

PRONTUÁRIO ELETRÔNICO E QUALIFICAÇÃO DOS PROCESSOS EM SAÚDE

um estudo sobre aceitação tecnológica e gestão da informação em clínica-escola

Talita Araújo de Andrade

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
talita.ufrn07@gmail.com

Mônica Karina Santos Reis

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
monicabiblioufrn@gmail.com

Adriano Charles da Silva Cruz

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
adrianocruzufrn@gmail.com

Resumo

A transformação digital na saúde tem promovido mudanças significativas na organização dos serviços, especialmente por meio da incorporação de sistemas de informação e do prontuário eletrônico do paciente. Essas tecnologias contribuem para a organização, integração e disponibilização das informações clínicas, favorecendo a comunicação entre profissionais, a tomada de decisão e a qualificação dos processos assistenciais e gerenciais. Este estudo teve como objetivo compreender a percepção dos usuários de uma clínica-escola de odontologia sobre a adoção do prontuário eletrônico e sua contribuição para a melhoria dos processos informacionais em saúde. Trata-se de uma pesquisa descritiva, exploratória e de abordagem quantitativa, realizada com integrantes da comunidade acadêmica e institucional de uma clínica-escola de odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado, abordando aspectos relacionados à experiência dos usuários com tecnologias digitais, contato com prontuários eletrônicos e percepção sobre seus benefícios para a gestão das informações, comunicação e atividades institucionais. Os resultados evidenciaram uma percepção favorável dos participantes quanto ao potencial do prontuário eletrônico como ferramenta de apoio à organização dos dados, integração dos processos de trabalho e melhoria da comunicação entre os setores. Conclui-se que a adoção do prontuário eletrônico representa uma mudança organizacional que depende não apenas da infraestrutura tecnológica, mas também da capacitação dos usuários, da adaptação dos fluxos de trabalho e da aceitação dos profissionais para sua efetiva utilização.

Palavras-chave: prontuário odontológico; transformação digital em saúde; sistemas de informação em saúde; gestão da informação; inovação em saúde.

ELECTRONIC HEALTH RECORDS AND HEALTH PROCESS QUALIFICATION a study on technology acceptance and information management in a teaching clinic

Abstract

Digital transformation in healthcare has driven significant changes in service organization, particularly through the implementation of information systems and electronic patient records. These technologies facilitate the organization, integration, and accessibility of clinical information, thereby enhancing professional communication, decision-making, and the quality of both clinical care and management processes. This study aimed to understand the perceptions held by users of a university-based dental teaching clinic regarding the adoption of electronic patient records and their contribution to improving health information processes. This is a descriptive, exploratory study with a quantitative approach, conducted with members of the academic and institutional community of a dental teaching clinic at the Federal University of Rio Grande do Norte. Data were collected via a structured questionnaire covering users' experience with digital technologies, their familiarity with electronic patient records, and their perceptions regarding the benefits of these records for information management, communication, and institutional activities. The results revealed a positive perception among participants regarding the potential of electronic patient records to support data organization, integrate work processes, and improve inter-departmental communication. The study concludes that adopting electronic patient records represents an organizational shift



Esta obra está licenciada sob uma licença

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0).

ASKLEPION: Informação em Saúde, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 1-17, e-140, jul./dez. 2026.

that relies not only on technological infrastructure but also on user training, workflow adaptation, and professional acceptance to ensure effective utilization.

Keywords: dental record; digital transformation in health; health information systems; information management; health innovation.

REGISTROS MÉDICOS ELECTRÓNICOS Y CUALIFICACIÓN DE LOS PROCESOS SANITARIOS

un estudio sobre la aceptación tecnológica y la gestión de la información en una clínica docente

Resumen

La transformación digital en la atención sanitaria ha impulsado cambios significativos en la organización de los servicios, especialmente mediante la incorporación de sistemas de información y registros electrónicos de pacientes. Estas tecnologías contribuyen a la organización, integración y disponibilidad de la información clínica, favoreciendo la comunicación entre profesionales, la toma de decisiones y la mejora de los procesos de atención y gestión. Este estudio tuvo como objetivo comprender la percepción de los usuarios de una clínica odontológica docente respecto a la adopción de registros electrónicos de salud y su contribución a la mejora de los procesos de información en la atención sanitaria. Se trata de un estudio descriptivo y exploratorio con un enfoque cuantitativo, realizado con miembros de la comunidad académica e institucional de una clínica de enseñanza odontológica de la Universidad Federal de Rio Grande do Norte. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario estructurado que abordaba aspectos relacionados con la experiencia de los usuarios con las tecnologías digitales, el contacto con los registros electrónicos de salud y la percepción de sus beneficios para la gestión de la información, la comunicación y las actividades institucionales. Los resultados mostraron una percepción favorable entre los participantes respecto al potencial de los registros electrónicos de salud como herramienta para apoyar la organización de datos, la integración de los procesos de trabajo y la mejora de la comunicación entre sectores. En conclusión, la adopción de registros electrónicos de salud representa un cambio organizativo que depende no solo de la infraestructura tecnológica, sino también de la capacitación de los usuarios, la adaptación de los flujos de trabajo y la aceptación por parte de los profesionales para su uso eficaz.

