de Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia aplicada à Odontologia do pesquisador Jobe de Lima.

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente nesta pesquisa.

Agradeço pela colaboração e me coloco a disposição para os esclarecimentos necessários.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - (TCLE)

RESOLUÇÃO 466/2012

CONVIDO, o(a) Senhor (a) para participar do Projeto de Pesquisa intitulado "Estudo sobre aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão", que será desenvolvido por Jobe de Lima, engenheiro, aluno do curso de Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia do ICT - Instituto de Ciência e Tecnologia de São José dos Campos- Unesp.

Será avaliado a aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão aplicando este questionário aos profissionais dentistas. Para que possa ter um resultado, o(a) Senhor (a) responderá um questionário com 27 perguntas que levará aproximadamente uns 8 minutos de duração.

Ao participar desta pesquisa o(a) Senhor (a) não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações importantes que possam explicar as possíveis causas da baixa utilização, para que permitam aos desenvolvedores, adequarem os seus softwares utilizando-se destas informações, tornando as ferramentas mais eficientes, simplificadas e aderentes.

Fique ciente de que a participação neste estudo é voluntária e que mesmo, depois de dar consentimento para participar da pesquisa, poderá retirá-lo a qualquer momento, sem qualquer prejuízo.

Em caso de denúncias e/ou reclamações, ou dúvidas sobre a ética da pesquisa, o participante poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do ICT-UNESP, Av. Francisco José Longo, 777 – São Dimas – CEP: 12.245-000 – São José dos Campos – SP ou pelo telefone: (12) 3947-9028, e-mail: ceph@ict.unesp.br. Os dados de localização do pesquisador estão abaixo descritos.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será elaborado em 2 vias de igual teor, o qual 01 (uma) via será entregue ao Senhor (a) devidamente rubricada, e a outra via será arquivada e mantida pelos pesquisadores por um período de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa.

Após terem sido sanadas todas dúvidas a respeito deste estudo, CONCORDO EM PARTICIPAR de forma voluntária, estando ciente que todos os dados estarão resguardados através do sigilo que o pesquisador se compromete a manter. As informações prestadas tornar-se-ão confidenciais e guardadas por força de sigilo profissional (Código de Ética Odontológica e Engenharia). Estou ciente de que os resultados desse estudo poderão ser publicados em revistas científicas, sem que minha identidade seja revelada.

Como pesquisador responsável pela pesquisa, comprometo-me a cumprir todas as exigências contidas no item IV.3 e IV.4 (se pertinente) da resolução do CNS/MS n. 466 de dezembro de 2012, publicada em 13 de junho de 2013.

Por estarmos de acordo com o presente termo o firmamos em duas vias. A primeira via ficará de posse do participante da pesquisa e a outra do pesquisador. Todas as vias serão rubricadas em todas as suas páginas e assinadas ao seu término.

Consentimento Livre e Esclarecido

Após a leitura e compreensão destas informações, entendo que a participação é de minha responsabilidade e voluntária, e que posso sair a qualquer momento do estudo, sem prejuízo algum.

Confiro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a execução do trabalho de pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Observação: Não envie esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.

Pesquisador: Jobe de Lima, Tel.: (12) 99743-2202

Orientador: Prof. Dr. Estevão Tomomitsu Kimpara, Tel.: (12) 99711-2682

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do ICT-UNESP, Av. Francisco José Longo, 777 – São Dimas – CEP: 12.245-000 – São José dos Campos – SP ou pelo telefone: (12) 3947-9028, e-mail:

ceph@ict.unesp.br

Nome do participante:

Sua resposta

RG do participante:

Sua resposta

E-mail do participante:

Sua resposta

Perfil do Participante

Qual é o seu sexo?

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

Qual a sua faixa de data de nascimento?

- ☐ Depois de 1996
- ☐ Entre 1981 - 1996
- ☐ Entre 1965 - 1980
- ☐ Antes de 1965

Qual a sua formação acadêmica?

- ☐ Graduação
- ☐ Especialização
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado

Em qual tipo de Instituição cursou Odontologia?

