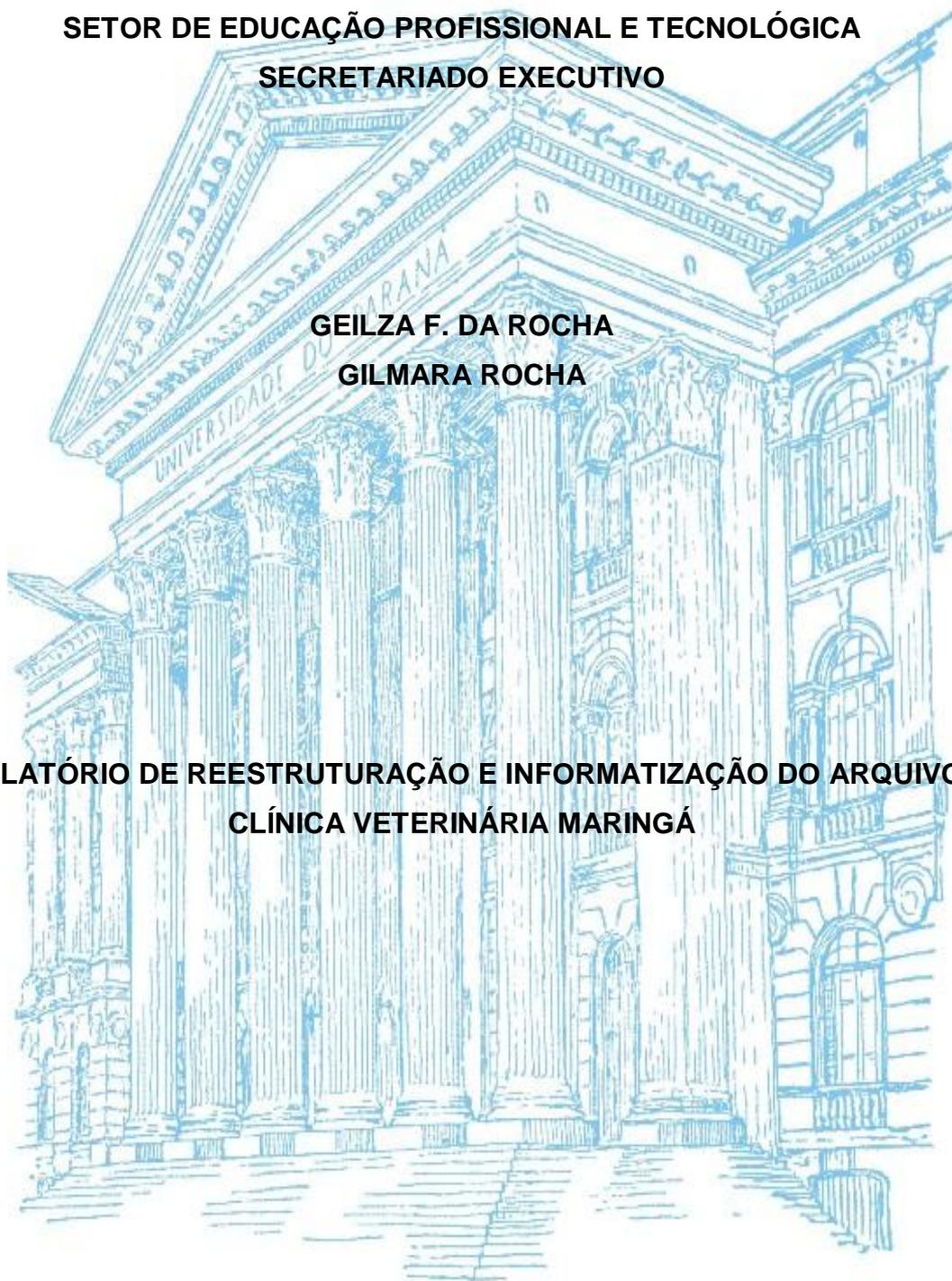


**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
SECRETARIADO EXECUTIVO**

**GEILZA F. DA ROCHA
GILMARA ROCHA**

**RELATÓRIO DE REESTRUTURAÇÃO E INFORMATIZAÇÃO DO ARQUIVO
CLÍNICA VETERINÁRIA MARINGÁ**



**CURITIBA
2013**

GEILZA F DA ROCHA
GILMARA ROCHA

RELATÓRIO DE REESTRUTURAÇÃO E INFORMATIZAÇÃO DO ARQUIVO
CLÍNICA VETERINÁRIA MARINGÁ

Relatório apresentado para obtenção de nota parcial semestral do curso de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Professora Lilia Cardoso da Silva e Silva

CURITIBA
2013

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 ANÁLISE DE AMBIENTE	6
2.1 HISTÓRICO DA EMPRESA	7
2.2 MISSÃO	7
2.3 VISÃO	7
2.4 ORGANOGRAMA.....	8
3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1ª ETAPA: PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO	9
2ª ETAPA: LEVANTAMENTO FINANCEIRO	10
4ª ETAPA: ESCOLHA DOS MATERIAIS	13
Figura 1	15
Figura 2	16
Figura 3	17
Figura 4	18
Figura 5	19
Figura 6	20
Figura 7	22
Figura 8	23
Figura 9	24
Figura 10	25
5ª ETAPA: IMPLANTAÇÃO.....	25
6ª ETAPA: AVALIAÇÃO	26
4 METODOLOGIA	27
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
6 REFERÊNCIAS	30
APÊNDICE A.....	31
APÊNDICE B.....	42
APÊNDICE C.....	43
APÊNDICE D.....	44
APÊNDICE E.....	45

APÊNDICE F.....	46
APÊNDICE G.....	47
APÊNDICE H.....	48
APÊNDICE I.....	48
APÊNDICE J.....	49
APÊNDICE K.....	50
APÊNDICE L.....	51
APÊNDICE M.....	52
APÊNDICE N.....	53
ANEXO I.....	54

1 INTRODUÇÃO

A arquivística é reconhecida como a Ciência da Informação, pois é a gestora de todos os documentos do mundo. A necessidade de arquivar e registrar documentos vem desde o período pré-histórico, onde o homem primitivo registrava seu cotidiano nas paredes das cavernas através de gravuras mesmo antes do início da escrita. A Revolução Francesa foi a grande contribuição para a Arquivística, pois foi nesta época que foi criado o primeiro Arquivo Nacional do mundo, o Archive Nationale de Paris.

Os prontuários de uma clínica veterinária constituem de documentos de extrema importância não somente no que diz respeito ao diagnóstico e tratamento prescrito nas enfermidades de cada paciente que é atendido, como também são consideradas importantes fontes de informação a respeito de determinada patologia, seu histórico, desenvolvimento, prescrições, cura ou medidas paliativas, entre outras especificidades que a caracterizam.

A elevada quantidade de prontuários, aliada à escassez de espaços físicos na empresa e a frágil metodologia sistemática de acondicionamento e recuperação desses documentos, constituem-se atualmente em imensos problemas que demandam análises e ações urgentes.

O objetivo deste trabalho é solucionar os problemas no que diz respeito ao fluxo de documentos gerados na clínica, sendo eles prontuários médicos, exames laboratoriais, entre outros. A implantação deste arquivo é de extrema importância, pois se trata de arquivamento e acompanhamento de pacientes e clientes tanto da área clínica quanto da estética. Assim tornar-se-á mais fácil e mais segura a manutenção e manuseio dos documentos. Por se tratar de cadastro, carteiras de vacinação, fichas de acompanhamento, exames médicos, além de outros documentos referentes à saúde do animal é necessário que sejam arquivados de maneira que estejam organizados e mantenham o sigilo necessário.

O projeto em questão trata-se da implantação de um arquivo físico e outro digital na Clínica Veterinária Maringá, a qual será conhecida nos próximos itens deste.

2 ANÁLISE DE AMBIENTE

IDENTIFICAÇÃO

ACADÊMICO:

Nome: Geilza F. da Rocha e Gilmara F. da Rocha

Curso: Tecnologia em Secretariado

Período: 6º

Matrícula n.º: GRR20102081 e GRR20102126

Professoras Orientadoras: Lilia C. da Silva e Silva

EMPRESA CONCEDENTE PARA IMPLANTAÇÃO DE PROJETO:

Razão Social: Fernando Pinheiro Milori M.E

CNPJ: 10.756.803.0001-24

Setor: Atividade Veterinária

Endereço: Av. Maringá, 276

Cidade: Pinhais Estado: Paraná CEP: 83324-000

Fone: (41) 3033-2582/ 3668-8900

Email: milori.vet@hotmail.com

Supervisor Técnico: Fernando Pinheiro Milori

2.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

Fundada no ano de 2009 pelo médico veterinário Dr. Fernando Pinheiro Milori, a clínica Veterinária Maringá veio para atender o público da cidade de Pinhais e região oferecendo serviços como atendimento médico veterinário, pet shop, banho e tosa e pet food.

