



Otimização de Processos Administrativos em Organização Social por Meio de Ferramenta Digital de Baixo Custo

¹Thais Sá Claudino | thais.c2003@aluno.ifsc.edu.br¹

²Thaís Rodrigues | thaís.rodrigues@ifsc.edu.br²

³Caroline Vieira | caroline.v17@aluno.ifsc.edu.br³

Edital de fomento do trabalho 03/2025/PROPPI - PIBITI

Trabalho de Pesquisa e Extensão

DT 3 - Educação, Cidadania, Desenvolvimento Social e Práticas Inclusivas

Resumo: Este trabalho apresenta o desenvolvimento de uma ferramenta digital para otimizar o processo de agendamento de uma unidade da Rede Feminina de Combate ao Câncer, atualmente realizado de forma manual, o que dificulta o controle das informações e a organização dos atendimentos. O projeto propõe uma solução de baixo custo e fácil utilização, com o objetivo de melhorar a eficiência operacional, reduzir erros e facilitar o acompanhamento e a formalização dos atendimentos. A metodologia envolve o levantamento de requisitos junto às voluntárias, análise do fluxo atual e desenvolvimento da ferramenta para registro e gestão dos dados. Como resultados esperados, destacam-se a melhoria da organização dos processos, a redução de retrabalho, o aumento da confiabilidade das informações e o apoio à tomada de decisão e à captação de recursos, além de contribuir para a inclusão digital da instituição.

Palavras-chave: Agendamento; banco de dados; gestão de processos; terceiro setor.

Introdução

O Terceiro Setor desempenha um papel fundamental na sociedade ao atender demandas sociais não plenamente supridas pelo Estado ou pelo mercado, contribuindo para a promoção do bem-estar coletivo e para o fortalecimento da cidadania. De acordo com Peter Drucker (1994), esse setor é composto por organizações privadas, sem fins lucrativos e com atuação de interesse público, apresentando grande heterogeneidade, que abrange desde pequenas iniciativas locais até organizações de grande porte. Nesse contexto, conforme apontam Pereira et al. (2013), tais instituições possuem características próprias de gestão, distintas dos demais setores, especialmente pela forte presença do trabalho voluntário e pela limitação de recursos.

A gestão nessas organizações representa um desafio significativo, sobretudo em função das restrições financeiras, materiais e humanas. Além disso, o engajamento

¹ Estudante do curso de Tecnologia em Sistemas Embarcados do IFSC Tubarão.

² Docente do Eixo de Gestão e Negócios do IFSC Campus Tubarão

³ Estudante do curso de Tecnologia em Processos Gerenciais do IFSC Tubarão.

voluntário, embora essencial, demanda práticas de gestão baseadas na confiança, na transparência e no compromisso com o interesse público (KISIL, 2000). Nesse cenário, a organização e o controle das informações tornam-se elementos-chave para garantir a eficiência dos processos, a qualidade dos serviços prestados e o suporte à tomada de decisão.

Inserida nesse contexto, a Rede Feminina de Combate ao Câncer atua no atendimento a mulheres em situação de vulnerabilidade, oferecendo serviços como consultas, exames e acompanhamento multiprofissional. Entretanto, o processo de agendamento e o controle da fila de espera da unidade em estudo, são realizados de forma manual, por meio de registros em papel, o que dificulta a organização das informações, aumenta a possibilidade de erros e retrabalho e limita a geração de relatórios gerenciais. Essa situação evidencia um problema recorrente em organizações do terceiro setor: a ausência de sistemas estruturados para o gerenciamento eficiente das demandas.

Diante dessa realidade, torna-se necessária a adoção de soluções acessíveis, de baixo custo e de fácil utilização, que contribuam para a melhoria dos processos internos. Nesse contexto, o uso de ferramentas digitais mostra-se uma alternativa viável, permitindo maior organização das informações, rastreabilidade dos atendimentos e apoio à gestão, além de favorecer a inclusão digital das voluntárias.

A relevância deste trabalho está em sua contribuição social e gerencial, ao propor uma solução prática, de fácil implementação e com potencial de replicação em outras organizações do terceiro setor com desafios semelhantes. Ao aprimorar o controle dos atendimentos, o projeto contribui para a melhoria da gestão e da qualidade dos serviços prestados. Além disso, o estudo está vinculado a um projeto de pesquisa em andamento, fortalecendo a integração entre ensino, pesquisa e extensão por meio da aplicação de conhecimentos em um contexto real.

Este trabalho tem como objetivo desenvolver uma ferramenta digital para otimizar o agendamento da instituição, promovendo maior organização, controle das informações e geração de relatórios gerenciais. A proposta está em desenvolvimento, tendo evoluído de uma planilha eletrônica para um banco de dados, visando maior robustez, confiabilidade e escalabilidade.