- ☐ Pública
- ☐ Privada

Qual o tempo de atuação profissional?

- ☐ Abaixo de 5 anos
- ☐ Entre 5 a 10 anos
- ☐ Entre 11 a 20 anos
- ☐ Acima de 20 anos

Questionário

Você teve dificuldade para encontrar ou conhecer algum software desenvolvido para gestão de clínicas odontológicas? *

☐ Sim

☐ Não

Você utiliza ou já utilizou algum software desenvolvido para gestão de clínicas odontológicas? *

☐ Sim

☐ Não

Você já teve alguma experiência negativa com software para gestão de clínicas odontológicas? *

☐ Sim

☐ Não

Você considera que o valor cobrado pelos softwares é um obstáculo para que a clínica possa aderir ? *

☐ Sim

☐ Não

Você considera que os softwares atendem às principais necessidades para a gestão das clínicas? *

☐ Sim

☐ Não

As empresas destes softwares oferecem treinamento suficiente a operar o sistema? *

☐ Sim

☐ Não

As empresas destes softwares oferecem manual ou tutorial que ensinam de maneira eficiente operar o sistema? *

☐ Sim

☐ Não

As empresas destes softwares oferecem suporte técnico eficiente para apoiar na utilização do sistema? *

☐ Sim

☐ Não

Você considera que estes softwares são fáceis de operar? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Você considera que estes softwares provocam mais acúmulo de função? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Você considera que estes softwares geram a necessidade de treinamentos constantes? *

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

Você considera que estes softwares geram a necessidade de contratar mais pessoas para auxiliar na sua utilização? *

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

Estes softwares sofrem resistência por parte dos colaboradores? *

☐ Sim

☐ Não

Você considera que os colaboradores têm dificuldade para utilizar estes softwares? *

☐ Sim

☐ Não

Estes softwares permitem ser utilizados de forma prática, no momento em que está atendendo paciente? *

☐ Sim

☐ Não

Estes softwares são seguros, e evitam que pessoas ou sistemas não autorizados tenham acesso às suas informações? *

☐ Sim

☐ Não

☐ Não sei

Você considera que estes softwares estão de acordo com normas e convenções previstas em lei ? *

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

Você considera que os softwares odontológicos são imprescindíveis para ajudar na gestão estratégica e operacional das clínicas? *

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

Você considera a possibilidade de trocar o seu software por outro para atender melhor às necessidades da clínica odontológica? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Selecione abaixo quais os fatores que você considera, como limitação para o pouco uso destes softwares desenvolvidos para gestão por parte das clínicas odontológicas? *

- ☐ Agendamento de pacientes
- ☐ Ficha do paciente
- ☐ Anexar documentos / fotos
- ☐ Impressão de documentos
- ☐ Uso do aplicativo no celular
- ☐ Quantidade de dados a serem preenchidos
- ☐ Performance e velocidade de uso das operações
- ☐ Segurança dos dados dos pacientes
- ☐ Outro: _____

No aspecto geral, como você avalia os softwares desenvolvidos para gestão de clínicas odontológicas? *

- ☐ Ótimo
- ☐ Bom
- ☐ Regular
- ☐ Ruim
- ☐ Péssimo

Você recomenda que os cirurgiões dentistas façam a adesão de um software de gestão para as suas clínicas? *

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Talvez

ANEXO A – Parecer consubstanciado do CEP

INSTITUTO DE CIÊNCIA E
TECNOLOGIA - CAMPUS DE
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS -
UNESP

**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

Título da Pesquisa: ESTUDO SOBRE ADERÊNCIA DAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS AOS SOFTWARES DE GESTÃO

Pesquisador: JOBE DE LIMA

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 46255221.3.0000.0077

Instituição Proponente: Instituto de Ciência e Tecnologia de São José dos Campos - UNESP

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.056.052

Apresentação do Projeto:

