

**UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL**  
**CURSO DE ODONTOLOGIA**

Vanessa Salin

**FERRAMENTAS PARA EMPREENDER E INOVAR EM UMA GESTÃO DE**  
**SUCESSO NA ODONTOLOGIA**

Santa Cruz do Sul  
2018

Vanessa Salin

**FERRAMENTAS PARA EMPREENDER E INOVAR EM UMA GESTÃO DE  
SUCESSO NA ODONTOLOGIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Odontologia da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC) como requisito parcial a para obtenção do título de Cirurgiã-Dentista.

Orientador: Prof. Me. Juliano Müller

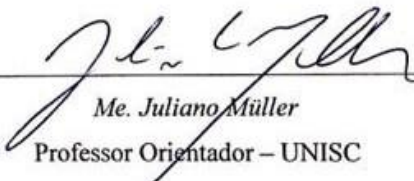
Santa Cruz do Sul

2018

Vanessa Salin


**FERRAMENTAS PARA EMPREENDER E INOVAR EM UMA GESTÃO DE  
SUCESSO NA ODONTOLOGIA**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi submetido ao Curso de Odontologia da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), como requisito parcial para a obtenção do título de Cirurgiã-Dentista.



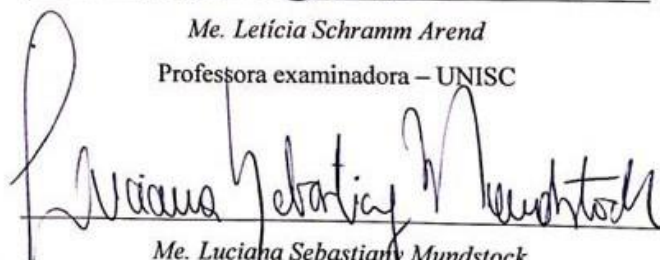
---

*Me. Juliano Müller*  
Professor Orientador – UNISC



---

*Me. Leticia Schramm Arend*  
Professora examinadora – UNISC



---

*Me. Luciana Sebastiana Mundstock*  
Professora Examinadora – UNISC

Santa Cruz do Sul

2018

*Dedico este trabalho a minha mãe Isair Zanatta, que, a pesar de querer e não ter a oportunidade de estudar, sempre me incentivou.*

## AGRADECIMENTOS

Este trabalho só foi possível graças à colaboração direta e indireta de pessoas muito especiais na minha vida. Agradeço primeiramente a Deus por sempre iluminar meu caminho, e por sempre me dar força para eu ir em busca na realização dos meus sonhos.

Agradeço a minha mãe Isair por me ensinar que os sonhos são o primeiro passo de uma grande conquista. Obrigada por todo o apoio ao longo desses cinco anos e por ter abraçado esse sonho junto comigo, mesmo sabendo que não seria fácil.

Agradeço aos meus sogros Lizete e Canísio que durante este período foram minha segunda família e minha segunda casa, sempre me acolheram e me ajudaram no que foi preciso.

Um agradecimento especial ao meu noivo Rafael Ody Haas, que sempre esteve junto comigo, apoiando-me e incentivando-me desde o início em todas minhas decisões, fazendo acreditar que era possível. Obrigada meu amor por ser tão paciente e compreender minhas angústias. Essa conquista também é sua.

Obrigada aos meus fiadores Carla Schwambach, Patrícia Tuchtenhagen e Pedro Valdir Kunz. Vocês foram fundamentais para tornar esse sonho possível.

Agradeço ao meu professor orientador Juliano por aceitar esse desafio e por ter acreditado na minha pesquisa. Sem a sua orientação, paciência e o seu direcionamento, nada disso seria possível. Levarei seus ensinamentos por toda minha vida, tanto pessoal quanto profissional.

Às amigas que o curso de Odontologia me deu, em especial: Rieli, Natália, Nadine e Zanandra. Obrigada pela amizade, pelos momentos de alegrias e de superação. Vocês tornaram essa caminhada muito mais leve e feliz. Também agradeço às minhas amigas de longa data: Rúbia, Fabi, Júlia, Celita, Luana, Marina por todo o apoio, amizade e compreensão de minha ausência, amo todas vocês!

Agradeço aos professores do curso de Odontologia da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC) por todos os ensinamentos passados e por contribuírem para que eu chegasse até aqui. Também agradeço aos funcionários e aos pacientes da clínica de Odontologia, que foram fundamentais nessa trajetória.

“Seu trabalho vai ocupar uma grande parte de sua vida. A única maneira de estar verdadeiramente satisfeito é fazendo aquilo que você acredita ser um ótimo trabalho. E o único jeito de fazer um ótimo trabalho é fazendo algo que você ama.” (JOBS, 2005).

## RESUMO

O sucesso na profissão de cirurgião-dentista vai além da qualificação e competência profissional. Sabe-se que estes profissionais priorizam, muitas vezes, seus conhecimentos técnicos, deixando em segundo plano os conhecimentos administrativos, que são fundamentais para gerenciar o seu próprio consultório ou clínica. Como consequência disso, percebe-se a má gestão dos consultórios que, juntamente com o aumento da concorrência, gera uma crise no mercado e uma desvalorização na profissão. Diante disso, este estudo objetivou identificar quais as ferramentas básicas para administrar um consultório odontológico, analisando o grau de envolvimento em gestão e administração dos profissionais cirurgiões-dentistas de Santa Cruz do Sul. A pesquisa caracterizou-se como um estudo observacional transversal, através da coleta de dados de 59 questionários semiestruturados sobre administração e gestão para profissionais gestores de clínicas e consultórios odontológicos em Santa Cruz do Sul. Como resultado, a pesquisa mostrou a importância de algumas ferramentas para o sucesso do gerenciamento da clínica/consultório como: softwares de gestão, marketing, pesquisa de satisfação, cursos de atualização não odontológicos, ferramentas financeiras, cadastro de clientes, ferramentas de relacionamento, entre outras. Foi possível concluir também que o uso dessas ferramentas pelos profissionais gestores influencia, de fato, nos resultados de faturamento de seu negócio.

Palavras-chave: Gestão na odontologia. Ferramentas de gestão. Administração de clínicas e consultórios odontológicos.

## **ABSTRACT**

Succeeding in the profession of dental surgeon goes beyond technical qualification and expertise. It is known that these professionals often prioritize their technical knowledge, leaving behind the administrative knowledge, which is essential to manage their own practice or clinic. As a consequence, it is noted a mismanagement of practices, which together with the increasing competition, leads to a crisis in the market and, therefore, leads to the profession devaluation. Thus, this study aims to identify the basic tools for managing a dental practice, analyzing the degree of involvement in management and administration of dental surgeons in Santa Cruz do Sul. The study was undertaken through a cross-sectional analysis method, by which data was collected from 59 semi-structured questionnaires about management and administration applied for professional who manage clinics and dental practices in Santa Cruz do Sul. As a result, the study showed the importance of some tools in the successful management of a dental clinic/practice, such as: management softwares, marketing, satisfaction surveys, non-dental updating courses, financial tools, customer registration, relations tools, among others. It was also possible to conclude that the use of these tools by the professional has, indeed, impact in the business financial income.

**Keywords:** Management in Dentistry. Management tools. Dental Practices.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Grupos de acordo com o perfil de faturamento, Santa Cruz do Sul/RS, 2018.....	13
Gráfico 2 – Utilização de ferramentas de software em relação aos perfis de faturamento, Santa Cruz do Sul/RS, 2018 .....	14
Gráfico 3 – Atuação da clínica/consultório pessoa física ou jurídica de acordo com os perfis de faturamento, Santa Cruz do Sul/RS, 2018.....	15
Gráfico 4 – Pesquisa de satisfação do cliente de acordo com os perfis de faturamento, Santa Cruz do Sul/RS, 2018 .....	16
Gráfico 5 – Clínicas/consultórios que separam suas despesas profissionais das pessoais comparado com aquelas que sabem exatamente seu faturamento bruto, Santa Cruz do Sul/RS, 2018 .....	17

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2 MATERIAIS E MÉTODOS</b> .....	12
<b>3 RESULTADOS</b> .....	13
<b>4 DISCUSSÃO</b> .....	19
<b>4.1 Clínicas e consultórios informatizados e o uso de Software de Gestão</b> .....	19
<b>4.2 Ferramentas de relacionamento</b> .....	20
<b>4.3 Profissionais e sua forma de atuação no mercado de trabalho</b> .....	20
<b>4.4 Atendimento ou não a convênios</b> .....	21
<b>4.5 Atualização por cursos não odontológicos</b> .....	21
<b>4.6 Pesquisa de satisfação do cliente</b> .....	22
<b>4.7 Faturamento bruto e despesas pessoais</b> .....	22
<b>4.8 Estacionamento para clientes</b> .....	23
<b>4.9 Mídias sociais e captação de pacientes</b> .....	23
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	24
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	25
<b>APÊNDICE A – Formulário de questionário</b> .....	26
<b>ANEXO A – Autorização do Coordenador Do Curso de Odontologia da UNISC</b> .....	31
<b>ANEXO B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)</b> .....	32
<b>ANEXO C – Normas da Revista</b> .....	33

## 1 INTRODUÇÃO

O Brasil é o país com a maior quantidade de profissionais de Odontologia em números absolutos: são 219.575 profissionais cadastrados, totalizando 19% dos dentistas do mundo, e mais de 15 mil profissionais são formados anualmente nas 383 Universidades de Odontologia do País<sup>1</sup>.