Palabras clave: registros dentales; transformación digital en la atención sanitaria; sistemas de información sanitaria; gestión de la información; innovación en la atención sanitaria.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a transformação digital avança rapidamente e a área da saúde é um dos setores que mais necessitam dessa mudança. Substituir fichas de papel por sistemas digitais não representa apenas uma modernização, mas uma necessidade para tornar os atendimentos mais rápidos, seguros e eficientes. Esse processo exige mudanças na organização do trabalho, permitindo uma rotina mais ágil e a circulação mais integrada das informações entre os setores.

Para que isso ocorra na prática, os sistemas de informação em saúde são ferramentas essenciais para o gerenciamento dos serviços. Eles funcionam como redes que reúnem, organizam e distribuem os dados gerados nos atendimentos. De acordo com Pinheiro *et al.* (2015), a utilização dos sistemas de informação em saúde contribui para a tomada de decisão, permitindo maior organização e melhor uso dos dados. Quando bem estruturados, garantem que o profissional certo tenha acesso ao dado adequado no momento da decisão, contribuindo para o planejamento e a qualidade do serviço.

O principal elemento dessa modernização é o prontuário eletrônico, que centraliza o histórico de saúde do paciente em um único sistema. Ao reunir diagnósticos, tratamentos e evoluções, ele supera as limitações dos registros em papel. O prontuário eletrônico permite a integração das informações clínicas, facilitando o acesso e a organização dos dados do paciente (Oliveira, 2021). Entre os principais benefícios estão a eliminação da ilegibilidade, a maior agilidade na recuperação de informações e a economia de espaço físico. Além disso, o acesso em rede permite o uso simultâneo por diferentes profissionais, favorecendo a comunicação e a continuidade do cuidado.

Diante desse cenário de mudanças, torna-se importante investigar como essas transformações são percebidas no cotidiano dos serviços de saúde, especialmente em clínicas-escola, que articulam assistência, ensino e produção de conhecimento. A transformação digital na saúde tem promovido mudanças profundas na organização dos serviços, nos processos assistenciais e na gestão da informação (Dal Sasso, 2024). Nesses espaços, a gestão da informação assume papel central e complexo.

Embora o prontuário eletrônico seja um tema amplamente discutido na área da saúde, as pesquisas em odontologia concentram-se, em sua maioria, nos aspectos relacionados à implantação dos sistemas, aos seus benefícios e aos desafios técnicos (Beserra *et al.*, 2022). Nesse contexto, torna-se relevante investigar a percepção dos usuários em clínicas-escola de odontologia, uma vez que esses ambientes integram assistência, ensino e pesquisa e apresentam demandas informacionais específicas. diferentes usuários podemcnologia é percebida pelos

diferentes usuários pode contribuir para o fortalecimento da gestão da informação e para o aprimoramento da organização dos processos de trabalho.

Assim, este estudo parte da seguinte questão norteadora: como os usuários de uma clínica-escola percebem a adoção do prontuário eletrônico e sua contribuição para a qualificação dos processos informacionais em saúde? Trata-se de um recorte de uma dissertação de mestrado desenvolvida na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), voltada à análise dos processos informacionais em saúde nas clínicas-escola do Departamento de Odontologia. Nesse sentido, este estudo tem como objetivo compreender a percepção dos usuários de uma clínica-escola de odontologia sobre a adoção do prontuário eletrônico e sua contribuição para a melhoria dos processos informacionais em saúde.

A adoção do prontuário eletrônico representa uma mudança relevante na organização dos serviços de saúde, com potencial para qualificar os processos informacionais e aprimorar a comunicação entre as equipes. No entanto, sua efetividade depende da forma como é incorporado ao cotidiano e percebido pelos usuários, o que reforça a importância de compreender essas experiências no contexto das clínicas-escola.

4

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO, SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL EM SAÚDE

A informação constitui um recurso estratégico para o funcionamento dos serviços de saúde, uma vez que subsidia atividades assistenciais, administrativas e gerenciais. Sua produção, organização e utilização adequadas contribuem diretamente para a qualidade do atendimento e para a tomada de decisões mais seguras. Nesse sentido, trata-se de um dos recursos mais importantes das organizações, cujo gerenciamento adequado influencia a qualidade das decisões e dos resultados institucionais (Davenport, 1998).

A gestão da informação em saúde envolve um conjunto de processos que inclui coleta, armazenamento, organização, recuperação e compartilhamento de dados. Esses processos possibilitam a transformação de dados isolados em informações úteis, que subsidiam as atividades desenvolvidas por profissionais e instituições. Assim, contribui para a eficiência dos processos, a qualidade da assistência e a tomada de decisões em saúde.

Nesse contexto, os sistemas de informação em saúde exercem papel fundamental ao integrar e disponibilizar informações necessárias à gestão dos serviços. Tais sistemas constituem a infraestrutura informacional que sustenta a organização dos dados em saúde, sendo condição para a efetividade dos processos decisórios e para a própria modernização dos

serviços. Segundo Choo (2006), as organizações utilizam a informação para criar significado sobre o ambiente, construir conhecimento e subsidiar a tomada de decisão, sendo os sistemas de informação mecanismos essenciais de apoio a esses processos. Dessa forma, essas ferramentas contribuem para o monitoramento das atividades e para a organização dos processos de trabalho.

