

A young woman with long brown hair, wearing a white lab coat over a blue and white striped shirt, is smiling and looking down at a pink smartphone she is holding with both hands. The background is a blurred dental clinic with various pieces of equipment and a bright, airy atmosphere.

Construindo a gestão ideal:

superando os desafios de
gerir uma clínica odontológica

SUMÁRIO

Introdução	04
Planejamento estratégico	05
Gestão de processos	07
Agendamento	09
Controle do estoque	11
Atendimento ao paciente	13
Organização de dados importantes	15
Gestão financeira	17
Gestão de equipe	19
Gestão de infraestrutura	21
A Dentalis ajuda sua gestão	23



INTRODUÇÃO

Fazer a gestão de um negócio de sucesso não é uma tarefa fácil.

Ao longo do caminho, você pode encontrar muitos obstáculos internos e externos, além de precisar enfrentar a concorrência de empresas que buscam o mesmo objetivo que o seu: conquistar e fidelizar clientes.

A gestão de uma clínica odontológica passa por pontos muito relevantes e que são igualmente importantes na construção de um negócio que possa dar bons frutos no futuro. Todavia, tais pontos podem sofrer com dificuldades que comprometem a estrutura organizacional.

Neste conteúdo, vamos abordar algumas dessas dificuldades, falar sobre a importância de ter equilíbrio em cada setor e como você pode solucionar os obstáculos que podem aparecer pelo caminho. **Esperamos que você goste do conteúdo!**



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A criação de um planejamento estratégico é fundamental para o sucesso de uma clínica odontológica, oferecendo uma direção clara e uma base sólida para o crescimento sustentável do seu negócio. Muitas clínicas começam suas operações focadas na qualidade técnica dos serviços e no atendimento ao paciente, mas sem um planejamento estruturado.

A falta de planejamento pode prejudicar sua clínica a longo prazo. Conforme pesquisa da Consultoria Falconi, **apenas 10%** das médias empresas brasileiras possuem planejamento a médio e longo prazo.

Durante a construção do planejamento estratégico, você pode definir metas e objetivos alcançáveis, traçar uma ideia de direcionamento de seus recursos, realizar uma análise de mercado e preparar o terreno para seu processo de crescimento e escalabilidade.



Desafios enfrentados pela falta de um planejamento estratégico:

- ✗ Falta de visão de longo prazo, foco apenas no operacional;
- ✗ Falta de metas e indicadores claros para análise do negócio;
- ✗ Dificuldade de alinhar a visão estratégica com a prática cotidiana;
- ✗ Desorganização na tomada de decisões;
- ✗ Falta de diferenciação no mercado;
- ✗ Dificuldades na gestão financeira;
- ✗ Dificuldade em atender as necessidades dos pacientes;
- ✗ Complicações operacionais;
- ✗ Dificuldade de crescimento.

Como solucionar esses desafios?

- ✓ Crie um plano estratégico claro;
- ✓ Defina missão, visão e valores da clínica;
- ✓ Estabeleça metas de curto, médio e longo prazo;
- ✓ Use ferramentas de gestão para acompanhar seu desempenho;
- ✓ Crie KPIs (métricas de desempenho) específicos para cada área;
- ✓ Alinhe sua equipe de colaboradores com a estratégia definida;
- ✓ Faça uma análise de mercado e posicionamento;
- ✓ Desenvolva um plano de ação detalhado com ações, prazos e responsáveis por cada ação;
- ✓ Crie um planejamento de recursos.



GESTÃO DE PROCESSOS

Uma boa gestão de processos é essencial para o bom funcionamento de uma clínica odontológica. Os processos impactam diretamente na eficiência dos serviços, qualidade do atendimento e satisfação dos pacientes. Em uma clínica onde os processos são bem geridos, existe uma padronização de atividades, garantindo que cada etapa seja executada de forma consistente.

Apesar das empresas estarem cada vez mais interessadas em criar processos uniformes e eficientes, essa é uma realidade que ainda é distante de muitas marcas. Conforme pesquisa feita pela multinacional brasileira Objective, **quase 60%** das empresas brasileiras de grande porte estão no estágio de baixa maturidade organizacional.

Uma boa gestão de processos permite que a clínica otimize tempo e recursos, garanta consistência no atendimento ao paciente e melhore a comunicação entre o time, além de facilitar a integração de novos colaboradores.