Descrição do público envolvido

O público envolvido é composto pelas voluntárias responsáveis pelos agendamentos e pela equipe de coordenação, que participam do desenvolvimento e validação da ferramenta. Também são beneficiados os profissionais de saúde voluntários e, indiretamente, as pacientes atendidas. O projeto conta ainda com a participação de estudantes, promovendo a integração entre ensino, pesquisa e extensão. Destaca-se que as voluntárias são, em sua maioria, idosas, com diferentes níveis de escolaridade e familiaridade com tecnologias, além de elevada rotatividade. Esse contexto exige uma solução simples, acessível e padronizada. Assim, optou-se por uma ferramenta híbrida, em formato digital e impresso, visando inclusão e melhoria na gestão dos atendimentos.

Procedimentos metodológicos

A pesquisa adota abordagem qualitativa, com foco no desenvolvimento e validação de uma ferramenta digital para otimização do agendamento. A coleta de dados foi realizada junto às voluntárias e à equipe de coordenação da instituição, com o objetivo de subsidiar e avaliar a solução proposta. O estudo concentrou-se na estruturação da ferramenta e na validação de seus protótipos, considerando aspectos como usabilidade, clareza e adequação às rotinas da instituição. Para isso, foram realizadas entrevistas com as voluntárias, permitindo ajustes iterativos na solução e maior aderência às necessidades do contexto. A participação ocorreu mediante consentimento das envolvidas, garantindo confidencialidade e uso exclusivo dos dados para fins acadêmicos e de desenvolvimento. O estudo foi aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa (parecer nº 8.276.008; CAEE 95780626.0.0000.0185 – Plataforma Brasil).

Resultados e discussões

Os resultados parciais do estudo evidenciam avanços na estruturação de uma solução para o gerenciamento dos agendamentos da instituição. Inicialmente, foi desenvolvida uma planilha eletrônica como protótipo da ferramenta digital, a qual possibilitou organizar os registros de atendimentos, estruturar informações relevantes e compreender as principais demandas do processo. A Planilha Eletrônica é apresentada na Figura 1.



Figura 1 – Planilha Eletrônica desenvolvida

CADASTRO

AGENDAMENTO PACIENTE

D	S	T	Q	Q	S	S
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Dia	Agenda.Horário	Agenda.Paciente	Agenda.Tipo de consulta
22/03/2026	07:30:00	Thais Sá Claudino	Consulta nutricional
22/03/2026	08:00:00	Cleidimar de Souza Sá	Consulta psicológica
22/03/2026	08:30:00	Fernando Sá Claudino	Consulta nutricional
22/03/2026	09:00:00	Thais Sá Claudino	Consulta nutricional
22/03/2026	09:30:00	Cleidimar de Souza Sá	Consulta nutricional
22/03/2026	10:00:00	Fernando Sá Claudino	Consulta psicológica

Ano

2026

Mês

3

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A Figura 1 apresenta a planilha de agendamento de pacientes, com campos como data, horário, nome e tipo de consulta, além de calendário interativo e seleção de mês e ano. A estrutura é organizada em abas, como “Cadastro” e “Agendamento”, facilitando o uso e a organização dos dados. A partir dos testes iniciais com as voluntárias, identificaram-se limitações quanto à escalabilidade, integridade dos dados e manutenção em ambientes colaborativos.

Diante dessas limitações, optou-se pela evolução da solução para um modelo baseado em banco de dados, atualmente em fase de desenvolvimento. A Figura 2 apresenta a primeira versão do modelo de banco de dados que está sendo construído.

Figura 2 – Modelo de Banco de Dados

id	cns_usuario	nome	telefone	whatsapp	email	data_nascimento	idade	cpf
1	201234567890001	Mariana Souza Oliveira	(11) 98888-7777	(11) 98888-7777	mariana.souza@email.com	1985-05-15	40	123.456.789
2	898765432100002	Luciana Pereira Costa	(21) 97777-6666	(21) 97777-6666	luciana.costa@email.com	1972-11-20	53	987.654.321
3	700112233440003	Beatriz Aparecida Silva	(31) 96666-5555	(31) 99999-4444	beatriz.silva@email.com	1998-08-05	27	456.123.789

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A Figura 2 apresenta o banco de dados desenvolvido no MySQL Workbench, responsável por armazenar e gerenciar as informações dos pacientes. Por meio de tabelas estruturadas, registra dados como identificação (id e CNS), nome, contato (telefone, WhatsApp e e-mail) e informações pessoais, como data de nascimento, idade e CPF. Consultas SQL permitem acesso rápido e eficiente aos registros. O banco de dados atua como base do sistema, garantindo integridade, organização e suporte às funcionalidades de cadastro e agendamento.

Essa abordagem apresenta potencial para melhorar a organização, segurança e consistência das informações, além de reduzir redundâncias e facilitar o acesso aos dados. Paralelamente, está sendo desenvolvida uma interface com foco na usabilidade e acessibilidade, considerando o perfil das usuárias, majoritariamente composto por voluntárias idosas, com diferentes níveis de familiaridade com tecnologias digitais.