Revisão bibliográfica e pesquisa de campo por meio de um questionário eletrônico a um grupo de Cirurgiões Dentistas da cidade de São José dos Campos com objetivo de apurar as possíveis causas da baixa utilização dos softwares de gestão nas clínicas odontológicas. A pesquisa será realizada duas partes, sendo a primeira com 07 questões para reconhecimento do perfil do entrevistado, e a segunda parte com 20 questões, sendo 17 questões fechada com respostas binárias (Sim e Não), 2 questões de múltipla escolha e uma questão aberta para que o cirurgião dentista possa expressar a sua opinião. Para validação da clareza, objetividade e grau de acuracidade o questionário será submetido a um grupo formado por quatro profissionais especialistas sendo: 3 cirurgiões dentistas e 1 analista de sistemas, para avaliar. (Texto extraído do projeto)

Objetivo da Pesquisa:

Levantar informações e conhecimentos, por meio de questionário e entrevistas, a fim propor soluções para o problema das possíveis causas relacionadas a baixa utilização dos softwares de gestão desenvolvidos para clínica odontológica. (Texto extraído do projeto)

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: aos participantes são mínimos, mas poderão provir de seu constrangimento, ou de algum tipo de desconforto em responder as perguntas.

Endereço: Av. Engº Francisco José Longo 777

Bairro: Jardim São Dimas

CEP: 12.245-000

UF: SP

Município: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Telefone: (12)3947-9078

Fax: (12)3947-9010

E-mail: ceph.ict@unesp.br

**INSTITUTO DE CIÊNCIA E
TECNOLOGIA - CAMPUS DE
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS -
UNESP**



Continuação do Parecer: 5.056.052

Benefícios: As informações coletadas e analisadas, poderão contribuir positivamente para o desenvolvimento de softwares de gestão para clínicas odontológicas, para que os mesmos sejam mais fáceis de serem utilizados, mais aderentes e eficientes. (Texto extraído do projeto)

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Vide campo conclusões ou pendências e lista de inadequações.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Vide campo conclusões ou pendências e lista de inadequações.

Recomendações:

Vide campo conclusões ou pendências e lista de inadequações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O pesquisador respondeu a todas as pendências apontadas, o projeto após reformulações, se encontra bem delineado e atualizado.

Considerações Finais a critério do CEP:

O (a) pesquisador(a) irá receber e-mail da Secretaria do CEPH-ICT-CAMPUS DE SJCAMPOS-UNESP, para envio de relatórios parciais/final, para não incorrer na penalidade de não o fazendo, em não ter novas submissões avaliada pelo Comitê de Ética, até que sane a pendência de envio do relatório, na forma de notificação através do sistema da Plataforma Brasil. Obs:- No site <https://www2.ict.unesp.br/> – Sobre o ICT – Comissões e Comitês - Comitê de Ética Envolvendo Seres Humanos, encontrará o formulário para envio do Relatório parcial/final.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Outros	folha_de_rosto_assinado.pdf	04/10/2021 14:43:59	CARLOS ALBERTO GUEDES	Aceito
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1725998.pdf	23/09/2021 19:12:46		Aceito
Folha de Rosto	folha_de_rosto.pdf	23/09/2021 19:11:35	JOBE DE LIMA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	16/09/2021 14:46:35	JOBE DE LIMA	Aceito
Parecer Anterior	formulario_resp_pendencia.pdf	14/09/2021 18:09:27	Jobe de Lima	Aceito

Endereço: Av.Engº Francisco José Longo 777

Bairro: Jardim São Dimas

CEP: 12.245-000

UF: SP

Município: SAO JOSE DOS CAMPOS

Telefone: (12)3947-9078

Fax: (12)3947-9010

E-mail: ceph.ict@unesp.br

INSTITUTO DE CIÊNCIA E
TECNOLOGIA - CAMPUS DE
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS -
UNESP



Continuação do Parecer: 5.056.052

Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Detalhado_Modificado.pdf	14/09/2021 18:06:29	Jobe de Lima	Aceito
---	----------------------------------	------------------------	--------------	--------

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SAO JOSE DOS CAMPOS, 22 de Outubro de 2021

Assinado por:
Denise Nicodemo
(Coordenador(a))