Além de seu suporte operacional, os sistemas de informação também favorecem a tomada de decisão em diferentes níveis da gestão. O acesso rápido, organizado e confiável às informações permite identificar demandas, planejar ações e avaliar resultados de maneira mais eficiente. Assim, a disponibilidade de informações qualificadas e organizadas favorece uma gestão mais eficiente, permitindo o desenvolvimento de ações baseadas em evidências e contribuindo para a melhoria contínua da assistência e dos resultados em saúde.

A tomada de decisões eficientes está diretamente relacionada à qualidade das informações disponíveis, o que é amplamente discutido na literatura de gestão da informação e sistemas organizacionais. Davenport (1998) já indicava que a qualidade informacional impacta diretamente os resultados institucionais, enquanto Choo (2006) reforça que o uso inadequado ou insuficiente da informação compromete os processos de construção de conhecimento e decisão. Nesse sentido, informações incompletas, desatualizadas ou de difícil acesso podem comprometer o planejamento e a execução das atividades nos serviços de saúde.

Os fluxos informacionais correspondem aos caminhos percorridos pelas informações dentro das organizações, envolvendo sua produção, circulação e utilização entre profissionais, setores e níveis de gestão. De acordo com Valentim (2002), esses fluxos constituem elementos fundamentais dos ambientes organizacionais, estando diretamente relacionados à dinâmica de produção e circulação da informação nas instituições. Portanto, a eficiência da gestão informacional está diretamente relacionada às etapas e procedimentos estabelecidos.

A partir dessa perspectiva, os sistemas em saúde passam a desempenhar papel central na estruturação e no suporte à circulação das informações, favorecendo sua integração e contribuindo para o aprimoramento da gestão e da assistência em saúde. Eles integram dados oriundos de diferentes setores organizacionais, convertendo-os em informações úteis ao apoio da gestão e dos processos decisórios (Laudon; Laudon, 2014). Esse processo torna-se ainda mais relevante diante da crescente incorporação de tecnologias digitais, que ampliam a eficiência, a articulação e a circulação das informações nos serviços de saúde.

Diante desse contexto, torna-se necessário ampliar a discussão para além dos sistemas de informação, considerando as mudanças mais amplas promovidas no contexto organizacional. A transformação digital refere-se à incorporação de tecnologias digitais nas atividades

organizacionais, impactando a forma como as informações são produzidas, armazenadas e utilizadas na saúde. Esse processo promove mudanças nos fluxos, na comunicação entre os profissionais e na gestão dos serviços, favorecendo maior integração, eficiência e qualidade na tomada de decisões e na assistência à saúde.

Mais do que a simples adoção de ferramentas tecnológicas, a transformação digital envolve mudanças culturais, organizacionais e operacionais. As mudanças tecnológicas exercem impacto direto sobre a estrutura organizacional, exigindo adaptações nos processos de trabalho e na forma como as atividades são executadas (Chiavenato, 2010). Seu objetivo é tornar os serviços mais eficientes, integrados e capazes de responder às demandas crescentes da população.

Nesse sentido, a transformação digital pode ser compreendida como um desdobramento da evolução dos sistemas de informação, dependendo da maturidade informacional das organizações. As tecnologias digitais ampliam a gestão da informação em saúde, favorecendo o acesso aos dados, a comunicação entre profissionais e a organização dos serviços. Segundo Laudon e Laudon (2014), esses sistemas contribuem para o compartilhamento de informações entre setores e para a eficiência organizacional, impactando positivamente a continuidade do cuidado e a qualidade da assistência.

Na gestão dos serviços, as ferramentas digitais auxiliam o planejamento, o monitoramento de indicadores e a tomada de decisão baseada em evidências. O acesso rápido às informações permite uma visão mais abrangente das atividades desenvolvidas pela instituição. Apesar dos benefícios, a digitalização dos serviços de saúde apresenta desafios relacionados à infraestrutura tecnológica, à capacitação dos usuários e à adaptação dos processos de trabalho.

Sob essa perspectiva, Chiavenato (2010) destaca que mudanças tecnológicas frequentemente exigem reestruturações organizacionais e adaptações nos modos de execução das atividades, impactando diretamente o ambiente de trabalho. De forma complementar, Castells (1999) argumenta que a incorporação de tecnologias digitais provoca transformações estruturais nas organizações e nas formas de interação social, exigindo adaptação contínua dos indivíduos e das instituições.

Questões de segurança da informação e proteção de dados dos pacientes representam um desafio na digitalização da saúde, exigindo garantia de confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. A Estratégia de Saúde Digital para o Brasil destaca a importância da segurança e da integração dos sistemas de informação, visando qualificar a gestão e melhorar a eficiência dos serviços de saúde (Brasil, 2020). Por outro lado, a

digitalização também favorece a comunicação, otimiza fluxos de trabalho e fortalece a gestão da informação, contribuindo para serviços mais eficientes e integrados.