No que se refere às soluções já validadas, destaca-se o desenvolvimento de uma ferramenta impressa (Figura 3), construída a partir do levantamento de requisitos e validada pela equipe de coordenação da Rede. Esta ferramenta é uma ficha de atendimento estruturada para o registro completo das informações do paciente, incluindo dados pessoais (nome, CPF, data de nascimento, sexo, contato e endereço) e informações clínicas. Também contempla um histórico de atendimentos, com identificação do tipo de profissional (médico, nutricionista, fisioterapeuta, psicólogo, entre outros), além de perguntas sobre condições de saúde e atendimentos anteriores. A ficha possui ainda campos para datas, horários de agendamento, comparecimento e um espaço para observações. O modelo pode ser adaptado para diferentes profissionais da área da saúde, como enfermeiros, médicos, nutricionistas e psicólogos, tornando-o versátil para diversas áreas de atendimento.

Essa ferramenta (Figura 3) contribui para a padronização do registro das informações, servindo como base para posterior inserção no sistema digital, além de apoiar a organização dos atendimentos e o preenchimento de dados relevantes para o acompanhamento e agendamento das pacientes.

Figura 3 – Ficha de Atendimento desenvolvida

RFECC
Rede Feminina de Combate ao Câncer
SANTA CATARINA

(48) 3626-6151
@redefeminina
tubarao

FICHA ATENDIMENTOS

Nome completo: _____

CPF Paciente: _____ N° CNS do Usuário: _____

Data nascimento: _____ Idade: _____ Sexo: ☐ Femin. ☐ Masc.

Raça: _____

Estado civil: _____ Profissão: _____

Telefone: _____ E-mail: _____

Cidade/Endereço: _____

Câncer na Família: _____

Método anticoncepcional: _____ Número de Gestações: _____

HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS

1. Tipo de atendimento: ☐ Dr. Vânia - Ginecologista ☐ Nutricionista ☐ Fisioterapeuta ☐ Psicóloga

2. Já realizou algum atendimento? ☐ Sim ☐ Não
Se sim, qual e quando? _____

3. Primeiro atendimento? ☐ Sim ☐ Não
Se sim, qual data? _____

4. Paciente Oncológica ☐ Sim ☐ Não

5. Uso de medicamento contínuo ☐ Sim ☐ Não
Se sim, qual _____

5. Menopausa ☐ Sim ☐ Não
Se não, qual a data da última menstruação ____/____/____

Data da solicitação de atendimento: ____/____/____

Data Agendamento	Horário	Compareceu no atendimento:
_____	_____	☐ Sim ☐ Não
_____	_____	☐ Sim ☐ Não
_____	_____	☐ Sim ☐ Não
_____	_____	☐ Sim ☐ Não

OBSERVAÇÕES

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

De modo geral, a solução inicial proposta demonstra potencial para reduzir erros associados aos registros manuais, melhorar a visualização dos atendimentos realizados e pendentes e possibilitar a geração de relatórios gerenciais. Esses aspectos podem contribuir para a tomada de decisão e para a transparência na gestão, especialmente em processos de prestação de contas e captação de recursos. Ressalta-se, contudo, que a ferramenta digital baseada em banco de dados ainda se encontra em fase de desenvolvimento e validação, sendo necessários estudos futuros para avaliar sua efetividade no contexto institucional.



Considerações finais

O trabalho teve como objetivo desenvolver uma ferramenta para otimizar o processo de agendamento da instituição, visando melhorar a organização das informações e o suporte à gestão. Os resultados parciais indicam que a proposta é viável, com potencial para reduzir falhas dos registros manuais e promover maior padronização dos processos.

A evolução da solução, de planilha eletrônica para banco de dados, evidencia a necessidade de tecnologias mais robustas, enquanto a ferramenta impressa validada reforça a importância da acessibilidade e adequação ao perfil das usuárias. Como limitação, destaca-se que a solução digital ainda está em desenvolvimento e não foi validada em uso real.

Como continuidade, prevê-se a finalização e validação da ferramenta, bem como a avaliação de seus impactos. O projeto contribui para a melhoria da gestão institucional e para a integração entre ensino, pesquisa e extensão, com potencial de aplicação em outras organizações do terceiro setor.

Referência ao fomento recebido

Trabalho apoiado pelo IFSC, por meio do Edital nº 03/2025/PROPPI/IBITI_PIPCIT-IT-AF, com fomento do CNPq.

Referências

DRUCKER, P. Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e práticas. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

KISIL, M. Organização social e desenvolvimento sustentável: projetos de base comunitária. In: IOSCHPE, E. B. (org.). Terceiro setor: desenvolvimento social sustentado. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

PEREIRA, Raquel da Silva et al. Especificidades da gestão no terceiro setor. 2013. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/5342/534256499007.pdf>>