

USO DE SOFTWARES DE GESTÃO EM CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS: NÍVEL DE ADERÊNCIA E FATORES ASSOCIADOS

USE OF MANAGEMENT SOFTWARE IN DENTAL CLINICS: LEVEL OF ADHERENCE AND ASSOCIATED FACTORS

USO DE SOFTWARE DE GESTIÓN EN CLÍNICAS DENTALES: NIVEL DE ADHERENCIA Y FACTORES ASOCIADOS

 <https://doi.org/10.56238/arev7n7-252>

Data de submissão: 29/06/2025

Data de publicação: 29/07/2025

Priscila Rodrigues da Silva

Mestranda em Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia

Instituição: Universidade Estadual Paulista – Instituto de Ciência e Tecnologia

Endereço: São Paulo, Brasil

E-mail: priscila.rodrigues-silva@unesp.br

Jobe de Lima

Mestre em Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia

Instituição: Universidade Estadual Paulista – Instituto de Ciência e Tecnologia

Endereço: São Paulo, Brasil

Estevão Tomomitsu Kimpara

Doutor em Odontologia (Materiais Dentários)

Instituição: Universidade Estadual Paulista – Instituto de Ciência e Tecnologia

Endereço: São Paulo, Brasil

Suzelei Rodgher

Doutora em Ciências da Engenharia Ambiental

Instituição: Universidade Estadual Paulista – Instituto de Ciência e Tecnologia

Endereço: São Paulo, Brasil

Paula Carolina Komori de Carvalho

Doutora em Materiais Dentários

Instituição: Universidade Estadual Paulista – Instituto de Ciência e Tecnologia

Endereço: São Paulo, Brasil

RESUMO

A gestão eficiente das clínicas odontológicas tornou-se essencial diante das crescentes demandas organizacionais e do avanço das tecnologias digitais. Este estudo teve como objetivo investigar a aderência de cirurgiões-dentistas aos softwares de gestão, considerando a informatização como uma solução estratégica para otimizar a administração dos consultórios. Foi aplicado um questionário eletrônico validado, composto por 22 perguntas, a 200 cirurgiões-dentistas de São José dos Campos, obtendo-se 56 respostas completas. Os resultados demonstraram que, embora 85,7% dos participantes reconheçam que os softwares atendem às necessidades administrativas, a adesão ainda é limitada devido à falta de treinamento (55,4%), suporte técnico ineficiente (42,9%), dificuldades operacionais enfrentadas pelos colaboradores (73,2%) e desconhecimento sobre segurança da informação (60,7%).

e conformidade legal (64,3%). Observou-se que profissionais mais jovens e com menor tempo de atuação demonstraram maior familiaridade com as tecnologias digitais, enquanto os mais experientes apresentaram maior resistência. Além disso, 82,1% dos entrevistados consideram a possibilidade de substituir seus sistemas atuais por alternativas mais eficazes, e 78,6% recomendam a adoção dessas ferramentas. Conclui-se que, apesar do reconhecimento de sua importância, os softwares de gestão ainda enfrentam barreiras significativas para plena adoção, sendo necessário o desenvolvimento de soluções mais intuitivas, suporte técnico qualificado e estratégias de capacitação contínua para ampliar sua eficácia na prática odontológica.

Palavras-chave: Softwares de Gestão. ERP Odontológico. Inovação Tecnológica. Clínicas Odontológicas. Gestão em Saúde.

ABSTRACT

Efficient management of dental clinics has become essential in light of increasing organizational demands and the advancement of digital technologies. This study aimed to investigate the adherence of dentists to management software, considering digitalization as a strategic solution to optimize clinic administration. A validated electronic questionnaire consisting of 22 questions was distributed to 200 dentists in São José dos Campos, resulting in 56 complete responses. The results showed that although 85.7% of participants recognized that the software meets administrative needs, adoption remains limited due to a lack of training (55.4%), inefficient technical support (42.9%), operational difficulties faced by staff (73.2%), and lack of knowledge regarding information security (60.7%) and legal compliance (64.3%). Younger professionals and those with less time in practice demonstrated greater familiarity with digital technologies, while more experienced practitioners exhibited greater resistance. Additionally, 82.1% of respondents considered switching their current systems for more effective alternatives, and 78.6% recommended adopting such tools. It is concluded that, despite the recognition of their importance, management software still faces significant barriers to full adoption, making it necessary to develop more intuitive solutions, qualified technical support, and continuous training strategies to enhance their effectiveness in dental practice.