Diante desse contexto de avanços tecnológicos e de reorganização dos processos informacionais em saúde, torna-se pertinente aprofundar a discussão sobre uma das principais ferramentas dessa transformação: o prontuário eletrônico do paciente. Sua implementação tem promovido mudanças na forma de registrar, acessar e utilizar as informações em saúde, influenciando a prática profissional, os processos de trabalho e a gestão dos serviços. Nesse contexto, a seção seguinte apresenta uma discussão sobre o prontuário eletrônico do paciente, abordando seu uso, sua aceitação pelos profissionais e seus impactos na organização e na qualidade dos serviços de saúde.

3 PRONTUÁRIO ELETRÔNICO: USO, ACEITAÇÃO E IMPACTOS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O prontuário eletrônico do paciente consiste em uma ferramenta digital destinada ao registro, armazenamento, organização e recuperação das informações clínicas dos usuários dos serviços de saúde. Sua utilização favorece o compartilhamento de dados, a integração entre os serviços, a continuidade da assistência e o aprimoramento dos processos de trabalho. Nesse contexto, a literatura em gestão da informação em saúde destaca a relevância da integração e da qualificação dos dados como elementos fundamentais para o fortalecimento da gestão e da atenção em saúde (Choo, 2006; Brasil, 2020).

Historicamente, os registros em saúde eram realizados exclusivamente em formato físico, o que limitava o acesso simultâneo às informações e restringia sua circulação entre os profissionais. Além disso, esse modelo apresentava maior vulnerabilidade a danos, perdas e extravios. Com o avanço da digitalização, esses registros passaram a ser armazenados em sistemas informatizados integrados, ampliando a acessibilidade, a segurança e a eficiência na gestão das informações clínicas. O prontuário físico, por sua vez, restringe o acesso a um único local por vez, o que pode comprometer a continuidade do cuidado e a qualidade da assistência prestada (Nunes Junior; Silva; Magnagnagno, 2021).

Nesse cenário, o prontuário odontológico eletrônico contribui significativamente para a organização e sistematização das informações clínicas, promovendo maior legibilidade dos registros. Além disso, facilita a comunicação entre os profissionais, reduz os riscos de interpretações equivocadas e amplia o acesso aos dados clínicos. De acordo com Gondim (2022), essas características favorecem a integração entre os serviços de saúde, fortalecem a

continuidade do cuidado e oferecem suporte à tomada de decisões clínicas mais fundamentadas. A adoção desses sistemas, contudo, pode demandar adaptações nos processos de trabalho e na cultura organizacional das instituições, sendo frequentemente influenciada por limitações como falhas técnicas, indisponibilidade de sistemas e restrições de acesso à internet. Esses fatores evidenciam a necessidade de planejamento adequado para a implantação e manutenção do prontuário eletrônico.

Apesar dos benefícios associados à sua utilização, a implementação do prontuário eletrônico pode enfrentar desafios relacionados à infraestrutura tecnológica e à capacitação dos usuários. A transição para sistemas digitais exige reorganização dos fluxos de trabalho e adaptação institucional, podendo ocorrer dificuldades iniciais de adaptação dos profissionais. Tais aspectos reforçam a importância de um planejamento estruturado para sua efetiva incorporação nos serviços de saúde (Rago; Zucchi, 2017).

Além dos aspectos operacionais, destaca-se a importância da segurança da informação no contexto dos sistemas eletrônicos. É fundamental que esses sistemas assegurem a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados dos pacientes, por meio de mecanismos de proteção adequados, garantindo o uso ético e seguro das informações em saúde (Brasil, 2020). Esses princípios são essenciais para preservar a privacidade dos pacientes, fortalecer a confiabilidade dos sistemas e assegurar a qualidade da assistência em saúde.

Nesse contexto, a aceitação de sistemas de informação em saúde pode ser compreendida a partir do Modelo de Aceitação de Tecnologia (Technology Acceptance Model – TAM), proposto por Davis (1989), amplamente utilizado em estudos sobre a adoção de tecnologias pelos usuários. O modelo sugere que a decisão de uso de uma tecnologia está diretamente relacionada à percepção de utilidade e à percepção de facilidade de uso, fatores que influenciam a forma como os profissionais interagem com os sistemas digitais no ambiente de trabalho.

No caso do prontuário eletrônico do paciente, esses fatores são fundamentais para compreender sua adoção nos serviços de saúde, uma vez que a percepção de melhoria no desempenho das atividades e a facilidade de utilização do sistema impactam diretamente a aceitação e o uso contínuo pelos profissionais. Dessa forma, o modelo oferece uma base teórica adequada para analisar a relação entre tecnologia e prática assistencial.

A incorporação do prontuário eletrônico nos serviços de saúde está relacionada a fatores como utilidade percebida, facilidade de uso, infraestrutura tecnológica e capacitação profissional (Beserra *et al.*, 2022). Esses fatores exercem influência direta sobre a aceitação e a adoção da tecnologia pelos profissionais de saúde. Dessa forma, a percepção de utilidade e de

benefícios operacionais, como maior agilidade e organização das informações, tende a favorecer sua utilização.

Por outro lado, a ausência de capacitação adequada e as mudanças nos fluxos de trabalho podem gerar resistência inicial entre os profissionais, especialmente durante o processo de transição para sistemas informatizados (Santos; Carvalho, 2017). De forma complementar, Beserra *et al.* (2022) destacam que a implementação do prontuário eletrônico envolve desafios técnicos e organizacionais relacionados à infraestrutura disponível e à necessidade de treinamento, fatores que impactam diretamente sua aceitação e incorporação na rotina dos serviços de saúde.

