

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”

FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE ARAÇATUBA

JOÃO VICTOR VILCHES LUZ

**SOFTWARES DE GESTÃO E SEUS IMPACTOS NA
ADMINISTRAÇÃO ODONTOLÓGICA**

Araçatuba-SP
2020

JOÃO VICTOR VILCHES LUZ

**SOFTWARES DE GESTÃO E SEUS IMPACTOS NA
ADMINISTRAÇÃO ODONTOLÓGICA**

Trabalho de Conclusão de Curso como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Odontologia da Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”.

Orientador: Prof. Dr. Artenio José Ispier Garbin

Coorientadora: Profa. Dra. Cléa Adas Saliba Garbin

Araçatuba-SP
2020

LUZ, J. V. V. **Softwares de gestão e seus impactos na administração de consultórios odontológicos**. 2020. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado) – Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Universidade Estadual Paulista, Araçatuba 2020.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é analisar a eficiência na gestão de consultórios odontológicos com e sem a utilização de softwares odontológicos. A pesquisa é constituída de um questionário na plataforma Google Forms e os dados coletados correspondem à dentistas de todo o país que receberam a pesquisa através de mídias sociais e concordaram em participar. Para a análise os participantes foram divididos em três grupos: Perfil I (dentistas que utilizam softwares específicos de gestão odontológica), Perfil II (dentistas que utilizam outros meios digitais de gestão como o Excel) e Perfil III (dentistas que fazem a gestão manualmente). O questionário conta com 25 questões, sendo 4 (16%) questões abertas e 21 (84%) questões de múltipla escolha divididas em três partes da seguinte forma: 5 questões sobre informações pessoais do entrevistado, 3 questões falam diretamente sobre uso de softwares de gestão e 17 questionam quanto a administração e finanças. Todos os dados coletados foram analisados levando em conta os três perfis profissionais traçados quanto ao método de gestão. Os resultados obtidos mostraram que 47,35% dos entrevistados se enquadram no Perfil I, 21,05% no Perfil II e 31,58% no Perfil III, a análise dos dados coletados revelaram uma grande diferença na organização financeira, planejamentos estratégicos e porte das empresas geridas entre participantes do Perfil I em relação aos outros dois perfis, contudo análises como a lucratividade revelam que ainda há dificuldades entre os colegas, inclusive do Perfil I, em criar um modelo de negócio eficiente e lucrativo. Ao final do trabalho concluímos que a utilização de softwares de gestão específicos para odontologia são ferramentas muito uteis na organização de uma clínica odontológica, porém ainda existe uma importante lacuna a ser preenchida no que diz respeito ao conhecimento de gestão de empresas por parte dos cirurgiões dentista.

Palavras-chave: Gestão em odontologia. Programas de gestão. Administração em odontologia.

LUZ, J. V. V. **Management softwares and its impacts on dental offices administration.** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado) – Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Universidade Estadual Paulista, Araçatuba, 2020.

ABSTRACT

This aim of this study is to annalise the dental offices' management efficiency with and without technology tools. The survey was carried out through a questionnaire on google forms and data was collected from dentists across the country who received the survey through social media and agreed to participate. For the analysis, the participants were divided into three groups: Profile I (dentists who use specific dental management software) Profile II (dentists using other digital options such as Excel) and Profile III (dentists who manage it manually). The questionnaire has 25 questions, with 4 (16%) essay questions and 21 (84%) multiple choice questions divided into three parts as follows: 5 questions about the interviewee's personal information, 3 questions directly linked to the use of management software, and 17 question about administration and finance. All data collected were analyzed taking into account the three professional profiles outlined as to the management method. The obtained results showed that 47,37% of interviewed dentists fit in Profile I, 21,05% in Profile II and 31,58% in Profile III, the data analysis demonstrated a relevant difference in financial organization, strategic planejamento and company size between the three profiles, although the profitability analyze showed some difficult of dentistry professionals, including Profile I, to create a efficient and lucrative business model. For ending, we concluded that use a specific management software for dentistry is a very useful tool to enhance the clinic organization, however we find an important gap to be filled with regard to knowledge of business management by dentists.

Keywords: Management in Odontology. Management Softwares. Dental Praticce.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Método de gestão dos dentistas participantes	11
Gráfico 2 – Método de gestão por sexo	12
Gráfico 3 – Método de gestão por instituição de formação	13
Gráfico 4A – Idade dos participantes	13
Gráfico 4B – Método de gestão por idade	15
Gráfico 5A – Nível de formação dos participantes	16
Gráfico 5B – Método de gestão por nível de formação	17
Gráfico 6 – Percepção de desempenho do software pelos participantes	18
Gráfico 7A – Percepção de preço de serviços de software pelos participantes	19
Gráfico 7B - Percepção de preço por quem não utiliza softwares	20
Gráfico 7C - Percepção de preço por quem utiliza software	20
Gráfico 8 - Método de gestão por conhecimento de custo	21
Gráfico 9 - Método de gestão por lucratividade	22
Gráfico 10A - Especialidades mais rentáveis citadas pelos entrevistados	23
Gráfico 10B - Método de gestão por conhecimento da especialidade mais rentável	24
Gráfico 11A - Número de clínicas geridas pelos participantes	25
Gráfico 11B - Método de gestão por número de clínicas geridas	26
Gráfico 12 - Método de gestão por cálculo de honorários	27
Gráfico 13A - Tempo de atuação profissional	28
Gráfico 13B - Método de gestão por tempo de atuação	29
Gráfico 14 - Método de gestão por forma jurídica	30
Gráfico 15 - Método de gestão por controle de despesas	31
Gráfico 16A - Número de funcionários	32
Gráfico 16B - Número de funcionários	33
Gráfico 16C - Método de gestão por número de funcionários	34
Gráfico 17A - Controle de estoque e inventário	35
Gráfico 17B - Método de gestão por controle de estoque e inventário	36
Gráfico 18A - Número de fornecedores dos participantes	37
Gráfico 18B - Método de gestão por número de fornecedores	38
Gráfico 19A - Elaboração e revisão do planejamento estratégico	40
Gráfico 19B - Método de gestão de participantes que não realizam planejamento estratégico	41
Gráfico 19C - Método de gestão de participantes que realizam corretamente o planejamento estratégico	41
Gráfico 20A - Apuração de resultados e metas	42
Gráfico 20B - Método de gestão por apuração de resultados e metas	43

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	MATERIAIS E MÉTODOS	9
2.1	Tipo de pesquisa.....	9
2.2	Instrumento de coleta	9
2.3	Universo amostral	9
3	RESULTADOS.....	10
3.1	Métodos de gestão.....	10
3.2	Sexo.....	11
3.2.1	Análise geral	11
3.2.2	Análise de perfis	11
3.3	Instituição de ensino.....	12
3.3.1	Análise geral	12
3.3.2	Análise de perfis	12
3.4	Idade.....	13
3.4.1	Análise geral	13
3.4.2	Análise de perfis	14
3.5	Nível de formação	15
3.5.1	Análise geral	15
3.5.2	Análise de perfis	16
3.6	Desempenho dos Softwares	17
3.7	Percepção de preço.....	18
3.7.1	Análise geral	18
3.7.2	Análise de perfis	19
3.8	Relação de custo por hora	20
3.8.1	Análise geral	21
3.8.2	Análise de perfis	21
3.9	Lucratividade.....	21
3.9.1	Análise Geral	22
3.9.2	Análise de perfis	22
3.10	Especialidade mais rentável	23
3.10.1	Análise geral	23
3.10.2	Análise de perfis	24
3.11	Número de clínicas geridas	24
3.11.1	Análise geral	25
3.11.2	Análise de perfis	25
3.12	Honorários.....	26
3.12.1	Análise Geral	26
3.12.2	Análise de perfis	26
3.13	Tempo de atuação	27
3.13.1	Análise geral	27
3.13.2	Análise de perfis	28
3.14	Forma jurídica	29
3.14.1	Análise geral	29
3.14.2	Análise de perfis	30
3.15	Controle de despesas	30
3.15.1	Análise geral	30
3.15.2	Análise de perfis	31
3.16	Funcionários.....	31

3.16.1	Análise geral	32
3.16.2	Análise de perfis	33
3.17	Controle de estoque.....	34
3.17.1	Análise geral	34
3.17.2	Análise de perfis	35
3.18	Fornecedores	36
3.18.1	Análise geral	36
3.18.2	Análise de perfis	37
3.19	Planejamento estratégico.....	38
3.19.1	Análise geral	39
3.19.2	Análise de perfis	40
3.20	Metas	41
3.20.1	Análise geral	42
3.20.2	Análise de perfis	42
4	DISCUSSÃO	44
5	CONCLUSÃO	46
	REFERÊNCIAS	47

1 INTRODUÇÃO

O sucesso profissional do cirurgião-dentista depende não apenas de seus conhecimentos técnicos, como também da sua capacidade de administrar de forma eficiente seus recursos financeiros (SALIN, 2018). Porém, o que observamos na prática é que boa parte dos colegas, gestores de seus próprios negócios, não sabem lidar com conceitos fundamentais de administração como controle de estoque, planejamento estratégico e custo/hora de trabalho.

O controle de estoque é um processo realizado frequentemente e visa obter dados quanto aos produtos necessários para o funcionamento da operação e é importante para garantir que sempre haja os materiais adequados para a prestação do serviço e para evitar gastos desnecessários. Planejamento estratégico é um processo contínuo de tomada de decisões atuais, com riscos calculados, e observação de seus resultados futuros (DRUCKER, 1984), possui fundamental importância no crescimento de longo prazo da empresa. Já o custo/hora é um indicador extremamente importante para analisar os resultados da operação, esse indicador obtido através da soma dos custos fixos mensais (aluguel, salários de funcionários, pró-labore, encargos e demais contas), custos variáveis mensais (são custos relacionados a quantidade de serviços prestados, como por exemplo luvas cirúrgicas, resinas e possíveis manutenções em equipamentos) e, se necessário, gastos para a formação de um capital de giro dividido pelo número de horas trabalhadas no mês, conhecer o custo/hora é essencial na precificação dos honorários, pois sem o conhecimento desse número é impossível saber se a operação é ou não lucrativa.

O Brasil é o país com maior quantidade de cirurgiões-dentistas em números absolutos. Segundo o CFO existem mais de 220 mil dentistas cadastrados e são formados, em média, 15 mil novos profissionais por ano. Frente a enorme competição presente no mercado, faz-se cada vez mais necessário a utilização de meios que permitam o cirurgião-dentista gerir da maneira mais eficiente possível sua empresa, reduzindo custos, organizando adequadamente suas finanças e mantendo um bom relacionamento com o paciente (CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA, 2019).

Softwares de gestão odontológica são ferramentas que possibilitam o gerenciamento completo, de forma rápida e prática, das tarefas administrativas da operação clínica, garantindo assim ao profissional finanças mais organizadas de maneira fácil e eficaz, permitindo mais tempo para a atuação clínica e promoção da saúde bucal de seus pacientes

(OLIVEIRA; VIOLA; DOTTA, 2010). Existem inúmeros produtos no mercado com as mais diversas funções como: agendamento eletrônico, odontogramas, gerenciamento financeiro, arquivo de imagens e interação com pacientes (mensagens em aniversário, lembretes de agendamento etc).

O presente trabalho tem como objetivo traçar um paralelo entre a utilização de programas de gestão específicos para odontologia e a eficiência administrativa das clínicas participantes.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

2.1 Tipo de pesquisa

Trata-se de uma pesquisa descritiva e quantitativa de caráter transversal.

2.2 Instrumento de coleta

Os dados serão coletados por meio de um questionário distribuído via internet pela plataforma Google Forms. O questionário conta com 25 questões, sendo 4 (16%) questões abertas e 21 (84%) questões de múltipla escolha divididas em três partes da seguinte forma: 5 questões dizem respeito ao perfil pessoal do entrevistado, 3 questões falam diretamente sobre uso de softwares de gestão e 17 questionam quanto a saúde financeira do empreendimento.

Durante o período de dois meses, do dia 01/03/2020 ao dia 01/05/2020, o questionário foi distribuído na internet e recebeu um total de 95 respostas. Antes da divulgação do questionário foi realizado um projeto piloto com a finalidade de adequar o questionário com 5 dentistas.

2.3 Universo amostral

Os participantes são dentistas de todo o Brasil que consentirem em participar da pesquisa. O formulário foi distribuído através da internet, nas mídias Facebook, Instagram e Twitter.

3 RESULTADOS

As informações foram organizadas de duas formas: Inicialmente os dados foram analisados individualmente e posteriormente foram atribuídos aos participantes três perfis profissionais levando em conta a forma com que procedem a gestão de suas clínicas. O primeiro perfil (perfil I) enquadram-se dentistas que utilizam programas de gestão específicos para a odontologia, no segundo perfil (perfil II) estão os que usam Excel ou outros meios digitais e no terceiro (perfil III) os que não usam nenhum meio digital de organização financeira.

3.1 Métodos de gestão

Para a análise do modo com que o participante realiza a gestão de seu consultório odontológico utilizamos a seguinte questão:

Utiliza software de gestão em seu consultório?