Keywords: Management Software. Dental ERP. Technological Innovation. Dental Clinics. Healthcare Management.

RESUMEN

La gestión eficiente de las clínicas dentales se ha vuelto esencial ante las crecientes demandas organizativas y el avance de las tecnologías digitales. Este estudio tuvo como objetivo investigar la adherencia de los dentistas al software de gestión, considerando la informatización como una solución estratégica para optimizar la administración de la clínica. Se administró un cuestionario electrónico validado de 22 preguntas a 200 dentistas en São José dos Campos, con 56 respuestas completas. Los resultados mostraron que, si bien el 85,7 % de los participantes reconoce que el software satisface sus necesidades administrativas, la adherencia aún es limitada debido a la falta de capacitación (55,4 %), la ineficiencia del soporte técnico (42,9 %), las dificultades operativas de los empleados (73,2 %) y la falta de conocimientos sobre seguridad de la información (60,7 %) y cumplimiento legal (64,3 %). Se observó que los profesionales más jóvenes y con menor experiencia demostraron mayor familiaridad con las tecnologías digitales, mientras que los profesionales con más experiencia mostraron mayor resistencia. Además, el 82,1 % de los encuestados consideró reemplazar sus sistemas actuales con alternativas más efectivas, y el 78,6 % recomendó adoptar estas herramientas. La conclusión es que, a pesar de reconocerse su importancia, el software de gestión aún enfrenta importantes obstáculos para su plena adopción. Se necesitan soluciones más intuitivas, soporte técnico cualificado y estrategias de formación continua para aumentar su eficacia en las consultas dentales.

Palabras clave: Software de Gestión. ERP Dental. Innovación Tecnológica. Clínicas Dentales. Gestión Sanitaria.

1 INTRODUÇÃO

A gestão eficiente das clínicas odontológicas tornou-se essencial em um mercado competitivo, exigindo dos cirurgiões-dentistas habilidades além da prática clínica. O avanço das tecnologias de informação, especialmente os sistemas de gestão ERP (Enterprise Resource Planning), possibilitou a automação de processos administrativos e operacionais, melhorando a organização e a tomada de decisões (PRESSMAN, 2007; KUBO E ADOLFI JÚNIOR, 2016).

Os softwares oferecem funcionalidades como controle financeiro, agendamento eletrônico, documentação de pacientes e marketing, tornando-se ferramentas estratégicas para a administração odontológica (FABER, 2009; OLIVEIRA et al., 2010; SALIM, 2018). Apesar dos benefícios, a adoção desses sistemas ainda é limitada. Estudos indicam que grande parte dos dentistas continua utilizando métodos manuais, enfrentando desafios como a falta de treinamento, custos elevados e dificuldades na implementação (SOUZA JÚNIOR, 2019; KOSCIANSKI E SOARES, 2007). A resistência à digitalização pode comprometer a eficiência dos consultórios e aumentar a carga de trabalho dos profissionais, reduzindo a competitividade no setor (SANTOS JÚNIOR et al., 2005).

O crescimento desse tipo de serviço (Agência Brasil 2022) e a necessidade de inovação no setor odontológico reforça a importância de compreender os fatores que influenciam a adesão aos softwares de gestão. Apesar dos avanços regulatórios desde 2020, ainda existem obstáculos como a ausência de certificação dos softwares odontológicos, limitações legais à prática remota (JACOB, et al., 2025), riscos à segurança dos dados como Lei Geral de Proteção de Dados, a LGPD (RAPÓSO et al., 2019; JACOB, et al., 2025) bem como a falta de regulamentação do conselho regulador CFO (SANTOS E CARVALHO, 2014).

A promoção de treinamentos acessíveis, maior transparência sobre os benefícios dessas ferramentas e o desenvolvimento de interfaces mais intuitivas podem facilitar sua adoção (ROCHA et al., 2001; CALABRIA et al., 2014; CORREIA et al., 2008).