A maioria destes profissionais se concentram em grandes centros urbanos, enfrentando desafios para conquistar seu espaço, gerando um mercado de trabalho com uma concorrência desleal. Contudo, muitos deles continuam sem enxergar caminhos para alcançar sucesso na profissão em razão de não utilizarem ferramentas diferenciais para enfrentar esta competitividade do mercado<sup>2</sup>.

No mercado odontológico, devido à constante entrada de cirurgiões-dentistas, o consequente aumento da concorrência, a queda de receitas, o aumento dos custos, a diminuição e a estagnação dos valores cobrados, a presença de convênios, planos de saúde e de clínicas populares fazem com que ocorra uma crise de identidade, um mercado de trabalho altamente competitivo e a consequente desvalorização da profissão<sup>3</sup>.

O sucesso na profissão vai além da qualificação e competência profissional. Sabe-se que a maioria dos cirurgiões-dentistas saem da universidade com uma visão científica da profissão; que apesar de serem excelentes profissionais, muitos não possuem conhecimentos administrativos para gerenciar o seu próprio consultório ou clínica<sup>2</sup>.

Embora a qualificação técnica seja fundamental para o sucesso profissional, o conhecimento das ferramentas de gestão é importante para o crescimento de qualquer negócio odontológico<sup>4</sup>.

Assim, percebem-se as dificuldades encontradas por estes profissionais em administrar seu consultório odontológico, pois além de cirurgião-dentista este profissional deve ser um empresário, responsável pelo sucesso ou fracasso de sua empresa, seja ela clínica ou consultório e, também, pela sua satisfação ou frustração profissional<sup>4</sup>.

Ainda que diversos estudos sejam encontrados referente ao tema, a literatura carece de trabalhos mais aprofundados, que versem sobre conhecimentos administrativos e de ferramentas de gestão, para que o profissional possa exercer sua ciência com êxito e, ao mesmo tempo, crescer financeiramente<sup>4</sup>.

O mercado de trabalho dos profissionais da área de Odontologia é muito disputado<sup>5</sup>. A dimensão da competitividade, no entanto, passa a constituir um fator a ser considerado. Na Odontologia, a competitividade se articula em duas dimensões: a qualidade da atuação

profissional relacionada ao exercício técnico e ainda todos os processos que envolvem a dimensão da gestão, ou seja, desde a infra-estrutura, inovação, atendimento ao cliente (pré e pós venda), preços, enfim, questões diretamente relacionadas à estrutura administrativa de um negócio.

O profissional, além de cirurgias, emergências, consultas, exames, tem também o consultório para gerenciar. Em cada situação prática assume-se um papel diferente, com relacionamentos profissionais distintos, como clínico e como empresário. Esta é a realidade do mercado: a excelência clínica não equivale diretamente ao bom desempenho empresarial. Para ter sucesso em sua clínica/consultório, a organização das atividades e o aumento de produtividade passam a ser um desafio tão importante quanto o adequado procedimento clínico<sup>6</sup>.

Certamente isso é um reflexo do ensino odontológico no Brasil, cujas diretrizes estão voltadas quase que exclusivamente para os avanços tecnológicos da profissão, esquecendo-se que deve lançar no mercado de trabalho, além de ótimos clínicos, bons administradores com conhecimentos de gestão e marketing odontológico para melhor organizar e gerenciar seus consultórios<sup>2</sup>.

O mercado de trabalho odontológico encontra-se numa verdadeira crise, num cenário de total desequilíbrio entre oferta e demanda, provocando um impacto negativo sobre as condições de trabalho dos cirurgiões-dentistas<sup>7</sup>.

O presente estudo teve por objetivo, portanto, identificar quais as ferramentas básicas para administrar um consultório odontológico e avaliar o grau de conhecimento dos profissionais da cidade de Santa Cruz do Sul na área de gestão e administração de consultórios e clínicas odontológicas.

## 2 MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo observacional transversal foi realizado no mês de setembro de 2018, através de um formulário de questionário semiestruturado sobre administração e gestão aos gestores de clínicas e consultórios Odontológicos na Cidade de Santa Cruz do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil (APÊNDICE A).

Precisamente na área da Odontologia, a cidade possui 20 clínicas e 188 consultórios/dentistas, totalizando uma população alvo de 208 clínicas/consultórios odontológicos para 321 cirurgiões-dentistas inscritos no Conselho Regional de Odontologia do Rio Grande do Sul (CRO-RS), em uma média de um cirurgião-dentista para cada 367 habitantes<sup>8</sup>.

A amostra calculada foi de 117 clínicas/consultórios/dentistas devidamente registrados como pessoa física (PF) e pessoa jurídica (PJ) com base nos dados fornecidos pela Secretaria da Fazenda do Município de Santa Cruz do Sul, com erro amostral máximo de 6 pontos percentuais e nível de confiança de 95%. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC) no parecer de número 2.759.026.

Para este cálculo foi utilizada a fórmula da Amostragem Aleatória Simples para estimação de proporções, com estimativa de variabilidade máxima nas respostas ( $pq = 0,25$ ) e considerando população igual a 208 clínicas/consultórios/dentistas.

As respostas às questões fechadas fornecidas pelos empreendedores de clínicas/consultórios foram digitadas e processadas com auxílio do Programa Microsoft Excel 2010, sendo os resultados analisados estatisticamente pelo teste qui-quadrado de independência e apresentados em gráficos, contendo valores absolutos e relativos.

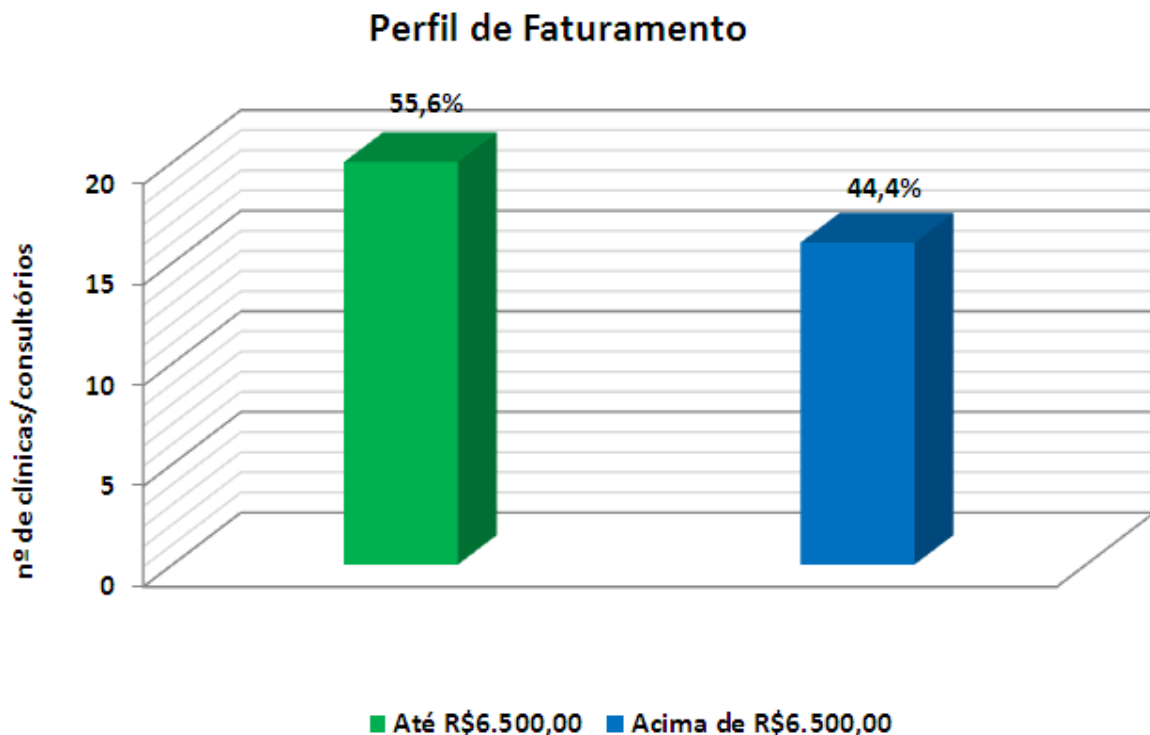
### 3 RESULTADOS

Do total de 117 clínicas e consultórios visitados, 33 (28,2%) destes profissionais não estiveram presentes em horário comercial; 25 (21,4%) estiveram presentes e não manifestaram interesse em participar da pesquisa, e; 59 (50,4%) estiveram presentes e participaram da pesquisa.

As informações foram organizadas de duas formas: alguns dados analisados em um contexto geral e alguns dados analisados de acordo com o perfil de faturamento individual de cada cirurgião-dentista. Sendo assim, no primeiro perfil (perfil 1) enquadraram-se aqueles profissionais que obtém faturamento bruto mensal de até R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais) e no segundo perfil (perfil 2) ficaram aqueles profissionais que obtém faturamento bruto mensal superior a R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais) mensais.

O Gráfico 1 ilustra o percentual de faturamento mensal adquirido pelos cirurgiões-dentistas, apontando que 55,6 % deles encontram-se no perfil 1 e que 44,4% estão na faixa do perfil 2.

