

## GESTÃO DE CLIENTES EM ODONTOLOGIA

Amanda Trindade de Faria Filgueiras<sup>1</sup>

Marco Antônio Lopes Athadeu<sup>1</sup>

Maria Luiza Stoupa de Sá<sup>2</sup>

[trindadeamanda@hotmail.com](mailto:trindadeamanda@hotmail.com)

**ÁREA DE CONHECIMENTO:** Ciências Sociais Aplicadas

**PALAVRAS-CHAVE:** gestão de clientes, gestão em odontologia, gestão em agendamentos.

### INTRODUÇÃO

Os serviços prestados pelos profissionais da Odontologia estão ligados ao processo saúde-doença em seus diferentes níveis de atenção, com ações de prevenção, recuperação da qualidade de vida e estética. Entretanto, os profissionais da área devem organizar-se como empresas, desenvolver conhecimentos e habilidades para atender os clientes com excelência. A prestação de serviços com qualidade por toda a equipe passa a ser um desafio tão importante quanto ao adequado procedimento clínico. O mau gestor, além de prejudicar seus clientes, colaboradores e sociedade, influencia aspectos que impactam a qualidade de vida dos agentes organizacionais (RIBAS *et al.*, 2010). Segundo o SEBRAE (2020), o empreendedor tem como o papel fundamental visualizar uma situação futura, planejar e monitorar a realização dessa situação desejada, mobilizar recursos, ser um agente de agregação e inspiração, revitalizar negócios e, principalmente, inovar, sendo que as maiores causas de falência de empresas são devidas à falta de planejamento prévio, gestão empresarial e o comportamento do empreendedor (SEBRAE, 2014). Tontini e Santana (2007) apontam que a satisfação está relacionada através do conjunto de características sejam elas explícitas e implícitas. É importante descobrir como o desempenho dos diferentes atributos está relacionado à satisfação dos clientes. Assim, objetivou-se com este trabalho avaliar dados referentes ao agendamento de consultas e o absenteísmo na clínica de odontologia da Faculdade Univértix.

### METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa descritiva de abordagem quantitativa realizada na clínica de Odontologia da Faculdade Univértix. Foram avaliados dados referentes ao agendamento das consultas, o número de pacientes que compareceram e os ausentes. Os dados foram obtidos a partir aplicativo Controle ODONTO® utilizado pela clínica. O período avaliado foi de 17 de fevereiro de 2020 e 17 de março de 2020. Os resultados foram organizados e apresentados por estatística descritiva.

### RESULTADOS E DISCUSSÕES

No período avaliado foram realizados 424 agendamentos, destes 396 clientes

---

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Odontologia – Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó.

<sup>2</sup> Graduada em Odontologia pela Faculdade de Odontologia de Governador Valadares - Universidade Vale do Rio Doce - UNIVALE -. Periodontista, SOBRAIMO - Implantodontista - Pós Graduada em Docência do Ensino Superior , UNIVÉRTIX - Professora e Coordenadora do curso de Odontologia da Faculdade UNIVÉRTIX

compareceram para atendimento (93,40%). O resultado de ausências foi considerado aceitável (6,60%), pois de acordo com o aplicativo utilizado, resultados acima de 7% estão associados a problemas na gestão. Contudo, esse resultado merece atenção por estar bem próximo deste valor. Segundo Avila (2012), uma das contribuições da confirmação do agendamento na véspera do atendimento é a diminuição do absenteísmo. Um estudo realizado por Bender (2010) constatou que o aumento do absenteísmo no atendimento, impacta em uma possível complicação do quadro de saúde do usuário, interferindo na continuidade do seu tratamento.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante ressaltar que a gestão e a atenção nos agendamentos são inseparáveis, e necessárias entender o trabalho em rede como uma engrenagem produtora de articulações e ações complementares, que tem como objetivo facilitar o acesso dos usuários ao serviço de saúde.

### REFERÊNCIAS

AVILA, Marla Andréia Garcia de; BOCCHI, Silvia Cristina Mangini. Confirmação de presença de usuário á cirurgia eletiva por telefone como estratégia para reduzir o absenteísmo. **Revista Escola Enfermagem USP**, Botucatu, SP, v.47, n.1, p.1-5, Jul, 2013.

BENDER, Anemarie da Silveira; MOLINA, Leandro Ribeiro; MELLO, Ana Lúcia Schaefer Ferreira de. Absenteísmo na atenção secundária e suas implicações na atenção básica. **Revista Espaço para a Saúde**, Londrina, v. 11, n. 2, p. 56-65, jun. 2010.

ODONTOLOGIA, Conselho Federal. Quantidade Geral de Profissionais e Entidades Ativas. Brasília, 09 abr. 2020. Disponível em: <https://website.cfo.org.br/estatisticas/quantidade-geral-de-entidades-e-profissionais-ativos/>. Acesso em: 09. Abr.2020.

PADILHA, Luciene Silvério. **Processo de implantação do acolhimento com classificação de risco no setor de urgências da clínica de odontologia da uem**. Orientador: Mirian Marubayashi Hidalgo. 2012. 102 f. Dissertação (Mestrado em Odontologia Integrada) – Faculdade de Odontologia, Universidade Estadual de Maringá, Maringá, 2012.

RIBAS, Marcia Andréa; SIQUEIRA, Elisabete Stradiotto; BINOTTO, Erlaine. O desafio da gestão para profissionais da odontologia. **XXX encontro nacional de engenharia de produção**. São Carlos - SP. Abepro, 2010. p. 1-13. 12 a 15 out. 2010.

SEBRAE. **O papel do empreendedor**. Módulo III Unidade I. São Paulo. Disponível em: <https://eadlms.sebrae.com.br/main/novosebrae/training/classroom/class/30022?topic=35398>. Acesso em :09 abr. 2020.

SEBRAE. **Causa Mortis: O sucesso e o fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida**. São Paulo, Jul. 2014. Disponível em: [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Anexos/causa\\_mortis](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Anexos/causa_mortis)

2014.pdf. Acesso em: 19 mar. 2020.

TONTINI, G.; SANT´ANA, J. A. Identificação de atributos críticos de satisfação em um serviço através da análise competitiva do gap de melhoria. **Gestão & Produção**. São Carlos – SP. v.14, n.1, p.43-54, 2007.

ANAIS

**XIII FAVE**

Forum Acadêmico da Faculdade Vértice-UniverTix

ISSN - 21787301