Desafios enfrentados pela falta de gestão de processos:

- ✖ Falta de padronização em processos relevantes;
- ✖ Inconsistência na execução de processos;
- ✖ Dificuldades na identificação de gargalos;
- ✖ Comprometimento da experiência dos pacientes;
- ✖ Colaboradores confusos, ineficientes e insatisfeitos;
- ✖ Dificuldades em identificar pontos de melhoria;
- ✖ Nenhuma rotina nos setores da clínica;
- ✖ Maior risco de perda financeira;
- ✖ Insatisfação dos pacientes;
- ✖ Baixa produtividade dos colaboradores.

Como ultrapassar tais obstáculos?

- ✔ Mapeamento dos processos feitos do atendimento ao paciente até o controle do estoque;
- ✔ Utilização de fluxogramas;
- ✔ Monitoramento contínuo;
- ✔ Padronização dos processos mapeados anteriormente;
- ✔ Criação de manuais e checklists para cada processo;
- ✔ Capacitação do time de colaboradores para que todos sigam o padrão definido;
- ✔ Utilização de softwares de gestão para automatização dos processos rotineiros;
- ✔ Auditoria regular dos processos padronizados anteriormente.



AGENDAMENTO

Relevante para o sucesso da clínica odontológica, um bom sistema de agendamento impacta diretamente na experiência do paciente, eficiência do time e rentabilidade do negócio. Em uma clínica, um processo de agendamento organizado permite que os profissionais otimizem seu tempo, evitem lacunas improdutivas e minimizem o índice de faltas e atrasos.

A utilização de soluções tecnológicas para agendamentos no ramo de saúde tem feito a diferença na produtividade. De acordo com pesquisa publicada no **Panorama da Saúde Digital 2024**, realizada pela Medicina S/A, 34% das consultas de saúde feitas em 2023 foram marcadas pela internet, seja por meio de soluções estatais (governo federal, estadual, municipal) ou particulares (empresas de saúde que contratam serviços de agendamento virtual).

Em uma clínica odontológica, um sistema de agendamento de qualidade é capaz de proporcionar uma comunicação de qualidade entre paciente e clínica, reduzindo faltas e cancelamentos, uma vez que o paciente pode acessar a plataforma e remarcar sua consulta.



Como a ausência de um sistema de agendamento de qualidade pode prejudicar sua clínica?

- ✗ Altos índices de faltas e cancelamentos de consultas;
- ✗ Comprometimento da rentabilidade da clínica;
- ✗ Dificuldade de conciliar horários;
- ✗ Imprevisibilidade de atendimentos de emergência;
- ✗ Sobrecarga no time de atendimento;
- ✗ Insatisfação e stress para o paciente;
- ✗ Queda de produtividade dos dentistas pelo excesso ou falta de consultas.

Como você pode solucionar essas dificuldades?

- ✓ Confirmar agendamentos previamente;
- ✓ Enviar mensagens automáticas de confirmação de consulta para pacientes;
- ✓ Criar políticas de cancelamento;
- ✓ Contratar um software de gestão para ajudar na gestão do agendamento virtual de consultas;
- ✓ Treinar sua equipe para lidar com remarcações e cancelamentos de forma mais prática;



CONTROLE DO ESTOQUE

A gestão de estoque garante a disponibilidade de insumos essenciais, reduzindo desperdícios e controlando os custos operacionais. Em um ambiente de saúde, especialmente em clínicas odontológicas, a ausência de materiais ou a perda de produtos podem impactar diretamente a qualidade do atendimento e a produtividade do seu time.

Evitando esses problemas, você também otimiza os processos internos da clínica. Com um estoque bem organizado, você garante a estabilidade no atendimento, reduz os custos com a compra urgente de materiais, otimiza seu espaço de armazenamento e assegura um bom controle de qualidade e segurança.

Apesar da relevância do tema para gestores, a gestão de estoque ainda não é vista como prioridade em alguns setores. Por exemplo: um levantamento feito pela H2R Pesquisas Avançadas mostrou que **apenas 38%** dos varejistas brasileiros investem em práticas e/ou um sistema de gestão voltado para um controle profissional do estoque.