A ampliação do uso desses sistemas pode contribuir para uma gestão mais eficiente, garantindo melhores resultados operacionais e aprimorando a qualidade do atendimento ao paciente (MAZZOTTI, 2008; TEIXEIRA E BRANDÃO, 2003).

2 OBJETIVO

O objetivo deste estudo foi investigar a aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão, considerando a informatização como uma solução para otimizar a administração dos consultórios.

3 METODOLOGIA

Foi realizado um levantamento de dados para compreender os desafios enfrentados pelos cirurgiões-dentistas na utilização dos softwares de gestão. A pesquisa foi conduzida por meio da elaboração de um questionário estruturado, desenvolvido para avaliar a utilização dos softwares de gestão odontológica. O questionário foi submetido a um grupo formado por 05 (cinco) profissionais especialistas sendo 3 cirurgiões-dentistas, 1 analista de sistemas e 1 administrador de empresas, com o objetivo de avaliar a clareza e objetividade que se busca obter por meio das perguntas formuladas para esta pesquisa e, validar a ferramenta, conforme o método descrito por Alencar (2011), garantindo sua confiabilidade e clareza.

Além disso, foram estabelecidos critérios de inclusão e exclusão dos participantes, bem como a análise de riscos e benefícios associados à participação no estudo (GIL, 2022) e este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do ICT – SJC com número de identificação: 5.056.052. O espaço amostral inicial foi composto por 200 cirurgiões-dentistas e um total de 56 participantes foram selecionados pelo método de conveniência.

As perguntas do questionário estão tabeladas abaixo:

Tabela 1 - Questionário

PERGUNTA	RESPOSTA
Você teve dificuldade para encontrar ou conhecer algum software desenvolvido para gestão de clínicas odontológicas?	Sim / Não
Você utiliza ou já utilizou algum software desenvolvido para gestão de clínicas odontológicas?	Sim / Não / Talvez
Você já teve alguma experiência negativa com software para gestão de clínicas odontológicas?	Sim / Não
Você considera que o valor cobrado pelos softwares é um obstáculo para que a clínica possa aderir?	Sim / Não / Talvez
Você considera que os softwares atendem às principais necessidades para a gestão das clínicas?	Sim / Não / Talvez
As empresas destes softwares oferecem treinamento suficiente para operar o sistema?	Sim / Não / Não sei
As empresas destes softwares oferecem manual ou tutorial que ensinam de maneira eficiente a operar o sistema?	Sim / Não / Não sei
As empresas destes softwares oferecem suporte técnico eficiente para apoiar na utilização do sistema?	Sim / Não / Não sei
Você considera que estes softwares são fáceis de operar?	Sim / Não / Talvez
Você considera que estes softwares provocam mais acúmulo de função?	Sim / Não / Talvez
Você considera que estes softwares geram a necessidade de treinamentos constantes?	Sim / Não / Talvez
Você considera que estes softwares geram a necessidade de contratar mais pessoas para auxiliar na sua utilização?	Sim / Não / Talvez
Estes softwares sofrem resistência por parte dos colaboradores?	Sim / Não / Não sei

Você considera que os colaboradores têm dificuldade para utilizar estes softwares?	Sim / Não / Talvez
Estes softwares permitem ser utilizados de forma prática, no momento em que está atendendo paciente?	Sim / Não / Não sei
Estes softwares são seguros, e evitam que pessoas ou sistemas não autorizados tenham acesso às suas informações?	Sim / Não / Não sei
Você considera que estes softwares estão de acordo com normas e convenções previstas em lei?	Sim / Não / Talvez
Você considera que os softwares odontológicos são imprescindíveis para ajudar na gestão estratégica e operacional das clínicas?	Sim / Não / Talvez
Você considera a possibilidade de trocar o seu software por outro para atender melhor às necessidades da clínica odontológica?	Sim / Não / Talvez
No aspecto geral, como você avalia os softwares desenvolvidos para gestão de clínicas odontológicas?	Ótimo / Bom / Regular / Ruim
Você recomenda que os cirurgiões dentistas façam a adesão de um software de gestão para as suas clínicas?	Sim / Não / Talvez

Fonte: Os autores.