**Gráfico 1 – Grupos de acordo com o perfil de faturamento, Santa Cruz do Sul/RS, 2018**

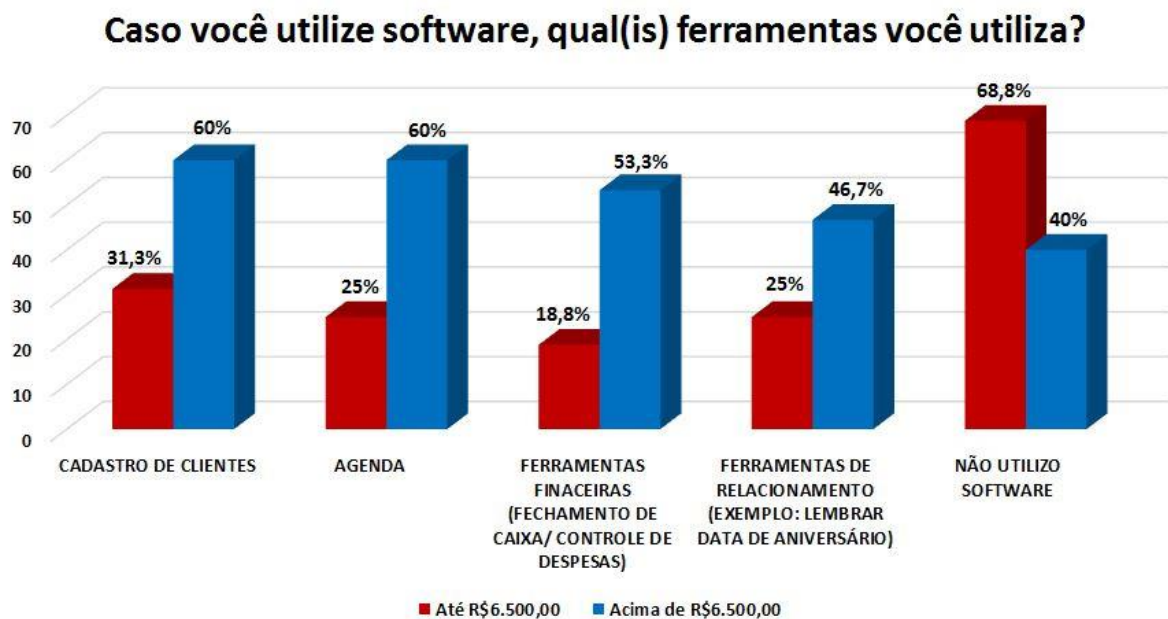


Fonte: elaboração própria.

Houve um cruzamento de dados relevante para a pesquisa que levou em consideração somente as clínicas e consultórios que são informatizadas e utilizam um sistema de gestão, o que equivale a 45,9% do total dos entrevistados.

Desse grupo, houve uma associação estatisticamente relevante quando comparado os perfis de faturamento com o uso de ferramentas de cadastro de clientes ( $p=0,056$ ), agenda ( $p=0,024$ ), ferramentas financeiras ( $p=0,034$ ), como bem ilustra o Gráfico 2 abaixo.

**Gráfico 2 – Utilização de ferramentas de software em relação aos perfis de faturamento, Santa Cruz do Sul/RS, 2018**



Fonte: elaboração própria.

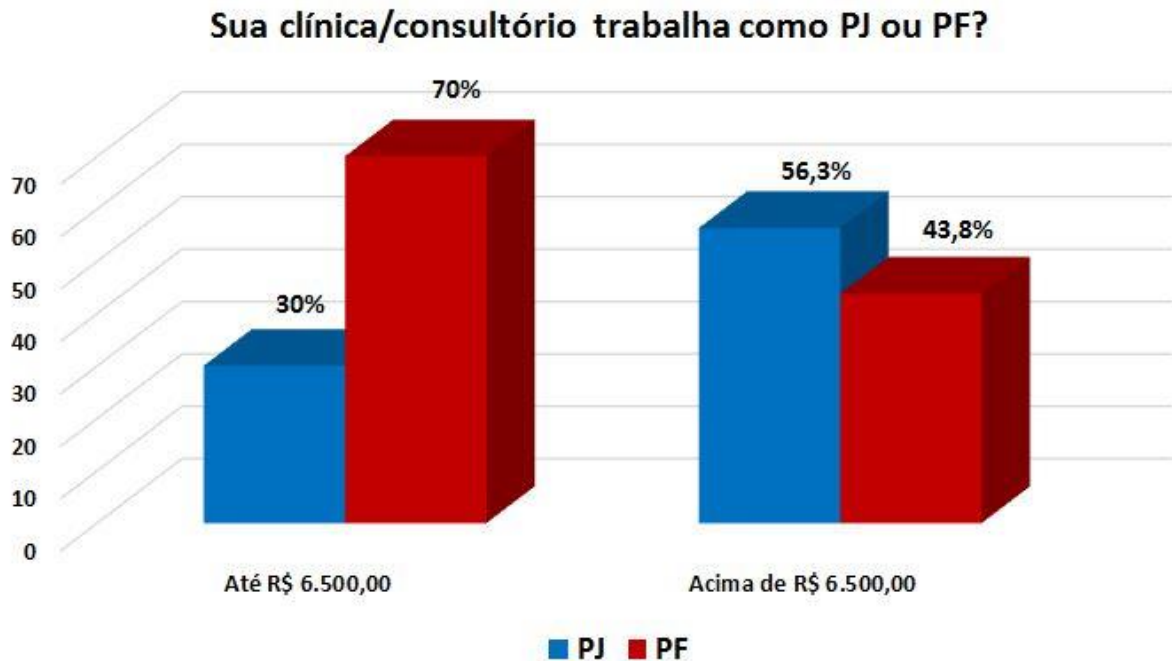
De um modo geral, é possível concluir que as clínicas/consultórios do perfil 2 - que são aquelas com o faturamento mais elevado - utilizam mais as ferramentas de gestão de seus softwares do que as clínicas/consultórios do perfil 1.

Outra conclusão visualizada, a partir da análise do Gráfico 2, é que o perfil 1 faz menor uso de software se relacionado com as clínicas e consultórios do perfil 2. De outra forma, a maioria daqueles que estão no perfil 1 não utiliza software algum, enquanto que a maior parte dos que mais faturam fazem uso deste sistema de gestão.

De todos os questionários analisados, percebe-se que há uma relação na atuação no mercado como PF e PJ dos perfis 1 e 2, haja vista que é majoritária a atuação da primeira nas clínicas e consultórios do perfil 1 (que menos faturam), enquanto que as clínicas e consultórios do perfil 2 (que mais faturam) se constituem, na sua maioria, como pessoas jurídicas (Gráfico

3). Contudo, não há associação estatisticamente significativa em relação aos perfis de faturamento ( $p=0,175$ ).

**Gráfico 3 – Atuação da clínica/consultório pessoa física ou jurídica de acordo com os perfis de faturamento, Santa Cruz do Sul/RS, 2018**



Fonte: elaboração própria.

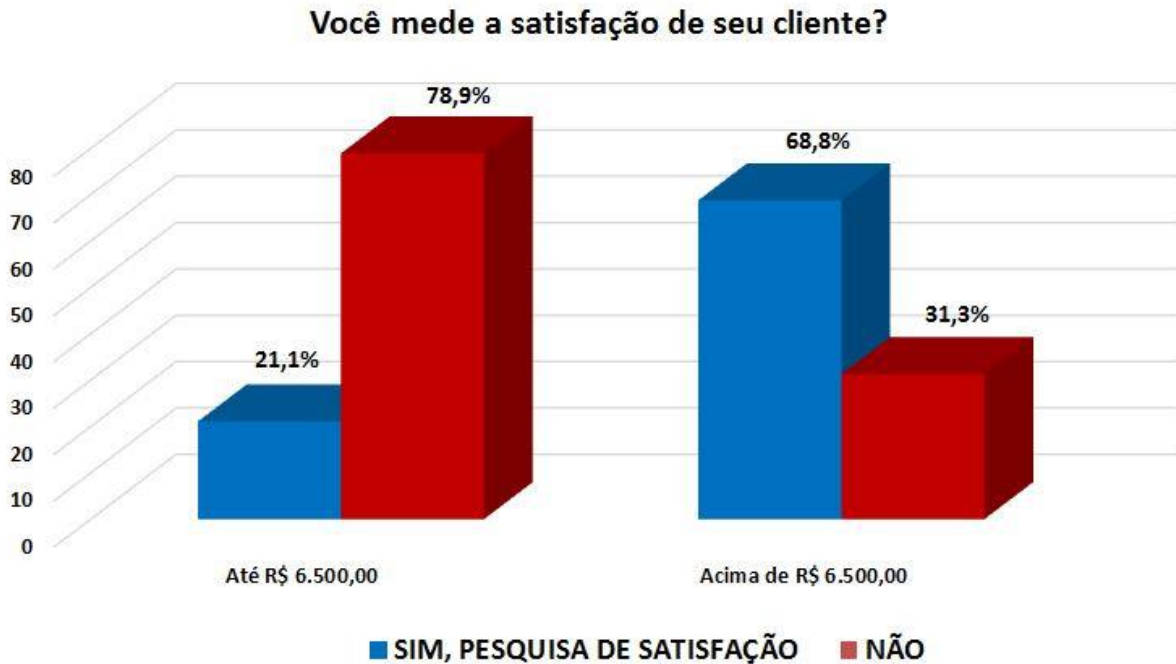
Quando questionados a respeito da busca de atualização com cursos não odontológicos para uma melhor administração e gestão de suas clínicas/consultórios, percebemos que ambos os perfis responderam realizá-los. Sendo que quando analisados os profissionais que se enquadram no perfil 1, há uma busca de 70% e de 68,8% no perfil 2. Mostrando, portanto, que todos os perfis estão em busca de inovação na área de gestão na Odontologia.

Também se observou que o atendimento a convênios não é um fator determinante para o nível de faturamento, porém 60% daqueles profissionais que apresentam faturamento superior a R\$ 6.500,00 não atendem convênios enquanto que 50% dos profissionais do outro grupo atende.