Desafios enfrentados pela falta de gestão de estoque:

- ✗ Falta de controle de insumos importantes;
- ✗ Prejuízo financeiro pela compra excessiva de insumos;
- ✗ Desperdício de insumos não utilizados ou fora da validade;
- ✗ Cancelamentos de atendimentos e/ou procedimentos por falta de material;
- ✗ Insatisfação do paciente.

Como você pode solucionar tais problemas?

- ✓ Contratação de um software de gestão com usabilidade de controle de estoque;
- ✓ Contar com um estoque mínimo de segurança, definindo quantidades mínimas para cada material essencial;
- ✓ Ter uma rotatividade de insumos, organizando para que sejam utilizados os produtos com prazo de validade mais críticos;
- ✓ Realizar inventários regulares;
- ✓ Trabalhar com fornecedores de confiança, negociando prazos de entrega que atendam às necessidades da clínica;
- ✓ Gerar alertas para repor materiais;
- ✓ Realizar uma gestão baseada em demanda, analisando o histórico de atendimentos para prever necessidades.



ATENDIMENTO AO PACIENTE

Ao oferecer um bom atendimento ao paciente, é possível criar um ambiente humanizado, garantindo a satisfação e fidelização de quem visita sua clínica odontológica.

Seu atendimento deve ser capaz de diferenciar sua clínica da concorrência, promovendo uma experiência positiva desde o primeiro contato. Essa comunicação é muito importante para criar um conforto para quem está indo a sua clínica pela primeira vez. Conforme pesquisa feita pela Universidade Federal do Paraná, 2 a cada 10 pessoas ainda sentem medo de ir ao dentista.

Essa não é apenas uma tendência brasileira. Estudos da Universidade de Cleveland (USA) **apontam que 36% dos adultos americanos** também sentem certo receio em visitar o dentista, incluindo 12% que sentem um medo extremo.

Quem tem um bom atendimento ao paciente, consegue construir relações de confiança, melhora a experiência de quem visita sua clínica, aumenta o nível de satisfação do cliente e fortalece a imagem e reputação da marca.



O que um atendimento ruim pode causar ao negócio:

- ✖ Atendimento pouco humanizado, que não conforta o paciente;
- ✖ Pacientes não retornam e não indicam a clínica;
- ✖ Falta de personalização no atendimento;
- ✖ Baixa retenção e fidelização de pacientes;
- ✖ Prejuízo direto a experiência do paciente;
- ✖ Falha na trilha do atendimento ao paciente pela clínica (essa falha pode acontecer no agendamento, recepção ou pós-atendimento).

Como o gestor pode solucionar essas dificuldades?

- ✔ Treinar seu time para atender seus pacientes de forma humanizada;
- ✔ Estabelecer padrões de atendimentos;
- ✔ Criar protocolos de ação em todos os setores da clínica;
- ✔ Criar programas de fidelização;
- ✔ Investir em melhorias na recepção, como tempo de espera reduzidos;
- ✔ Criar ferramentas de feedback constante dos pacientes para sua clínica;
- ✔ Personalizar o atendimento com informações detalhadas sobre cada paciente;
- ✔ Manter canais de comunicação diretos com o paciente.



ORGANIZAÇÃO DE DADOS IMPORTANTES

Essencial para o sucesso e sustentabilidade de uma clínica odontológica, a gestão de dados permite um controle eficiente das operações e garante segurança. Em uma clínica odontológica, o volume de dados é alto – desde informações clínicas dos pacientes até dados financeiros e de estoque.

Com uma boa gestão de dados, você garante a segurança e confidencialidade das informações sensíveis dos seus pacientes. Quando bem analisados, os dados permitem ao gestor uma tomada de decisão mais assertiva, compreendendo as preferências de cada cliente.



Quais os problemas que o gestor pode ter se a sua clínica não for organizada com os dados importantes de pacientes e colaboradores?

- ✗ Falhas na coleta de informações;
- ✗ Dificuldade de acessar e analisar os dados;
- ✗ Não conformidade com a LGPD;
- ✗ Brechas de segurança que podem expor informações sensíveis;
- ✗ A clínica pode sofrer ações judiciais caso exponha alguma informação sensível de paciente;
- ✗ Insegurança para clientes e colaboradores;
- ✗ Dificuldade na tomada de decisões estratégicas.