Todos os participantes eram voluntários e precisavam ter pelo menos formação superior em Odontologia, desde recém-formados até enquanto não estiverem aposentados, cadastrados no CROSP – Conselho Regional de Odontologia do Estado de São Paulo e exercendo atividade profissional na cidade de São José dos Campos.

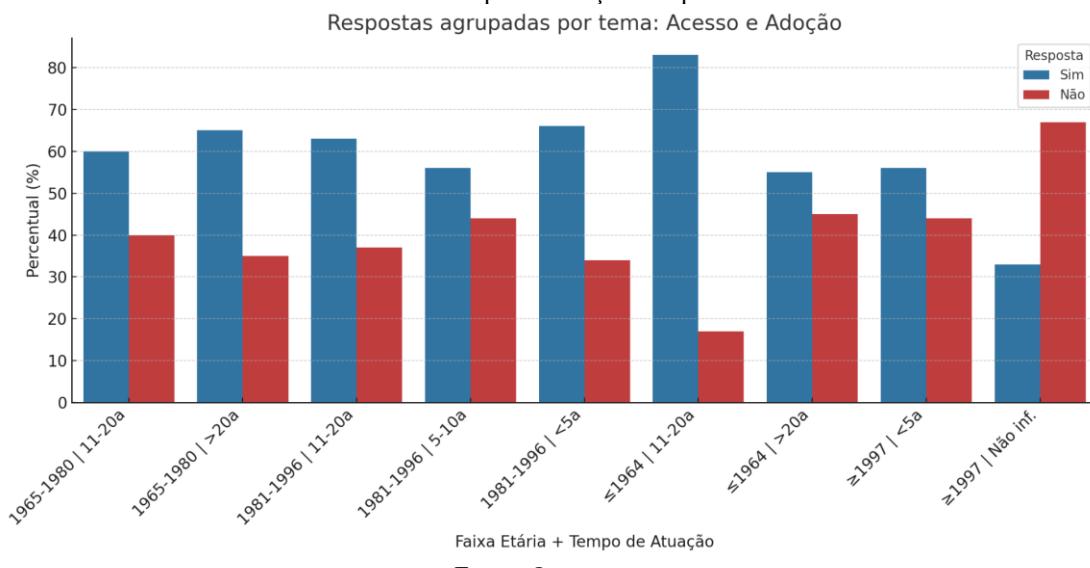
Os dados coletados foram analisados estatisticamente, permitindo identificar os principais fatores que influenciam a adesão aos softwares de gestão nas clínicas odontológicas. A partir dos resultados, foram elaboradas as seções de discussão e considerações finais, destacando os desafios enfrentados pelos profissionais e sugerindo melhorias para aumentar a utilização dessas ferramentas.

4 RESULTADOS

A amostra teve 50% de participantes equivalente a 28 pessoas são do sexo feminino e os outros 50,0% do sexo masculino. Os resultados indicaram que 85,7% dos entrevistados acreditam que os softwares de gestão atendem às principais necessidades administrativas das clínicas odontológicas. Esse dado demonstra que, em geral, os sistemas são percebidos como ferramentas úteis para a organização e controle das atividades dentro dos consultórios. O gráfico 1 evidencia a variação na adesão às ferramentas digitais em odontologia conforme a faixa etária e o tempo de atuação dos profissionais. Observou-se maior proporção de respostas afirmativas entre os nascidos entre 1965-1980 e 1981-1996, especialmente com menor tempo de atuação, sugerindo maior familiaridade com tecnologias. Em contrapartida, o grupo mais jovem (≥ 1997) que não informou o tempo de atuação apresentou a menor adesão. Curiosamente, profissionais mais experientes nascidos antes de 1964 também demonstraram alta aceitação. Os dados indicam que idade ou tempo de atuação isoladamente

não explicam a adesão, reforçando a importância de considerar múltiplos fatores no planejamento de ações educativas e de incentivo ao uso da teleodontologia.