O prontuário eletrônico do paciente promove mudanças significativas nos processos de trabalho em saúde, ao modificar a forma de produção, armazenamento e acesso às informações clínicas. Sua utilização possibilita maior agilidade na recuperação de dados, reduz o tempo de busca por registros físicos e otimiza atividades assistenciais e administrativas, além de permitir o acesso simultâneo às informações por diferentes profissionais, favorecendo a integração das equipes e a colaboração no cuidado ao paciente.

Nesse cenário, ressalta-se que a comunicação entre profissionais constitui um dos aspectos mais beneficiados pela informatização dos registros em saúde. Segundo Rocha *et al.* (2020), as tecnologias da informação em saúde, como os prontuários eletrônicos, favorecem uma comunicação mais ágil entre os profissionais, fortalecendo a segurança do paciente e a continuidade da assistência. Além disso, a disponibilidade de informações atualizadas e compartilhadas entre as equipes contribui para maior integração dos processos assistenciais e para a melhoria da qualidade do cuidado prestado.

Além disso, a centralização das informações em um único sistema contribui para a melhoria da eficiência operacional dos serviços de saúde. O acesso rápido e integrado aos registros clínicos favorece a tomada de decisão, reduz retrabalhos e fortalece a continuidade do cuidado, que depende diretamente da disponibilidade de informações completas e atualizadas sobre o paciente. Nesse sentido, o prontuário eletrônico possibilita um acompanhamento mais consistente do histórico clínico e uma melhor articulação entre as diferentes etapas da assistência.

De forma complementar, as experiências dos usuários também devem ser consideradas elementos fundamentais para a avaliação dos sistemas de informação em saúde, uma vez que a percepção dos profissionais sobre a utilidade, usabilidade e adequação do prontuário eletrônico às suas atividades influencia sua aceitação e utilização no cotidiano dos serviços (Souza *et al.*, 2018). Essas percepções são fundamentais para identificar potencialidades e fragilidades dos

sistemas, contribuindo para seu aprimoramento e para o fortalecimento dos processos informacionais em saúde. Dessa forma, o prontuário eletrônico do paciente consolida-se como um instrumento estratégico na qualificação dos serviços de saúde, especialmente na odontologia, ao integrar informação, gestão e assistência em um único sistema, promovendo maior eficiência, segurança e continuidade do cuidado.

4 METODOLOGIA

Para este estudo, adotou-se uma abordagem descritiva que, conforme Creswell e Creswell (2021), busca retratar com precisão as características de uma população, fenômeno ou situação, permitindo a compreensão de sua ocorrência sem a intervenção do pesquisador. A pesquisa também apresenta caráter exploratório e delineamento transversal, permitindo analisar o fenômeno em um momento específico.

A população do estudo foi composta por diferentes segmentos da comunidade acadêmica e institucional da Clínica-Escola de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), abrangendo técnicos-administrativos, docentes e discentes, incluindo estudantes de graduação, pós-graduação e residentes da área de Bucomaxilofacial. O universo da pesquisa compreendeu 346 participantes, distribuídos entre essas categorias, buscando contemplar os diferentes perfis de usuários dos prontuários clínicos.

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário estruturado, destinado aos participantes com contato direto com os prontuários clínicos (Tabela 1). A aplicação ocorreu por meio da plataforma *Google Forms*, com divulgação por e-mails institucionais e *WhatsApp*. As respostas foram obtidas de forma anônima, assegurando a confidencialidade dos participantes. Antes da aplicação definitiva, realizou-se um pré-teste com seis integrantes do público-alvo, não sendo identificadas dificuldades de compreensão nem necessidade de ajustes no instrumento.

O questionário foi composto por questões fechadas e uma aberta. Para este artigo, foram selecionadas cinco questões (Tabela 1), relacionadas à percepção dos participantes sobre a adoção do prontuário eletrônico, considerando aspectos como experiência de uso e avaliação de sua contribuição para os serviços investigados. As questões selecionadas possibilitaram uma análise específica dos aspectos relacionados ao objetivo deste estudo.

Tabela 1 - Perguntas do questionário sobre prontuários eletrônicos

Perguntas	Alternativas
1 - Você tem facilidade em utilizar ferramentas da informática?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei / Prefiro não opinar
2 - Você conhece ou teve contato com prontuários eletrônicos?	
3 - Você acredita que um sistema de informação com prontuário eletrônico melhoraria a gestão das informações que constam neles, trazendo eficiência ao processo que ocorre hoje?	
4 - Na sua opinião, um prontuário eletrônico proporcionaria uma melhoria na comunicação interna entre setores, e poderia facilitar o andamento das atividades?	
5 - Um prontuário padronizado para utilização em todas as disciplinas e setores, melhoraria as atividades administrativas, de ensino e pesquisa?	