Localizada em uma região central, a empresa conta com cinco colaboradores, sendo um médico veterinário (proprietário), um gerente administrativo, um estagiário na área de veterinária, um profissional de banho e tosa e um banhista.

Através das fotos que constam nos apêndices C, D e E é possível conhecer a empresa que foi beneficiada com a implantação do projeto de reestruturação e informatização dos arquivos.

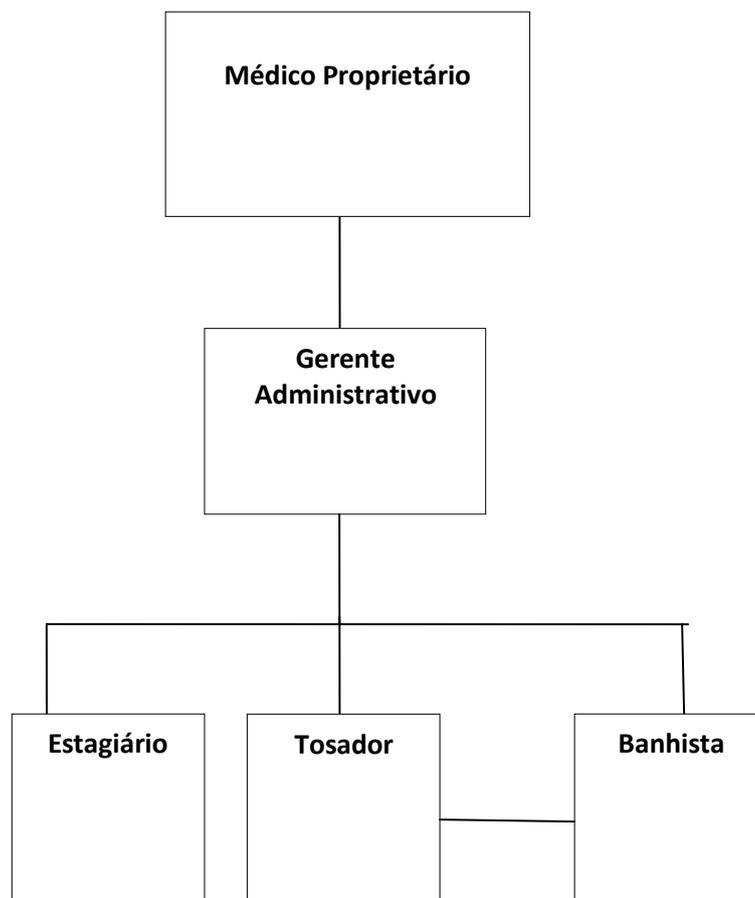
2.2 MISSÃO

A clínica Veterinária Maringá busca tornar referência em atendimento dos animais de companhia, atendendo todas as necessidades de seus pacientes superando cada vez mais a expectativa de seus clientes com ações que buscam melhorar a saúde dos pets no alívio da dor e seu bem estar.

2.3 VISÃO

Exercer suas atividades com ética e transparência respeitando a relação homem-animal, tornando-a saudável, harmoniosa e duradoura.

2.4 ORGANOGRAMA



Fonte: Autoras/ 2012

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1ª ETAPA: PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO

Nesta primeira fase, o objetivo era fazer uma análise sobre qual método de arquivamento era o melhor para ser implantado na empresa.

A necessidade era organizar arquivos físicos e digitais, por isso foi realizado um levantamento sobre arquivos utilizados em clínicas veterinárias, com programas de *software* que atendem as necessidades da clínica, tanto no atendimento médico como no atendimento de pet shop e banho e tosa.

Esse método de arquivo digital já foi decidido, porém ainda não houve a decisão por um programa específico, visto que está disponível no mercado uma grande variedade de programas, e ainda não foi possível uma reunião com todos os pré-selecionados, mas essas reuniões estão agendadas com os representantes de cada empresa. O arquivo digital deve ser preservado tomando-se as devidas precauções, como *backup* e cópias de segurança.

A importância de um arquivo digital em uma instituição é muito grande, pois o armazenamento dos documentos exige uma capacidade elevada de segurança e praticidade. O auxílio das novas tecnologias permite aos usuários desse sistema o acesso rápido e seguro as informações arquivadas, segundo Barbieri, Innarelli e Martins (2002, p. 25):

A utilização desses avanços tecnológicos, representados pelo uso de computadores isolados ou integrados em redes, com transmissão de dados em alta velocidade, sistemas gerenciados de banco de dados, armazenamento digital, etc. possibilitam o acesso instantâneo à informação e a documentação.

Em relação ao arquivo físico, foi decidido em conjunto com o gestor da empresa que a melhor forma de reorganizar o arquivo será de forma híbrida, desta maneira haverá também equipamentos de sistema de arquivamento vertical frontal com gavetas de aço contendo pastas suspensas para consulta

direta e o método de arquivo será de ordem cronológica referindo-se a data em que foram realizados os atendimentos.

A utilização de fichas manuscritas por médicos no atendimento clínico de seus pacientes ainda é muito comum nos consultórios, pois se trata de um documento tradicional que muitos profissionais preferem utilizar, já que seu uso é de simples manuseio e as informações são facilmente acrescentadas à ficha. Porém, este método tem suas falhas, já que seu arquivamento necessita de espaço físico e as informações nelas contidas estão sujeitas a alterações por terceiros sem uma autorização prévia, e seu conteúdo pode se deteriorar devido à fragilidade do ambiente, como umidade, altas temperaturas, incêndios e alagamentos. Conforme PAES (1997, p.141) “a luz, o ar seco, a umidade, o mofo, a temperatura inadequada, a poeira, gases e inúmeras pragas, a médio e longo prazo, são altamente prejudiciais à conservação do acervo documental”.

A agilidade no atendimento ao cliente fica prejudicada, devido ao tempo que se leva para localizar um cadastro do paciente, e quando o atendimento é feito por vários médicos pode haver divergências quanto ao conteúdo da anamnese que muitas vezes é ilegível, podendo ocorrer falhas na comunicação interna.

2ª ETAPA: LEVANTAMENTO FINANCEIRO

Foi realizado um levantamento de custos do método escolhido para os materiais do arquivo físico e apresentado ao gestor para verificar qual o melhor custo-benefício para a empresa. Foram consultadas lojas específicas que trabalham com materiais de escritório e sites especializados (Luvizotto, Kalunga, OLX, Submarino, Mercado livre, Contabilista). Quanto à análise da estrutura física do ambiente foi necessário verificar as medidas dos móveis já que a empresa destina pouco espaço para a instalação dos arquivos. De início foram necessários um arquivo em aço com quatro gavetas cada e aproximadamente 50 unidades de pastas suspensas, lembrando que este

número é uma estimativa inicial já que o arquivo poderá expandir conforme o fluxo de novos clientes.

Estabelecimento	Item	Preço	Total
Contabilista	Armário de Aço Preto com 4 gavetas	230,00	230,00
Kalunga	5 pastas suspensas com 12 divisórias	19,80	99,00
Luvizotto	Armário de Aço com 4 gavetas	380,00	380,00
Mercado Livre	Armário de Aço com 3 gavetas	175,99	175,99
Loja de móveis Saldão	Armário em aço com 4 gavetas	290,00	290,00
Submarino	Pastas suspensas com 10 unidades	14,90	74,90

*Fonte: Autoras/ 2012

De acordo com o orçamento, a empresa decidiu pela compra do arquivo em aço na loja de móveis Saldão, considerando o melhor custo benefício para a empresa. Já as pastas suspensas foram adquiridas na loja Kalunga.

Em relação ao arquivo digital foi realizado orçamento entre três softwares diferentes. Os mesmos foram selecionados por serem os mais utilizados na área de atendimento clínico veterinário.

Empresa fabricante	Software	Preço de implantação	Mensalidade
Siematec Soluções em Sistemas	DoctorVET	2.400,00	200,00
SGVonline	SGV- Sistema de Gerenciamento Veterinário	1.100,00	180,00
M&B Sistemas	InfoVet	600,00	60,00

*Fonte: Autoras/ 2012

A empresa optou pela aquisição do programa InfoVet, criado pela M&B Sistemas. Essa escolha seguiu o critério de melhor custo benefício oferecido pelo software, que melhor atende ao perfil da empresa.

3ª ETAPA: PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO

Foi realizada uma apresentação da proposta de implantação do projeto arquivístico junto ao gestor no dia 08 de outubro de 2012, onde foi relatada a ideia inicial do projeto perante a necessidade de um novo método de arquivo, já que o atual está ultrapassado e sobrecarregado dificultando assim o trabalho da secretária no dia a dia.

Houve uma boa receptividade do projeto em geral, porém quanto ao arquivo digital houve certa resistência no método como as fichas clínicas seriam remanejadas para o software, já que o gestor tinha receio na forma como esses dados seriam mantidos em segurança, pois sua confiabilidade nas fichas pautadas se conservava há muito tempo.