Como resolver essas dificuldades?

- ✓ Digitalização de prontuários e históricos;
- ✓ Centralização de informações em sistemas seguros e acessíveis;
- ✓ Treinamento com seu time sobre as normas da LGPD;
- ✓ Sistemas de segurança com backup e proteção;
- ✓ Sistemas de prontuário eletrônico;
- ✓ Implementação de políticas de acesso restrito para proteção das informações;
- ✓ Contratação um software de gestão que possa auxiliar no processo de registro e armazenamento dos dados;
- ✓ Criação de uma política de privacidade.



GESTÃO FINANCEIRA

Contar com uma boa gestão financeira é fundamental para o sucesso de uma clínica odontológica. Dessa forma, o gestor garante não só a viabilidade econômica do negócio, mas também controle sobre custos, receitas e investimentos. Em uma clínica, os recursos precisam ser bem administrados para que se mantenha o equilíbrio entre as despesas e o faturamento, garantindo uma operação sustentável e a possibilidade de crescimento ao longo prazo.

A gestão financeira é um dos fatores mais relevantes para a sobrevivência de empresas no Brasil. Conforme dados do IBGE, **70% das empresas abertas no país** fecham em menos de 10 anos. Infelizmente, as dívidas fazem parte do dia a dia de muitas dessas empresas que fecham precocemente. Segundo o portal Serasa Experience, 6,7 milhões de empresas brasileiras possuem dívidas financeiras. A soma dessas dívidas ultrapassa a casa dos 127 bilhões de reais.

Com uma boa gestão financeira, o gestor é capaz de controlar detalhadamente as despesas do seu negócio e otimizar as oportunidades de lucro. Aumente a segurança financeira do seu negócio e reduza o risco de entrar para as estatísticas deficitárias que mostramos anteriormente.



Quais são as dificuldades que sua clínica pode ter se não exercer uma boa gestão financeira?

- ✗ Inadimplência de pacientes;
- ✗ Falta de organização financeira;
- ✗ Comprometimento do futuro do negócio;
- ✗ Custos operacionais mais altos;
- ✗ Falta de planejamento do fluxo de caixa;
- ✗ Margem de lucro comprometida;
- ✗ Alta possibilidade de endividamento;
- ✗ Comprometimento total da saúde financeira do negócio.

Como solucionar esses problemas?

- ✓ Política de cobrança clara;
- ✓ Criar um processo de pagamento seguro;
- ✓ Análise detalhada de despesas;
- ✓ Realizar projeções do fluxo de caixa;
- ✓ Contratar um sistema de gestão que possa facilitar a gestão financeira;
- ✓ Criar um plano financeiro detalhado;
- ✓ Fazer uma análise de rentabilidade por procedimento;
- ✓ Melhorar a gestão de contas a receber e pagar;
- ✓ Utilizar indicadores financeiros (KPI's) para avaliar seu desempenho e corrigir problemas, caso eles existam;
- ✓ Criar um programa de precificação justa de cada procedimento da clínica.



GESTÃO DE EQUIPE

Um time bem administrado e motivado é essencial para garantir a qualidade do atendimento, a eficiência nos processos e, conseqüentemente, a satisfação dos pacientes. O ambiente de trabalho e o desempenho dos colaboradores impactam diretamente na experiência do paciente.

Em uma clínica, onde o atendimento humanizado e a qualidade técnica são fundamentais, a gestão de pessoas é uma estratégia indispensável para o crescimento e a sustentabilidade do negócio.

Uma boa gestão de equipe pode facilitar a vida do responsável por recrutar novos talentos para sua clínica, uma missão difícil no Brasil. Conforme pesquisa publicada pela Solides, **70% dos recrutadores nacionais** possuem dificuldade em encontrar profissionais qualificados para as vagas disponíveis no mercado.

O bem-estar dos colaboradores tem sido uma pauta cada vez mais relevante no mercado de trabalho brasileiro. Segundo dados do Relatório People at Work, feito pela ADP Research Institute e **divulgado pela CNN Brasil**, 67% dos trabalhadores brasileiro sentem estresse no trabalho, 31% deles dizem ter problemas de saúde mental.