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

Para a definição do tamanho da amostra, foram empregadas as fórmulas $n_0 = 1/E_0^2$ e $n = (N \cdot n_0)/(N + n_0)$, considerando uma população de 346 indivíduos e erro amostral de 5%, resultando em uma amostra mínima de 185 participantes. O período de coleta ocorreu entre 19 de junho e 19 de julho de 2023, sendo obtidas 244 respostas válidas. Posteriormente, os dados foram organizados em planilha do Microsoft Excel 2010 e analisados no software Jamovi (versão 2.3.28), por meio de análise quantitativa.

Trata-se de um estudo de avaliação institucional voltado à aceitação do prontuário eletrônico e às expectativas de melhoria dos processos informacionais em saúde. Não foram coletadas informações que permitissem a identificação direta ou indireta dos participantes. Assim, o estudo não foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), por enquadrar-se na dispensa prevista pela Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, que exclui da apreciação pelo sistema CEP/CONEP pesquisas de opinião com participantes não identificados.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste artigo, buscou-se identificar a percepção da comunidade acadêmica a respeito do uso de ferramentas da informática e dos prontuários eletrônicos para melhorias nos processos em saúde no Departamento de Odontologia da UFRN. Ao término do período de coleta, contabilizaram-se 244 respostas válidas, correspondentes a 70,5% do público-alvo. Na presente seção, apresentam-se também os resultados das entrevistas (Tabela 2), possibilitando uma compreensão mais aprofundada das percepções dos atores envolvidos.

Tabela 2 - Conhecimento e percepção dos participantes acerca do prontuário eletrônico

	Sim (%)	Não (%)	Não sei/Prefiro não opinar (%)
Facilidade com ferramentas da informática	93,9	4,1	2
Conhece ou teve contato com prontuários eletrônicos	59,4	40,6	0
Melhoria na gestão da Informação	98,4	0	1,6
Melhoria na comunicação Interna	100	0	0
Melhoria no administrativo e na pesquisa	97,5	0,8	1,6

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os resultados demonstram elevada familiaridade dos participantes com ferramentas de informática (93,9%), indicando que, no contexto investigado, a competência digital não representa um obstáculo significativo para a utilização de sistemas informatizados. Esse achado evidenciará um cenário favorável à implantação de tecnologias digitais. A habilidade no uso de recursos computacionais tende a facilitar a incorporação dessas ferramentas às atividades acadêmicas e assistenciais, favorecendo sua adoção pelos usuários.

Apesar desse cenário, observou-se que 40,6% dos participantes relataram não conhecer ou não ter tido contato com prontuários eletrônicos. Esse resultado indica que a experiência prévia com esse tipo de sistema ainda é desigual entre os usuários, evidenciando diferentes níveis de familiaridade com a tecnologia. Nesse contexto, torna-se fundamental investir em estratégias de capacitação e acompanhamento, a fim de favorecer a adoção do prontuário eletrônico e sua utilização de forma efetiva nos serviços de saúde.

Em relação aos benefícios esperados, verificou-se amplo reconhecimento de que o prontuário eletrônico pode contribuir para a melhoria da gestão das informações (98,4%). Esse resultado demonstra que os participantes percebem o sistema como uma ferramenta capaz de qualificar a organização das informações clínicas. Além disso, reconhecem seu potencial para favorecer o acesso estruturado aos dados e apoiar a tomada de decisão no contexto assistencial. Resultado semelhante foi observado por Hohenberger, Silva e Azambuja (2022), ao demonstrarem que a implantação do prontuário eletrônico favorece a gestão da informação, a organização dos registros e o suporte às atividades gerenciais e assistenciais na Atenção Primária à Saúde.

Da mesma forma, a totalidade dos participantes (100%) considera que o prontuário eletrônico pode melhorar a comunicação interna entre os setores. Esse achado indica que a centralização das informações em ambiente digital é percebida como um mecanismo capaz de

favorecer a integração entre os profissionais, reduzir falhas na transmissão de informações e fortalecer a continuidade do cuidado, corroborando com Gondim *et al.* (2022), que destacam o prontuário eletrônico odontológico como uma ferramenta que possibilita maior integração das informações, otimiza a comunicação entre os profissionais e contribui para a continuidade da assistência.

Observou-se ainda elevada concordância quanto à contribuição do prontuário eletrônico para as atividades administrativas, de ensino e pesquisa (97,5%). Esse resultado evidencia que os participantes reconhecem o potencial da ferramenta para além da assistência ao paciente. Nessa perspectiva, o prontuário eletrônico é percebido como um recurso capaz de fortalecer a gestão institucional e ampliar as possibilidades de utilização das informações clínicas no contexto acadêmico.

A transformação digital tem promovido mudanças na organização dos serviços de saúde por meio da incorporação de tecnologias da informação e comunicação, possibilitando a substituição progressiva dos registros em papel por sistemas informatizados que favorecem a integração das informações, a otimização dos processos de trabalho e a melhoria da qualidade da assistência (Brasil, 2020). Esse processo também contribui para maior eficiência na gestão dos dados, ampliando a capacidade de monitoramento, análise e utilização das informações para o planejamento e a tomada de decisão em saúde.