Por isso foi realizada uma pesquisa informal com outras clínicas veterinárias e colegas profissionais da área sobre a eficácia dos programas de software específicos, seus benefícios e sua margem de riscos em relação à segurança dos dados. Todos os profissionais se mostraram satisfeitos com o software utilizado em seus estabelecimentos tanto na comodidade e agilidade no dia a dia, quanto na segurança das informações.

O resultado desta pesquisa foi apresentado ao gestor e o mesmo decidiu apoiar e autorizar a aquisição do programa de software para a mudança na forma de arquivar as fichas pautadas assim como também outros dados que possam ser necessários.

Com o mapeamento do problema, fica clara a importância de uma modernização no sistema de arquivamento, essa mudança trouxe benefícios para a empresa, já que a agilidade no processamento dos dados facilitará o atendimento clínico e a comunicação com o cliente. O mercado dispõe de uma grande variedade de *softwares* específicos para o ramo de atividades veterinárias, eles são seguros e atendem um vasto número de necessidades da empresa, tais como: aviso de vencimento de vacinas, controle parasitário, agenda de serviços de banho e tosa, aniversário do animal, venda e controle do pet shop, entre outros. Essa ferramenta ajuda na comunicação com cliente e na personalização de cada atendimento.

O médico veterinário também se beneficiou do programa escolhido, pois seu atendimento se tornou mais eficiente devido aos comandos existentes para os procedimentos como ficha clínica, receituário, controle de medicamentos, mala direta para serviços oferecidos pela clínica, contabilidade e controle de caixa.

4ª ETAPA: ESCOLHA DOS MATERIAIS

A aquisição do programa e materiais necessários para a implantação do projeto exposto foi feita de forma gradativa visto que uma compra maior causaria um elevado custo ao departamento financeiro da empresa. Desta forma, foi autorizada de início a compra de materiais para o arquivo físico que consiste em: armário arquivo com gavetas que contenham fechaduras, pastas suspensas, guias com projeção. Esses itens foram comprados em lojas específicas para escritório e parte dos documentos já estão arquivados.

A princípio o *software* escolhido para a implantação do arquivo digital seria adquirido no início de 2013, porém houve um atraso significativo na liberação de verba por parte do financeiro da empresa, ocorrendo assim a instalação somente no dia 19 de fevereiro. A alimentação do *software* ocorreu de forma gradativa conforme o fluxo de clientes e a inserção dos dados das fichas já existentes começaram a ser transferidos para o arquivo digital. Este processo leva algum tempo, visto que é necessário lançar todo o histórico do paciente no programa.

A escolha do *software* foi feita seguindo orientações do gestor para que não houvesse erros na compra de um programa que não fosse o melhor para a empresa em questão. Desta forma foi avaliado o melhor custo benefício e levado em consideração as características da clínica, tais como: volume de dados a serem transferidos para o programa, perfil do relacionamento comercial com o público, análise interna do funcionamento da empresa, relação entre os colaboradores com o gestor, o perfil dos clientes que frequentam a clínica e quais serviços são solicitados nos três diferentes ramos de atividades,

sendo eles pet shop, banho e tosa e serviços médicos veterinário, sendo este último, o principal ramo de atividade da empresa.

O programa permite controlar as principais atividades da clínica minimizando o trabalho a ser realizado, fornecendo o maior número possível de informações sobre os seus clientes e seus respectivos animais.

Algumas características dos módulos principais do programa serão descritas nas próximas páginas deste trabalho com o objetivo de apresentar as principais atividades que são realizadas pelo usuário para uma melhor administração das informações geradas.

Através de sua *interface* inteligente e de fácil utilização, o sistema permite controlar as seguintes atividades:

- Acompanhamento clínico
- Estética
- Hospedagem
- Agenda
- Cartas
- Vendas
- Pet shop
- Livro caixa/ movimento
- Pagamentos de funcionários
- Entre outros

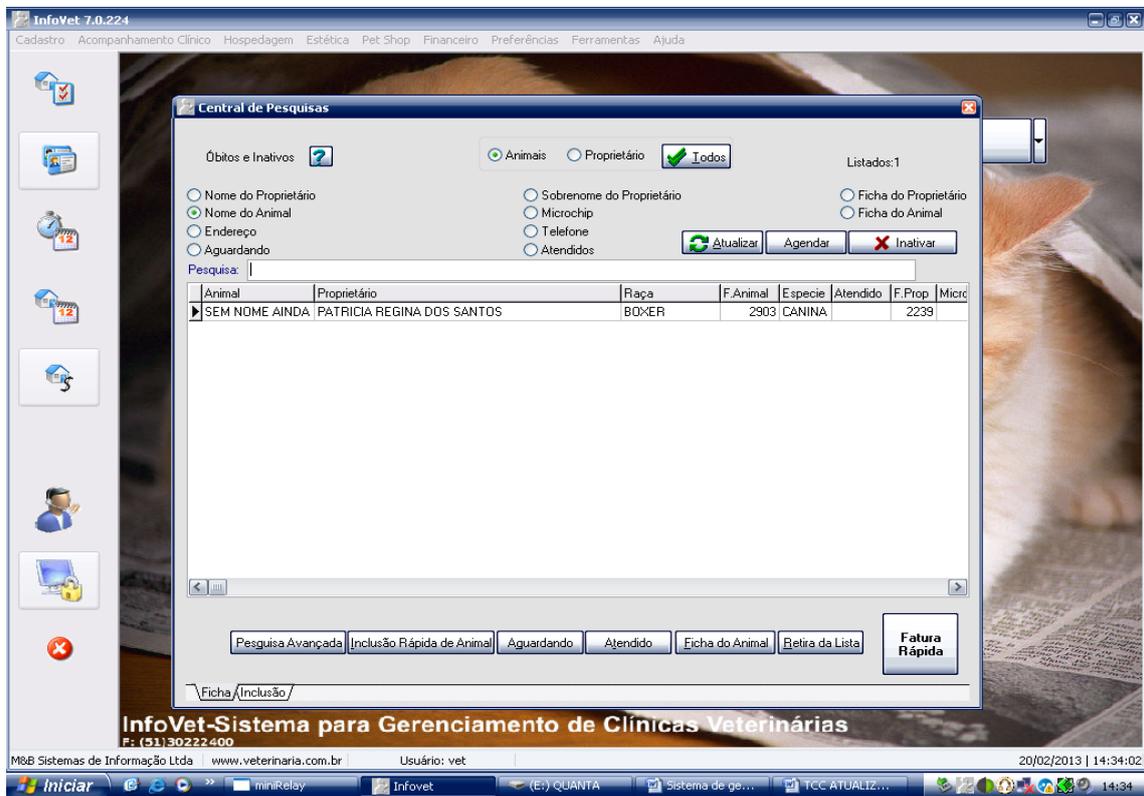
Figura1



Fonte: Autoras/2012

Cadastro de animais e clientes integrados à busca de animais

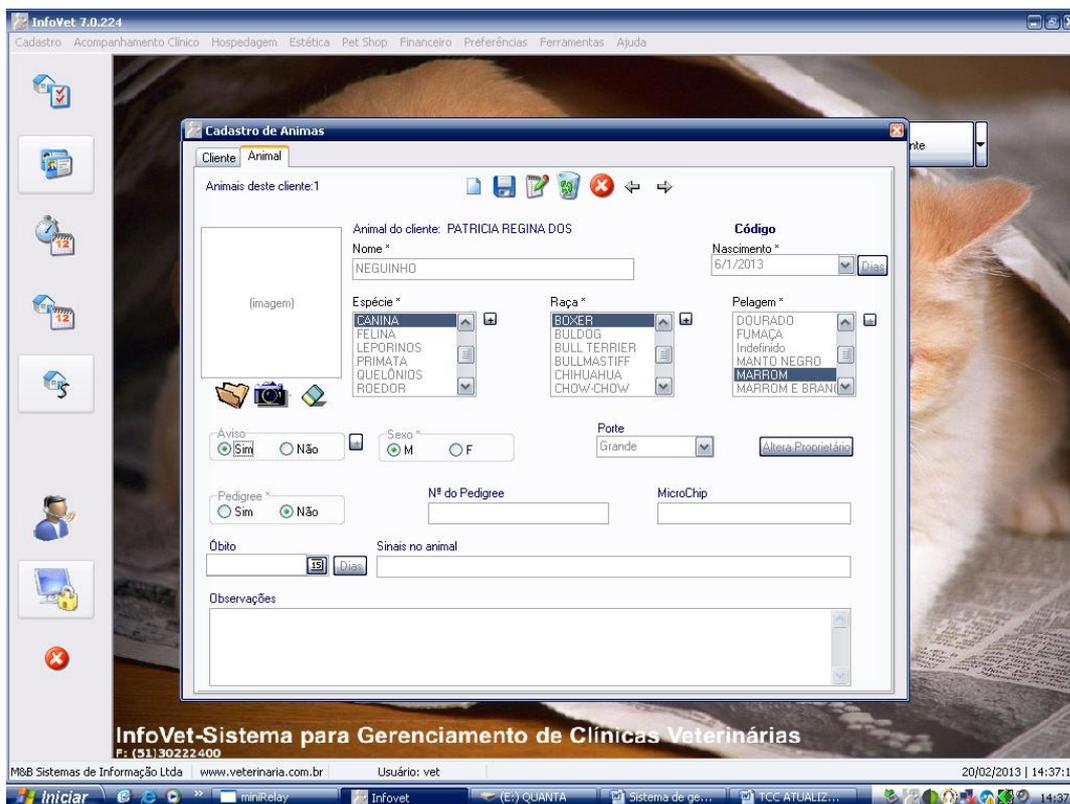
Figura 2



Fonte: Autoras/2012

Foto - número ilimitado de fotos na ficha do animal, em diversos formatos com captura direta de webcam;