Com um time forte, motivado, alinhado com a missão do seu negócio e bem treinado, a qualidade do atendimento da clínica evolui, o gestor reduz de forma significativa a saída de funcionários e aumenta a retenção de talentos graças a um ambiente de trabalho saudável e com oportunidades de crescimento.



Como sua clínica pode ser afetada caso ela não tenha uma boa gestão de equipe?

- ✗ Dificuldade na retenção e contratação de talentos;
- ✗ Falta de reconhecimento e oportunidades de crescimento para os colaboradores que já estão na clínica;
- ✗ Baixa produtividade;
- ✗ Colaboradores cada vez mais desmotivados;
- ✗ Problemas de comunicação entre setores;
- ✗ Conflitos interpessoais;
- ✗ Queda na qualidade do atendimento.

Quais os passos necessários para resolver esse problema?

- ✓ Criar programas de benefícios e incentivos;
- ✓ Criar planos de carreira para estimular a permanência de colaboradores;
- ✓ Oferecer formas de feedback ao colaborador;
- ✓ Realizar avaliações regulares do time;
- ✓ Construir um ambiente de comunicação aberta entre os colaboradores e os líderes de cada setor;
- ✓ Incentivar a cultura do diálogo e a resolução pacífica e construtiva de desafios;
- ✓ Investir na qualificação dos colaboradores;
- ✓ Criar um processo de seleção que contrate profissionais que se encaixem no perfil da clínica;
- ✓ Criar um plano de desenvolvimento individual para cada colaborador.



GESTÃO DE INFRAESTRUTURA

A gestão de infraestrutura em uma clínica odontológica envolve a administração de recursos físicos, tecnológicos e estruturais que suportam as atividades diárias e garantem um ambiente seguro e confortável para pacientes e colaboradores.

Uma infraestrutura bem gerida inclui a manutenção de equipamentos, organização dos espaços de atendimento, adequação às normas de saúde e segurança, e a atualização tecnológica.

A boa gestão infraestrutural garante que a clínica esteja em conformidade com normas de segurança propostas pelo Conselho Federal de Odontologia e regulamentações sanitárias de órgãos importantes como ANVISA e o Conselho Regional de Odontologia.



Quais as dificuldades que o gestor encontra quando não possui uma boa gestão de infraestrutura?

- ✗ Ambiente desorganizado e mal conservado;
- ✗ Imagem negativa aos pacientes;
- ✗ Falta de acessibilidade para o público com limitações locomotoras;
- ✗ Problemas com equipamentos antigos;
- ✗ Prejuízo na qualidade dos atendimentos e tratamentos;
- ✗ Interrupção de serviços.

Como é possível resolver tais problemas?

- ✓ Criar uma rotina de manutenção e limpeza, garantindo a organização do espaço;
- ✓ Adequar a clínica às normas de acessibilidade;
- ✓ Atualizar os equipamentos, investindo num maquinário novo e moderno, que se adeque às necessidades da clínica;
- ✓ Realizar inspeções periódicas nos equipamentos e estrutura física da clínica;
- ✓ Investir em melhorias na infraestrutura que aumentem o conforto e a satisfação dos pacientes, como decoração, iluminação e mobiliário;
- ✓ Organizar o espaço de forma otimizada;
- ✓ Crie parcerias com fornecedores de equipamentos para suporte e atualização de tecnologia.



A DENTALIS FACILITA SUA GESTÃO

Como você pode perceber ao longo deste conteúdo, são muitas dificuldades que podem surgir no dia a dia do gestor. Por isso, contar com um parceiro de qualidade para melhorar a gestão da sua clínica ou consultório odontológico é essencial!

Com mais de 30 anos de experiência no mercado, a Dentalis cria produtos de softwares de gestão, voltados para ajudar o gestor na resolução de problemas que possam comprometer a saúde do seu negócio.

Cada usabilidade do nosso sistema de gestão foi pensado para atender as necessidades específicas do gestor de clínicas e consultórios odontológicos. Utilizando nosso software, você pode aprimorar sua gestão financeira, facilitar o agendamento virtual de consultas, melhorar a qualidade do atendimento ao paciente e muito mais.

Quer conhecer mais sobre o nosso produto? Clique no banner abaixo e fale agora com um dos nossos especialistas. Saiba como a Dentalis pode fazer a diferença no seu negócio!