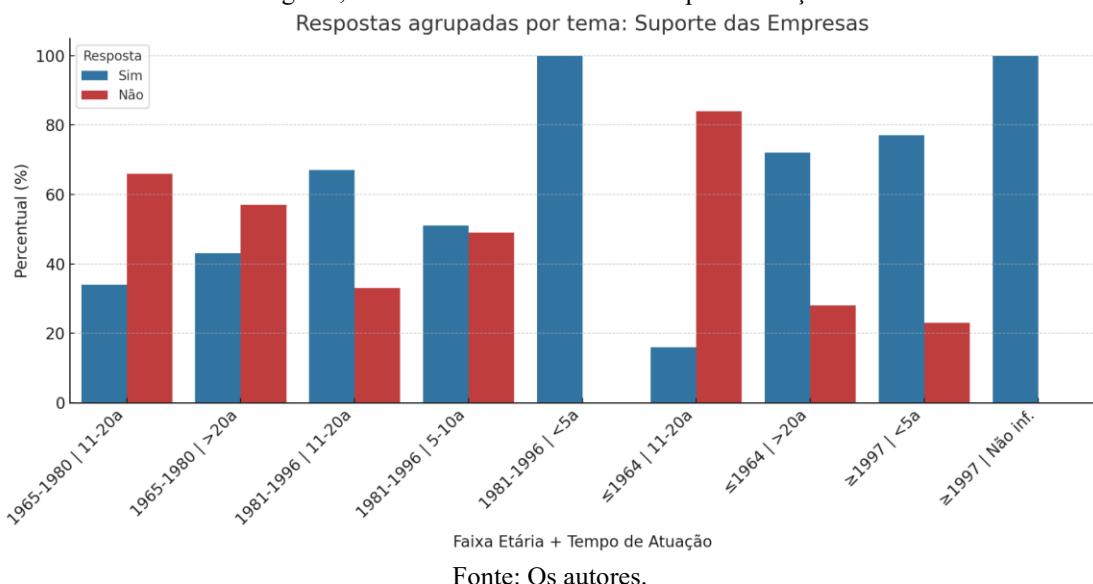
Gráfico 1: Respostas agrupadas relacionando o acesso e a adesão às ferramentas digitais em odontologia conforme a faixa etária e o tempo de atuação dos profissionais.



Fonte: Os autores.

No entanto, um desafio significativo identificado no estudo foi a falta de treinamento e suporte adequado. Mais da metade dos entrevistados (55,4%) relataram que as empresas desenvolvedoras dos softwares não oferecem treinamento suficiente para os usuários, enquanto 42,9% afirmaram que o suporte técnico disponível é ineficiente. Essas limitações podem impactar diretamente a adoção e o aproveitamento completo das funcionalidades dessas ferramentas. Além disso, 73,2% dos participantes indicaram que seus colaboradores enfrentam dificuldades operacionais ao utilizar os softwares, e 62,5% relataram resistência da equipe em aderir ao uso dessas soluções tecnológicas. O gráfico 2 demonstra as percepções dos profissionais sobre o suporte fornecido pelas empresas desenvolvedoras de ferramentas digitais, considerando faixa etária e tempo de atuação. Os resultados revelam maior percepção positiva entre os profissionais mais jovens e recém-formados, como o grupo de nascidos a partir de 1997 e os nascidos entre 1981-1996 com menos de 5 anos de atuação, ambos com 100% de respostas afirmativas. Em contraste, os profissionais mais antigos (nascidos antes de 1964) apresentaram altos índices de insatisfação, especialmente os com 11-20 anos de atuação (84% de "Não"). O padrão observado sugere que quanto mais recente a formação, maior a percepção de suporte efetivo por parte das empresas, o que pode refletir maior familiaridade com os canais de atendimento, tutoriais e treinamentos ofertados em formatos digitais.