Figura 3



Fontes: Autoras/20012

Consulta - com sua anamnese, diagnóstico e terapêutica

Figura 4

The screenshot displays the 'CONSULTA' form in the InfoVet 7.0.224 application. The form is titled 'CONSULTA' and is for a patient named 'SEM NOME AINDA' with an age of '0 anos e 1 meses'. The form includes the following fields and sections:

- Data:** 19/02/2013
- Retorno:**
- Hora:** 15:05:45
- Anamnese:** A large text area for recording the patient's history.
- Medicamento:** A text area for recording prescribed medications.
- Diagnóstico *:** A text area for recording the diagnosis, with an 'Inserir peso:' button.
- Terapêutica:** A text area for recording the treatment.
- Descrição do Diagnóstico:** A text area for describing the diagnosis.
- Veterinário *:** A dropdown menu for selecting the veterinarian.
- Retorno:** A date field with the value ' / /'.
- Situação:** A dropdown menu with the value 'Não Informado'.
- Valor: R\$:** A text field with the value '0'.
- Agendar mais vezes

The interface also shows a sidebar with navigation icons, a top menu bar with options like 'Cadastro', 'Acompanhamento Clínico', and 'Hospedagem', and a Windows taskbar at the bottom with the system clock showing 20/02/2013 | 15:06:23.

Fonte: Autoras/2012

Procedimentos diversos

Figura 5

The screenshot displays the 'InfoVet 7.0.224' software interface. The main window is titled 'SEM NOME AINDA - Idade:0 anos e 1 meses'. It features a menu bar with options: Cadastro, Acompanhamento Clínico, Hospedagem, Estética, Pet Shop, Financeiro, Preferências, Ferramentas, and Ajuda. Below the menu bar, there are tabs for 'Ficha do animal', 'Por Extenso', 'Agenda', 'Vendas', and 'Nova Venda'. A sidebar on the left contains various icons for navigation. The central area is titled 'PROCEDIMENTOS' and contains the following fields and controls:

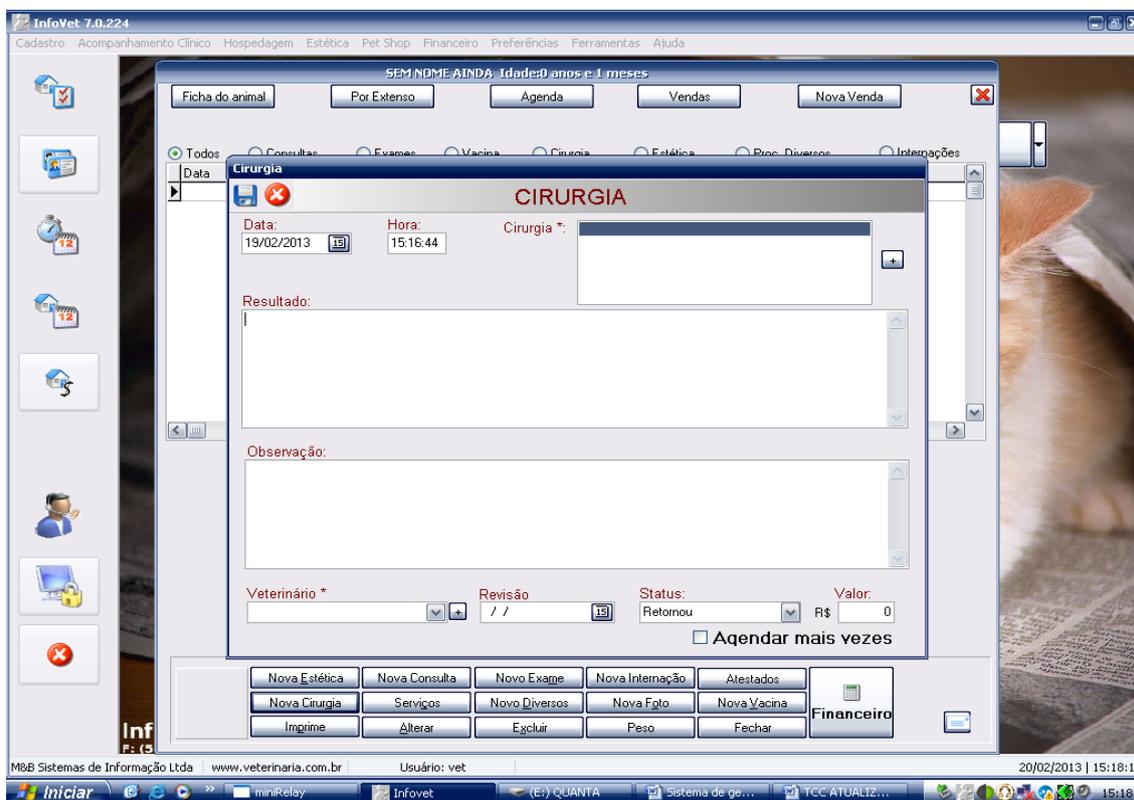
- Data:** 20/02/2013
- Hora:** 15:12:58
- Valor(R\$):** 0
- Retorno:** / /
- Observações:** (Empty text area)
- Veterinário/Funcionário *:** (Dropdown menu)
- Situação:** Não Informado (Dropdown menu)
- Agendar mais vezes

At the bottom of the form, there is a grid of buttons: Nova Estética, Nova Consulta, Novo Exame, Nova Internação, Atestados, Nova Cirurgia, Serviços, Novo Diversos, Nova Fglto, Nova Vacina, Imprime, Alterar, Excluir, Peso, and Fechar. A 'Financeiro' button is also present. The status bar at the bottom shows 'M&B Sistemas de Informação Ltda', 'www.veterinaria.com.br', 'Usuário: vet', and the date/time '20/02/2013 | 15:13:57'. The Windows taskbar at the very bottom shows the 'Iniciar' button and several open applications.

Fonte: Autoras/2012

Cirurgias

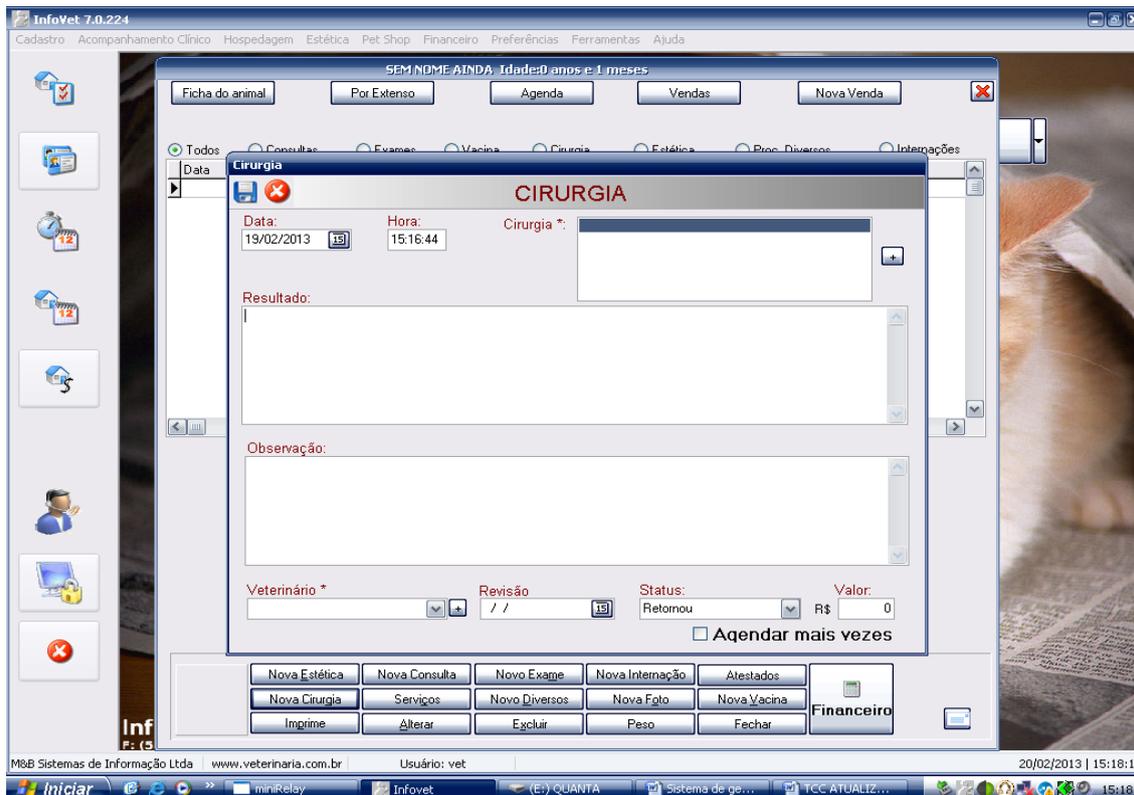
Figura 6



Fonte: Autoras/2012

E muitas outras atividades, como: internações contendo a terapêutica administrada, evolução clínica do animal, ficha clínica por extenso – como se