Nesse contexto, o prontuário eletrônico do paciente se consolida como uma das principais ferramentas de inovação tecnológica na saúde, ao promover maior organização e agilidade na gestão das informações clínicas e ao ampliar o acesso aos dados pelos profissionais envolvidos na assistência. O acesso oportuno a registros clínicos completos e atualizados contribui para a redução de erros, aprimora a coordenação do cuidado e subsidia decisões clínicas e gerenciais mais fundamentadas (Kruse *et al.*, 2018). Esses benefícios evidenciam que o prontuário eletrônico não representa apenas uma substituição do registro em papel, mas uma ferramenta capaz de transformar os processos informacionais em saúde, desde que esteja integrado às necessidades dos usuários e aos fluxos de trabalho institucionais.

Nessa perspectiva, os sistemas de informação em saúde assumem papel fundamental para garantir a organização, o armazenamento e a disponibilidade das informações clínicas. Segundo Machado e Cattafesta (2019), os sistemas de informação em saúde constituem ferramentas estratégicas para a gestão dos serviços, pois possibilitam a organização, o processamento e a disponibilização das informações necessárias ao planejamento, monitoramento e tomada de decisão em saúde. Isso contribui para a redução da duplicidade de

registros, minimiza perdas de dados e fortalece a comunicação entre os diferentes níveis de atenção à saúde, especialmente quando adequadamente implementados.

Dessa forma, o prontuário eletrônico ultrapassa sua função meramente documental, configurando-se como instrumento de apoio à gestão, ao planejamento institucional e à avaliação da qualidade da assistência. Entretanto, sua efetividade depende da aceitação dos usuários, da infraestrutura tecnológica e da capacitação profissional, pois a transformação digital em saúde exige não apenas a adoção de tecnologias, mas também mudanças nos processos organizacionais (Kruse *et al.*, 2018). Nesse processo, a participação dos profissionais e o adequado suporte institucional são fundamentais para garantir a utilização eficiente do sistema e a obtenção dos benefícios esperados.

Nesse sentido, a resistência tecnológica pode estar associada ao desconhecimento da ferramenta, à ausência de treinamento adequado ou às mudanças nos fluxos de trabalho, o que reforça a necessidade de investimentos contínuos em capacitação e educação permanente durante o processo de implantação do prontuário eletrônico (Cunha *et al.*, 2023). Essas estratégias favorecem maior familiaridade dos usuários com o sistema, reduzem dificuldades de utilização e contribuem para uma adoção mais efetiva da tecnologia nos serviços de saúde.

No contexto brasileiro, a expansão do prontuário eletrônico está diretamente vinculada às políticas de transformação digital no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Essas iniciativas buscam qualificar a gestão dos serviços, fortalecer a continuidade do cuidado e ampliar o acesso às informações clínicas nos diferentes pontos da Rede de Atenção à Saúde, em consonância com evidências recentes que destacam tanto os avanços quanto os desafios da digitalização em saúde no país (Barbalho *et al.*, 2022).

Além dos impactos assistenciais, a informatização dos prontuários representa um avanço significativo para as atividades administrativas, acadêmicas e científicas. A disponibilidade de dados estruturados favorece a construção de indicadores, subsidia o planejamento e a gestão dos serviços e amplia as possibilidades de desenvolvimento de pesquisas e atividades de ensino (Galvão; Ricarte, 2011). Sob essa perspectiva, a organização e o acesso qualificado às informações contribuem para transformar os registros clínicos em fontes estratégicas de conhecimento, apoiando processos de avaliação, inovação e melhoria contínua nos serviços de saúde.

Assim, o prontuário eletrônico consolida-se como um recurso essencial para a modernização dos serviços de saúde, ao integrar assistência, gestão, ensino e pesquisa em um único sistema. Sua efetividade, entretanto, está diretamente relacionada ao grau de aceitação dos profissionais, associado à percepção de utilidade e facilidade de uso. Nesse contexto, a

capacitação adequada e a adaptação aos novos fluxos de trabalho exercem influência decisiva sobre sua utilização, impactando diretamente a qualidade dos processos informacionais e assistenciais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo evidenciam que a incorporação de sistemas informatizados nos serviços de saúde representa uma mudança estrutural que ultrapassa a dimensão tecnológica, alcançando aspectos organizacionais, operacionais e humanos. Nesse contexto, a efetividade dessas ferramentas depende não apenas da disponibilidade de infraestrutura tecnológica, mas também da adaptação institucional, da capacitação dos usuários e do seu envolvimento durante o processo de implementação.

Os participantes demonstraram ampla aceitação do prontuário eletrônico, reconhecendo seu potencial para aprimorar os processos assistenciais, administrativos e de comunicação. Esses achados indicam que a adoção da tecnologia deve ser compreendida como um processo gradual e integrado às necessidades institucionais. Dessa forma, o alinhamento entre tecnologia, processos de trabalho e capacitação contínua torna-se fundamental para favorecer sua utilização efetiva nos serviços de saúde.

Como contribuição, este estudo reforça a importância de considerar a percepção dos usuários sobre as tecnologias em saúde, especialmente em ambientes que integram ensino, pesquisa e assistência, como as clínicas-escola. Nesses contextos, a interação entre diferentes perfis de usuários torna a compreensão da experiência com sistemas de informação um elemento relevante para o aprimoramento das práticas institucionais. Essa compreensão contribui para o fortalecimento da transformação digital em saúde e para a adoção mais efetiva das tecnologias nos serviços.