Quanto ao fato de medir a satisfação de seus clientes, em relação aos perfis de faturamento podemos perceber que 68,8% das clínicas/consultórios do perfil 2 o fazem, enquanto que apenas 21,1% das clínicas/consultórios do perfil 1 utilizam esta ferramenta de gestão, o que apresenta associação estatisticamente significativa ( $p=0,005$ ) (Gráfico 4).



**Gráfico 4 – Pesquisa de satisfação do cliente de acordo com os perfis de faturamento, Santa Cruz do Sul/RS, 2018**



Fonte: elaboração própria.

Há uma associação estatisticamente significativa no resultado obtido do questionário no que se refere em saber exatamente o faturamento bruto de sua clínica/consultório quando comparado àquelas que separam suas despesas pessoais e profissionais ( $p=0,008$ ).

Constatou-se que 64,5% dos cirurgiões-dentistas sabem exatamente o faturamento bruto de sua clínica/consultório e, destes, 84,2% também separam as despesas pessoais das profissionais. Dentre os profissionais que não sabem seu faturamento 35,5%, o percentual informado dos que separam suas despesas cai para 52,4% (Gráfico 5).

**Gráfico 5 – Clínicas/consultórios que separam suas despesas profissionais das pessoais comparado com aquelas que sabem exatamente seu faturamento bruto, Santa Cruz do Sul/RS, 2018**



Fonte: elaboração própria.

Observou-se que as clínicas/consultórios que são informatizadas aceitam o cartão de crédito como forma de pagamento em um percentual de aproximadamente 15% superior ao das que não são informatizadas.

Outro dado significativo obtido está na admissão do boleto bancário como forma de pagamento, pois 27% das clínicas/consultórios que são informatizadas o aceitam, enquanto que as demais não fazem uso da ferramenta, reduzindo suas possibilidades de receita, havendo, portanto uma associação significativa ( $p=0,009$ ).

Todos os profissionais que possuem estacionamento para seus clientes o consideram importante. Porém, daqueles que não possuem o benefício, 20% também não considera importante tê-lo.

Ao serem questionados sobre ter um site, 94,4% daqueles profissionais que dispõem de um site oficial também estão presentes nas redes sociais; já os profissionais que não possuem site, apenas 51,2% estão presentes em outras mídias sociais.

Um dado que chamou a atenção foi que somente 23,7% do total de entrevistados utilizam propaganda externa como forma de captação de novos clientes, e que, dentre as clínicas e

consultórios que estão presentes nas redes sociais, 84,2% captam seus pacientes/clientes por meio dela, mostrando haver uma associação significativa ( $p=0,001$ ).

## **4 DISCUSSÃO**

A presente análise foi dividida em categorias de acordo com as ferramentas encontradas por meio da pesquisa, com discussões da literatura juntamente com apontamentos trazidos pelas análises gráficas.

### **4.1 Clínicas e consultórios informatizados e o uso de Software de Gestão**

A literatura aponta a utilização da ferramenta Software para que o cirurgião dentista consiga de forma ágil obter relatórios gerenciais, que poderão ser avaliados e constantemente melhorados, aumentando assim o desempenho da clínica<sup>6</sup>.

O resultado encontrado nesse estudo apresenta que das clínicas/consultórios que são informatizados, 45,9% estão aderindo à utilização da ferramenta Software de Gestão. Contudo, a sua utilização mostrou não ser significativa quando comparado aos perfis de faturamento.

Os softwares odontológicos promovem o gerenciamento completo, fácil e prático das tarefas clínicas e administrativas de consultórios ou clínicas odontológicas, indicando que o computador é uma poderosa ferramenta de marketing que diferencia o cirurgião-dentista frente a um mercado cada vez mais competitivo<sup>9</sup>.

O uso desta ferramenta melhora o gerenciamento das agendas para o controle cadastro de clientes, além de muitas outras funções que possibilitam um fácil acesso a todos que trabalham na clínica<sup>6</sup>.

No presente estudo observou-se uma relação de cadastro de clientes, agenda e ferramentas financeiras em relação aos perfis de faturamento, mostrando que 60% dos que apresentam renda bruta mensal superior a R\$ 6.500,00 utilizam mais a ferramenta cadastro de clientes e agenda, e 53,3% destes utilizam ferramentas financeiras.

Com isso, percebe-se que na Odontologia os cirurgiões-dentistas, além de exercerem o trabalho clínico, realizam também outras inúmeras atividades, dentre elas, a de gestor financeiro. Ocorre que mesmo sabendo que uma boa gestão financeira é indispensável para qualquer negócio, são encontrados vários desafios que os fazem, normalmente, negligenciar a administração financeira de sua clínica indo de encontro aos dados apresentados e de outros estudos<sup>4,7</sup>.

Este fato demonstra que os softwares odontológicos possibilitam ao profissional a realização de tarefas com maior eficácia e praticidade, fazendo com que o profissional tenha um maior controle clínico e administrativo de tudo que acontece na sua clínica/consultório.

#### **4.2 Ferramentas de relacionamento**

Em relação às ferramentas de relacionamento, a pesquisa mostrou que 46,7% das clínicas/consultórios do perfil 2 as utilizam, não havendo associação significativa entre os perfis de faturamento. Na maioria dos países, percebe-se que a maior preocupação dos cirurgiões-dentistas é com os aspectos técnicos da profissão, negligenciando o valor do seu relacionamento com os pacientes, prejudicando, assim, o sucesso profissional<sup>2,4,6,10,11</sup>.

Isso mostra que os profissionais em saúde estão preocupados em colocar em prática sua prestação de serviços, esquecendo-se que por traz de todo esse contexto existem pessoas que são movidas por sentimentos que geram emoções e que provocam ações e os profissionais em saúde são os principais responsáveis por toda a experiência do paciente, desde o instante em que liga para agendar sua consulta, até o momento em que retorna a sua casa.

#### **4.3 Profissionais e sua forma de atuação no mercado de trabalho**

Os profissionais liberais não são considerados empresários, não sendo necessário registrar-se na Junta Comercial para que possam exercer suas atividades. No entanto, é considerada profissão regulamentada, exigindo-se que esteja devidamente registrada no órgão regulamentador, no caso, o Conselho Federal de Odontologia (CFO)<sup>12</sup>.

O resultado encontrado nesse estudo apresenta características semelhantes aos da literatura, sendo que a maior proporção observada foi de 70% dos profissionais com faturamento bruto mensal de até R\$ 6.500,00 atuam como PF. Tem se observado uma tendência de utilização de PJ em 56,3% em profissionais com faturamento bruto mensal superior a R\$ 6.500,00.

Na pesquisa foi possível concluir que a maior parte dos dentistas que faturam menos optam por apresentar-se como PF, e que há uma tendência de migrarem para as vantagens da PJ quando passam a aumentar seu nível de faturamento, como uma maior proteção patrimonial, tributação diferenciada, descontos na aquisição de insumos, dentre outros.

#### **4.4 Atendimento ou não a convênios**

Com a proliferação das faculdades de odontologia, a concentração de dentistas começou a fracionar a mesma fatia de clientes. Com esse fracionamento, o dentista começou a ver sua clientela lentamente se esvaziando. Ao perceber que os profissionais precisavam recuperar estes pacientes, foi que surgiram os convênios, com a proposta de captar clientes e distribuí-los aos profissionais que se dispusessem a atendê-los por uma tabela de honorários pré-determinada e reduzida<sup>11</sup>.

Em relação ao presente estudo, mostrou-se que 40% dos profissionais que possuem faturamento superior a R\$ 6.500,00 atendem convênios, e que esse número aumenta para 50% quando comparado com os profissionais da faixa que fatura menos.

É possível chegar a conclusão que à medida que os recursos financeiros provenientes da profissão vão aumentando, a dependência de convênios vai diminuindo.

#### **4.5 Atualização por cursos não odontológicos**

É fácil compreendermos por que não se pode mais garantir sucesso apenas com a qualidade técnica. Vivemos hoje em um mundo mais competitivo, com muito mais comunicação, onde a informação está acessível a praticamente todos, onde a oferta excessiva de muitos produtos e serviços é agressiva, mas também estamos na era em que as pessoas estão dispostas a trocar seu dinheiro por experiências, e não querem mais ser convencidas e sim seduzidas<sup>4</sup>.

Referente à pesquisa, dados apontam que os perfis dos profissionais vão ao encontro do que a literatura aborda no que se refere à busca constante de cursos não odontológicos<sup>4</sup>, já que se identificou uma forte inclinação desta prática entre todos os entrevistados.

A atualização e especialização profissional é pouco reconhecida pelos pacientes, pois os pacientes não sabem identificar a qualidade e parâmetro de avaliação no serviço odontológico, o que mostra a importância de atualização de cursos não odontológicos, como de relacionamento pessoal, administração e marketing<sup>11</sup>.

Apesar da maioria das capacitações serem voltadas a formação técnica, nota-se que os profissionais gestores estão mudando seus conceitos em relação ao exercício profissional, mostrando presentes iniciativas de formação em busca de modernização e melhor eficácia no atendimento.

#### **4.6 Pesquisa de satisfação do cliente**

Para acompanhar este mercado em constante evolução e os seus clientes é necessário pesquisar e interagir. Com os clientes desenvolva pesquisas de opinião, satisfação levantando assim indicadores de informações de forma concreta para um melhor desempenho de sua clínica ou consultório. Apesar de sabermos que o cirurgião-dentista tem inúmeras atribuições dentro de seu consultório, para facilitar estes métodos, a clínica deve desenvolver indicadores que meçam a qualidade de seus processos. Estes fornecem subsídios para avaliar, regularmente, se os processos estão de acordo com os requisitos, além de identificar oportunidades de melhoria<sup>4,6</sup>.