estivesse escrita em papel, todos os retornos agendados, etc



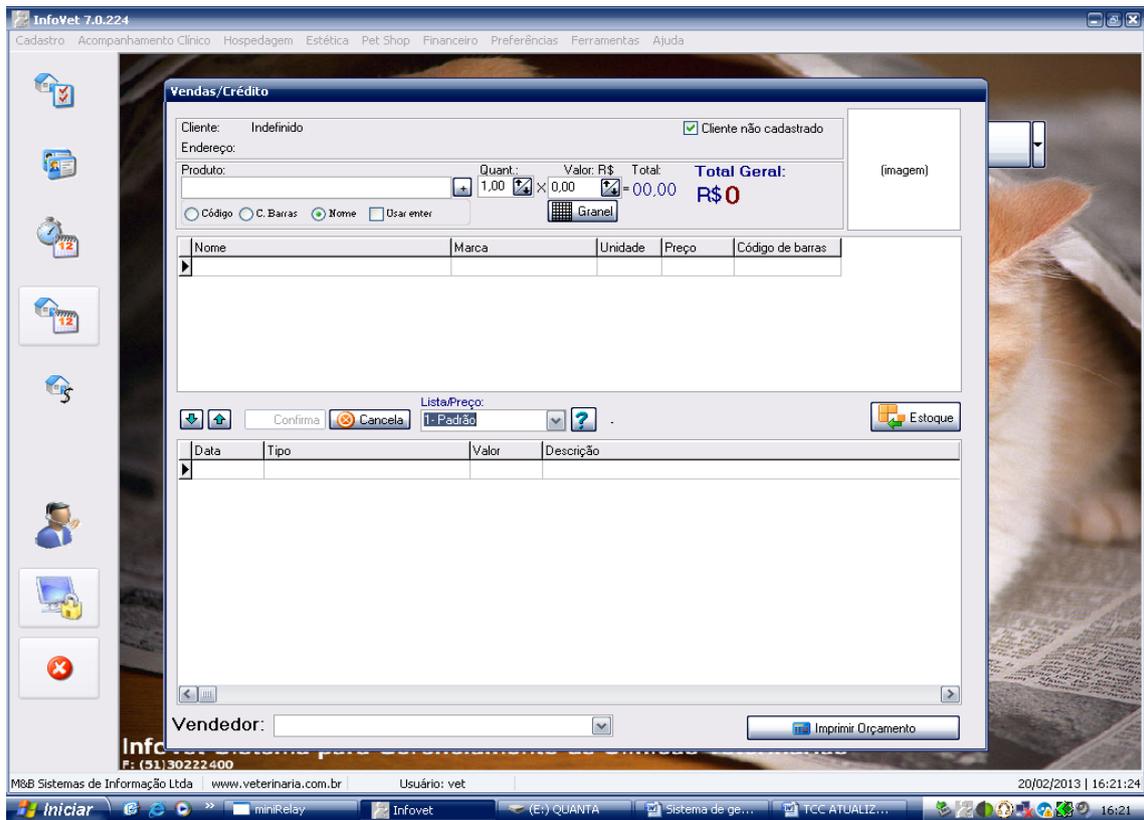
Na área de pet shop, o *software* possui várias ferramentas para venda ao consumidor, lista de preços, entrada e saída de estoque, controle de compras e acompanhamento de vendas.

Na opção de venda ao consumidor, os produtos são cadastrados através do nome com seus valores respectivos, desta forma basta acrescentar a quantidade do produto vendido e será somado automaticamente dando baixa no estoque e fazendo o registro na entrada de vendas.

Desta forma é possível fazer o acompanhamento de vendas em determinados períodos estabelecido pelo usuário, podendo ser identificado qual produto é mais consumido na loja, quais as preferências dos clientes por marcas e com qual frequência este produto é adquirido.