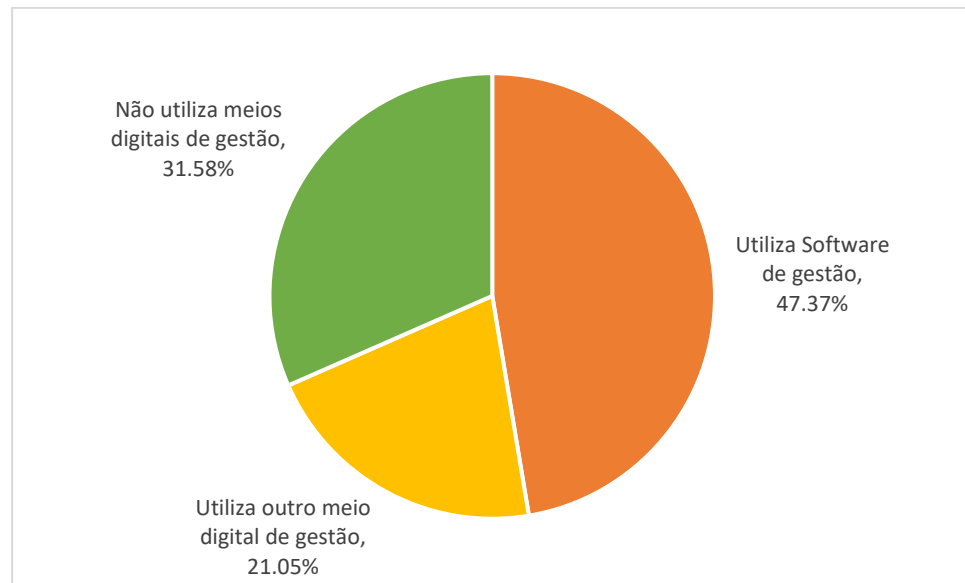
1.1.1 Sim

2.1.1 Não, mas utilizo planilhas no Excel ou outro método digital

3.1.1 Não utilizo nenhum meio digital de gestão

Quanto ao método de gestão 47,37% (45) dos entrevistados afirmaram utilizar softwares de gestão em suas clínicas, 21,05% (20) afirmaram utilizar outro meio digital de gestão, como o Excel, e 31,58% (30) não utilizam nenhum método digital em seu processo financeiro.

Gráfico 1 - Método de gestão dos dentistas participantes



3.2 Sexo

Esta questão dizia respeito ao sexo biológico do participante e, portanto, só contava com as alternativas Masculino e Feminino.

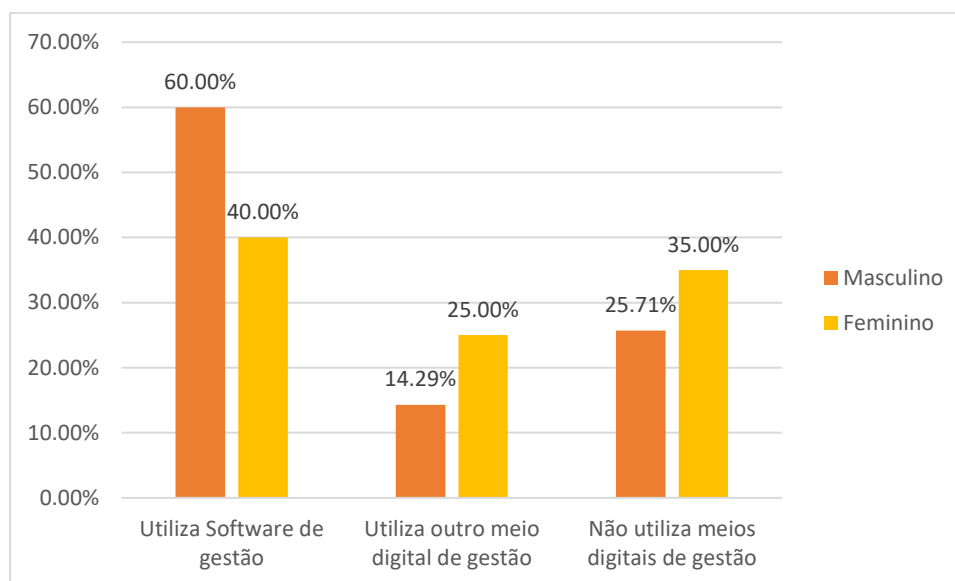
3.2.1 Análise geral

Quanto ao sexo dos participantes 63,16% (60) se declararam do sexo feminino e 36,84% (35) se declararam do sexo masculino.

3.2.2 Análise de perfis

Dentro dos participantes do sexo masculino 60% (21) utilizam software de gestão, 14,29% (5) utilizam outros métodos digitais e 25,71% (9) procedem sua gestão sem auxílio de meios digitais.

Dentro do sexo feminino 40% (24) dos participantes se enquadram no perfil I, 25% (15) no perfil II e 35% (21) estão no perfil III.

Gráfico 2 - Método de gestão por sexo

3.3 Instituição de ensino

Os dados para essa análise foram coletados da seguinte pergunta:

Sua graduação foi realizada em uma instituição pública ou privada?

A) Pública

B) Privada

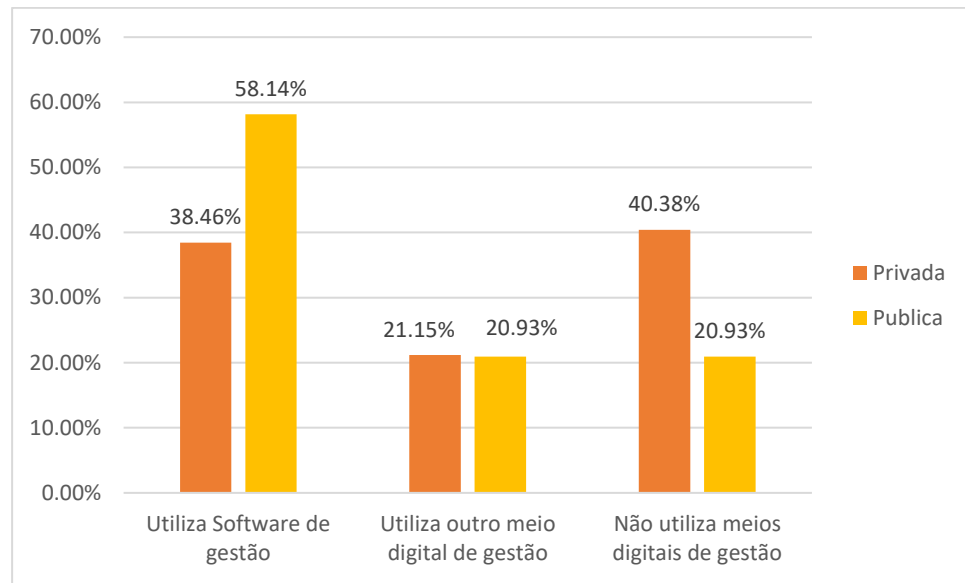
3.3.1 Análise geral

Do total de participantes 54,74% (52) afirmaram ter cursado odontologia em universidades particulares e 45,26% (43) afirmaram ter cursado universidade pública.

3.3.2 Análise de perfis

Dentro dos participantes que estudaram em instituições privadas 38,46% (20) afirmaram utilizar softwares de gestão, 21,15% (11) afirmaram utilizar outros métodos digitais e 40,38% (21) procedem sua gestão sem o auxílio de métodos digitais.

Com relação aos participantes que estudaram em instituições públicas 58,14% (25) utilizam softwares de gestão, 20,93% (9) utilizam outros métodos digitais e 20,93% (9) procedem sua gestão manualmente.

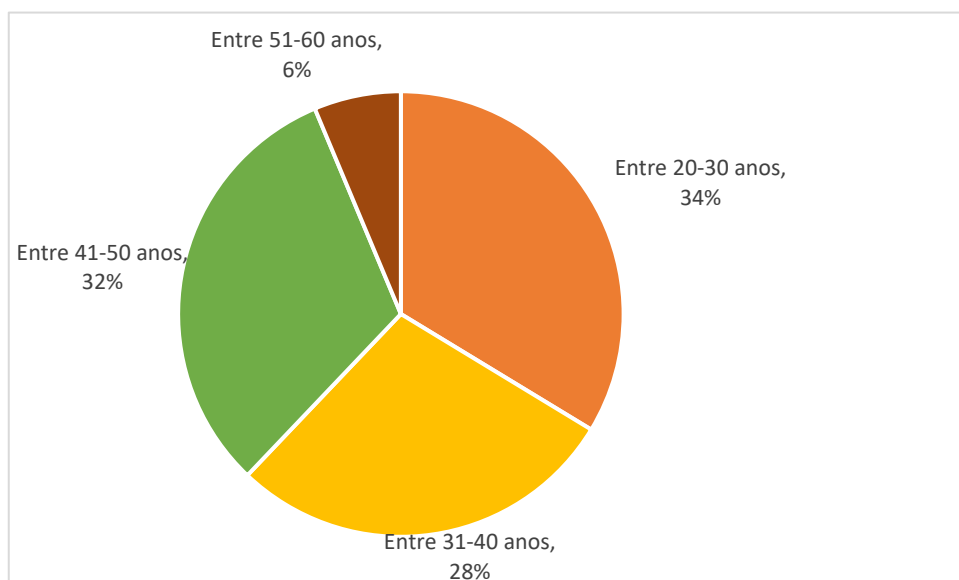
Gráfico 3 - Método de gestão por instituição de formação

3.4 Idade

Quanto a idade, as opções fornecidas para resposta foram “Entre 20-30 anos”, “Entre 31-40 anos”, “Entre 41-50 anos”, “Entre 51-60 anos” e “Acima de 61 anos”.

3.4.1 Análise geral

Do total 33,68% (32) dos participantes tem entre 20 e 30 anos, 28,42% (27) tem entre 31 e 40 anos, 31,58% (30) estão entre os 41 e 50 anos e 6,32% (6) possuem entre 51 e 60 anos. Nenhum participante afirmou possuir mais de 61 anos.

Gráfico 4A - Idade dos participantes

3.4.2 Análise de perfis

Os resultados da análise de perfil por idades estão organizados da seguinte forma:

Perfil I

Entre 20 e 30 anos - 50% (16)

Entre 31 e 40 anos – 55,56% (15)

Entre 41 e 50 anos – 46,67% (14)

Entre 51 e 60 anos – 0% (0)

Perfil II

Entre 20 e 30 anos – 21,88% (7)

Entre 31 e 40 anos – 18,52% (5)

Entre 41 e 50 anos – 13,33% (4)

Entre 51 e 60 anos – 66,67% (4)

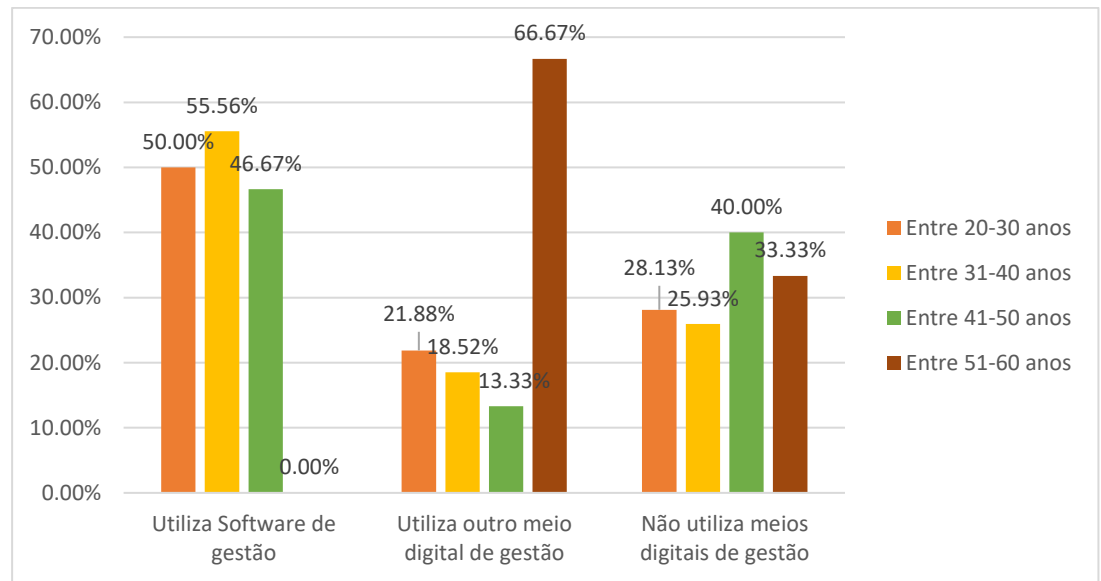
Perfil III

Entre 20 e 30 anos – 28,13% (9)

Entre 31 e 40 anos – 25,93% (7)

Entre 41 e 50 anos – 40% (12)

Entre 51 e 60 anos – 33,33% (2)

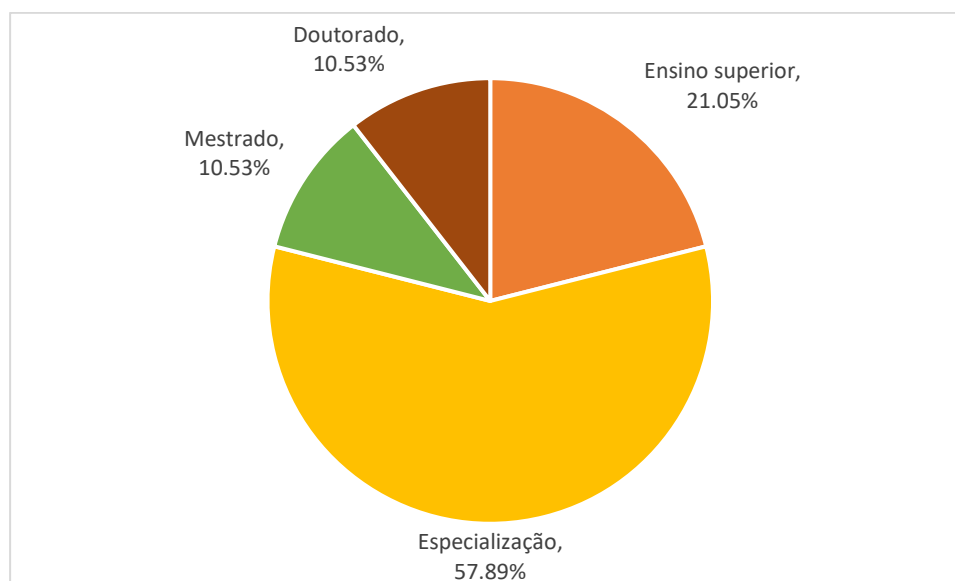
Gráfico 4B - Método de gestão por idade

3.5 Nível de formação

As alternativas na questão sobre nível de formação foram: Ensino Superior, Especialização, Mestrado e Doutorado.