Embora estudos demonstrem a importância do uso desta ferramenta, o presente estudo mostrou que apenas 21,1% dos profissionais com o faturamento bruto até R\$6.500,00 o fazem. Contudo, percebemos que aqueles profissionais que possuem faturamento bruto mensal superior a 6.500 realizam em 68,8%.

Este fato possivelmente demonstra o reflexo de maior envolvimento dos profissionais com seus pacientes, apresentando conseqüentemente resultados positivos.

#### **4.7 Faturamento bruto e despesas pessoais**

Os perfis dos cirurgiões dentistas deste estudo mostraram que, dentre aqueles que sabem exatamente quanto ganham (64,5%), 84,2% também separam suas despesas pessoais das profissionais. Contudo, mostrou que daqueles que não sabem quanto ganham (35,5%), informaram um percentual de 47,6 de profissionais que ainda não separam suas despesas pessoais e profissionais.

Esta informação vai ao encontro de estudos que afirmam que é erro muito comum o cirurgião-dentista construir uma empresa (PJ) e misturar os recursos das pessoas física e jurídica na sua administração. Isso ocorre frequentemente devido falta de tempo e de métodos de controle, levando os profissionais a retirarem dinheiro do caixa da clínica para pagar contas pessoais sem nenhum planejamento<sup>4</sup>.

Isso tem mostrado que muitos profissionais negligenciam o controle financeiro, que é uma das ferramentas mais importantes e indispensáveis para qualquer negócio.

#### **4.8 Estacionamento para clientes**

Quando questionados sobre a importância de ter e oferecer estacionamento aos clientes/pacientes, obteve-se o resultado de que, daqueles que ainda não o tem, 80% considera importante ter e oferecer.

Este dado se liga aos demais estudos cujos autores citam que a melhor forma de interagir de modo seguro com o mercado de trabalho e com a concorrência é ser extremamente eficaz com os seus clientes, deixe-os encantados com seus serviços, fazendo-os permanecer como seus clientes fiéis<sup>6</sup>.

Todos os dados convergem que oferecer experiências prazerosas aos pacientes pode ser uma excelente ferramenta de gestão e que pode trazer excelentes resultados. Oferecer estacionamento significa oferecer conforto, economizar tempo e aumentar o índice de presença nas consultas agendadas.

#### **4.9 Mídias sociais e captação de pacientes**

O presente estudo tem mostrado que 84,2% daquelas clínicas/consultórios que estão presentes nas redes sociais captam indicações de novos pacientes por meio dela.

O marketing é uma ferramenta preciosa para transformar organizações e consultórios<sup>4,10,11</sup>. É através dele que conseguimos identificar as necessidades dos clientes e oferecer meios de satisfazê-los.

Essa é uma ferramenta importante de análise administrativa, onde conseguimos visualizar e classificar as necessidades e desejos dos nossos pacientes em relação aos serviços que prestamos, produzindo assim uma relação entre valor e custo. O objetivo do marketing não é a venda. É o controle das percepções dos clientes em relação aos produtos e serviços, por meio de um conjunto de ações que, harmoniosamente organizadas, façam com que o produto e os serviços se vendem por si sós por serem percebidos de modo positivo, ou menos negativo<sup>4</sup>.

Percebe-se por meio destes estudos a importância desta ferramenta para que assim possamos perceber quais são as reais necessidades de nossos clientes, e por meio dela procurar meios de satisfazê-las buscando diferenciais.



## **5 CONCLUSÃO**

A partir dos dados obtidos neste trabalho pode-se concluir que as ferramentas básicas utilizadas para o sucesso do gerenciamento de clínicas e consultórios são: softwares de gestão (agenda, cadastro de clientes, ferramentas financeiras), ferramentas de relacionamento, atualização de cursos não odontológicos, pesquisa de satisfação do cliente, controle financeiro organizado, separação financeira pessoal da profissional, oferecer experiências prazerosas aos clientes e a utilização de marketing. Foi possível concluir também que o uso dessas ferramentas pelos profissionais gestores influencia, de fato, nos resultados de faturamento de seu negócio.

## REFERÊNCIAS

- 1 Conselho Federal de Odontologia (CFO). Quantidade Geral de Profissionais e Entidades Ativas; 2018. [cited 2018 Apr. 22]. Available from: URL: <http://cfo.org.br/website/estatisticas/quantidade-geral-de-entidades-e-profissionais-ativos/>.
- 2 Arcieri NM, Silva MM, Arcieri RM, Garbin CAS. A importância do marketing odontológico para enfrentar um mercado competitivo. Rev Odontol Arac 2008; 29(1):13-9.
- 3 Ferreira NP, Ferreira AP, Freire MCM. Mercado de trabalho na Odontologia: contextualização e perspectivas. Rev Odont UNESP 2013; 42(4):304-9.
- 4 Lenzi R, Gonçalves C. Qual o seu negócio em Odontologia? São Paulo: Santos; 2015.
- 5 Ribas MA, Siqueira ES, Binotto E. O desafio da gestão para profissionais da Odontologia. In: 30º Encontro Nacional de Engenharia de Produção: 2010; São Carlos. Anais. Ebepro; 2010. p. 1-6.
- 6 Bezinelli L, Ramos M. Curso de Educação Continuada em Gestão de Consultório; 2018. [cited 2018 Apr. 22]. Available from: URL: [https://www.colgateprofissional.com.br/dentistas/curso\\_controlefinanceiro/detalhes](https://www.colgateprofissional.com.br/dentistas/curso_controlefinanceiro/detalhes).
- 7 Sato FRL. Orientação profissional em odontologia aspectos de administração, marketing e legislação para o cirurgião-dentista. Rio de Janeiro: Revinter; 2007.
- 8 Conselho Regional de Odontologia do Rio Grande do Sul (CRO-RS). Dados estatísticos; 2018. [cited 2018 Apr. 22]. Available from: URL: [http://www.crors.org.br/wp-content/uploads/2018/07/www.crors\\_.org\\_.brtodas\\_categorias.pdf](http://www.crors.org.br/wp-content/uploads/2018/07/www.crors_.org_.brtodas_categorias.pdf).
- 9 Oliveira ACM, Viola NV, Dotta EAV. Informatização do consultório odontológico. Rev bras odonto 2010; 67(1):56-9.
- 10 Ribeiro AI. Gestão de Clínicas e Consultórios. 2. ed. Curitiba: Odontex; 2011.
- 11 Tomaz PAR. Marketing para dentistas. Orientações ao consultório-empresa. 4. ed. São Paulo; Navegar; 2003.
- 12 Cruz AS. Direito Empresarial. Rio de Janeiro: Método; 2018.

## APÊNDICE A – Formulário de questionário



### Curso de Odontologia

Esta pesquisa é produzida para fins de Trabalho de Conclusão de Curso da acadêmica Vanessa Salin, do Curso de Odontologia da Universidade de Santa Cruz do Sul- UNISC; e tem por objetivo **investigar as ferramentas básicas para gerir um consultório odontológico, visando avaliar o grau de envolvimento e conhecimento da área de gestão e administração dos Consultórios e Clínicas Odontológicas da Cidade de Santa Cruz do Sul. Não é obrigatória a identificação do entrevistado ou clínica. O uso destas informações é para fins exclusivos de pesquisa acadêmica.**

1) QUANTOS FUNCIONÁRIOS POSSUI SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO (PREENCHA O NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS AO LADO DOS PROFISSIONAIS ABAIXO):

- a) ASB(S): .....
- b) RECEPCIONISTA(S): .....
- c) DENTISTA(S): .....
- d) OUTRO(S): .....

2) AS FUNÇÕES SÃO BEM CLARAS ENTRE OS FUNCIONÁRIOS (EXEMPLO: QUEM É RESPONSÁVEL POR ATENDER O TELEFONE, QUEM FAZ O RECEBIMENTO DE PAGAMENTOS)?

- a) ( ) SIM , CADA FUNCIONÁRIO TEM UM SETOR DE SUA RESPONSABILIDADE
- b) ( ) NÃO, TODOS FAZEM DE TUDO UM POUCO

3) EM MÉDIA QUANTO TEMPO SEUS FUNCIONÁRIOS ESTÃO COM VOCÊ?

	MENOS DE 6 MESES	MENOS DE 1 ANO	MAIS DE 1 ANO	MAIS DE 3 ANOS	MAIS DE 5 ANOS
ASB(S):	( )	( )	( )	( )	( )
RECEPCIONISTA(S):	( )	( )	( )	( )	( )
DENTISTA(S):	( )	( )	( )	( )	( )
OUTRO(S):	( )	( )	( )	( )	( )

4) SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO É INFORMATIZADA?

- a) ( ) SIM
- b) ( ) NÃO

5) EM SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO VOCÊ UTILIZA SOFTWARE DE GESTÃO/ PROGRAMA DE GERENCIAMENTO?

- a) ( ) NÃO UTILIZO
- b) ( ) SIM QUAL O SOFTWARE?.....
- c) ( ) NÃO, MAS UTILIZO PLANILHAS EXCEL
- d) ( ) NÃO, UTILIZO OUTRAS FORMAS DE GERENCIAMENTO.