Por fim, recomenda-se a realização de estudos que aprofundem a compreensão dos fatores associados à aceitação e a usabilidade dos prontuários eletrônicos, explorando as experiências dos usuários e avaliando seus impactos ao longo do tempo. Também são recomendadas pesquisas comparativas entre diferentes instituições e níveis de atenção à saúde, ampliando o conhecimento sobre a adoção dessas tecnologias e contribuindo para o aperfeiçoamento dos sistemas de informação e da gestão em saúde.

REFERÊNCIAS

BARBALHO, Ingridy M. P. *et al.* Electronic health records in Brazil: prospects and technological challenges. **Frontiers in Public Health**, v. 10, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.963841>. Acesso em: 03 jun. 2026

BESERRA, Letícia Regina Marques *et al.* Impactos e desafios do uso de prontuários eletrônicos na prática odontológica: uma revisão de escopo. **Revista de Atenção à Saúde**, v. 19, n. 70, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.13037/2359-4330.8197>. Acesso em: 03 jun. 2026

BRASIL. Ministério da Saúde. **A experiência brasileira em sistemas de informação em saúde**: volume 1: produção e disseminação de informações sobre saúde no Brasil. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Estratégia de saúde digital para o Brasil 2020–2028**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CRESWELL, John. W.; CRESWELL, J. David. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 6. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006.

CUNHA, Diego de Oliveira da *et al.* Fatores determinantes da adoção de sistemas de informação em saúde: um estudo sobre o prontuário eletrônico médico em unidades de saúde da atenção primária. **Revista Tecnologia e Sociedade**, Curitiba, v. 19, n. 58, p. 79-104, 2023.

DAL SASSO, Grace Teresinha Marcon *et al.* Domínios, competências e habilidades em informática em saúde e saúde digital: análise documental. **Journal of Health Informatics**, São Paulo, v. 16, p. 1-11, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.59681/2175-4411.v16.2024.1440>. Acesso em: 03 jun. 2026.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DAVIS, Fred. D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, Minneapolis, v. 13, n. 3, p. 319-340, 1989.

GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa; RICARTE, Ivan Luiz Marques. O prontuário eletrônico do paciente no século XXI: contribuições necessárias da ciência da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 2, p. 77-100, 2011.

GONDIM, Flávio Murilo Lemos *et al.* A utilização do prontuário eletrônico odontológico: revisão narrativa da literatura. **Research, Society and Development**, São Paulo, v. 11, n. 15, 2022.

HOHENBERGER, Glaucia Fragoso; SILVA, Filipe Santana; AZAMBUJA, Marcelo Schenk. Implantação e uso do prontuário eletrônico na Atenção Primária à Saúde: panorama do estado do Rio Grande do Sul, Brasil. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, João Pessoa, v. 26, n. 3, 2022.

KRUSE, Clemens Scott *et al.* Evaluating barriers to adopting electronic health records in healthcare: a systematic review. **JMIR Medical Informatics**, Toronto, v. 6, n. 1, e19, 2018.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014.

MACHADO, Claudinei de Souza; CATTAFESTA, Mônica. Benefícios, dificuldades e desafios dos sistemas de informações para a gestão no Sistema Único de Saúde. **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde**, Vitória, v. 21, n. 1, p. 124-134, 2019.

NUNES JÚNIOR, Jair Francisco; SILVA, Davi Lico; MAGNAGNAGNO, Odirlei Antonio. A análise comparativa dos prontuários eletrônico e físico sobre a segurança das informações. **Fag Journal of Health**, Cascavil, v. 3, n. 2, p. 177-181, 2021.

OLIVEIRA, Darken Eugênio de. **Prontuário eletrônico do paciente: vantagens e desafios na implementação**. 2021. Dissertação (Mestrado em Engenharia Biomédica) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2021. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/26834>. Acesso em: 21 jun. 2026.

PINHEIRO, Alba Lúcia Santos *et al.* Utilização dos sistemas de informação: desafios para a gestão da saúde. **Ciência, Cuidado e Saúde**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 1307-1314, 2015.

RAGO, Cesar Augusto Pascali; ZUCCHI, Paola. Prontuário eletrônico do paciente: como a teoria da difusão de inovações pode colaborar na sua implantação. **Journal of Health Informatics**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 1-8, 2017.

ROCHA, Gabriela Araújo *et al.* Comunicação efetiva para segurança do paciente e o uso de tecnologias da informação em saúde. **Revista Enfermagem Atual In Derme**, Rio de Janeiro, v. 93, n. 31, e-020033, 2020.

SOUZA, Raquel dos Santos de *et al.* Prontuário eletrônico do paciente: percepção dos profissionais da atenção primária em saúde. **Revista de Saúde Digital e Tecnologias Educacionais**, Fortaleza, v. 3, n. 1, p. 1-15, 2018.

SANTOS, Perseu Schuindt dos; CARVALHO, Gilberto Paiva de. Prontuários eletrônicos em odontologia e obediência às normas do CFO. **Revista Odontológica do Brasil Central**, Goiânia, v. 23, n. 66, p. 166-171, 2014.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Gestão da informação e do conhecimento em organizações**. São Paulo: Polis, 2002.