3.5.1 Análise geral

Sobre o nível de formação dos dentistas participantes 21,05% (20) afirmaram possuir apenas ensino superior, 57,89% (55) possuem especialização, mestrado e doutorado 10,53% (10) cada.

Gráfico 5A - Nível de formação dos participantes

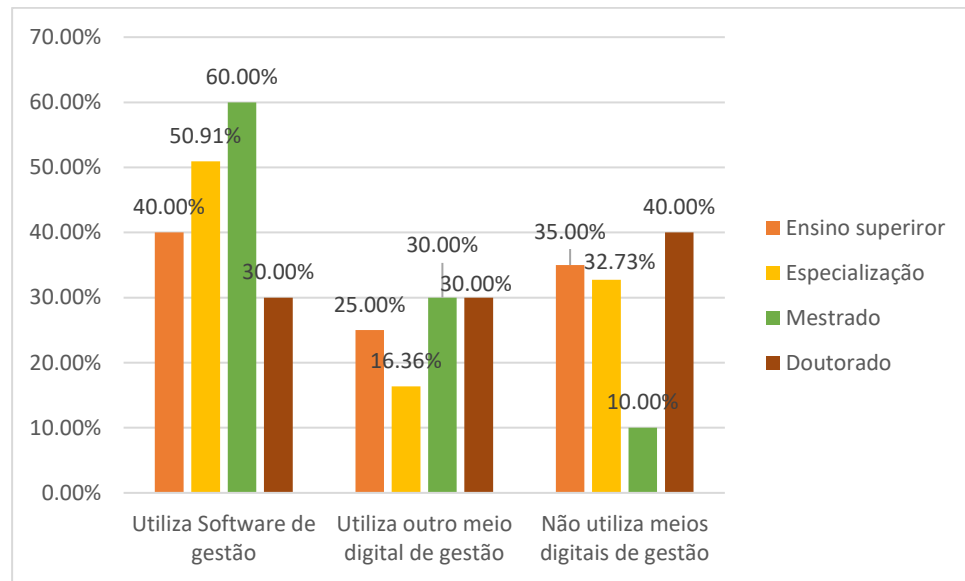
3.5.2 Análise de perfis

Dos participantes que afirmaram possuir apenas a graduação completa 40% (8) estão no perfil I, 25% (5) no perfil II e 35% (7) se caracterizam como perfil III.

Dentro do grupo dos especialistas, 50,91% (28) utilizam software, 16,36% (9) utilizam Excel ou outro meio digital e 32,73% (18) procedem sua gestão fora do ambiente digital.

Quanto aos profissionais com titulação de mestre 60% (6) se caracterizam como perfil I, 30% (3) como perfil II e 10% (1) como perfil III.

Já entre os dentistas com doutorado 30% (3) utilizam softwares de gestão específicos para a odontologia, 30% (3) utilizam Excel ou outro meio semelhante e 40% (4) não utilizam nenhum meio digital para gerir seus empreendimentos.

Gráfico 5B - Método de gestão por nível de formação

3.6 Desempenho dos Softwares

Neste item apenas a análise geral será realizada, pois os dados coletados foram apenas de participantes que admitiram utilizar softwares para a gestão.

A questão da qual os dados foram coletados foi a seguinte:

Caso afirmativo [para uso de softwares de gestão], você notou melhora no desempenho financeiro em sua clínica com o uso do software?

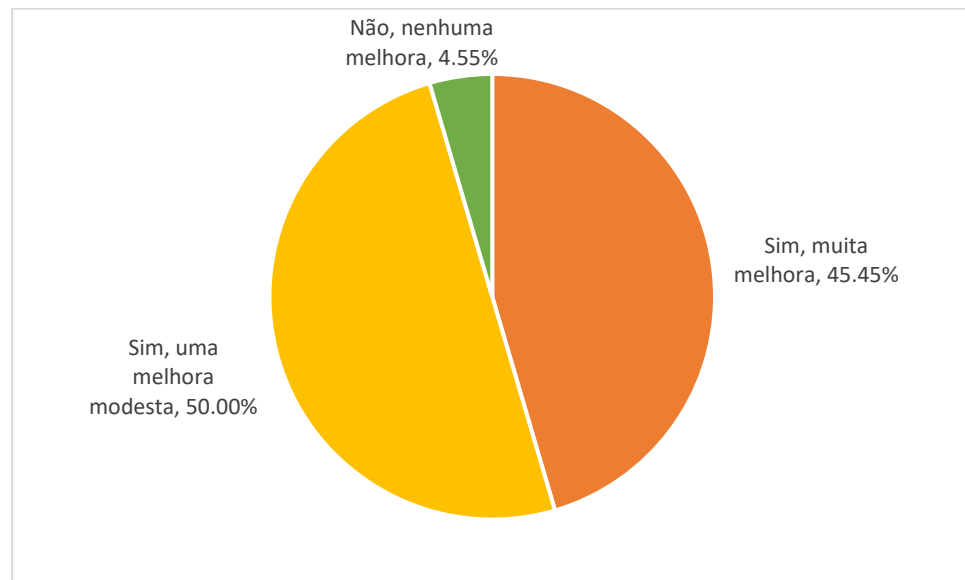
- A) Sim, muita melhora
- B) Sim, uma melhora modesta
- C) Não, nenhuma melhora
- D) Não, os números pioraram

Sete respostas foram invalidadas, pois seis participantes manifestaram opiniões sobre a eficiência do software mesmo tendo declarado que não o utilizam e um não respondeu à questão mesmo declarando utilizar programas específicos para a gestão do consultório odontológico.

Foram 44 respostas válidas, sendo que 45,45% (20) notaram muita melhora no desempenho financeiro, 50% (22) notaram melhoras modestas e 4,55% (2) não notaram

nenhuma melhora. Nenhum participante afirmou piora nos números da empresa depois da adoção do software.

Gráfico 6 - Percepção de desempenho do software pelos participantes



3.7 Percepção de preço

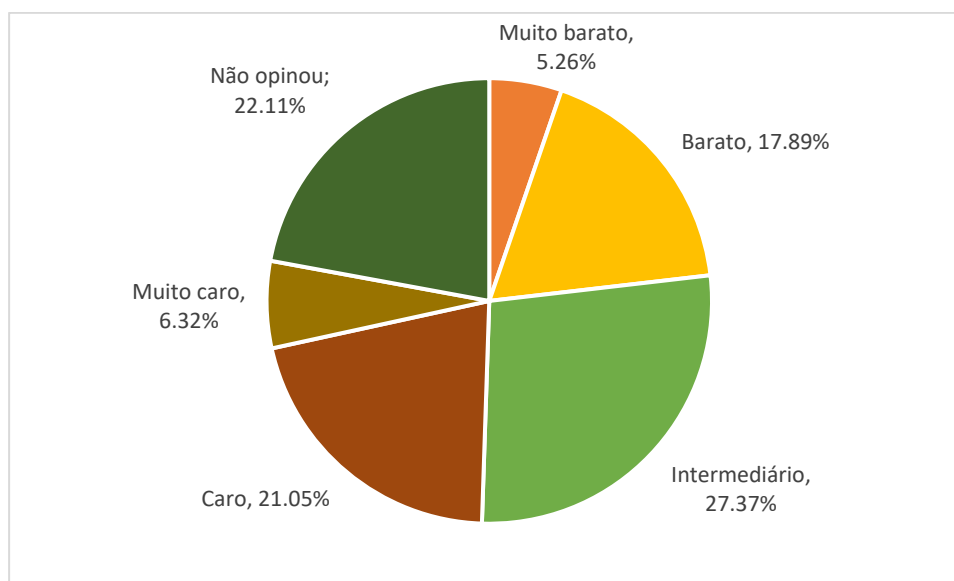
A questão utilizada para a coleta de dados sobre a percepção foi a seguinte:

Como você definiria o preço dos serviços de software?

- A) Muito barato
- B) Barato
- C) Intermediário
- D) Caro
- E) Muito caro

3.7.1 Análise geral

Quanto ao preço 5,26% (5) acreditam que o serviço de software seja muito barato; 17,89% (17), barato; intermediário 27,37% (26); 21,05% (20) acreditam que os preços são caros, muito caro, 6,32% (6); 22,11% (21) não opinaram.

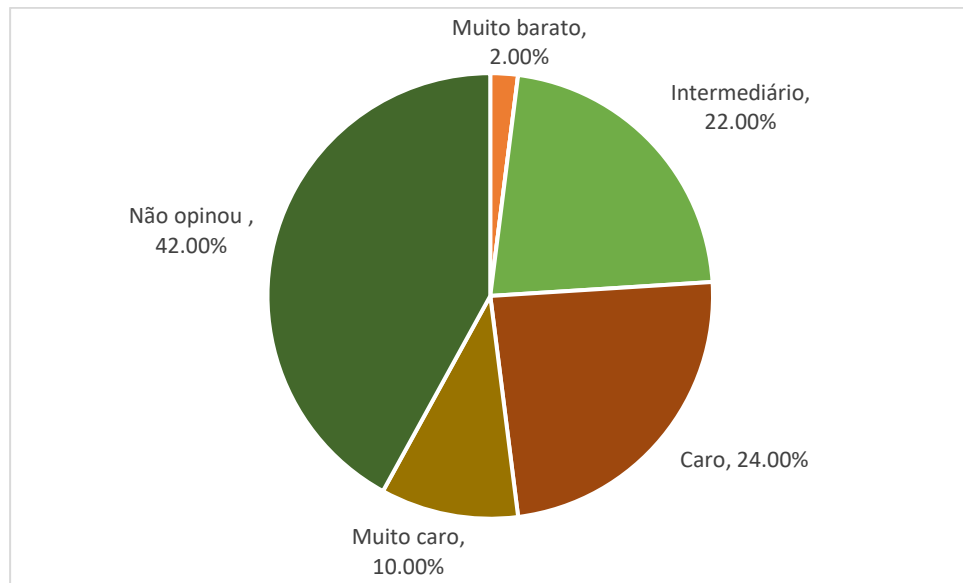
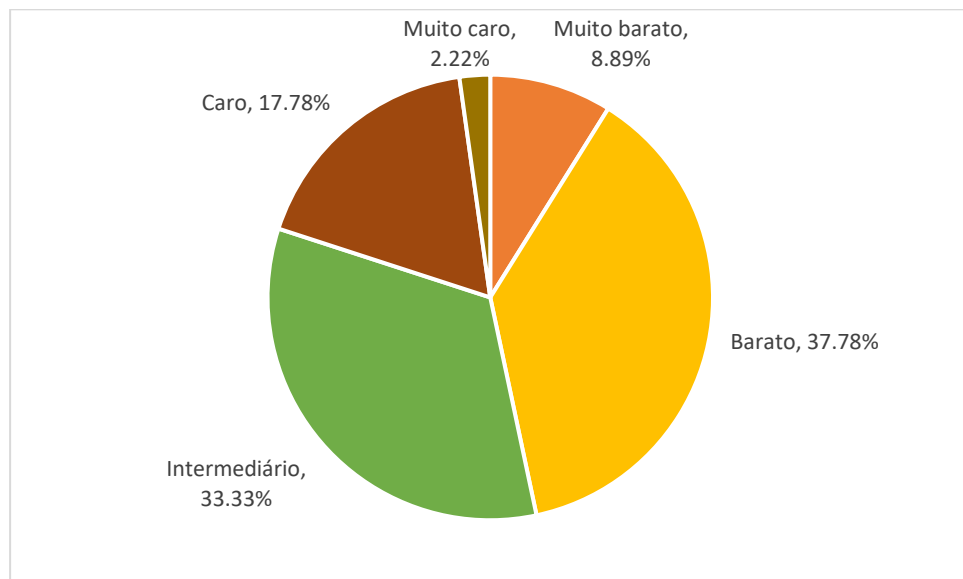
Gráfico 7A - Percepção de preço de serviços de software pelos participantes

3.7.2 Análise de perfis

Para o tema de percepção de preço os perfis foram divididos apenas entre os respondentes que utilizam e os que não utilizam programas específicos de gestão odontológica.