<p>6) EM CASO DE USO DE OUTRAS FORMAS DE OUTRAS FORMAS DE GERENCIAMENTO, ESPECIFIQUE QUAIS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>7) CASO VOCÊ UTILIZE SOFTWARE, QUAL (IS) FERRAMENTAS VOCÊ UTILIZA?</p> <p>a) ( ) CADASTRO DE CLIENTES</p> <p>b) ( ) AGENDA</p> <p>c) ( ) FERRAMENTAS FINANCEIRAS( FECHAMENTO DE CAIXA/ CONTROLE DE DESPESAS)</p> <p>d) ( ) FERRAMENTAS DE RELACIONAMENTO (EXEMPLO: LEMBRAR DATA DE ANIVERSÁRIO)</p> <p>e) ( ) NÃO UTILIZO SOFTWARE</p>
<p>8) SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO POSSUI UM CONTROLE FINANCEIRO DE FATURAMENTO/ FLUXO DE CAIXA?</p> <p>a) ( ) SIM</p> <p>b) ( ) NÃO</p>
<p>9) SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO MANTÉM UM SISTEMA DE CONTABILIDADE ATIVO?</p> <p>a) ( ) SIM</p> <p>b) ( ) NÃO</p> <p>a)</p>
<p>10) VOCÊ SABE EXATAMENTE O FATURAMENTO BRUTO DE SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO?</p> <p>b) ( ) SIM</p> <p>c) ( ) NÃO</p>
<p>11) SE VOCÊ NA RESPOSTA ANTERIOR RESPONDEU QUE SIM, MARQUE A ALTERNATIVA:</p> <p>a) ( ) 1000 ATÉ 3000</p> <p>b) ( ) 3000 ATÉ 10.000</p> <p>c) ( ) 10.000 ATÉ 20.000</p> <p>d) ( ) 20.000 ATÉ 30.000</p> <p>e) ( ) 30.000 ATÉ 50.000</p> <p>f) ( ) 50.000 ATÉ 100.000</p> <p>g) ( ) MAIS DE 100.000</p>
<p>12) QUAL O ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO?</p> <p>a) ( ) ATÉ 10%</p> <p>b) ( ) DE 10% A 50%</p> <p>c) ( ) DE 50% A 70%</p> <p>d) ( ) DE 70% A 100%</p> <p>e) ( ) NÃO POSSUE INADIMPLÊNCIAS</p>
<p>13) QUAIS AS FORMAS DE PAGAMENTO VOCÊ ACEITA?</p> <p>a) ( ) CARTÃO DE CRÉDITO/DÉBITO</p> <p>b) ( ) DINHEIRO À VISTA</p> <p>c) ( ) NOTA PROMISSÓRIA</p> <p>d) ( ) BOLETO</p>

e) ( ) CHEQUE
14) VOCÊ SEPARA AS DESPESAS DA CLÍNICA /CONSULTÓRIO DE SUAS DESPESAS PESSOAIS? a) ( ) SIM b) ( ) NÃO
15) VOCÊ POSSUI ESTACIONAMENTO PARA SEUS CLIENTES? a) ( ) SIM b) ( ) NÃO
16) ACHA IMPORTANTE OFERECER ESTACIONAMENTO PARA SEUS CLIENTES? a) ( ) SIM b) ( ) NÃO
17) SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO TRABALHA COM PESSOA JURÍDICA OU PESSOA FÍSICA? a) ( ) PJ b) ( ) PF
18) VOCÊ BUSCA ATUALIZAÇÃO COM CURSOS NÃO ODONTOLÓGICOS, COMO POR EXEMPLO: GESTÃO, ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS ETC? a) ( ) SIM b) ( ) NÃO
19) VOCÊ JÁ PROPORCIONOU CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA SUA ASB? a) ( ) SIM b) ( ) NÃO
20) VOCÊ JÁ PROPORCIONOU CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA SUA SECRETÁRIA? a) ( ) SIM b) ( ) NÃO
21) FAZ REUNIÕES COM A EQUIPE? a) ( ) SIM b) ( ) NÃO
22) SE SUA RESPOSTA ANTERIOR FOR SIM, MARQUE A ALTERNATIVA: a) ( ) 1 VEZ POR SEMANA b) ( ) 1 VEZ POR MÊS c) ( ) DE 3 EM 3 MESES d) ( ) DE 6 EM 6 MESES e) ( ) SOMENTE QUANDO NECESSÁRIO
23) SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO POSSUI SITE? a) ( ) SIM b) ( ) NÃO
24) SUA CLÍNICA/CONSULTÓRIO ESTÁ PRESENTE NAS REDES SOCIAIS? a) ( ) SIM b) ( ) NÃO
25) COMO VOCÊ FAZ A CAPTAÇÃO DE NOVOS PACIENTES? a) ( ) INDICAÇÃO DE OUTROS PROFISSIONAIS b) ( ) INDICAÇÃO DE OUTROS CLIENTES c) ( ) PROPAGANDA EXTERNA – RÁDIO, TV, JORNAL d) ( ) INDICAÇÃO MÍDIAS SOCIAIS
26) SE SUA RESPOSTA ANTERIOR FOI A LETRA D, MARQUE AS ALTERNATIVAS:



<p>35) QUANTAS HORAS POR SEMANA VOCÊ SE DEDICA A CLÍNICA/CONSULTÓRIO?</p> <p>a) ( ) TEMPO INTEGRAL</p> <p>b) ( ) 20 HORAS</p> <p>c) ( ) OUTRO .....</p>
<p>36) VOCÊ TEVE ALGUM CONHECIMENTO ADMINISTRATIVO E DE GESTÃO NO SEU CURSO DE GRADUAÇÃO?</p> <p>a) ( ) SIM-BASTANTE CONHECIMENTOS</p> <p>b) ( ) SIM- POUCOS CONHECIMENTOS</p> <p>c) ( ) NÃO</p>
<p>37) VOCÊ MEDE A SATISFAÇÃO DE SEU CLIENTE?</p> <p>a) ( ) SIM, PESQUISA DE SATISFAÇÃO</p> <p>b) ( ) NÃO</p>

**ANEXO A – Autorização do coordenador do Curso de Odontologia da UNISC**

Santa Cruz do Sul, 29 de maio de 2018.


Ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Santa Cruz do Sul, CEP-UNISC)

Prezados Senhores,

Declaramos para os devidos fins conhecer o projeto de pesquisa intitulado: "Ferramentas para empreender e inovar em uma gestão de sucesso na Odontologia", desenvolvido pelo(a) acadêmico(a) Vanessa Salin do Curso de Odontologia, da Universidade de Santa Cruz do Sul-UNISC, sob a orientação do(a) professor(a) Me. Juliano Müller, bem como os objetivos e a metodologia da pesquisa e autorizamos o desenvolvimento no(as) Consultórios/Clinicas da cidade de Santa Cruz do Sul.

Informamos concordar com o parecer ético que será emitido pelo CEP-UNISC, conhecer e cumprir as Resoluções do CNS 466/12 e 510/2016 e demais Resoluções Éticas Brasileiras. Esta instituição está ciente das suas corresponsabilidades como instituição coparticipante do presente projeto de pesquisa e no seu compromisso do resguardo da segurança e bem estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infraestrutura necessária para tanto.

Atenciosamente,

  
Prof. Me. George Valdemar Mundstock  
Coordenador do Curso de Odontologia

George Mundstock

Coordenador do Curso de Odontologia



## ANEXO B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

#### FERRAMENTAS PARA EMPREENDER E INOVAR EM UMA GESTÃO DE SUCESSO NA ODONTOLOGIA

##### Prezado senhor/Prezada senhora

O senhor/A senhora está sendo convidado(a) para participar como voluntário do projeto de pesquisa intitulado Ferramentas para empreender e inovar em uma gestão de sucesso na Odontologia. Esse projeto é desenvolvido por estudantes e professores do Curso de Odontologia da Universidade de Santa Cruz do Sul, UNISC, e é importante porque pretende identificar quais as ferramentas básicas para administrar um consultório odontológico, e avaliar o grau de conhecimento dos profissionais da cidade de Santa Cruz do Sul na área de gestão e administração de consultórios e clínicas odontológicas. Para que isso se concretize, o senhor/a senhora será contatado(a) pelos pesquisadores para averiguar se de fato recebeu o questionário. Nessa condição, é possível que alguns desconfortos aconteçam, como é o caso, por exemplo receber uma ligação em algum momento não oportuno. Por outro lado, se o senhor/a senhora aceitar participar dessa pesquisa, benefícios futuros para a área da Odontologia poderão acontecer, tais como: conhecimentos na área de gestão fazendo com que os profissionais da odontologia obtenham mais resultados. Para participar dessa pesquisa o senhor/a senhora não terão nenhuma despesa com transporte, alimentação, exames, materiais a serem utilizados ou despesas de qualquer outra natureza.

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, \_\_\_\_\_ declaro que autorizo a minha participação neste projeto de pesquisa, pois fui informado(a), de forma clara e detalhada, livre de qualquer forma de constrangimento e coerção, dos objetivos, da justificativa e dos procedimentos que serei submetido, dos riscos, desconfortos e benefícios, assim como das alternativas às quais poderia ser submetido, todos acima listados. Ademais, declaro que, quando for o caso, autorizo a utilização de minha imagem e voz de forma gratuita pelo pesquisador, em quaisquer meios de comunicação, para fins de publicação e divulgação da pesquisa, desde que eu não possa ser identificado através desses instrumentos (imagem e voz).

Fui, igualmente, informado(a):

- da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou esclarecimento a qualquer dúvida acerca dos procedimentos, riscos, benefícios e outros assuntos relacionados com a pesquisa;
- da liberdade de retirar meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isto traga prejuízo à continuação de meu cuidado e tratamento;
- da garantia de que não serei identificado quando da divulgação dos resultados e que as informações obtidas serão utilizadas apenas para fins científicos vinculados ao presente projeto de pesquisa;
- do compromisso de proporcionar informação atualizada obtida durante o estudo, ainda que esta possa afetar a minha vontade em continuar participando;
- da disponibilidade de tratamento médico e indenização, conforme estabelece a legislação, caso existam danos a minha saúde, diretamente causados por esta pesquisa; e,
- de que se existirem gastos para minha participação nessa pesquisa, esses serão absorvidos pelo orçamento da pesquisa.