Tela de venda ao consumidor

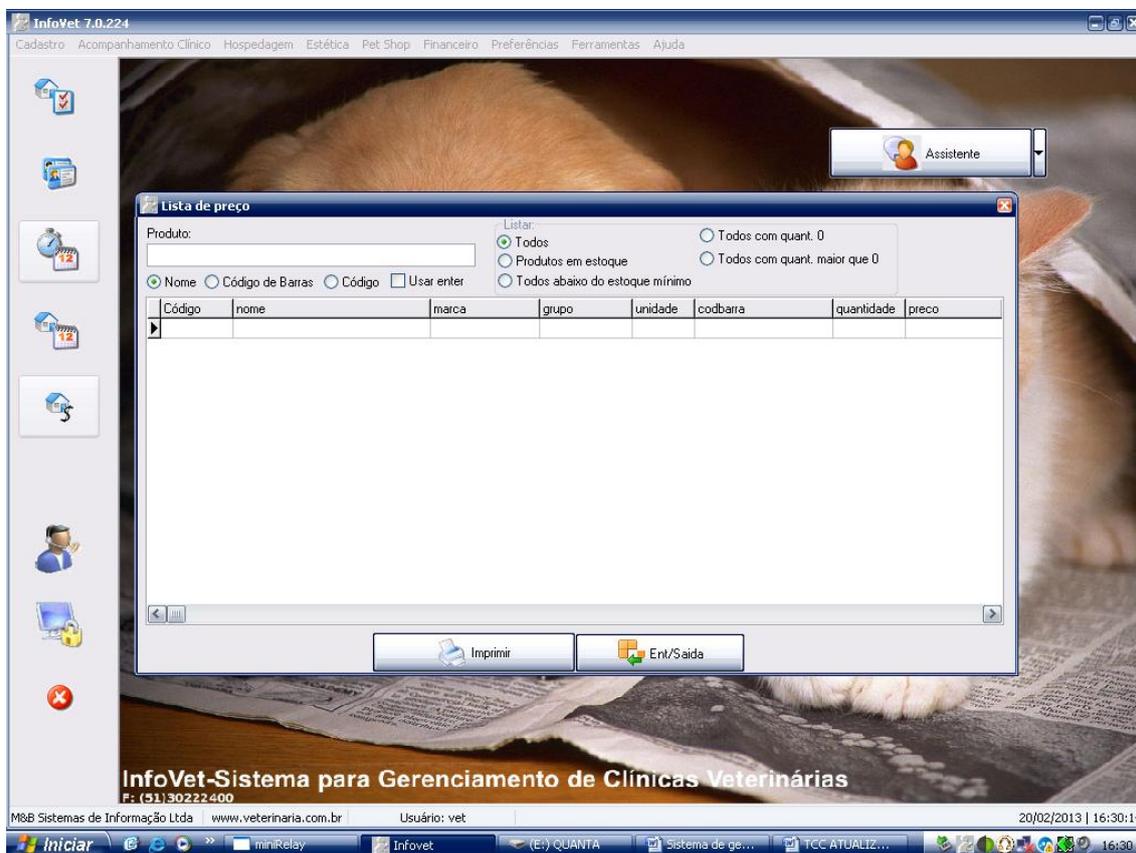
Figura 7



Fonte: Autoras/2012

Tela para cadastrar produtos do pet shop

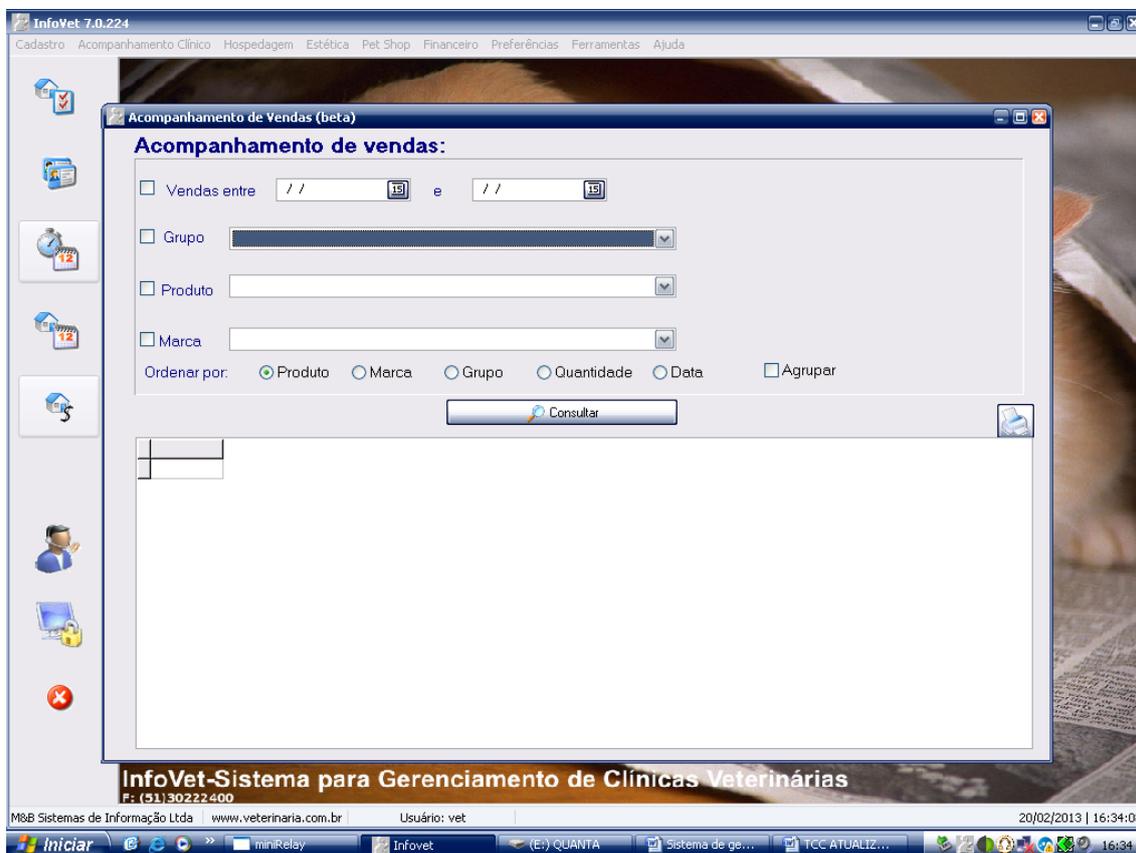
Figura 8



Fonte: Autoras /2012

Tela para acompanhamento de vendas

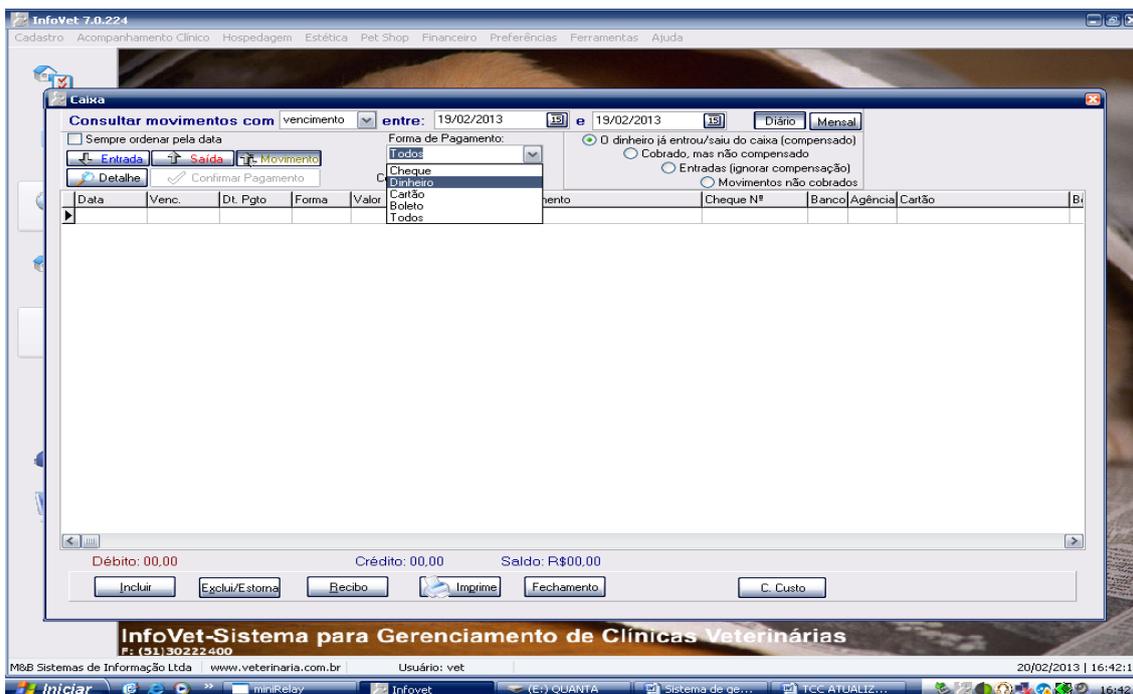
Figura 9



Fonte: Autoras/2012

Na tela do financeiro é possível registrar o movimento do caixa, com entradas e saídas, forma de pagamento, débitos gerados, estornos, recibo e fechamento.

Figura 10



Fonte: Autoras/2012

5ª ETAPA: IMPLANTAÇÃO

A implantação do projeto foi parcialmente iniciada entre o fim do mês de novembro e início do mês de dezembro, data em que foi autorizada a compra parcial dos materiais necessários. Assim como a aquisição dos equipamentos foi gradativa, a implantação também o foi, visto que de início tinha somente o material do arquivo físico. Essa parte do projeto foi efetuada até o fim de janeiro de 2013, onde foram remanejados todos os arquivos físicos como exames laboratoriais, prontuários médicos e autorizações cirúrgicas. Estes documentos foram arquivados em armário arquivo, com quatro gavetas, contendo pastas suspensas com a quantidade de divisórias necessárias para cada tipo de arquivo no sistema temporário, onde segundo Medeiros e Hernandes (2010, p. 248) “[...] os documentos apresentam interesse e são

objetos de consultas, embora os assuntos neles contidos já tenham sido solucionados ou as respostas, obtidas. [...]”. O arquivamento é feito através do método cronológico, sendo que nas pastas suspensas, as doze divisórias correspondem aos doze meses do ano. Dentro de cada divisória foram arquivados os documentos referentes a cada dia do mês, seguindo assim, naturalmente a ordem cronológica. Esses documentos foram guardados seguindo as normas de temporalidade para cada tipo de documento, este prazo é determinado pelas normas do Conselho Federal de Medicina Veterinária que sugere o arquivamento de todos os documentos por até dez anos.

As fichas pautadas não fazem parte deste arquivo físico, pois estas estão sendo remanejadas para o arquivo digital, onde todos os dados do cliente são inseridos no cadastro eletrônico (nome completo, endereço, contatos, CEP, etc.) bem como os dados do paciente (anamnese, vencimentos de vacinas, agendamentos de serviços de estética e tosa, receituário médico, tratamento clínico indicado, nome do animal, data nascimento, raça, espécie, etc.).

As fichas pautadas somente serão descartadas após o término da implantação total do projeto, e durante a reestruturação do arquivo físico elas serão usadas normalmente, pois ainda não terá ocorrido a implantação total do arquivo digital.

6ª ETAPA: AVALIAÇÃO

Criou-se um modelo de questionário para ser aplicado após 3 meses de utilização do software que visa avaliar o nível de satisfação dos usuários do novo sistema de arquivamento. Esta pesquisa tem o objetivo de compreender as melhorias implantadas na empresa e seu alcance em longo prazo

Com o resultado da pesquisa a empresa pode continuar implantando melhorias para agilizar os processos de gerenciamento dos documentos criados, facilitando o dia a dia da secretária e dos demais usuários do programa. Essas melhorias ajudarão na preservação e organização dos documentos para a história da empresa.

No apêndice B deste trabalho poderemos visualizar o questionário de avaliação.

4 METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa de campo, desde entrevistas com os profissionais de outras clínicas veterinárias que usam o mesmo sistema de arquivo até os clientes das mesmas para comparar e aprimorar nosso método de arquivamento, com base e pesquisa em livros sobre arquivística, assim como também em outros projetos semelhantes.

Conforme leitura em materiais específicos chegou-se a conclusão que a reestruturação do arquivo era iminente. Foram decididos quais os métodos que seriam melhor utilizados assim também como os materiais a serem adquiridos para a implantação no novo arquivo na empresa: sistema híbrido com método cronológico.