Os 50 profissionais que afirmaram não gerir sua clínica com o auxílio de software responderam a questão da seguinte forma: 2% (1) afirmou acreditar que os softwares são muito baratos; 22% (11), intermediários; caros 24% (12); 10% (5) acreditam que sejam muito caros e 42% (21) não opinaram. Nenhum participante desse perfil marcou a opção “barato” (Gráfico VII B).

No grupo de 45 entrevistados que afirmaram gerir seu consultório utilizando softwares 8,89% (4) afirmaram que consideram seus preços muito baratos; 37,78% (17) afirmou que os preços são baratos; 33,33% (15) consideram intermediário; caro, 17,78% (8) e muito caro, 2,22% (1). Todos os entrevistados deste perfil opinaram (Gráfico VII C).

Gráfico 7B - Percepção de preço por quem não utiliza softwares**Gráfico 7C - Percepção de preço por quem utiliza software**

3.8 Relação de custo por hora

Neste tópico, duas perguntas foram utilizadas, uma questionando diretamente se o participante conhecia seu custo/hora e outra na qual o entrevistado informa quanto é seu valor. Foram obtidas 89 respostas validas, já que 6 participantes afirmaram conhecer seu custo/hora, porém não o informaram.

3.8.1 Análise geral

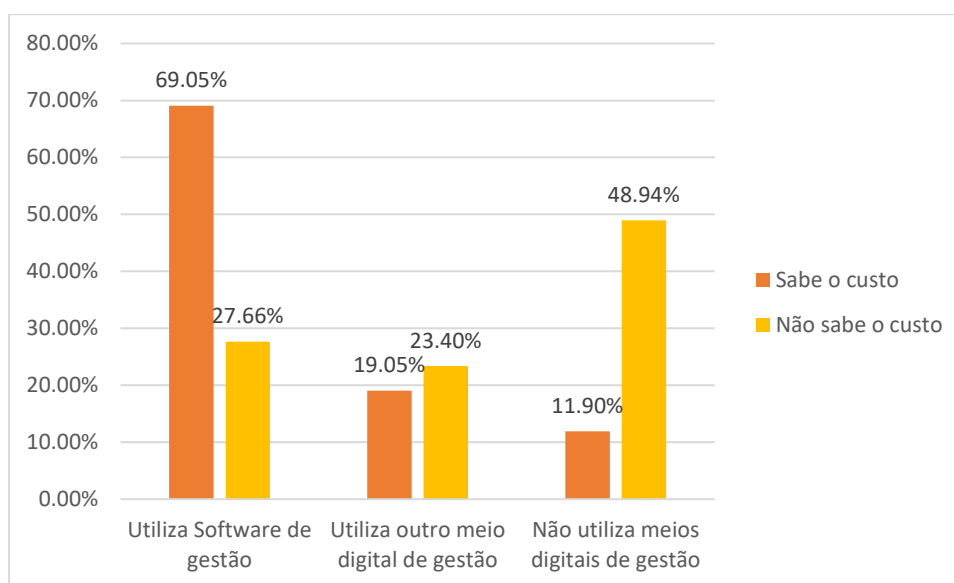
Das respostas válidas 44,21% (42) afirmaram conhecer seu custo/hora e 49,47% (47) afirmaram não conhecer.

3.8.2 Análise de perfis

No grupo dos participantes que sabem seu custo clínico, 69,05% (29) afirmaram utilizar softwares de gestão, 19,05% (8) utilizam outros meio digital de gestão e 11,9% (5) gerem seu negócio seu auxílio de métodos digitais.

Quanto aos participantes que não sabem seu custo clínico, 27,66% (13) usam software, 23,4% (11) usam outros meios digitais e 48,94% (23) procedem sua gestão de forma manual.

Gráfico 8 - Método de gestão por conhecimento de custo



3.9 Lucratividade

Para a análise da lucratividade foram utilizados os dados colhidos no tópico 3.8 e comparados com outras duas questões abertas. Foram elas: “Quanto você cobra em uma restauração classe I de primeiro molar inferior com resina composta?” e “Quanto tempo, em média, você leva para realizar esse procedimento?”. Para o cálculo da lucratividade o valor da

restauração foi dividido pelo tempo em minutos e subtraído do valor do custo/hora dividido por 60.

Foram utilizados os dados de 37 participantes, pois dos 95 participantes, 47 não conhecem seu custo/hora, 6 respostas foram invalidadas como descrito no tópico acima e 5 participantes disseram que não realizam o procedimento de restauração.

3.9.1 Análise Geral

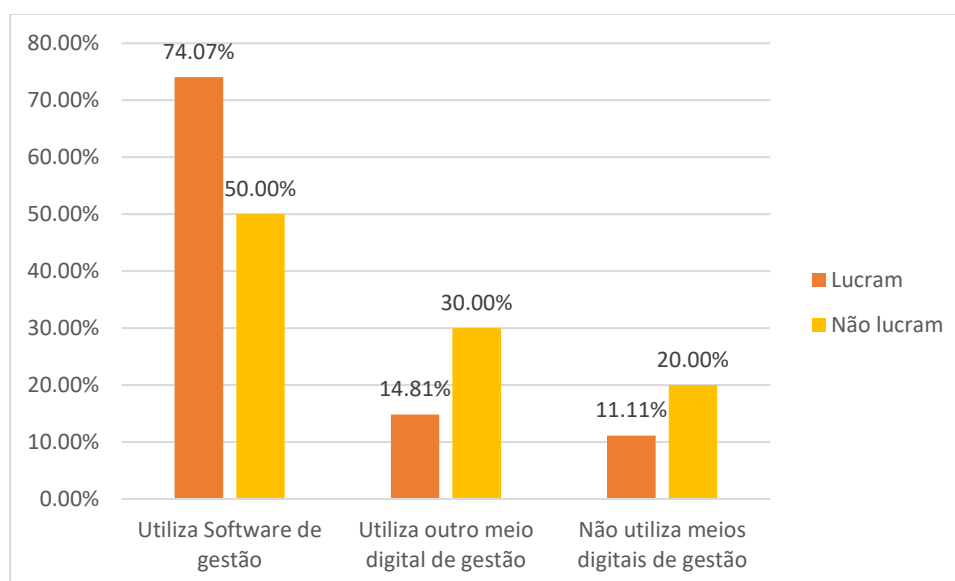
Dos dentistas analisados 72,97% (27) obtém lucro em sua operação, enquanto 27,03% (10) não lucram. A média das lucratividades analisadas foi de 106% de lucro no procedimento, o maior valor obtido foi de 905% de lucro e o menor foi 333% de prejuízo na operação.

3.9.2 Análise de perfis

Quando observamos a forma de gestão dos profissionais que lucram observamos que 74,07% (20) estão no perfil I; 14,81% (4), são do perfil II e 11,11% (3) são do perfil III.

Já dentro do grupo que não lucra 50% (5) utilizam softwares, 30% (3) usam outras formas digitais e 20% (2) gerem seu empreendimento sem o auxílio de métodos digitais.

Gráfico 9 - Método de gestão por lucratividade



3.10 Especialidade mais rentável

Para a análise da especialidade mais rentável duas questões foram levadas em consideração, são elas:

Você sabe qual especialidade rende mais por hora trabalhada em seu consultório?

A) Sim

B) Não

Se sim, qual?

R:

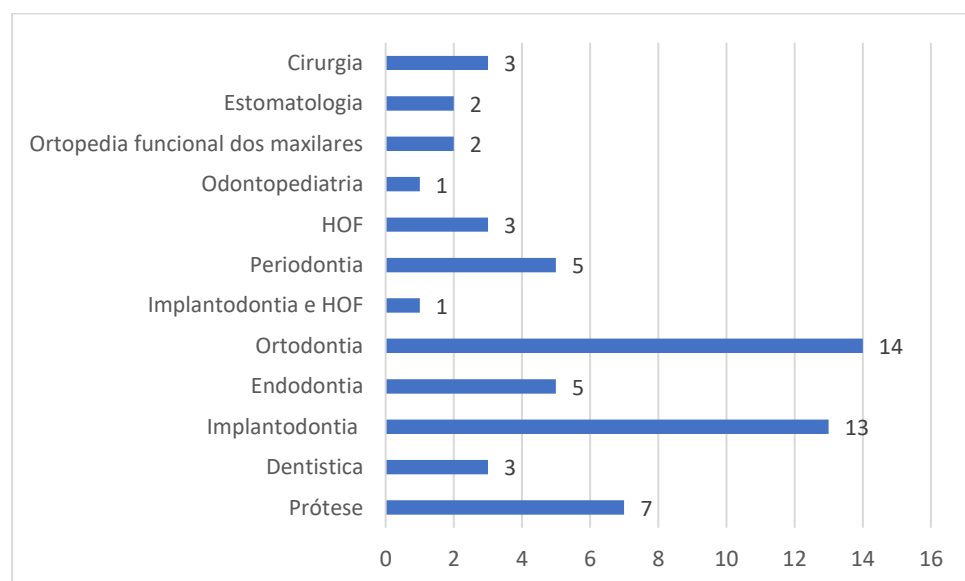
Dentro da dessa categoria 89 respostas foram válidas. 6 respostas foram descartadas, 5 delas apresentaram especialidades não reconhecidas pelo CFO e 1 resposta apresentou inconsistência.

3.10.1 Análise geral

Das respostas válidas 66,29% (59) dos dentistas afirmaram saber qual a especialidade mais rentável enquanto 33,71% (30) afirmaram não saber.

As especialidades citadas pelos participantes estão dispostas no gráfico a seguir.

Gráfico 10A - Especialidades mais rentáveis citadas pelos entrevistados

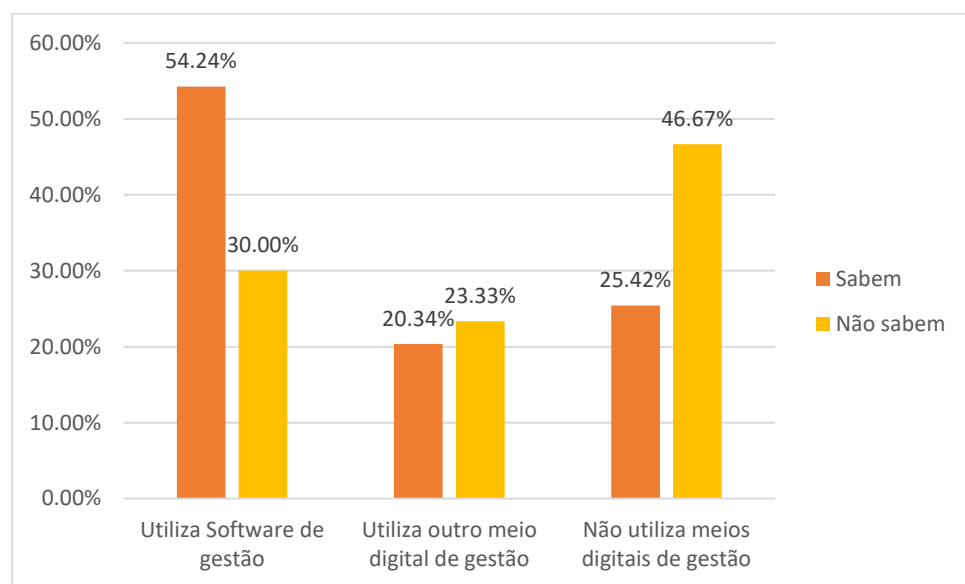


3.10.2 Análise de perfis

No universo de respostas validas, 54,24% (32) dos participantes que dizem saber a especialidade mais rentável utilizam programas específicos de gestão, 20,34% (12) usam outros meios digitais e 25,42% (15) gerem seu negócio manualmente.

Dentre os dentistas que não sabem a especialidade mais rentável, 30% (9) utilizam software, 23,33% (7) gerem a clínica com o auxílio de Excel ou meios semelhantes e 46,67% (14) não utilizam nenhum meio digital de gestão.

Gráfico 10B - Método de gestão por conhecimento da especialidade mais rentável



3.11 Número de clínicas geridas

Os dados analisados neste tópico foram colhidos na seguinte pergunta:

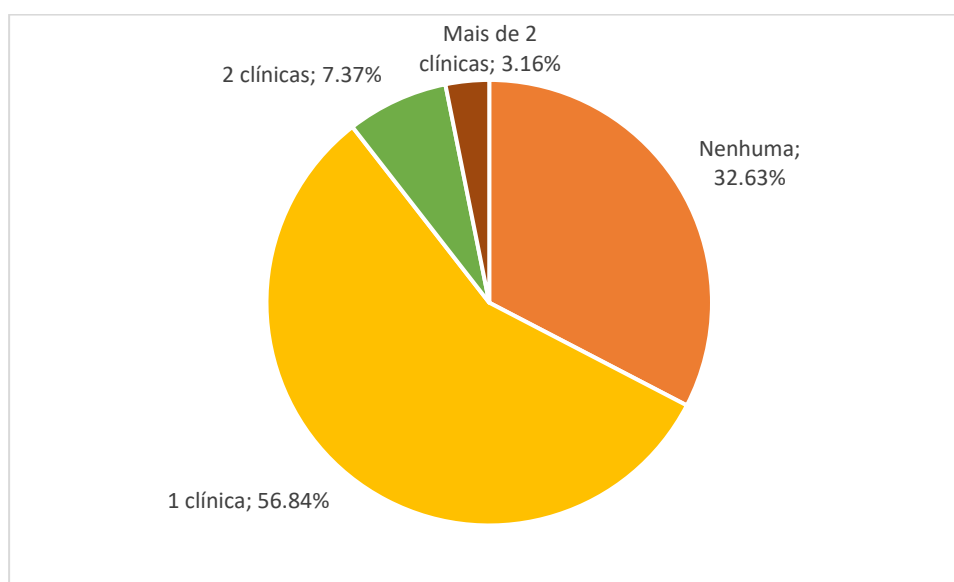
Possui clínica própria?

