# **Descrição da Empresa**

**Aluno:** Alisson Luan de Lima Peloso

**Nome da Empresa:** Clinica do Povo Dentistas

**Área de atuação:** Clínica Odontológica

**Cidade/Estado:** Concórdia/SC

# **Empresa**

A Clínica do Povo Dentistas é um centro odontológico que atua na cidade de Concórdia/SC, a empresa está nesse ramo há mais de 10 anos. A clínica realiza serviços de odontologia como consultas para avaliação bucal dos pacientes, realização de implantes, facetas, aplicação de aparelhos de ortodontia, tratamento de canal, etc.

A empresa está em processo de implantação de um software de controle para o atendimento geral, então, conversando com o dono, ele trouxe a ideia de criar algo para o controle do laboratório. O laboratório é um setor desprendido da Clínica do Povo que realiza procedimentos e serviços para a mesma, ele é administrado pelo mesmo dono, mas seu controle financeiro é diferente.

Esse laboratório é responsável por realizar procedimentos específicos que são como “extensões” do atendimento em consultório. Depois de realizados, os materiais são repassados para a aplicação no paciente.

# **Entrevistado(s)**

Ao analisar o setor do laboratório da Clínica do Povo Dentistas, foi possível notar que os usuários-chave eram Mayko Kock, que realiza a administração e controle contábil da Clínica do Povo e do Laboratório, e Patrícia Zat Dalla Valle, técnica em prótese dentária que é uma das responsáveis pelos serviços realizados no laboratório.

# **Descrição**

As informações dos procedimentos são muito importantes para a administração do laboratório no geral, tudo que é feito no laboratório gira em torno desses procedimentos. Sempre que ocorre um problema relacionado a um procedimento antigo, é necessário das informações do procedimento para conseguir solucioná-lo. E hoje, com o controle realizado em planilhas, fica complexo encontrar registros específicos e consultar suas informações.

Os principais procedimentos realizados pelo laboratório hoje são: próteses em resina, prótese adesiva, aparelhos de ortodontia, pivô e jaqueta em resina, facetas, estruturas metálicas PPR (prótese parcial removível), pinos metálicos, etc. Esses procedimentos são solicitados pelo(a) dentista responsável em um atendimento ao cliente no consultório. Após avaliar a necessidade e realizar a captação do molde da mordida do paciente, esse molde é repassado para o laboratório que faz o “vazamento” dessa moldagem em gesso (vários tipos de gesso, depende do procedimento). Logo após, o procedimento pode ser finalizado no próprio laboratório (em certos casos) ou o trabalho é transferido para terceiros. Após finalizado, o material é repassado para o(a) dentista responsável para aplicar o que foi solicitado. Existem casos onde é realizada a confecção do trabalho diretamente, e outros onde é realizada parte do trabalho para a prova (verificar se é isso que o cliente quer).

Atualmente são registrados as seguintes informações para o controle dos procedimentos: Nome do laboratório, data de solicitação e encaminhamento, ficha do cliente (ID), profissional responsável, descrição do trabalho, problema (se houve problema), valor do trabalho, data de entrega, data do pagamento do trabalho, quem recebeu o trabalho e um controle financeiro mensal/anual. Com uma média de 350 procedimentos registrados mensalmente, a principal dor no gerenciamento está relacionada à organização e controle dessas informações. As informações são espalhadas em muitas folhas de planilhas e não há como ter um controle individual por profissional relacionado aos registros.

Para o sistema, é ideal a possibilidade de cadastro de clientes (ID que já é utilizado no sistema geral e nome), cadastro de terceiros (CNPJ, telefone, endereço, e-mail) e cadastro de dentistas (ID e nome) para facilitar no registro de novos procedimentos. É necessário também, um cadastro de produtos como: dentes em resina, acrílicos, brocas, equipamentos, canetas, motores, gesso, silicone, etc que serão utilizados para controle de estoque no sistema. Também é ideal um controle financeiro para o sistema (utilizando as informações de valores inseridos ao cadastrar um procedimento ou registrar uma adição de produto no estoque), junto com gráficos demonstrativos da parte financeira e de desempenho dos protéticos/dentistas.

Tudo isso deve ser dividido em dois níveis de acesso: Administrador e Colaborador, onde o Administrador tem acesso exclusivo aos gráficos financeiros e de desempenho, enquanto o Colaborador terá acesso ao controle de estoque e registro de procedimentos.