Foi reavaliada a questão da capacidade de expansão do arquivo, por isso foi escolhido arquivo em aço com gavetas para acomodação de pastas suspensas com divisórias internas somente para exames, prontuários e autorizações de intervenções cirúrgicas e não mais para as fichas pautadas, o que resultaria num volume muito maior a ser gerado já que são essas fichas que ocupam o maior espaço do arquivo. Em reunião com o gestor foram apresentadas todas as vantagens de um sistema digital, bem como um programa de *software* específico para a transferência desses dados para o mesmo. Foi feito um levantamento informal de quais programas são utilizados nas clínicas veterinárias de Curitiba e região, sendo elas: Hospital Veterinário Santa Mônica (DoctorVET), Hospital Batel (DoctorVET), Clínica S.O.S (DoctorVET), Clínica Veterinária Santa Catarina (Infovet), Clínica Pet Clin (SGV), Clínica Dog Vet (Infovet). Este levantamento foi feito através de colegas da área, colaboradores e consultores representantes de empresas especializadas em vendas de *softwares* no ramo veterinário. Com base nesta pesquisa foi escolhido o programa Infovet. Além de suprir as necessidades da

empresa, é o que melhor atende ao quesito custo benefício aos profissionais do ramo veterinário. É importante salientar que o programa referido tem seu próprio sistema de *backup*.

De acordo com os estudos que vêm sendo desenvolvidos desde 2001 pela Universidade Estadual de Campinas sobre a preservação digital. Foi idealizado a partir da experiência prática vivida no Arquivo Central do Sistema de Arquivos da Universidade um manual com 10 mandamentos da preservação digital.

E o oitavo mandamento salienta a importância de se fazer um *backup* e cópias de segurança:

A política de *backup* é o primeiro passo para a preservação dos documentos digitais, pois ele garante de forma íntegra e confiável a restauração dos documentos digitais, sistemas informatizados e bases de dados. Do ponto de vista dos informáticos, o *backup* é considerado um dos pilares da segurança e confiabilidade da informação e é uma ferramenta obrigatória para todas as áreas de informática. Qualquer instituição séria que utiliza como ferramenta a informática tem a sua política de *backup*.

Mais importante do que ter um *software* que armazena todo o volume gerado de informação, é manter uma política de segurança, realizando o *backup* periodicamente.

No processo de pesquisa foi utilizada a revisão da literatura coletando e analisando os documentos escritos pertinentes ao tema que está sendo implantado na instituição em bibliografias especializada e através de observação pessoal, por meio de correções e anotações foi possível uma comparação com a parte teórica e a parte prática, partindo então para a implantação do projeto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi identificar os problemas referentes aos documentos gerados e a forma como eles eram arquivados e assim buscar as soluções para uma melhor eficiência no arquivamento desses dados, implantando um sistema de arquivo para intervir de forma positiva no funcionamento da organização.

Com a implantação deste projeto ficou clara a importância de padronizar a forma como as informações devem ser preservadas ao longo da história da empresa.

Com a implantação total do projeto a clínica se beneficiará de diferentes maneiras, tanto no atendimento ao cliente quanto na organização do ambiente de trabalho.

6 REFERÊNCIAS

ARQUIVÍSTICA: temas contemporâneos : classificação, preservação digital, gestão do conhecimento. 2. ed. Brasília, DF: SENAC, 2008. 224p., il. Inclui referencias. ISBN 9788598694375 (broch.).

MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p. Inclui referencias e indice. ISBN 9788522457588 (broch.).

MEDEIROS, João Bosco. **Manual da secretária**: técnicas de trabalho. 12.ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010. 377p., il. Inclui referências e notas. ISBN 9788522459865.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e pratica. 3.ed.rev. e ampl. Rio de Janeiro: Ed. da FGV, 1997. 225 p. Bibliografia: p.213-220. ISBN 852250220X (Broch.).

APÊNDICE A

PROJETO

GEILZA F DA ROCHA
GILMARA ROCHA

PROJETO DE REESTRUTURAÇÃO E INFORMATIZAÇÃO DO ARQUIVO
CLÍNICA VETERINÁRIA MARINGÁ

Projeto apresentado para obtenção de nota parcial
semestral do curso de Tecnologia em Secretariado,
Setor de Educação Profissional e Tecnológica,
Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Professora Fernanda Maia

CURITIBA
2012

1 INTRODUÇÃO

A arquivística é reconhecida como a Ciência da Informação, pois é a gestora de todos os documentos do mundo. A necessidade de arquivar e registrar documentos vem desde o período pré-histórico, onde o homem primitivo registrava seu cotidiano nas paredes das cavernas através de gravuras mesmo antes do início da escrita. A Revolução Francesa foi a grande contribuição para a Arquivística, pois foi nesta época que foi criado o primeiro Arquivo Nacional do mundo, o *Archive Nationale* de Paris.

Os prontuários de uma clínica veterinária constituem de documentos de extrema importância não somente no que diz respeito ao diagnóstico e tratamento prescrito nas enfermidades de cada paciente que é atendido, como também são consideradas importantes fontes de informação a respeito de determinada patologia, seu histórico, desenvolvimento, prescrições, cura ou medidas paliativas, entre outras especificidades que a caracterizam.

A elevada quantidade de prontuários, aliada à escassez de espaços físicos na empresa e a frágil metodologia sistemática de acondicionamento e recuperação desses documentos, constituem-se atualmente em imensos problemas que demandam análises e ações urgentes.

O objetivo deste trabalho é solucionar os problemas no que diz respeito ao fluxo de documentos gerados na clínica, sendo eles prontuários médicos, exames laboratoriais entre outros. A implantação deste arquivo é de extrema importância, pois se trata de arquivamento e acompanhamento de pacientes e clientes tanto da área clínica quanto da estética. Assim tornar-se-á mais fácil e mais segura a manutenção e manuseio dos documentos. Por se tratar de cadastro, carteiras de vacinação, fichas de acompanhamento, exames médicos, além de outros documentos referentes à saúde do animal é necessário que sejam arquivados de maneira que estejam organizados e mantenham o sigilo necessário.

O projeto em questão trata-se da implantação de um arquivo físico e outro digital na Clínica Veterinária Maringá, a qual será conhecida nos próximos itens deste.

2 ANÁLISE DE AMBIENTE

2.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

Fundada no ano de 2009 pelo médico veterinário Dr. Fernando Pinheiro Milori a clínica Veterinária Maringá veio para atender o público da cidade de Pinhais e região oferecendo serviços como atendimento médico veterinário, pet shop, banho e tosa e pet food.

Localizada em uma região central a empresa conta com 5 colaboradores, sendo 1 médico veterinário (proprietário), 1 secretária, 1 estagiário na área de veterinária, 1 profissional de banho e tosa e 1 banhista.

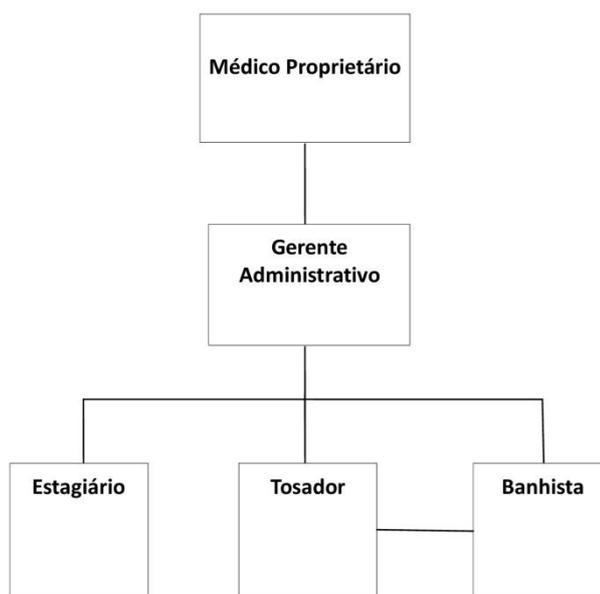
2.2 MISSÃO

A clínica Veterinária Maringá busca tornar referência em atendimento dos animais de companhia, atendendo todas as necessidades de seus pacientes superando cada vez mais a expectativa de seus clientes com ações que buscam melhorar a saúde dos pets no alívio da dor.

2.3 VISÃO

Exercer suas atividades com ética e transparência respeitando a relação homem-animal, tornando-a saudável, harmoniosa e duradoura.

2.4 ORGANOGRAMA



Fonte: criação do autor

3 PROBLEMATIZAÇÃO

De que maneira um sistema informatizado pode ajudar na organização do arquivo da empresa facilitando o atendimento aos seus clientes mantendo a qualidade e segurança dos dados?

4 OBJETIVO GERAL

Pesquisar programas de informatização para a área de clínicas/ pet shops que atenda todas as necessidades da empresa e realizar a instalação deste programa para conseqüentemente implantar os dados no sistema, reestruturando assim todo o arquivo da clínica.