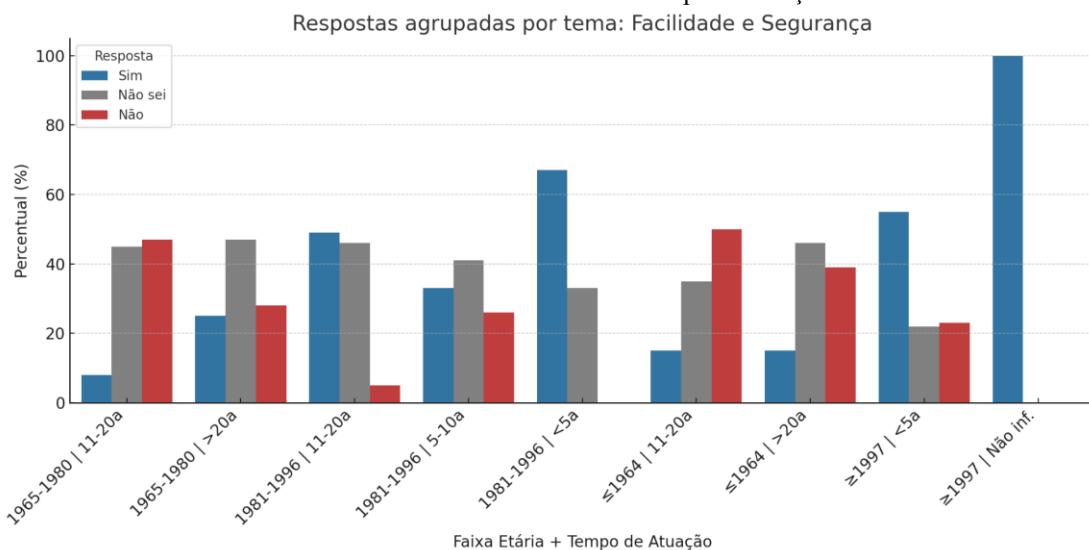
Gráfico 2: Percepções dos profissionais sobre o suporte fornecido pelas empresas desenvolvedoras de ferramentas digitais, considerando faixa etária e tempo de atuação.



Fonte: Os autores.

Outro aspecto preocupante identificado na pesquisa está relacionado à segurança da informação e conformidade com a legislação vigente. Dos entrevistados, 60,7% afirmaram desconhecer se os softwares utilizados são seguros, enquanto 64,3% não sabem se essas ferramentas estão em conformidade com as normas regulatórias aplicáveis. Essa falta de conhecimento pode indicar uma comunicação deficiente por parte das empresas desenvolvedoras, além da necessidade de maior transparência e esclarecimento quanto à segurança dos dados armazenados. Por fim, a insatisfação com os softwares disponíveis foi evidenciada pelo fato de que 82,1% dos entrevistados consideram a possibilidade de trocar o sistema atual por outro que melhor atenda às necessidades de suas clínicas. O gráfico 3 reflete a percepção dos profissionais sobre a facilidade e segurança de uso e a segurança das ferramentas digitais. Observa-se um maior índice de incerteza (“Não sei”) entre os grupos nascidos entre 1965-1980, com destaque para os que atuam há mais de 20 anos (47%), sugerindo possível insegurança ou desconhecimento quanto aos aspectos técnicos e legais dessas plataformas. A adesão positiva (“Sim”) foi mais expressiva entre os mais jovens, especialmente no grupo nascido a partir de 1997 que não informou tempo de atuação (100%), seguido pelos profissionais nascidos entre 1981-1996 com menos de 5 anos de atuação (67%). A maior resistência (“Não”) foi observada em grupos mais antigos, como os nascidos até 1964 com 11-20 anos de atuação (50%). Os dados indicam que a percepção de segurança e usabilidade está fortemente relacionada à familiaridade com tecnologias digitais e ao tempo de inserção no mercado de trabalho.

Gráfico 3: Percepção dos profissionais sobre a facilidade e segurança de uso e a segurança das ferramentas digitais, correlacionado com a faixa etária e tempo de atuação.



5 DISCUSSÃO

A pesquisa foi conduzida com uma amostra de 56 cirurgiões-dentistas, selecionados dentro de uma população de 200 profissionais. A escolha pela amostragem se justifica por fatores como viabilidade de tempo e custo, além da confiabilidade dos dados obtidos, conforme defendido por Alencar (2011) e Gil (2022). A análise dos perfis dos entrevistados revelou igualdade entre os sexos, com 50% de participantes homens e 50% mulheres. Além disso, a relação entre idade e facilidade de uso dos softwares indicou que os profissionais mais jovens demonstram maior aptidão para lidar com essas ferramentas tecnológicas, enquanto a resistência ao uso cresce entre os dentistas mais velhos (MAZZOTTI, 2008).

Quando analisada a influência da formação acadêmica na recomendação e no uso dos softwares de gestão, os resultados não evidenciaram uma relação direta entre maior qualificação e maior aceitação dessas tecnologias. Da mesma forma, os resultados apontaram que a dificuldade no uso dos sistemas não estava necessariamente associada ao nível acadêmico dos profissionais, mas sim à idade, com 82,35% dos profissionais com maior qualificação pertencendo às faixas etárias que apresentam maior resistência ao uso. Por outro lado, identificou-se que a maioria dos dentistas graduados em instituições públicas relatou maior facilidade no uso dos softwares de gestão, o que pode indicar um fator formativo relevante para a adaptação a essas tecnologias (CORREIA et al., 2008).

A familiaridade com os softwares também foi analisada em relação ao tempo de atuação profissional. Profissionais com menos de 10 anos de carreira tiveram menor dificuldade em encontrar e conhecer sistemas de gestão odontológica. No entanto, quando comparada à formação acadêmica, essa variável não apresentou correlação significativa com a facilidade de acesso aos softwares

(SALIM, 2018). Apesar disso, a maioria dos entrevistados (91,1%) afirmou utilizar algum tipo de software para a gestão de sua clínica, confirmado a relevância dessas ferramentas no cotidiano da odontologia. Contudo, 58,9% dos profissionais relataram experiências negativas, o que aponta para a necessidade de aprimoramentos na qualidade dos sistemas, um desafio destacado por Koscianski e Soares (2007), que ressaltam a subjetividade na percepção da qualidade dos softwares.

A análise das respostas agrupadas por faixa etária e tempo de atuação reforça essa percepção, ao revelar que a adesão, o sentimento de segurança e a avaliação sobre o suporte das empresas variam significativamente entre os diferentes perfis profissionais. Profissionais mais jovens, sobretudo os com até 5 anos de atuação, apresentaram maior aceitação e confiança nas ferramentas digitais, enquanto aqueles com mais tempo de mercado, especialmente os nascidos até 1964, demonstraram maior insegurança e resistência, além de relatar experiências negativas com o suporte técnico oferecido.

O custo dos softwares de gestão foi identificado como uma das principais barreiras para sua adoção. Para 57,1% dos entrevistados, o preço da ferramenta representa um obstáculo, o que sugere que muitos profissionais não percebem um retorno proporcional ao investimento. Essa contradição fica evidente quando 85,7% dos participantes afirmam que os softwares atendem às principais necessidades da clínica, mas, ao mesmo tempo, consideram o custo elevado. Esse dado sugere que o valor dos softwares está abaixo do esperado ou que os preços praticados pelas empresas desenvolvedoras estão acima do que os profissionais consideram razoável (CALABRIA et al., 2014).

Além disso, a pesquisa apontou que 55,4% dos entrevistados acreditam que os treinamentos oferecidos pelas empresas de software são insuficientes, o que pode impactar negativamente a experiência do usuário e contribuir para a subutilização das ferramentas disponíveis. A qualidade do suporte técnico também foi apontada como um fator crítico na avaliação dos entrevistados. Embora 57,1% dos profissionais afirmem que as empresas fornecem suporte adequado, 42,9% consideram que ele é ineficiente. Esse dado reflete a necessidade de aprimoramento no atendimento ao cliente e na disponibilização de materiais de apoio, como tutoriais e manuais mais completos (PRESSMAN, 2007; FERNANDES et al., 2009; ROCHA; MALDONADO; WEBER, 2001).

A pesquisa também indicou que 62,5% dos entrevistados relataram resistência por parte de seus colaboradores no uso dos softwares, um comportamento comum em processos de digitalização e inovação, conforme destacado por Santos Júnior et al. (2005). Além disso, 73,2% dos entrevistados afirmaram que seus funcionários apresentam dificuldades operacionais no uso dessas ferramentas, o que sugere que um processo mais criterioso na seleção de profissionais com habilidades tecnológicas poderia reduzir essas barreiras (SOUZA JÚNIOR, 2019).