O pesquisador responsável por este Projeto de Pesquisa de conclusão de curso apresentado à disciplina de Seminário de Trabalho de Conclusão de Curso do curso de Odontologia da Universidade de Santa Cruz do Sul é Juliano Müller.

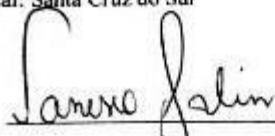
O presente documento foi assinado em duas vias de igual teor, ficando uma com o voluntário da pesquisa ou seu representante legal e outra com o pesquisador responsável.

O presente documento foi assinado em duas vias de igual teor, ficando uma com o voluntário da pesquisa ou seu representante legal e outra com o pesquisador responsável.

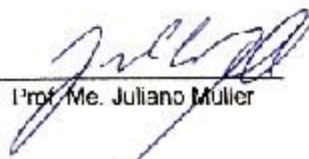
O Comitê de Ética em Pesquisa responsável pela apreciação do projeto pode ser consultado, para fins de esclarecimento, através do telefone: (051) 3717- 7680.

Local: Santa Cruz do Sul

Data 29 / 05 / 18



Acadêmica Vanessa Salin



Profissional Gestor

## ANEXO C – Normas da revista

### Normas RFO

A RFO UPF é uma publicação quadrimestral dirigida à classe odontológica que tem por objetivo disseminar e promover o intercâmbio de informações científicas, indexada nas bases de dados da BBO (Bibliografia Brasileira de Odontologia), Lilacs (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), Latindex (Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal) e Rev@odonto.

A RFO UPF divulga artigos inéditos de investigação científica; resumos de teses, dissertações e monografias; relatos de casos clínicos e artigos de revisão sistemática que representam contribuição efetiva para a área do conhecimento odontológico.

Os manuscritos deverão ser encaminhados somente via submissão on-line, utilizando o website <http://www.upf.br/seer/index.php/rfo>.

### 1 Normas gerais

- Os conceitos e informações emitidos no texto são de inteira responsabilidade do(s) autor(es), não refletindo, necessariamente, a opinião do Conselho Editorial e Científico da revista.
- Todos os manuscritos serão submetidos, inicialmente, à apreciação dos editores de área, e, se adequados à revista, serão submetidos a um Conselho Científico; posteriormente os autores serão notificados pelo editor, tanto no caso de aceitação do artigo como da necessidade de alterações e revisões ou rejeição do trabalho. Eventuais modificações na forma, estilo ou interpretação dos artigos só ocorrerão após prévia consulta e aprovação por parte do(s) autor(es).
- A correção das provas tipográficas estará a cargo dos autores.
- Cada trabalho publicado dará direito a um exemplar impresso da revista. Por solicitação do(s) autor(es) poderão ser fornecidos exemplares adicionais, sendo-lhes levado a débito o respectivo acréscimo.
- Serão aceitos para revisão manuscritos com, no máximo, seis autores.

### 2 Apresentação dos originais

Os artigos destinados à RFO UPF deverão ser redigidos em português ou em inglês, de acordo com o estilo dos Requisitos Uniformes para Originais submetidos a Revistas Biomédicas, conhecido como Estilo de Vancouver, versão publicada em outubro de 2005, elaborada pelo Comitê Internacional de Editores de Revistas Médicas (ICMJE) e baseado no padrão Ansi, adaptado pela U.S. National Library of Medicine.

O texto deverá ser digitado em fonte Times New Roman tamanho 12, papel tamanho A4, com espaço duplo e margens de 3 cm de cada lado, perfazendo um total de, no máximo, vinte páginas, incluindo tabelas, quadros, esquemas, ilustrações e respectivas legendas. As páginas deverão ser numeradas com algarismos arábicos no ângulo superior direito da folha. O título do artigo (em português e em inglês), assim como os subtítulos que o compõem deverão ser impressos em negrito. Deverão ser grafadas em itálico palavras e abreviaturas escritas em outra língua que não a portuguesa, como o latim (ex: *in vitro*) e o inglês (ex: *single bond*). As grandezas, unidades, símbolos e abreviaturas devem obedecer às normas internacionais ou, na ausência dessas, às normas nacionais correspondentes.

Qualquer trabalho que envolva estudo com seres humanos, incluindo-se órgãos e/ou tecidos separadamente, bem como prontuários clínicos ou resultados de exames clínicos, deverá estar de acordo com a resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde e seus complementos, e ser acompanhado da aprovação de uma Comissão de Ética em Pesquisa. Não devem ser utilizados no material ilustrativo nomes ou iniciais dos pacientes, tampouco registros hospitalares. Nos experimentos com animais, devem ser seguidos os guias da Instituição dos

Conselhos Nacionais de Pesquisa sobre o uso e cuidados dos animais de laboratório, e o estudo deve ser acompanhado da aprovação da Comissão de Ética no Uso de Animais (Ceua).

No caso de trabalhos aceitos para publicação totalmente em inglês, correrá por conta dos autores o custo de revisão gramatical, com tradutor indicado pela Coordenação de Editoração do periódico. O custo da revisão gramatical da língua inglesa será repassado aos autores. A submissão de um manuscrito em língua inglesa à RFO-UPF implica a aceitação prévia dessa condição. O mesmo é válido para a revisão gramatical dos abstracts.

#### 2.1 Composição dos manuscritos

Na elaboração dos manuscritos deverá ser obedecida a seguinte estrutura:

##### a) página de rosto

- título do manuscrito no primeiro idioma (que deve ser conciso, mas informativo);
- título do manuscrito no segundo idioma (idem ao anterior);
- nome(s) do(s) autor(es) por extenso, com seu grau acadêmico mais alto e sua filiação institucional (se houver), departamento, cidade, estado e país;
- nome do(s) departamento(s) ou instituição(ões) aos quais o trabalho deve ser atribuído;
- nome, endereço e e-mail do autor responsável pela correspondência sobre o original.

##### b) resumo e palavras-chave

O resumo deve ser estruturado e apresentar concisamente, em um único parágrafo, os objetivos do estudo ou investigação, procedimentos básicos (seleção da amostra, métodos analíticos), principais achados (dados específicos e sua significância estatística, se possível) e as principais conclusões, enfatizando aspectos novos e importantes do estudo ou das observações. Não deve conter menos de 150 e mais de 250 palavras. Deve apresentar as seguintes subdivisões: objetivo, métodos, resultados e conclusão (para investigações científicas); objetivo, relato de caso e considerações finais (para relatos de caso); e objetivos, revisão de literatura e considerações finais (para revisão de literatura). Abaixo do resumo, fornecer, identificando como tal, 3 a 5 palavras-chave ou expressões que identifiquem o conteúdo do trabalho. Para a determinação dessas palavras-chave, deve-se consultar a lista de "Descritores em Ciências da Saúde - DeCS", elaborada pela Bireme, e a de "Descritores em Odontologia - DeOdonto", elaborada pelo SDO/FOUSP.

##### c) abstract e keywords

Idem ao item anterior. Sua redação deve ser paralela à do resumo.

##### d) texto

No caso de investigações científicas, o texto propriamente dito deverá conter os seguintes capítulos: introdução, materiais e método, resultados, discussão, conclusão e agradecimentos (quando houver).

No caso de artigos de revisão sistemática e relatos de casos clínicos, pode haver flexibilidade na denominação desses capítulos.

- Introdução:** estabelecer o objetivo do artigo e apresentar as razões para a realização do estudo. Citar somente as referências estritamente pertinentes e não incluir dados ou conclusões do trabalho que está sendo relatado. A hipótese ou objetivo deve ser concisamente apresentada no final dessa seção. Extensas revisões de literatura devem ser evitadas e substituídas por referências aos trabalhos bibliográficos mais recentes, nos quais certos aspectos e revisões já tenham sido apresentados.
- Materiais e método:** identificar os materiais, equipamentos (entre parênteses dar o nome do fabricante, cidade, estado e país de fabricação) e procedimentos em detalhes suficientes para permitir



que outros pesquisadores reproduzam os resultados. Dar referências de métodos estabelecidos, incluindo métodos estatísticos; descrever métodos novos ou substancialmente modificados, dar as razões para usá-los e avaliar as suas limitações. Identificar com precisão todas as drogas e substâncias químicas utilizadas, incluindo nome(s) genérico(s), dose(s) e via(s) de administração.

- Resultados: devem ser apresentados em sequência lógica no texto, nas tabelas e nas ilustrações com o mínimo possível de discussão ou interpretação pessoal. Não duplicar dados em gráficos e tabelas. Não repetir no texto todas as informações das tabelas e ilustrações (ênfatar ou resumir informações importantes).
- Discussão: deve restringir-se ao significado dos dados obtidos, evitando-se hipóteses não fundamentadas nos resultados, e relacioná-los ao conhecimento já existente e aos obtidos em outros estudos relevantes. Ênfatar os aspectos novos e importantes do estudo. Não repetir em detalhes dados já citados nas seções de introdução ou resultados. Incluir implicações para pesquisas futuras.
- Conclusão: deve ser associada aos objetivos propostos e justificada nos dados obtidos. A hipótese do trabalho deve ser respondida.
- Agradecimentos: citar auxílio técnico, financeiro e intelectual que porventura possam ter contribuído para a execução do estudo.
- Formas de citação no texto: no texto, utilizar o sistema numérico de citação, no qual somente os números-índices das referências, na forma sobrescrita, são indicados. Números sequenciais devem ser separados por hífen; números aleatórios devem ser separados por vírgula. Evitar citar os nomes dos autores e o ano de publicação. Somente é permitida a citação de nomes de autores (seguidos de número-índice e ano de publicação do trabalho) quando estritamente necessário, por motivos de ênfase.