- A) Não
- B) Sim, 1 clínica
- C) Sim, 2 clínicas
- D) Sim, mais de 2 clínicas

3.11.1 Análise geral

Dos profissionais participantes, 32,63% (31) não possuem clínica própria, 56,84% (54) possuem 1 clínica, 7,37% (7) possuem 2 e 3,16% (3) afirmaram possuir 3 ou mais clínicas.

Gráfico 11A - Número de clínicas geridas pelos participantes



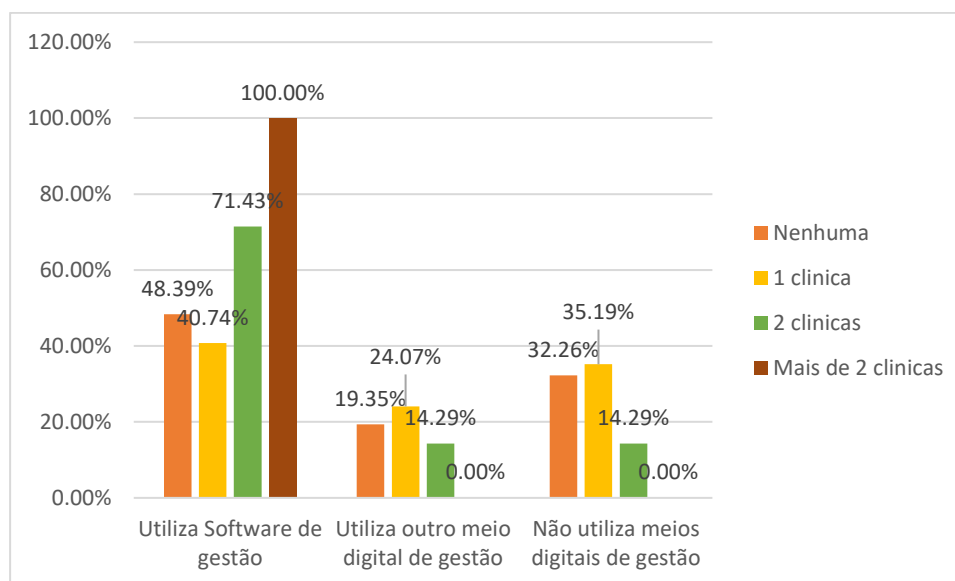
3.11.2 Análise de perfis

Entre os dentistas que não possuem clínica própria, 48,39% (15) se enquadram no perfil I, 19,35% (6) no perfil II e 32,26% no perfil III (10).

Quanto aos dentistas que possuem 1 clínica, 40,74% (22) estão no perfil I; 24,07% (13), perfil II e 35,19% (19), perfil III.

Já no grupo de profissionais que gerem 2 clínicas, 71,43% (5) se enquadram no perfil I, 14,29% (1) estão no perfil II e 14,29% (1) no perfil III.

Apenas 3 participantes afirmaram possuir mais de 2 clínicas e todos afirmaram geri-las através de softwares.

Gráfico 11B - Método de gestão por número de clínicas geridas

3.12 Honorários

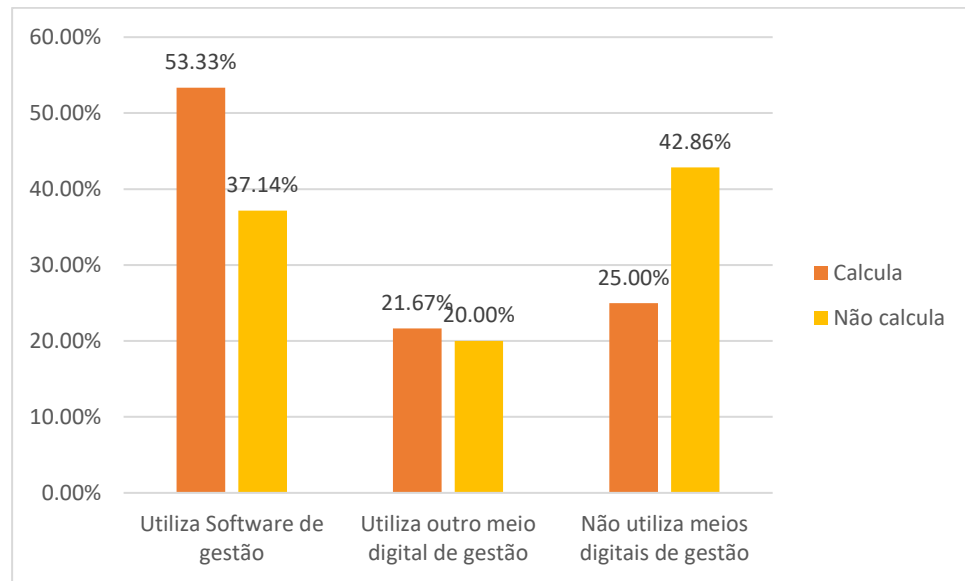
3.12.1 Análise Geral

Dos 95 participantes da pesquisa 63,16% (60) calculam por conta própria a precificação de seus honorários e 36,84% (35) utilizam tabelas ou outras formas de precificar seu trabalho.

3.12.2 Análise de perfis

Dos entrevistados que calculam seus honorários 53,33% (32) procedem a gestão com softwares; 21,67% (13), com outros métodos digitais e 25% (15) não utiliza nenhum meio digital de gestão.

Quanto aos dentistas que não calculam a precificação de seu trabalho, 37,14% (13) gere sua clínica com software, 20% (7) por outros meio digital e 42,86 (15), de forma manual.

Gráfico 12 - Método de gestão por cálculo de honorários

3.13 Tempo de atuação

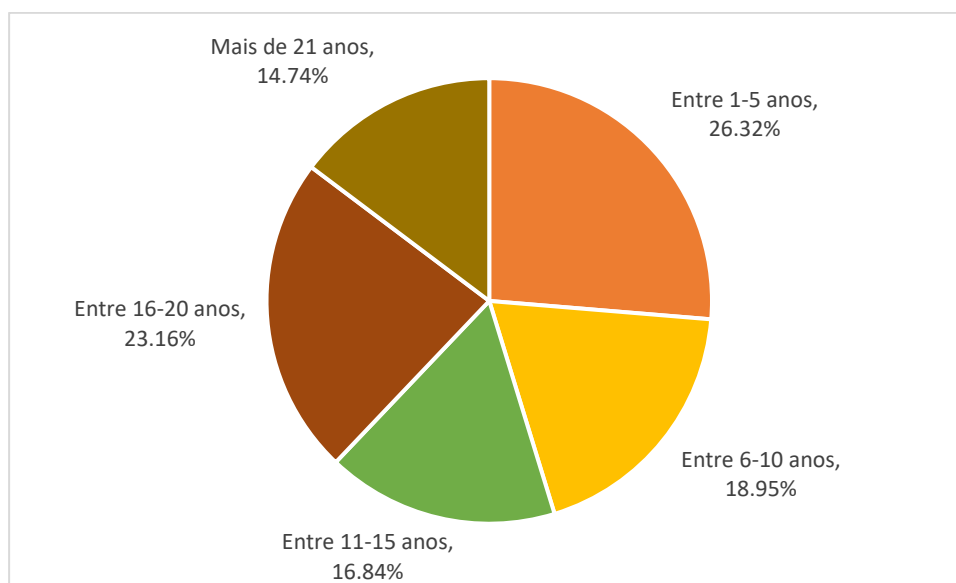
Para a coleta desses dados foi utilizado a questão:

Tempo de atuação profissional

- A) Entre 1-5 anos
- B) Entre 6-10 anos
- C) Entre 11-15 anos
- D) Entre 16-20 anos
- E) Mais de 21 anos

3.13.1 Análise geral

Do total 26,32% (25) participantes marcaram “Entre 1-5 anos”; 18,95% (18) marcaram “Entre 6-10 anos”; “Entre 11-15” foi a opção de 16,84% (16) dos participantes; “Entre 16-20 anos”, 23,16% (22) e 14,74% (14) afirmaram atuar a mais de 21 anos.

Gráfico 13A - Tempo de atuação profissional**3.13.2 Análise de perfis**

Os perfis separados por tempo de atuação estão organizados da seguinte forma

Perfil I

Entre 1-5 anos de atuação – 56%

Entre 6-10 anos de atuação – 50%

Entre 11-15 anos de atuação – 43,75%

Entre 16-20 anos de atuação – 59,09%

Mais de 21 anos de atuação – 14,29%

Perfil II

Entre 1-5 anos de atuação – 20%

Entre 6-10 anos de atuação – 27,78%

Entre 11-15 anos de atuação – 18,75%

Entre 16-20 anos de atuação – 9,09%

Mais de 21 anos de atuação – 35,71%

Perfil III

Entre 1-5 anos de atuação – 24%

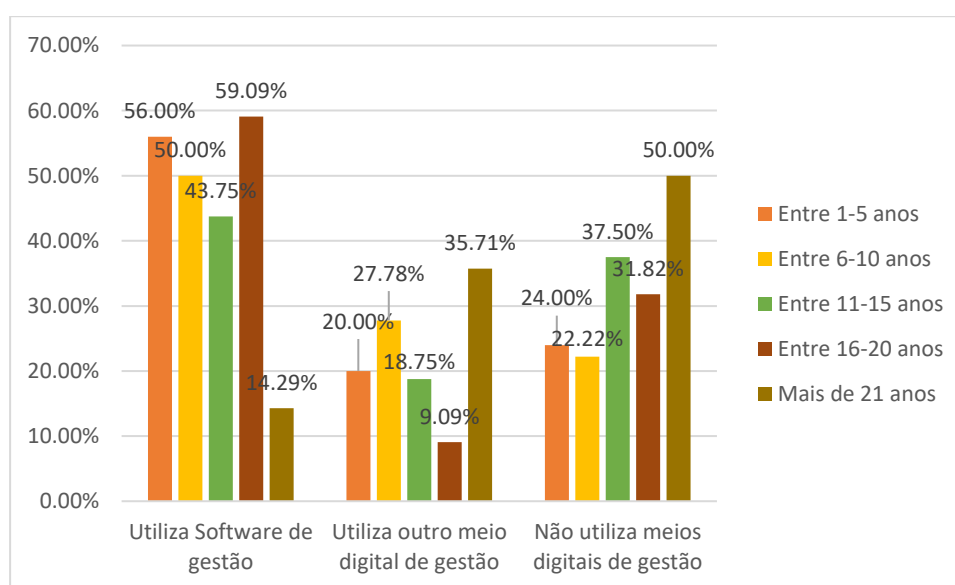
Entre 6-10 anos de atuação – 22,22%

Entre 11-15 anos de atuação – 37,5%

Entre 16-20 anos de atuação – 31,82%

Mais de 21 anos de atuação – 50%

Gráfico 13B - Método de gestão por tempo de atuação



3.14 Forma jurídica

Nesse tópico questionamos os participantes sobre a forma de atuação; como pessoa física ou jurídica.

3.14.1 Análise geral

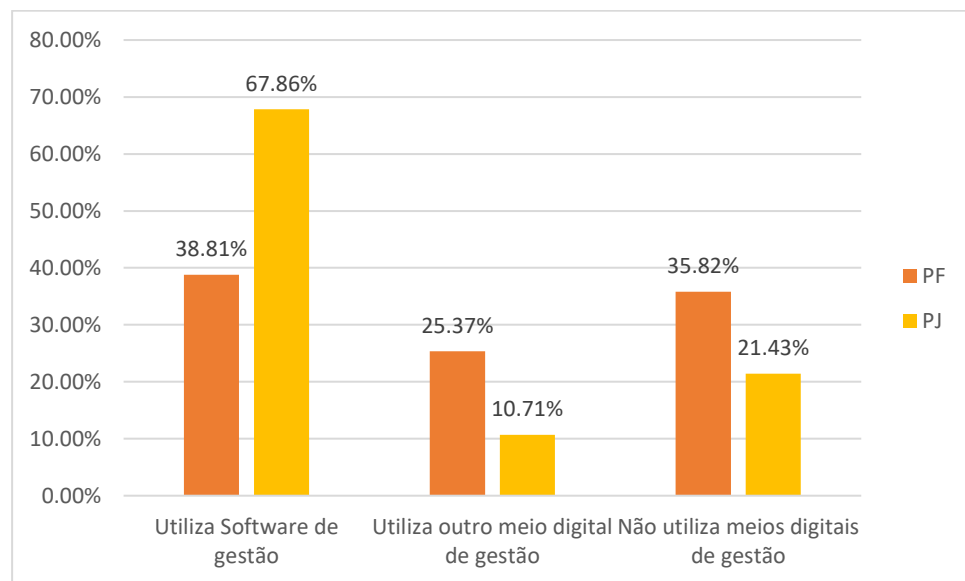
Um total de 70,53% (67) dos participantes atuam como pessoa física e 29,47% (28) afirmaram atuar como pessoa jurídica.

3.14.2 Análise de perfis

Dentre os participantes que atuam como PF, 38,81% (26) se encaixam no perfil I, 25,37% (17) no perfil II e 35,82% (24) no perfil III.

Quanto aos participantes que atuam como PJ, 67,86% (19) estão no perfil I, 10,71% (3) no perfil II e 21,43% (6) no perfil III.

Gráfico 14 - Método de gestão por forma jurídica



3.15 Controle de despesas

O objetivo desse tópico é avaliar se os profissionais participantes separam ou não suas despesas profissionais de suas despesas pessoais.

3.15.1 Análise geral

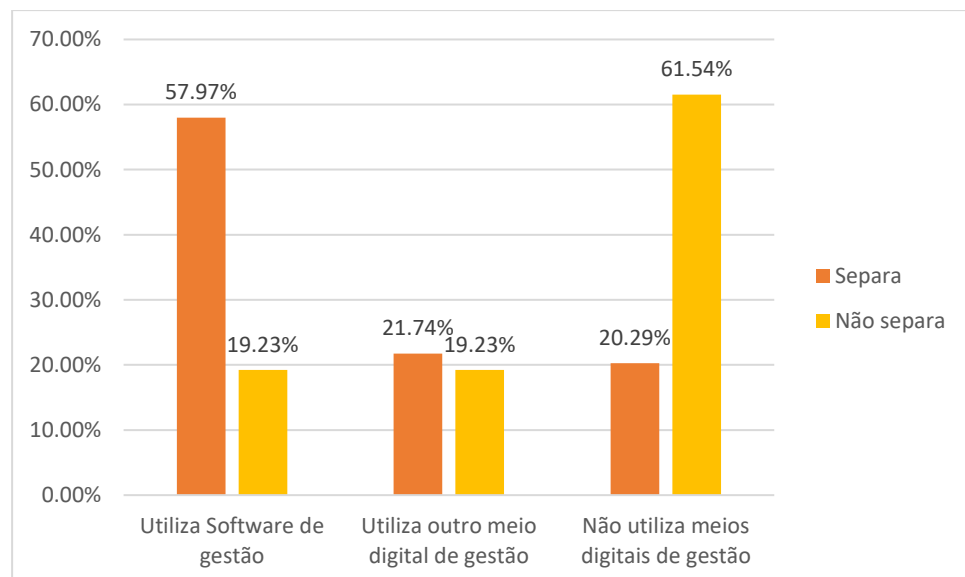
Quanto ao controle de despesas 72,63% (69) dos participantes afirmaram separar suas despesas clínicas e pessoais, 27,37% (26) afirmaram não separar.

3.15.2 Análise de perfis

Dos dentistas que separam suas despesas, 57,97% (40) afirmaram utilizam softwares de gestão, 21,74% (15) utilizam outros métodos digitais e 20,29% (14) gerem suas clinicas manualmente.

Quanto aos dentistas que não separam suas despesas clinicas das despesas pessoais, 19,23% (5) utilizam software de gestão, 19,23% (5) utilizam outros métodos digitais de gestão e 61,54% (16) não utilizam nenhum meio digital de gestão.

Gráfico 15 - Método de gestão por controle de despesas



3.16 Funcionários

Para a realização da análise dos colaboradores foram utilizadas duas perguntas:

Você possui funcionários?

- A) Não
- B) 1 funcionário
- C) 2-5 funcionários
- D) Mais de 5 funcionários

Qual o perfil profissional?

- Secretária

- ACD
- THD

Na segunda questão era possível marcar mais de uma alternativa, os dentistas que possuem apenas um funcionário com múltiplas funções foram instruídos a marcar mais de uma opção.

Foram obtidas 91 respostas válidas, 4 respostas foram invalidadas devido a inconsistências na relação entre as duas questões.

3.16.1 Análise geral

Do universo de respostas válidas, 25,27% (23) dos entrevistados afirmaram não ter funcionários, 48,38% (44) afirmaram possuir apenas 1 funcionário, 21,98% (20) possuem entre 2 e 5 funcionários e 4,4% (4) afirmaram possuir mais de 5 funcionários (Gráfico XVI A). Dos entrevistados 29,41% (20) revelaram possuir apenas um funcionário com acúmulo de funções, todos atuando como secretário e ACD.

Os perfis profissionais presentes nas respostas estão organizados no Gráfico XVI B.

Gráfico 16A - Número de funcionários

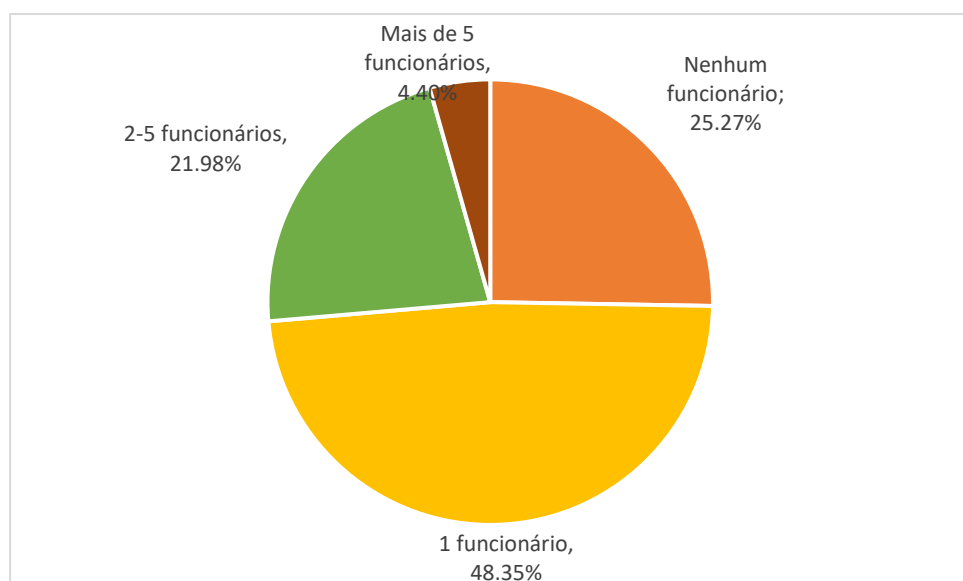
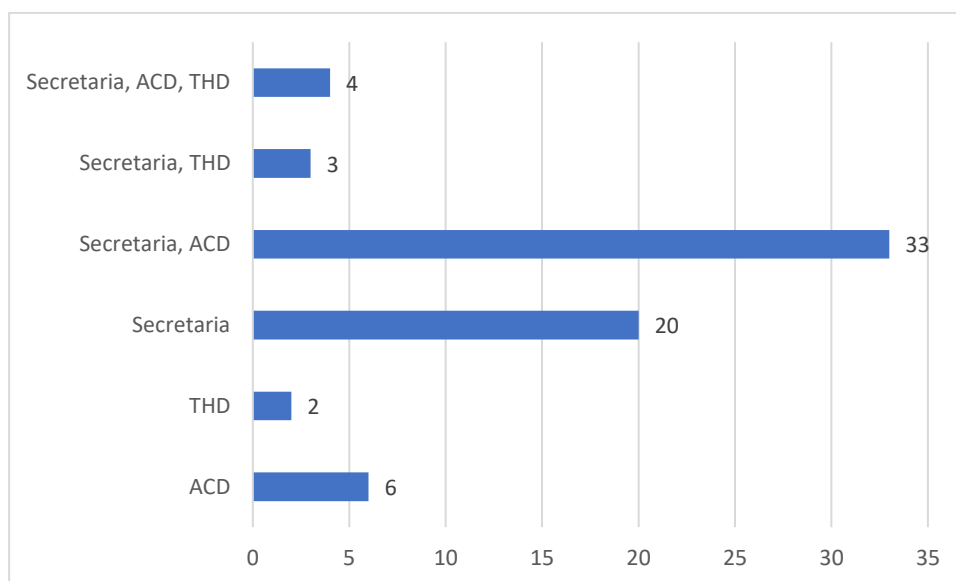


Gráfico 16B - Perfis profissionais dos funcionários

3.16.2 Análise de perfis

Os perfis separados por número de funcionários estão organizados da seguinte forma

Perfil I

Nenhum funcionário – 30,43% (7)

1 funcionário – 38,64% (17)

Entre 2 e 5 funcionários – 75% (15)

Mais de 5 funcionários – 100% (4)

Perfil II

Nenhum funcionário – 21,74% (5)

1 funcionário – 27,27% (12)

Entre 2 e 5 funcionários – 15% (3)

Mais de 5 funcionários – 0% (0)

Perfil III

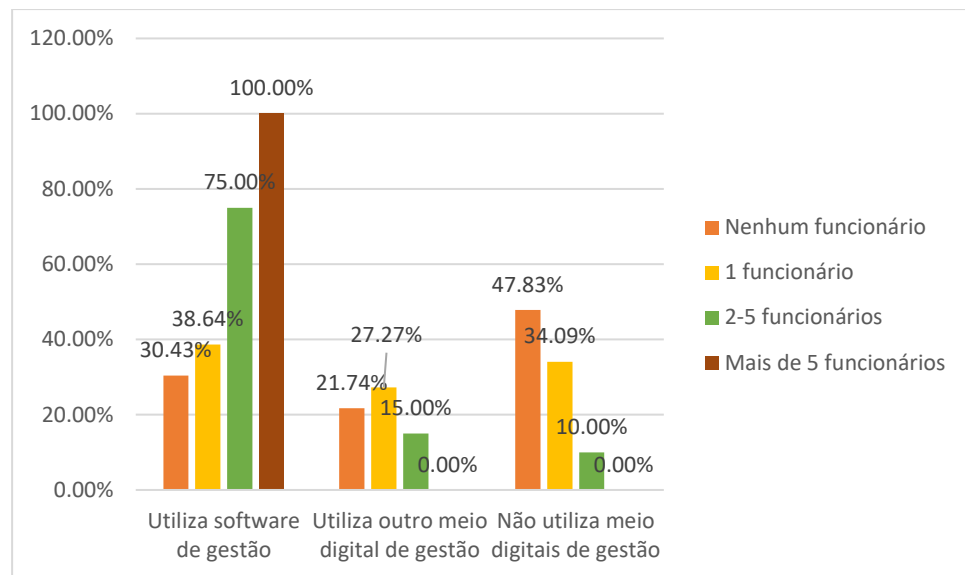
Nenhum funcionário – 47,83% (11)

1 funcionário – 34,09% (15)

Entre 2 e 5 funcionários – 10% (2)

Mais de 5 funcionários – 0% (0)

Gráfico 16C - Método de gestão por número de funcionários



3.17 Controle de estoque

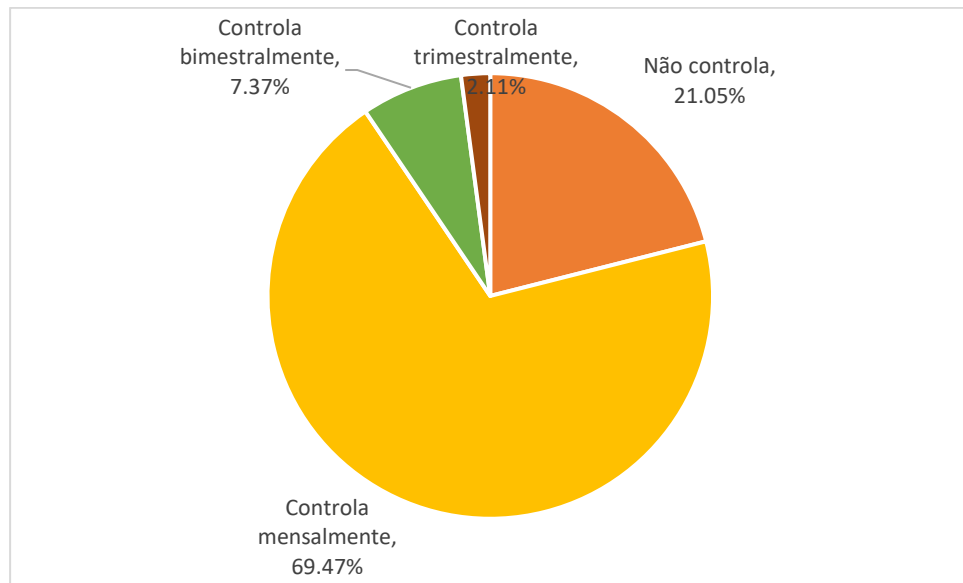
A seguinte questão foi utilizada para coletar os dados quanto ao controle de estoque:

Você controla seu estoque? Faz inventário com que frequência?

- A) Não controlo
- B) Sim, mensalmente
- C) Sim, bimestralmente
- D) Sim, trimestralmente

3.17.1 Análise geral

Sobre o controle de estoque 21,05% (20) dos entrevistados afirmaram não controlar; 2,11% (2) afirmaram realizar o inventário trimestralmente; 7,37% (7), bimestralmente e mensalmente 69,47% (66).

Gráfico 17A - Controle de estoque e inventário

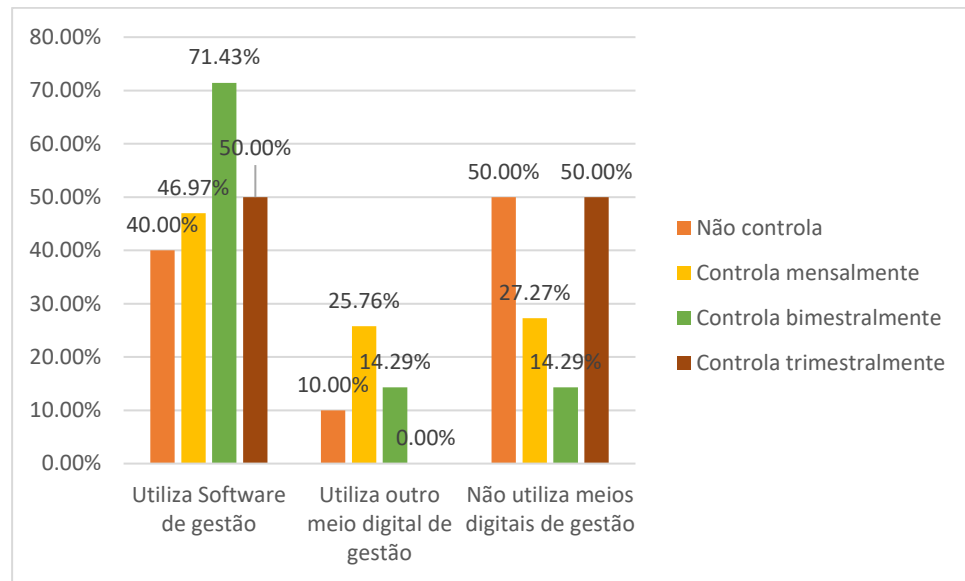
3.17.2 Análise de perfis

Dentre os participantes que não controlam seu estoque 40% (8) utilizam softwares de gestão, 10% (2) utilizam excel ou outro sistema digital não específico e 50% (10) não utilizam métodos digitais de gestão.

Quanto aos dentistas que realizam o inventário mensalmente 46,97% (31) utilizam softwares de gestão específicos para odontologia, 25,76% (17) utilizam outros métodos digitais e 27,27% (18) procedem sua gestão manualmente.

Dos dentistas que controlam bimestralmente 71,43% (5) estão no perfil I, 14,29% (1) no perfil II e 14,29% (1) no perfil III.

Dentro do grupo que realiza seu inventário trimestralmente 50% (1) está no perfil I e 50% (1) no perfil III.

Gráfico 17B - Método de gestão por controle de estoque e inventário

3.18 Fornecedores

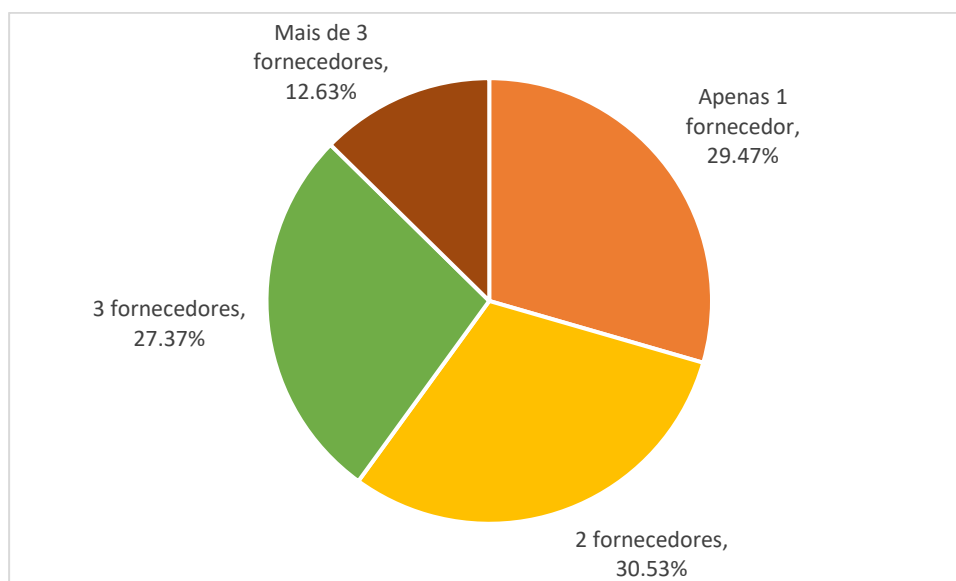
Os dados para essa análise foram retirados da seguinte questão:

Você faz cotação para a compra de seus materiais clínicos?

- A) Não, compro de apenas 1 fornecedor
- B) Sim, com 2 fornecedores
- C) Sim, com 3 fornecedores
- D) Sim, com mais de 3 fornecedores

3.18.1 Análise geral

Quanto ao número de fornecedores 29,47% (28) dos entrevistados compram com apenas 1, 30,53% (29) compram com 2 fornecedores, 27,37% (26) compram com 3 fornecedores e 12,63% (12) compram com mais de 3 fornecedores.

Gráfico 18A - Número de fornecedores dos participantes**3.18.2 Análise de perfis**

Os perfis separados por número de fornecedores estão organizados da seguinte maneira:

Perfil I

Apenas 1 fornecedor – 17,86% (5)

2 fornecedores – 55,17% (16)

3 fornecedores – 53,85% (14)

Mais de 3 fornecedores – 83,33% (10)

Perfil II

Apenas 1 fornecedor – 28,57% (8)

2 fornecedores – 17,24% (5)

3 fornecedores – 19,23% (5)

Mais de 3 fornecedores – 16,67% (2)

Perfil III

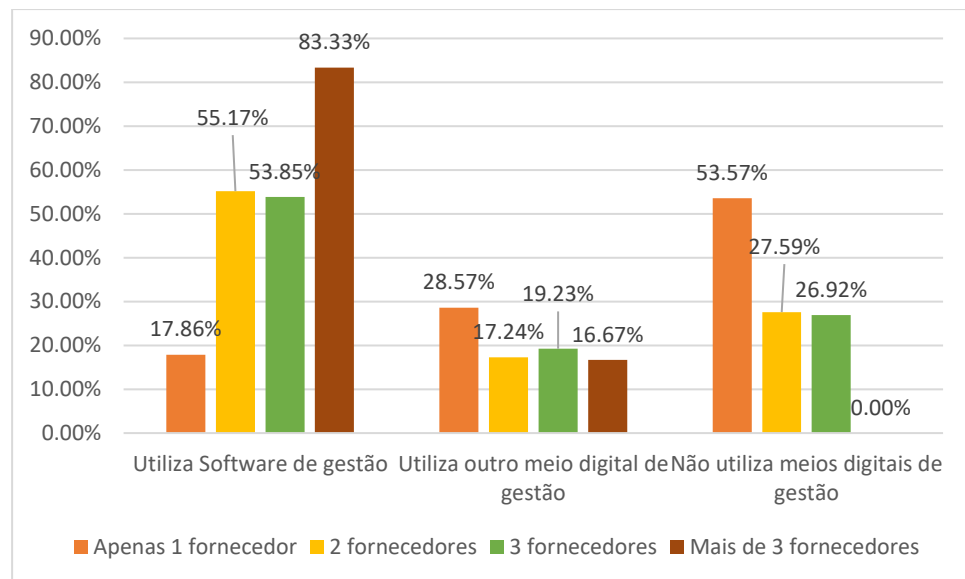
Apenas 1 fornecedor – 53,57% (15)

2 fornecedores – 27,59% (8)

3 fornecedores – 26,92% (7)

Mais de 3 fornecedores – 0% (0)

Gráfico 18B - Método de gestão por número de fornecedores



3.19 Planejamento estratégico

Para essa análise foram utilizadas duas questões. A primeira foi baseada em conceitos do livro “Introdução à administração” de Peter Drucker e teve como objetivo entender quantos participantes conheciam o conceito correto sobre planejamento estratégico. A pergunta utilizada foi a seguinte:

O que você entende por planejamento estratégico?

- A) Técnicas que ajudam a realizar previsões e tomar decisões futuras
- B) Tem como objetivo eliminar os riscos do negócio e garantir um crescimento rápido no curto prazo
- C) É um processo contínuo de tomada de decisões atuais, com riscos calculados, e observação dos resultados
- D) Trata-se de um plano inalterável realizada apenas antes do início do empreendimento

Segundo Drucker a resposta correta é a alternativa C.

A segunda questão teve como objetivo entender se o participante realiza o planejamento de sua clínica. A pergunta utilizada foi a seguinte:

Elabora e revisa o planejamento estratégico da sua clínica com que periodicidade?

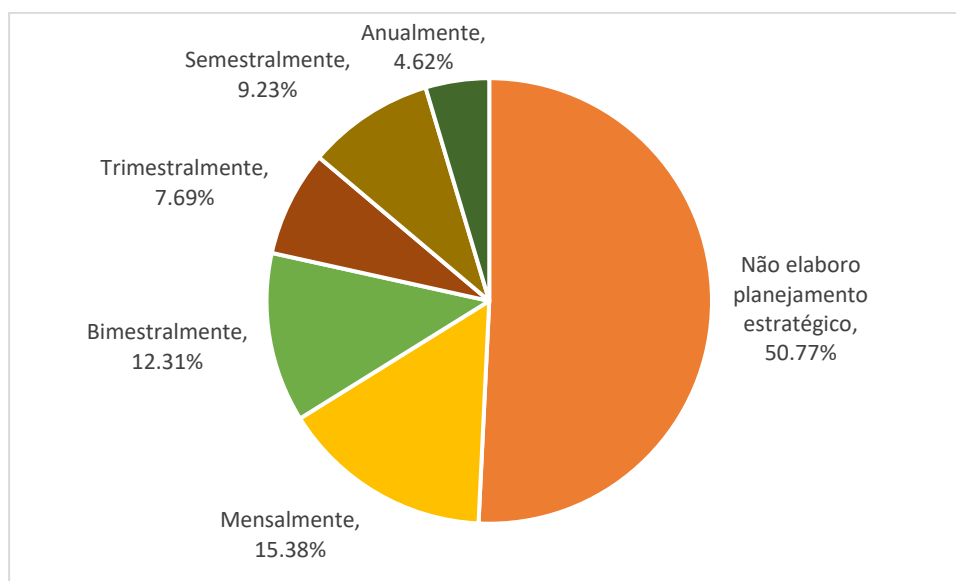
- A) Não elabora planejamento estratégico
- B) Anualmente
- C) Semestralmente
- D) Trimestralmente
- E) Bimestralmente
- F) Mensalmente

3.19.1 Análise geral

Dos entrevistados, 68,42% (65) demonstraram possuir o conceito correto quanto à planejamento estratégico.

Do grupo de 30 participantes que não compreendem corretamente o que significa planejamento estratégico 56,67% (17) afirmaram realizá-lo e 43,33% (13) afirmaram não elaborar nenhum tipo de plano.

Dentro do grupo de 65 participantes que compreendem corretamente o que significa planejamento estratégico; 50,77% (33) não elaboram; 15,38% (10) afirmaram elaborar e revisar seu plano mensalmente; 12,31% (8), bimestralmente; trimestralmente 7,69% (5); 9,23% (6) afirmaram elaborar e revisá-lo semestralmente e 4,62% (3) afirmaram revisá-lo anualmente (Gráfico XIX A). Uma análise mais aprofundada do tema revelou que 18 (54,55%) dos 33 participantes que não elaboram planejamento estratégico mesmo conhecendo seu conceito correto não possuem clínica própria.

Gráfico 19A - Elaboração e revisão do planejamento estratégico

3.19.2 Análise de perfis

No universo de 46 participantes que afirmaram não realizar seu planejamento, independente de conhecer ou não o conceito, 28,26% (13) estão no perfil I, 23,91% (11) no perfil II e 47,83% (22) no perfil III (Gráfico XIX B).

Quanto aos 32 participantes que afirmam realizar seu planejamento estratégico e possuem o conceito correto sobre o tema 78,13% (25) se enquadram no perfil I, 15,63% (5) no perfil II e 6,25% (2) no perfil III (Gráfico XIX C).

Gráfico 19B - Método de gestão de participantes que não realizam planejamento estratégico

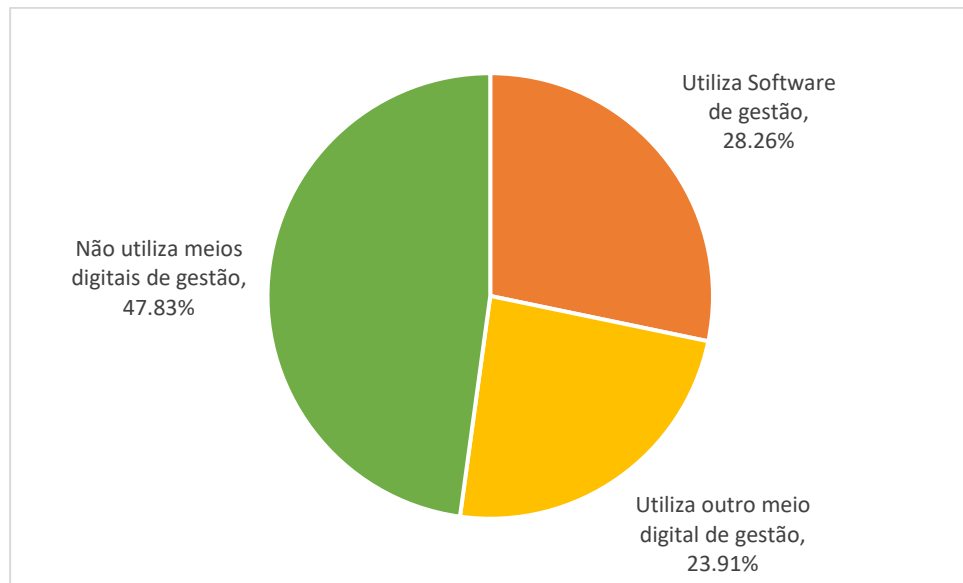
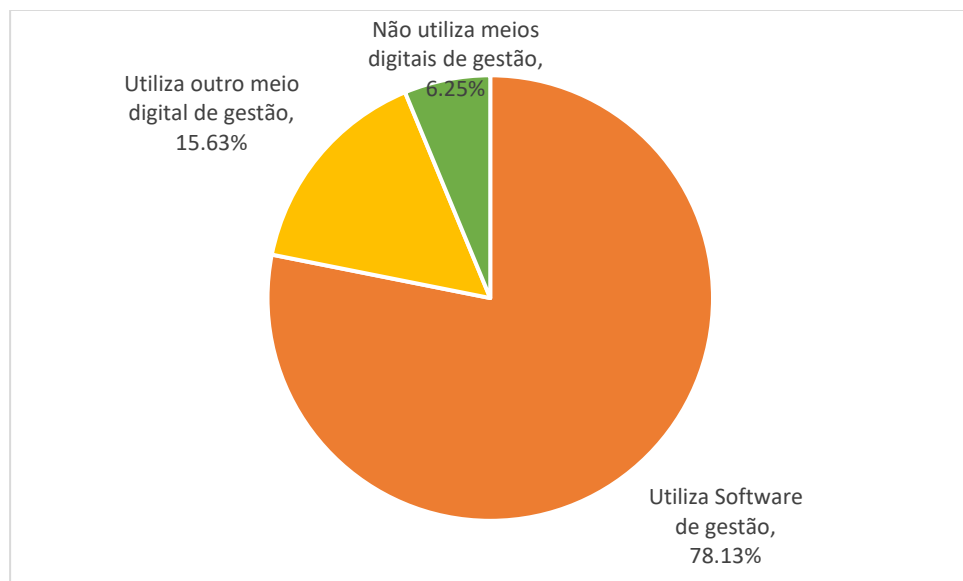


Gráfico 19C - Método de gestão de participantes que realizam corretamente o planejamento estratégico



3.20 Metas

Para essa análise foi utilizado a seguinte questão:

Apura os resultados obtidos com as metas planejadas para o mês?

A) Sim

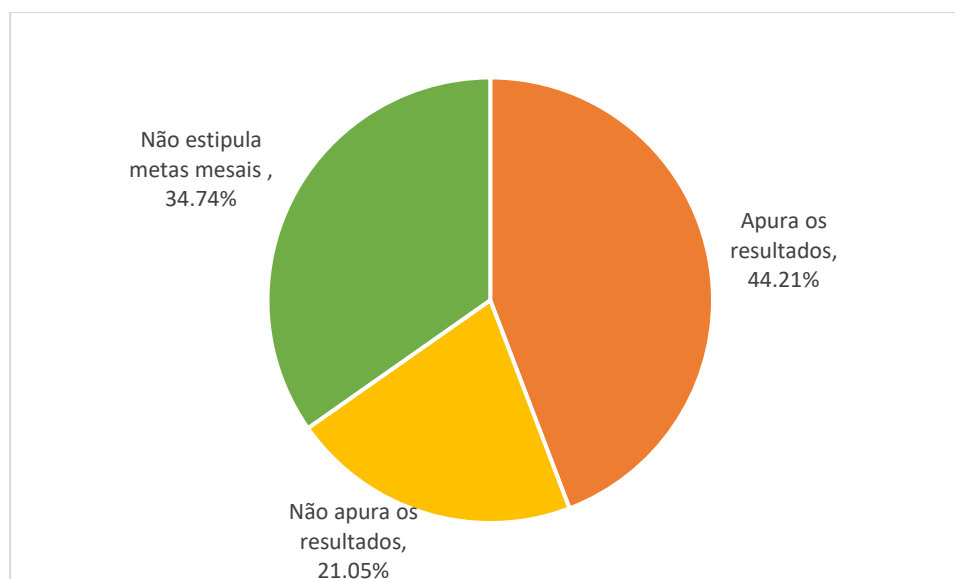
B) Não

C) Não estipulo metas mensais

3.20.1 Análise geral

Do total de participantes 44,21% (42) afirmaram comparar os resultados com as metas do mês, 21,05% (20) afirmaram não apurar os resultados e 34,74% (33) não elaboram nenhum tipo de meta.

Gráfico 20A - Apuração de resultados e metas



3.20.2 Análise de perfis

Os perfis separados por elaboração e apuração de metas estão organizados da seguinte forma:

Perfil I

Apura os resultados – 71,43% (30)

Não apura os resultados – 30% (6)

Não estipula metas – 27,27% (9)

Perfil II

Apura os resultados – 14,29% (6)

Não apura os resultados – 20% (4)

Não estipula metas – 30,3% (10)

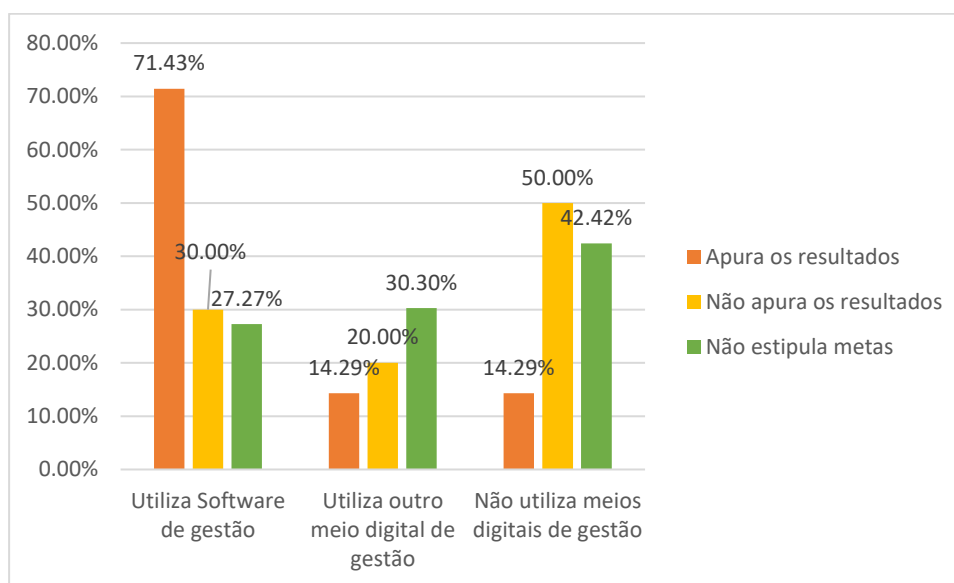
Perfil III

Apura os resultados – 14,29% (6)

Não apura os resultados – 50% (10)

Não estipula metas – 42,42% (14)

Gráfico 20B - Método de gestão por apuração de resultados e metas



4 DISCUSSÃO

A divisão por perfis e análise dos dados obtidos elucidaram aspectos relevantes da relação do cirurgião dentistas com a gestão empresarial, aspectos esses corroborados por outros estudos sobre o tema.

Um trabalho realizado em 2018 na cidade de Santa Cruz do Sul/RS mostra que 45,9% dos participantes utilizam meios digitais de gestão específicos para odontologia, o mesmo trabalho também revelou uma média de faturamento maior em consultórios informatizados (SALIN, 2018). Os dados obtidos na presente pesquisa apontam que 68,42% dos dentistas entrevistados já utilizam algum meio digital de gestão, sendo que 47,37% utilizam softwares específicos.

Quanto às diferenças entre os sexos foi observada uma ligeira preferência do sexo masculino por métodos de gestão de maior eficiência, enquanto o sexo feminino está distribuído de maneira mais uniforme entre os três perfis. Um trabalho realizado por Sousa Junior apontou que 39% dos homens procuraram em algum momento cursos na área de gestão, enquanto apenas 26% das entrevistadas do gênero feminino buscaram por esse tipo de capacitação, uma hipótese é que a menor procura por conhecimento financeiro e administrativo leva as profissionais mulheres à uma gestão menos eficiente de seus empreendimentos, porém mais trabalhos sobre o tema são necessários. Ainda sobre o ensino de conceitos administrativos, em 2018 disciplinas de gestão estavam presentes em apenas 27,83% das instituições de graduação em odontologia (LIMEIRA et al., 2018), um reflexo da falta de estudos formais sobre gestão em saúde foi o levantamento realizado pelo Ministério da Saúde que revelou problemas de gestão como uma das principais causas de ineficiência do SUS segundo prefeitos (BRASIL, 2001), este levantamento é corroborado por Suape et al. (2007) que observaram níveis preocupantes de despreparo quanto à assuntos relacionados a administração em saúde. Apesar da baixa presença de disciplinas sobre gestão, grande parte dos entrevistados administram suas empresas de forma automatizada, principalmente os participantes formados em instituições de ensino públicas.

As perguntas utilizadas para a coleta de dados dos tópicos 3.8 e 3.9 (custo/hora e lucratividade, respectivamente) foram inspiradas em questões do artigo “Honorários Profissionais: Sua importância no contexto odontológico”, nesse trabalho concluiu-se que 42,62% dos profissionais não conhecem seu custo/hora enquanto 57,38% afirmaram conhecer³, os dados aqui analisados apresentam números semelhantes (OLIVEIRA;

OLIVEIRA JUNIOR, 1999). Quando comparamos a lucratividade dos participantes das duas pesquisas não notamos melhoras significativas, no trabalho de Oliveira e Oliveira Junior (1999) 37,14% dos participantes apresentavam prejuízo, enquanto neste 27,03% não lucram em sua operação. É importante frisar que dentre os participantes desta pesquisa que não obtêm lucro, 50% utiliza software de gestão, revelando problemas de desorganização ou inabilidade durante a alimentação do programa com informações.

Quanto aos honorários a pesquisa de Sousa Junior (2019) revela que a maioria (56%) dos dentistas entrevistados não calculam seus honorários por conta própria, o que contrapõe com os dados obtidos, porém as respostas sobre este tema são pouco válidas, um trabalho específico do tema apontou que apenas 3,27% dos dentistas elaboram de forma consistente o valor de seus honorários.

Sobre o estabelecimento e apuração de metas o presente trabalho apresenta resultados mais animadores quando comparado a outras pesquisas, entre os dentistas de São José dos Campos, por exemplo, 69% não apuram se atingiram as metas planejadas para o mês (SOUSA JUNIOR, 2019).

5 CONCLUSÃO

Os dados analisados neste trabalho indicam que os softwares de gestão são ferramentas úteis para uma administração eficiente de clínicas odontológicas, porém ainda se faz necessário uma melhor educação do capital humano sobre o tema. Quando observamos os dados separados por perfil é nítida a vantagem administrativa dos profissionais que utilizam software, porém ao comparar os resultados com pesquisas passadas nota-se pouca evolução nas habilidades de gestão por parte dos profissionais da área odontológica.

REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, A. **Estrutura e análise de balanços: um enfoque econômico-financeiro**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Levantamento sobre a percepção dos prefeitos quanto ao processo de gestão do Sistema Único de Saúde**. 2001. Disponível em: http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/livros/pdf/05_0204_M.pdf. Acesso em: 19 dez. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA (CFO). **Quantidade geral de profissionais e entidades ativas**: 2019. Disponível em: <http://website.cfo.org.br/estatisticas/quantidade-geral-de-entidades-e-profissionais-ativos/>. Acesso em: 19 dez. 2019.

DRUCKER, P. F. **Introdução à administração**. São Paulo: Pioneira, 1984.

LIMEIRA, F. I. R. et al. O ensino de gestão nos cursos de graduação em odontologia no Brasil. **Rev. ABENO**, v. 18, n. 1, p. 161-169, 2018.

OLIVEIRA, A. C. M.; VIOLA, N. V.; DOTTA, E. A. V. Informatização do consultório odontológico. **Rev. Bras. Odontol.**, v. 67, n. 1, p. 56-59, 2010.

OLIVEIRA, R. N.; OLIVEIRA JUNIOR, O. B. Honorários profissionais: sua importância no contexto odontológico. **Odontol. Soc.**, v. 1, N. ½, p. 51-54, 1999.

SALIN, V. **Ferramentas para empreender e inovar em uma gestão de sucesso na odontologia**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Odontologia) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2018.

SAUPE, R. et al. Avaliação das competências dos recursos humanos para a consolidação do Sistema Único de Saúde no Brasil. **Texto Contexto Enferm.**, v. 16, n. 4, p. 654-661, 2007.

SOUSA JUNIOR, W. A. **Gestão de clínica odontológica: a capacitação para a utilização de tecnologias e ferramentas de gestão aplicadas à clínica odontológica**. 2019. Dissertação (Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia) – Instituto de Ciência e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, São José dos Campos, 2019.