

## **Digitalização da jornada do paciente reduz uso de papel e ganha protagonismo na estratégia de rede de ortodontia**

*Com milhões de folhas eliminadas por ano, digitalização combina eficiência operacional, melhora da experiência e avanço concreto na agenda ESG*

O Brasil descarta anualmente cerca de 8,57 milhões de toneladas de papel e papelão, segundo a Associação Brasileira de Empresas de Limpeza Pública e Resíduos Especiais (Abrelpe), volume que reflete, em parte, a dependência histórica de processos físicos em diversos setores. Na saúde, onde prontuários, contratos e fichas sempre fizeram parte da operação, esse modelo começa a mudar.

A digitalização da jornada do paciente avança como uma resposta concreta. Reduz o uso de papel, simplifica rotinas e coloca a tecnologia no centro da operação e da experiência de atendimento.

Na OrthoDontic, maior rede de ortodontia do país, esse movimento já aparece de forma clara. A adoção de prontuário e contrato digital praticamente eliminou o uso de papel nas unidades. Antes, cada novo paciente demandava, em média, nove folhas de documentação física. Com cerca de 22 mil novos pacientes por mês, o volume acumulado era significativo.

Com a mudança, a rede deixou de consumir mais de 2,3 milhões de folhas por ano. Isso representa cerca de 198 mil folhas por mês, o equivalente a quase 40 caixas de papel ou aproximadamente uma tonelada mensal em documentos que deixaram de existir fisicamente. Se empilhadas, essas folhas chegariam a cerca de 18 a 20 metros de altura, próximo a um prédio de seis a sete andares.

“Hoje, a jornada do paciente na OrthoDontic é essencialmente digital. Saímos de um modelo baseado em papel para uma operação integrada, orientada por dados, que vai do check-in ao acompanhamento clínico. Mas o ponto central não é apenas eficiência, é controle e qualidade. Ao digitalizar, ganhamos rastreabilidade, padronização e, principalmente, a capacidade de medir a experiência do paciente em cada etapa. É isso que sustenta o crescimento com consistência”, afirma Lorraine Marcondes, CEO da OrthoDontic.

Não é só uma mudança operacional. A digitalização ganhou peso estratégico dentro da rede. Menos papel significa menos risco no armazenamento e descarte de dados sensíveis, mais rastreabilidade e mais padronização, pontos críticos em uma operação de grande escala. Hoje, a rede soma cerca de 350 unidades em todo o país.

A redução do papel acaba sendo uma das formas mais concretas de materializar a agenda ESG na rotina da operação, conectando eficiência, governança e responsabilidade ambiental.

A mudança também conversa com uma agenda mais ampla de sustentabilidade. A OrthoDontic integra, desde 2023, o Pacto Global da ONU, iniciativa que reúne empresas comprometidas com princípios nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

A adesão envolve o alinhamento da estratégia da companhia aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com compromissos de evolução contínua ao longo do tempo. Entre as prioridades estão a promoção da saúde e bem-estar, a igualdade de gênero, o trabalho decente e o consumo responsável, este último diretamente ligado à redução de insumos e ao avanço da digitalização.

Além disso, a empresa vem estruturando a mensuração de suas emissões e a definição de metas ambientais, incluindo a intenção de neutralizar suas emissões até 2030, reforçando o compromisso com a agenda climática.

“A tecnologia entra para facilitar a vida de quem está na ponta, tanto do paciente quanto da equipe. Ela reduz etapas, elimina burocracia e permite que o foco esteja no atendimento e na experiência”, diz Lorraine.

Esse nível de controle e padronização também aparece no reconhecimento do setor. Em 2026, a OrthoDontic foi certificada pela 14ª vez consecutiva com o Selo de Excelência em Franchising (SEF), concedido pela Associação Brasileira de Franchising (ABF), chancela baseada na avaliação dos próprios franqueados e que mede a qualidade da gestão, do suporte e da operação da rede.

O caso da OrthoDontic reflete um movimento mais amplo no setor de saúde. Em um cenário de maior pressão por eficiência e responsabilidade ambiental, a digitalização deixa de ser apenas uma inovação e passa a aparecer de forma concreta na operação, não mais como discurso, mas como prática.