4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1ª Etapa: Fazer uma análise sobre qual método de arquivamento é o melhor para ser implantado na empresa;

2ª Etapa: Levantamento de custos do método escolhido e análise da estrutura física do ambiente;

3ª Etapa: Apresentação e tomada de decisão da proposta de implantação do projeto arquivístico junto ao gestor;

4ª Etapa: Aquisição do programa e materiais necessários para a implantação do projeto exposto;

5ª Etapa: Implantação do projeto;

6ª Etapa: Avaliação.

5 DIAGNOSE

A utilização de fichas manuscritas por médicos no atendimento clínico de seus pacientes ainda é muito comum nos consultórios, pois se trata de um documento tradicional que muitos profissionais preferem, já que seu uso é de simples manuseio e as informações são facilmente acrescentadas à ficha. Porém, este método tem suas falhas, já que seu arquivamento necessita de espaço físico e as informações nelas contidas estão sujeitas a alterações por terceiros sem uma autorização prévia, e seu conteúdo pode se deteriorar devido a fragilidade do ambiente, como umidade, altas temperaturas, incêndios e alagamentos.

A agilidade no atendimento ao cliente fica prejudicada, devido ao tempo que se leva para localizar um cadastro do paciente, e quando o atendimento é feito por vários médicos pode haver divergências quanto ao conteúdo da anamnese que muitas vezes é ilegível, podendo ocorrer falhas na comunicação interna.

6 PROGNOSE

Com o mapeamento do problema fica claro a importância de uma modernização no sistema de arquivamento, essa mudança trará benefícios para a empresa, já que a agilidade no processamento dos dados facilitará o atendimento clínico e a comunicação com o cliente. O mercado dispõe de uma grande variedade de softwares específicos para o ramo de atividades veterinárias, eles são seguros e atendem um vasto número de necessidades da empresa, tais como: aviso de vencimento de vacinas, controle parasitário, agenda de serviços de banho e tosa, aniversário do animal, venda e controle do pet shop, entre outros. Essa ferramenta ajuda na comunicação com cliente e na personalização de cada atendimento.

O médico veterinário também se beneficiará deste programa, pois seu atendimento se tornará mais eficiente devido aos comandos existentes para os procedimentos como ficha clínica, receituário, controle de medicamentos, mala direta para serviços oferecidos pela clínica, contabilidade e controle de caixa.

7 METODOLOGIA

Será feita uma pesquisa de campo, desde entrevistas com os profissionais de outras clínicas veterinárias que usam o mesmo sistema de arquivo até os clientes das mesmas. Iremos comparar e aprimorar nosso método de arquivamento, com base e pesquisa em livros sobre arquivística, assim como também em outros projetos semelhantes.

Usaremos arquivos em aço com gavetas que contenham divisórias internas para acomodação de pastas suspensas. É de suma importância reorganizar o arquivo físico e implantá-lo no programa adquirido. Assim todos os dados estarão disponíveis tanto no arquivo físico, quanto no digital.

8 CRONOGRAMA

Julho	Projeto
Agosto	Projeto
Setembro	Diagnosticar, solucionar o problema. Entregar projeto.
Outubro	Pesquisa de material, apresentação do projeto ao gestor.
Novembro	Aquisição do material necessário
Dezembro	Implantação do projeto
Janeiro	Avaliação. Início confecção do relatório
Fevereiro	Confeccionando o relatório
Março	Entrega final do relatório

APÊNDICE B

MODELO DE QUESTIONÁRIO A SER APLICADO APÓS A IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE INFOVET

1. Como você avalia a organização do arquivo na empresa antes da reestruturação?
 - () bom
 - () regular
 - () ruim
2. Qual a queixa mais comum referente ao antigo arquivo?
 - () acúmulo de volume gerado
 - () baixa agilidade no processo de busca ao arquivo
 - () perda das informações arquivadas
 - () todas as alternativas anteriores
3. Como você avalia a escolha do software que será utilizado no arquivo digital?
 - () apropriado para o perfil da empresa
 - () ótima
 - () ruim
4. Qual foi a melhora identificada na rotina da empresa com o novo sistema de arquivamento?
 - () agilidade nos processos de busca e arquivamento dos documentos
 - () segurança dos dados
 - () liberação do espaço físico
5. Como você avalia o trabalho da equipe de implantação do projeto?
 - () bom
 - () eficiente e eficaz
 - () regular
6. Como você avalia o fluxo de trabalho após a implantação do arquivo?
 - () ótimo
 - () bom
 - () regular

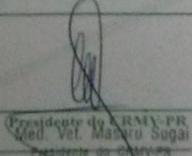
APÊNDICE C



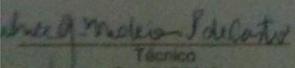
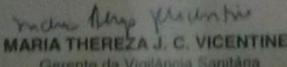
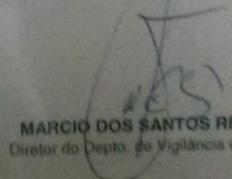
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA
ESTADO DO PARANÁ

CERTIFICADO DE REGULARIDADE DE ESTABELECIMENTO

CONDICIONADA À APRESENTAÇÃO DO PAGAMENTO
DA ANUIDADE E ANOTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE
TÉCNICA HOMOLOGADA.

1 - RAZÃO SOCIAL: FERNANDO PINHEIRO MILORI		CRMV-PR Nº: PR-17158-PJ
2 - NOME FANTASIA:		
3 - ENDEREÇO: AVENIDA MARINGÁ, 276		
4 - CEP: 83324-010	5 - BAIRRO: VILA EMILIANO PERNETA	
6 - CNPJ/CPF Nº: 10.756.803/6001-24	7 - MUNICÍPIO/UF: PINHAIS - PR	
8 - NOME DO RESPONSÁVEL TÉCNICO: FERNANDO PINHEIRO MILORI		CRMV-PR Nº: PR-04931-VP
9 - DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES CONSTANTE DO OBJETIVO SOCIAL: Privada - Prática - CLÍNICA PEQUENOS <small>Atividades Veterinárias</small>		
<p>Caritiba, <u>18</u> de <u>Setembro</u> de <u>2009</u></p> <p style="text-align: right;"> Presidente do Conselho Presidente do Conselho</p>		
<small>A validade do presente certificado está condicionada à apresentação do comprovante de pagamento da anuidade.</small>		
É OBRIGATÓRIO A FIXAÇÃO EM LOCAL VISÍVEL E DE FÁCIL ACESSO		

APÊNDICE D

		PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHAIS ESTADO DO PARANÁ SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE Gerência de Vigilância Sanitária			
LICENÇA SANITÁRIA					
A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE, CONCEDE A PRESENTE LICENÇA SANITÁRIA CONFORME PROCESSO Nº 10963/2009,A:					
Cat. Econômico/Insc. Municipal 58245		Controle de Emissão 416 / 2012		Validade 28/08/2013	
Nome / Razão FERNANDO PINHEIRO MILORI					
Nome Fantasia / Sobrenome FERNANDO PINHEIRO MILORI					
CPF / CNPJ 10.756.803/0001.24			RG / Inscrição Estadual		
Logradouro AV MARINGA				Número 276	
CEP 83.324.000	Bairro CENTRO		Complemento		
Atividade Principal 7500.1/00.00 - ATIVIDADES VETERINÁRIAS					
Atividade(s) Secundária(s) 7500.1/00.00 - ATIVIDADES VETERINÁRIAS 4771.7/04.00 - COMÉRCIO VAREJISTA DE MEDICAMENTOS VETERINÁRIOS 4789.0/04.00 - COMÉRCIO VAREJISTA DE ANIMAIS VIVOS E DE ARTIGOS E ALIMENTOS PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO 5000.0/00.00 - 5000.0/00.00 - 5000.0/00.00 -					
Observação					
Enquanto satisfizer as exigências da legislação em vigor, a presente licença é válida conforme data de validade mencionada acima.					
Pinhais, 28 de agosto de 2012.					
 Técnica Port. 047/2012 Gerente de Centro		 MARIA THEREZA J. C. VICENTINE Gerente da Vigilância Sanitária		 MARCIO DOS SANTOS RESZKO Diretor do Depto. de Vigilância em Saúde	

APÊNDICE E



APÊNDICE F



APÊNDICE G



APÊNDICE H



APÊNDICE I



APÊNDICE J



APÊNDICE K



APÊNDICE L



APÊNDICE M



APÊNDICE N



ANEXO I



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

AUTORIZAÇÃO E APROVAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DE PROJETO MULTIDISCIPLINAR
DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

Concordamos com a execução do projeto DE REESTRUTURAÇÃO DO PROJETO do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná, proposto pela(o) aluna(o) Geilza FELISMINO DA ROSA do 6.º período/(ano)-(semestre).

Curitiba, 08 DE OUTUBRO de 20 12.

Superviso Técnico: [Assinatura]

Professor Orientador:

Coordenador: