

**O CIRURGIÃO DENTISTA ATUANDO NO EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE
CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS PRIVADAS**

**THE DENTAL SURGEON WORKING IN ENTREPRENEURSHIP AND MANAGEMENT OF PRIVATE
DENTAL CLINICS**

Cássia dos Santos Ramos

GRADUANDA DO CURSO DE ODONTOLOGIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO SÃO JOSÉ.

Izabelle Toledo do Nascimento

GRADUANDA DO CURSO DE ODONTOLOGIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO SÃO JOSÉ.

Rosa Maria Jardim Rodrigues

PROFESSORA DA DISCIPLINA DE PERIODONTIA DA UNI SÃO JOSÉ. ESPECIALISTA EM PRÓTESE DENTÁRIA. MESTRE E DOUTORA EM PERIODONTIA.

RESUMO

Para Schumpeter, o empreendedor possui a responsabilidade pela realização de novas combinações. O empreendedorismo tem o significado de ter a competência de executar, detectar complicações, resolver uma dificuldade ou situação complexa, essa palavra é usada no campo empresarial e constantemente está relacionada com a criação de empresas ou produtos novos. Empreender não é somente começar um negócio é necessário assumir uma gestão que aumente as chances de sucesso. A gestão é a ação que tem como início essencial estimular a colaboração, incentivar a independência e a sensatez dos funcionários. Na odontologia, empreender é abrir um negócio particular para prestar atendimento focando em uma única especialidade da odontologia, ou disponibilizando diversos tipos de tratamentos e serviços no mesmo estabelecimento, como acontece com as clínicas odontológicas, não é uma área de desempenho sozinho. É de extrema importância uma boa equipe para colaborar com a gestão e o atendimento da clínica e executar o planejamento e a estruturação das bases dela para escolher os profissionais que se alinhem com o sistema de trabalho que você quer adotar. No presente trabalho o objetivo geral proposto foi pesquisar uma nova visão do mercado de trabalho para os estudantes do curso de odontologia. Apresentando condutas para os graduandos do curso de odontologia que o cirurgião dentista é capaz de promover a gestão da sua clínica odontológica privada e, além disso, demonstrar maneiras para que se venha ter uma excelente administração, gestão de marketing e principalmente fidelização dos pacientes, buscando sucesso em sua carreira profissional.

Palavras-chave: Empreendedorismo, Gestão, Clínica privada.

ABSTRACT

For Schumpeter, the entrepreneur has the responsibility for creating new combinations. Entrepreneurship has the meaning of having the ability to execute, detect complications, resolve a difficulty or complex situation. This word is used in the business field and is constantly related to the creation of new companies or products. Entrepreneurship is not just about starting a business, it is necessary to take on management that increases the chances of success. Management is the action whose essential beginning is to stimulate collaboration, encourage the independence and wisdom of employees. In dentistry, entrepreneurship is opening a private business to provide care focusing on a single specialty of dentistry, or providing different types of treatments and services in the same establishment, as with dental clinics, it is not an area of performance alone. It is extremely important to have a good team to collaborate with the management and service of the clinic and carry out the planning and structuring of its bases to choose professionals who align with the work system you want to adopt. In the present work, the proposed general objective was to research a new vision of the job market for dentistry students. Presenting conduct for dentistry graduates that the dental surgeon is capable of promoting the management of his private dental clinic and, in addition, demonstrating ways to have excellent administration, marketing management and mainly patient loyalty, seeking success in your professional career.

Keywords: Entrepreneurship, Management, Private clinic.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A administração na área da saúde está saindo da predominância de sua atuação na dimensão pública, abrindo espaços cada vez mais significativos na esfera privada. Considerando esse novo cenário se faz necessário melhorar os processos de gestão no que diz respeito a sua eficiência e qualidade, visto que a competitividade passa a ser um fator relevante na sobrevivência dessas organizações (RIBAS; SIQUEIRA, BINOTO, 2010).

Entre as características comuns aos empreendedores: apresentam tenacidade, capacidade de tolerar ambiguidades e incerteza, fazem bom uso de recursos, correm riscos moderados, são imaginativos, voltam-se para resultados (FILION, 2000).

Em consonância com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para o curso de graduação em Odontologia que foram definidas em 2002 pelo Conselho Nacional de Educação do Ministério da Educação, com o intuito de mudar o perfil dos novos profissionais apontam, como habilidades e competências gerais necessárias para o exercício da profissão, o compromisso com a saúde e a atualização com a ética e a cidadania, além do desenvolvimento da capacidade de liderança, gerenciamento e comunicação. Tudo isso em um processo educativo que considere a integração curricular como estratégia para a formação de um profissional generalista, humanista, ético, crítico e reflexivo, que seja capaz de atuar em todos os níveis de atenção à saúde, com base no rigor técnico e científico (FERREIRA e cols., 2013).

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. O CIRURGIÃO DENTISTA ATUANDO NO EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS PRIVADAS.

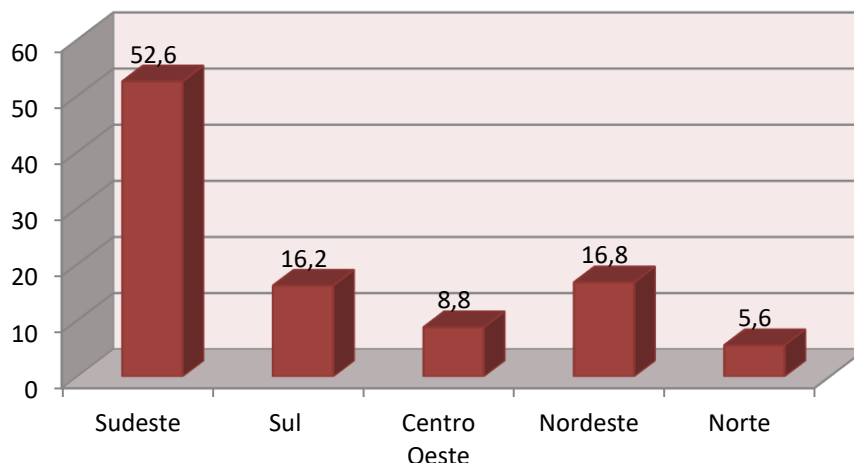
O empreendedorismo é algo que está presente na vida da sociedade há muitos anos. No livro “Capitalismo, Socialismo e Democracia” escrito em 1942 pelo economista Joseph Schumpeter, ele associa o empreendedorismo ao desenvolvimento econômico da sociedade. Segundo Joseph, o empreendedorismo era responsável por realizar o processo de desconstrução criativa.

De acordo com o site G4 Educação, a gestão é um conjunto de princípios relacionados as funções de planejar, organizar, dirigir e controlar uma companhia, consistindo em trabalhar com recursos disponíveis para atingir os objetivos esperados com o mínimo de despesas em que podemos observar que caminha lado a lado com o empreendedorismo. Logo conclui-se que ambos são a base para o início de qualquer empresa.

Após o engajamento da empresa no mercado é necessário lançar mão de estratégias para mantê-la em evidência, tornar-se referência para seus consumidores, principalmente quando se trata de um ramo onde há uma saturação no mercado, como as clínicas/consultórios odontológicos. De acordo com a atualização feita no ano de 2020

pelo CFO (Conselho Federal de Odontologia) existem 331,502 dentistas com CRO ativo no Brasil. Desmembrando esse número nas 5 regiões do Brasil temos um cenário demonstrado no gráfico 01.

Gráfico 01 – Ilustração do desmembramento de dentista por região.



Fonte: CFO (Conselho Federal de Odontologia).

Como vimos acima, podemos afirmar com esses dados, que a região Sudeste concentra o maior número de dentistas no país e, em meio a esse grande número de profissionais qualificados, ser bom no que faz não se torna suficiente para alcançar o sucesso. Estratégias para se destacar são muito bem-vindas, investir em ferramentas de marketing é primordial quando se trata de gestão e empreendedorismo.

Tais ferramentas tornaram-se grandes aliadas das empresas na promoção de uma imagem pública mais moderna e confiável ajudando assim na captação de pacientes.

2.2. MARKETING NA ODONTOLOGIA.

O marketing, que já foi visto pelos profissionais de saúde como algo que poderia desacreditar os profissionais desse mercado, hoje serve para aproximar os pacientes dos dentistas. Isso se deve, principalmente, ao surgimento de estratégias que diferem do marketing tradicional, aquele mais invasivo, que vem perdendo efeito. Em seu lugar, surgem estratégias focadas em atrair os pacientes de maneira menos desagradável, tirando dúvidas e construindo uma relação de confiança como o Marketing digital, por exemplo.

Uma das táticas de marketing é ter uma página no Google meu negócio. Uma ferramenta que permite que empresas locais sejam encontradas nos resultados de busca do Google e também no Google Maps, o paciente terá

acesso a informações como endereço, horário de funcionamento, serviços oferecidos e imagens do consultório. Isso facilita a vida do paciente e dá mais visibilidade ao seu consultório. É a presença básica que um dentista deve ter na internet, de acordo com o site Resultados Digitais.

Outra forma de marketing bastante acessível é explorar as redes sociais ao seu favor, como lançar mão dos blogs, perfis de Instagram e Facebook onde o profissional forneça material como incentivo para que o cliente procure o serviço completo.

Saber gerir um consultório e ter noções financeiras e jurídicas é essencial para manter um negócio de pé, porém observamos que tais assuntos não são abordados durante a vida acadêmica dos profissionais, o que seria uma preparação para o mercado de trabalho, dando mais opções para aqueles que estão iniciando sua vida profissional. A não abordagem desses assuntos impossibilita o desenvolvimento da visão autônoma e empreendedora dos graduandos.

De acordo com Caproni, na Odontologia se pode obter o sucesso profissional considerando os cinco “P”: ponto, pessoal, preço, produto e promoção. Tais itens, de maneira geral, resumem a forma de se fazer marketing odontológico se baseando em tudo aquilo que pode ser oferecido pelo profissional ao paciente.

O ponto é a localização do consultório, considerando as especificidades do imóvel (térreo, sobreloja ou andares superiores), estacionamento ou vagas em garagem, conforto e higiene da clínica, comodidades disponíveis, ambientes saudáveis e adequados.

No pessoal, destaca-se a equipe auxiliar e a execução de suas funções, o atendimento do paciente, o relacionamento profissional entre cirurgião-dentista e equipe, a educação, a qualidade de serviços terceirizados e a sua pontualidade.

O preço não envolve apenas o valor cobrado pelo serviço, mas também as formas de pagamento oferecidas ao paciente, a flexibilidade com as datas do pagamento, as vantagens que se podem prestar a outro membro da família, por exemplo.

Como produto, o procedimento odontológico é demonstrado, o qual envolve aspectos estéticos e funcionais, durabilidade e resistência, respeitando o que foi previamente acordado segundo o planejamento inicial, satisfação do paciente com o resultado do tratamento e solução dos problemas apresentados.

Para finalizar, promoção pessoal é tudo o que pode conduzir ao conhecimento dos clientes sobre o profissional, tais como realização de cursos de pós-graduação e palestras, participação em congressos e cursos, em entidades de classe ou assistenciais, organização de eventos e outros.

Existem algumas possibilidades para utilizar as técnicas do marketing na odontologia, uma delas é a divulgação ou propaganda, que pode ser usada para fidelizar os pacientes e divulgar a qualidade dos trabalhos realizados, possibilitando o aumento da quantidade de clientes.

2.3. TIPOS DE MARKETING ODONTOLÓGICO

- Marketing Interno: pode ser realizado com recursos presentes no próprio consultório odontológico, por meio de apresentação de vídeos, recursos de imagenologia, exposição do logotipo impressos em diferentes áreas do consultório, bem como da qualidade do atendimento e tratamento oferecidos ao paciente pela equipe que acaba despertando o interesse dos pacientes.
- Marketing Externo: Excede a área de atuação profissional para além do consultório. Os recursos desse tipo abrangem a divulgação através de revistas, anúncios em jornais outdoors e websites, folhetos, carta ao profissional indicador e aos pacientes, entrevistas e participação em eventos sociais e científicos.
- Marketing de Relacionamento: Está relacionado ao excelente atendimento ao paciente, o que leva a sua lealdade ao profissional. É preciso criar uma relação de confiança e fidelidade com seus pacientes. Por isso, o mais desafiador deste marketing odontológico é que ele exige um grande carisma do profissional.
- Marketing Social: Promove ideias, atitudes e comportamentos. O engajamento do cirurgião-dentista em projetos sociais que colabore de forma ética com comunidades desfavorecidas socioeconomicamente, oferecendo assistência de qualidade e respeito. Este tipo de ação não somente promove o acesso das pessoas à saúde, mas torna os profissionais mais envolvidos com a comunidade.

2.4. HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O CIRURGIÃO-DENTISTA

De acordo com o parecer do Conselho Nacional de Educação/Câmara de Educação Superior (CNE/CES) Nº 803/2018 do capítulo II, aprovado em 5 de dezembro de 2018 que constitui as diretrizes curriculares nacional do curso de Odontologia, a gestão em saúde faz parte das competências gerais que precisam ser desenvolvidas nos estudantes. O cirurgião-dentista deverá ter em sua graduação uma formação generalista que tem por objetivo dotar o profissional dos conhecimentos requeridos para o exercício das seguintes competências e habilidades gerais, como: tomada de decisões, liderança e gestão em saúde.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo sobre o empreendedorismo demonstra que a prática profissional pode ocorrer independente da circunstância, uma vez que o papel dele é encontrar resultados mais satisfatórios pelas melhores formas de adaptações. Logo, há maneiras para melhorar o futuro do mercado de trabalho da odontologia, entretanto é necessário mudanças na grade curricular dos cursos e estudos sobre a situação do mercado de trabalho em cada região despertando ideias que ajudem a todos.

O empreendedorismo expôs que uma gestão de sucesso na odontologia não viria apenas de princípios já criados e pensados por alguém. Esta revisão de literatura constatou que existe pouca produção sobre o setor da gestão na odontologia. Dessa forma, parece sugestivo que o sucesso pode ser obtido através da introdução de boas e novas ideias obtendo soluções justas e éticas para as diferentes situações negativas relacionadas ao mercado de trabalho e outros problemas enfrentados pela profissão.

Entre as várias condições para o sucesso, resalta-se a autossuficiência do profissional, sendo o próprio incentivado a aperfeiçoar tais habilidades no ambiente acadêmico, aprendendo a criar ideias e questionamentos próprios, contudo fundamentados em conhecimentos adquiridos, obtendo soluções para as diferentes situações adversas do mercado de trabalho.

Portanto, esse trabalho contribuiu para identificar e construir um referencial teórico sobre o tema de empreendedorismo na Odontologia, trazendo visões de autores para o campo da discussão e dos conceitos importantes que foram abordados sobre o tema, reconhecendo a deficiência de material na área, mas também novas ideias para serem pesquisadas e aplicadas para possibilitar um melhor cenário no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

ACODONTOLOGIA. **1970/2020 - A Odontologia Brasileira em Números.** Disponível em: <https://www.acodontologia.com.br/noticias/346-1970-2020-a-odontologia-brasileira-em-numeros>. Acesso em: 12 out. 2022.

AIDAR, M. M. Empreendedorismo. **Revista Administração Empresarial**, v. 3, n. 44, p.126-126, set. 2004. Acesso em 17 abr. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação/Câmara de Educação Superior. **Parecer CNE/CES, n. 803/2018.** Distrito Federal: Ministério da Educação, 05 dez. 2018. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/133/o/Parecer_CNE-CES_803-2018_DCN_ODONTO.pdf. Acesso em: 24 out. 2022.

CANAL DO EMPREENDEDOR. **Empreendedorismo na Odontologia: Quais as 4 Oportunidades?.** Disponível em: http://canaldoempreendedor.com.br/e_mpreendedorismo-na-odontologia/. Acesso em: 4 out. 2022.

CEMOI CENTRO MULTIDISCIPLINAR DE ODONTOLOGIA INTENSIVA. **Confira 10 dicas para a gestão do consultório odontológico.** Disponível em: <https://www.cemoi.com.br/confira-10-dicas-para-a-gestao-do-consultorio-odontologico/>. Acesso em: 7 jun. 2022.

CURY, Augusto Jorge. **Dez leis para ser feliz: ferramentas para se apaixonar pela vida.** Rio de Janeiro: Sextante, 2003. 36 p. Acesso em 17 abr. 2022.

DENTALOFFICE. **Gestão na odontologia: porque estudantes precisam aprender gestão na faculdade?.** Disponível em: <https://www.dentaloffice.com.br/gestao-na-odontologia/>. Acesso em: 20 set. 2022.

DOLABELA, F. **O Segredo de Luísa.** Rio de Janeiro: Sextante, 2008. Acesso em 16 abr. 2022.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios.** Rio de Janeiro: Campos, 2001.

FERREIRA, N. P.; FERREIRA, A. P.; FREIRE, M. C. M. **Mercado de trabalho na Odontologia: contextualização e perspectivas.** Revista de Odontologia da UNESP, Araraquara, v. 42, n. 4, p. 304-309, jul-ago, 2013.

FILION, Louis Jacques. **EMPREENDEDORISMO E GERENCIAMENTO: processos distintos, porém complementares.** Rae Light, São Paulo, v. 7, n. 3, p.2-7, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v40n3/v40n3a13>. Acesso em: 11 out. 2022.

GESTÃO DA CLÍNICA. **Como definir a comissão paga aos dentistas da sua clínica?.** Disponível em: <https://gestaodaclinica.com.br/como-definir-a-comissao-paga-aos-dentistas-da-sua-clinica/>. Acesso em: 25 ago. 2022.

G4 EDUCAÇÃO. **O que é gestão? Conheça os principais tipos e metodologias.** Disponível em: <https://g4educacao.com/portal/o-que-e-gestao/>. Acesso em: 11 mar. 2022.

IMED. **Odontologia: o que faz do Brasil uma referência mundial?** Disponível em: <https://imed.edu.br/Comunicacao/Noticias/odontologia--o-que-faz-do-brasil-uma-referencia-mundial->. Acesso em: 7 jun. 2022.

LEMOS, V. H. C. **Conhecimento de odontólogos sobre o marketing e suas necessidades para o sucesso de consultórios odontológicos do estado de Sergipe.** TCC (Graduação em Odontologia) – Faculdade de Odontologia, Centro Universitário AGES. Bahia, p. 31. 2021.

MACHADO, H. P. V.; GIMENEZ, F. A. P. **Empreendedorismo e Diversidade: Uma Abordagem Demográfica de Casos Brasileiros.** In: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE 52 EMPREENDEDORISMO E GESTAO DE PEQUENAS EMPRESAS, 1., 2000, Maringá. Anais... Maringá, 2000. Acesso em 16 abr. 2022.

ODONTOCLINIC. **Empreendedorismo na odontologia:** Disponível em: <https://empreenda.odontoclinic.com.br/empreendedorismo-odontologia/>. Acesso em: 10 mar. 2022.

PARANHOSI, L. R. *et al.* **Implicações éticas e legais do marketing na Odontologia.** *Revodonto*, São Carlos - SP, v. 8, n. 2, p. 219-224, out./2010. Disponível em: http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-56852011000200015&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 12 set. 2022.

REPOSITORIO. **Empreendedorismo, gestão e Marketing no consultório odontológico privado: revisão crítica (2021).** Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/003063186>. Acesso em: 11 out. 2022.

RESULTADOSDIGITAIS. **Como fazer marketing para dentistas? Dicas práticas para atrair mais pacientes.** Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/marketing-para-dentistas/>. Acesso em: 8 nov. 2022.

RIBAS, Marcia Andréa; SIQUEIRA, Elisabete Stradiotto; BINOTTO, Erlaine. **O desafio da gestão para profissionais da odontologia.** ENGEP, São Paulo, 30, n.1, p.1-13, out, 2010.

RUNRUN.IT. **O que é gestão? Tudo o que você sempre quis saber para ser um bom líder.** Disponível em: <https://blog.runrun.it/o-que-e-gestao/>. Acesso em: 11 mar. 2022.

SALES, M.; VALLIM, C. R.; BARCELLOS, S. S.; FIORIN, I. **Gestão de consultórios e clínicas odontológicas na cidade de Vitória: um mapeamento para entender as necessidades dos gestores.** Anais do Congresso Brasileiro de Custos – ABC. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/4006>. Acesso em: 19 abr. 2022.

SANAR. **Competências: habilidades e atitudes do cirurgião dentista um imperativo social, ético e científico.** Disponível em: <https://www.sanarsaude.com/portal/residencias/artigos-noticias/colonista-odontologia-competencias-habilidades-e-atitudes-do-cirurgiao-dentista-um-imperativo-social-etico-e-cientifico>. Acesso em: 23 set. 2022.

SANAR. **Marketing no âmbito odontológico.** Disponível em:
<https://www.sanarsaude.com/portal/carreiras/artigos-noticias/colunista-odontologia-marketing-no-ambito-odontologico>. Acesso em: 7 nov. 2022.

SANTOS, P. A. **Empreendedorismo no âmbito clínico odontológico.** TCC (Graduação em Odontologia) – Faculdade de Odontologia, Centro Universitário Unifacvest. Santa Catarina, p. 50. 2021.

SEBRAE. **Mas afinal, o que é empreendedorismo?** Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/blog/o-que-e-empreendedorismo>. Acesso em: 10 mar. 2022.

SIGNIFICADOS. **O que é o empreendedorismo:** Disponível em:
<https://www.significados.com.br/empreendedorismo/>. Acesso em: 10 mar. 2022.