Exemplos de citação de referências bibliográficas no texto:

- "...manifesta-se como uma dor constante, embora de intensidade variável".

- "Entre as possíveis causas da condição estão citados fatores psicogênicos, hormonais, irritantes locais, deficiência vitamínica, fármacos e xerostomia<sup>1-4,6,9,15</sup>.

- Um autor: Field<sup>4</sup> (1995)...;

- Dois autores: Feinmann e Peatfield<sup>5</sup> (1995)...;

- Mais de dois autores: Sonis et al.<sup>8</sup> (1995)...;

#### e) referências

As referências devem ser ordenadas no texto consecutivamente na ordem em que foram mencionadas, numeradas e normatizadas de acordo com o Estilo Vancouver, conforme orientações fornecidas pelo International Committee of Medical Journal Editors no "Uniform Requirements for Manuscripts Submitted to Biomedical Journals" (<http://www.icmje.org>). Os títulos de periódicos devem ser abreviados de acordo com o "List of Journals Indexed in Index Medicus" (<http://www.nlm.nih.gov/tsd/serials/lji.html>) e impressos sem negrito, itálico ou grifo, devendo-se usar a mesma apresentação em todas as referências. Os sobrenomes dos autores devem ser seguidos pelos seus prenomes abreviados sem ponto ou vírgula. Usar a vírgula somente entre os nomes dos diferentes autores.

Nas publicações com até seis autores, citam-se todos; nas publicações com sete ou mais autores, citam-se os seis primeiros e, em seguida, a expressão latina "et al.". Incluir ano, volume, número (fascículo) e páginas do artigo logo após o título do periódico. Deve-se evitar a citação de comunicações pessoais, trabalhos em andamento e os não publicados; caso seja estritamente necessária sua citação, não devem ser incluídos na lista de referências, mas citados em notas de rodapé. A exatidão das referências bibliográficas é de responsabilidade dos autores.

## Exemplos de referências

#### Livro:

Netter FH. Atlas de anatomia humana. 2. ed. Porto Alegre:Artes Médicas Sul; 2000.

#### Livro em suporte eletrônico:

Wotherspohn AC, Falzon MR, Isaacson PG. Fractures: adults and old people [monograph on CD-ROM]. 4. ed. New York: Lippincott-Raven; 1998.

Ueki N, Higashino K, Ortiz-Hidalgo CM. Histopathology [monograph online].

Houston: Addison Books; 1998. [cited Jan 27]. Available from: URL: <http://www.hist.com/dentistry>.

#### Capítulo de livro:

Estrela C, Bammann LL. Medicação intracanal. In: Estrela C, Figueiredo JAP. Endodontia. Princípios biológicos e mecânicos. 2. ed. São Paulo: Artes Médicas; 1999. p. 571-653.

#### Capítulo de livro em suporte eletrônico:

Chandler RW. Principles of internal fixation. In: Wong DS, Fuller LM. Prosthesis [monograph on CD-ROM]. 5. ed. Philadelphia: Saunders; 1999.

Tichemor WS. Persistent sinusitis after surgery. In: Tichenor WS. Sinusitis: treatment plan that works for asthma and allergies too [monograph online]. New York: Health On the Net Foundation; 1996. [cited 1999 May 27]. Available from: URL: <http://www.sinuses.com/postsurg.htm>.

#### Editor(es) ou compilador(es) como autor(es) de livros:

Avery JK, editor. Oral development and histology. 2. ed. New York: Thieme Medical Publishers; 1994.

#### Organização ou sociedade como autor de livros:

American Dental Association and American Academy of Periodontology. Introduce dentist to new time saving periodontal evaluation system. Washington: The Institute; 1992.

#### Artigo de periódico:

Barroso LS, Habitante SM, Silva FSP. Estudo comparativo do aumento da permeabilidade dentinária radicular quando da utilização do hipoclorito de sódio. J Bras Endod 2002; 11(3):324-30.

McWhinney S, Brown ER, Malcolm J, VillaNueva C, Groves BM, Quaipe RA, et al. Identification of risk factors for increased cost, charges, and length of stay for cardiac patients. Ann Thorac Surg 2000;70(3):702-10.

#### Artigo de periódico em suporte eletrônico:

Nerallah LJ. Correção de fistulas pela técnica de bipartição vesical. Urologia On line [periódico online] 1998 [citado 1998 Dez 8]; 5(4):[telas]. Disponível em URL: <http://www.epm.br/cirurgia/uronline/ed0798/fistulas.htm>.

Chagas JCM, Szejnfeld VL, Jorgetti V, Carvalho AB, Puerta EB. A densitometria e a biópsia óssea em pacientes adolescentes. Rev Bras Ortop [periódico em CD-ROM] 1998; 33(2).

#### Artigo sem indicação de autor:

Ethics of life and death. World Med J 2000; 46:65-74.

#### Organização ou sociedade como autor de artigo:

World Medical Association Declaration of Helsinki. Ethical principles for medical research involving human subjects. Bull World Health Organ 2001; 79:373-4.

#### Volume com suplemento:

Shen HM, Zhang QF. Risk assessment of nickel carcinogenicity and occupational lung cancer. Environ Health Perspect 1994;102 Suppl 1:275-82.

#### Fascículo sem indicação de volume:

Graf R. Hip sonography: how reliable? Dynamic versus static examination. Clin Orthop 1992; (218):18-21.

#### Sem volume ou fascículo:

Brown WV. The benefit of aggressive lipid lowering. J Clin Practice 2000;344-57.

#### Resumo:

Clement J, de Bock R. Hematological complications [abstract]. Quintessence Int 1999; 46:1277.

#### Errata:

White P. Doctors and nurses. Let's celebrate the difference between doctors and nurses. [published erratum in Br Med J 2000;321(7264):835]. Br Med J 2000; 321(7262):698.

#### Artigo citado por outros autores – apud:

O'Reilly M, Yanniello GJ. Mandibular growth changes and maturation of cervical vertebrae. A longitudinal cephalometric study (1988) apud Mito T, Sato K, Mitani H. Predicting mandibular growth potential with cervical vertebral bone age. Am J Orthod Dentofacial Orthop 2003; 124(2):173-7.

Dissertações e teses:

Araújo TSS. Estudo comparativo entre dois métodos de estimativa da maturação óssea [Dissertação de Mestrado]. Piracicaba: Faculdade de Odontologia de Piracicaba da Unicamp; 2001.

Dissertações e teses em suporte eletrônico:

Ballester RY. Efeito de tratamentos térmicos sobre a morfologia das partículas de pó e curvas de resistência ao CREEP em função do conteúdo de mercúrio, em quatro ligas comerciais para amálgama [Tese em CD-ROM]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP; 1993.

Trabalho apresentado em evento:

Cericato GO, Cechinato F, Moro G, Woitchunas FE, Cechetti D, Damian MF. Validade do método das vértebras cervicais para a determinação do surto de Crescimento Puberal. In: 22ª Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Pesquisa Odontológica; 2005; Águas de Lindóia. Anais. Brazilian Oral Research; 2005. p. 63

Trabalho de evento em suporte eletrônico:

Gomes SLR. Novos modos de conhecer: os recursos da Internet para uso das Bibliotecas Universitárias [CD-ROM]. In: 10º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias; 1998 Out 25-30; Fortaleza. Anais. Fortaleza: Tec Treina; 1998.

Barata RB. Epidemiologia no século XXI: perspectivas para o Brasil. In: 4º Congresso Brasileiro de Epidemiologia [online]; 1998 Ago 1-5; Rio de Janeiro. Anais eletrônicos. Rio de Janeiro: ABRASCO; 1998 [citado 1999 Jan 17]. Disponível em URL: <http://www.abrasco.com.br/epirio98/>.

Documentos legais:

Brasil. Portaria n. 110, de 10 de março de 1997. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 18 mar 1997, seção 1, p. 5332.

f) tabelas, quadros, esquemas e gráficos

Devem ser inseridos ao longo do texto, logo após sua citação no mesmo. Devem ser numerados consecutivamente em algarismos arábicos. As legendas das tabelas e dos quadros devem ser colocadas na parte superior dos mesmos e, quando for necessário, incluir logo abaixo dessas uma listagem dos símbolos, abreviaturas e outras informações que facilitem sua interpretação. As legendas de esquemas e de gráficos devem ser colocadas na parte inferior dos mesmos. Todas as tabelas e todos os quadros, esquemas e gráficos, sem exceção, devem ser citados no corpo do texto.

Obs.: Os gráficos deverão ser considerados como “figuras” e constar da sequência numérica juntamente com as imagens.

g) imagens (fotografias, radiografias e microfotografias)

Imagens digitais deverão ser submetidas em tamanho e resolução adequados (300 dpi). Não serão aceitas imagens digitais artificialmente “aumentadas” em programas computacionais de edição de imagens. A publicação de imagens coloridas é de opção dos autores que devem manifestar seu interesse caso o manuscrito seja aceito para publicação. O custo adicional da publicação das imagens coloridas é de responsabilidade do(s) autor(es).

Todas as imagens, sem exceção, devem ser citadas no texto. As microfotografias deverão apresentar escala apropriada.

Poderão ser submetidas um máximo de oito imagens, desde que sejam necessárias para a compreensão do assunto.