Por fim, a segurança e a conformidade dos softwares com as normas regulatórias foram aspectos pouco conhecidos pelos entrevistados, 60,7% dos profissionais desconhecem se os softwares utilizados são seguros, e 64,3% não sabem se eles estão em conformidade com a legislação vigente. Esses dados evidenciam falhas na comunicação das empresas desenvolvedoras sobre a adequação de seus produtos às normas legais, como a LGPD e as certificações exigidas para o armazenamento seguro de dados clínicos (RAPÔSO et al., 2019; SANTOS E CARVALHO, 2014).

No entanto, 67,9% dos entrevistados consideram os softwares essenciais para a gestão estratégica das clínicas, e 78,6% recomendam sua adoção. Diante disso, a transformação digital na odontologia é inevitável, e os profissionais precisam se adaptar a essas mudanças, garantindo maior eficiência no atendimento e integração com as novas tecnologias emergentes (TEIXEIRA; BRANDÃO, 2003; FABER, 2009).

Após a análise da aderência das clínicas odontológicas aos softwares de gestão, verificou-se que a baixa adoção dessas ferramentas está diretamente relacionada à falta de sistemas mais práticos e eficientes. Muitos cirurgiões-dentistas enfrentam dificuldades em utilizá-los sem que isso aumente sua carga de trabalho, o que compromete a aceitação desses softwares no dia a dia clínico (KOSCIANSKI; SOARES, 2007; SANTOS JÚNIOR et al., 2005). A necessidade de um equilíbrio entre funcionalidade e usabilidade se mostrou essencial para incentivar uma maior adesão a essas tecnologias (ROCHA; MALDONADO; WEBER, 2001).

Além disso, a pesquisa revelou que muitos cirurgiões-dentistas possuem um conhecimento limitado em áreas como gestão, normas regulatórias e legislação, o que dificulta a implementação e o uso eficaz dessas ferramentas (RAPÔSO et al., 2019; SANTOS; CARVALHO, 2014). A ausência de uma base administrativa sólida compromete a compreensão dos benefícios que os softwares podem proporcionar, tornando sua adoção menos intuitiva (SOUZA JÚNIOR, 2019). Por outro lado, observou-se que profissionais mais jovens apresentam maior facilidade no manuseio dessas tecnologias, o que pode indicar que a familiaridade com recursos digitais influencia diretamente a aceitação e a adaptação ao uso dessas soluções (MAZZOTTI, 2008; CORREIA et al., 2008).

Outro fator relevante identificado foi a correlação entre a falta de treinamento adequado e a dificuldade no uso dos softwares de gestão. A ausência de materiais de apoio, como manuais e tutoriais explicativos, prejudica o aprendizado e a exploração das funcionalidades disponíveis (ALENCAR, 2011; PRESSMAN, 2007). Essa lacuna na capacitação dos profissionais reforça a necessidade de estratégias que promovam um aprendizado mais acessível e contínuo, garantindo que os usuários possam aproveitar plenamente os recursos oferecidos pelos sistemas de gestão odontológica.

Diante desse cenário, recomenda-se que as empresas desenvolvedoras adotem medidas para tornar seus softwares mais acessíveis e eficientes. A transparência na divulgação de informações sobre normas regulatórias e conformidade legal deve ser ampliada, assim como a criação de interfaces mais simples, intuitivas e adaptáveis à rotina dos profissionais (FABER, 2009; CALABRIA et al., 2014). Além disso, melhorias no suporte técnico, a disponibilização de manuais didáticos e tutoriais interativos são fundamentais para auxiliar os cirurgiões-dentistas na utilização adequada dessas ferramentas, facilitando sua adoção e otimizando os processos de gestão nas clínicas odontológicas (GIL, 2022; KUBO; ADOLFI JÚNIOR, 2016).

Tais achados indicam que a geração profissional e o tempo de inserção no mercado influenciam diretamente a percepção e o uso das tecnologias digitais na odontologia. Assim, recomenda-se a adoção de estratégias de capacitação contínua, com foco na inclusão digital e no esclarecimento quanto à segurança e à legalidade do uso dessas ferramentas. Do mesmo modo, é fundamental que as empresas fornecedoras desenvolvam sistemas mais acessíveis, intuitivos e eficientes, acompanhados de suporte técnico qualificado, para promover maior adesão e otimizar a gestão clínica por meio da tecnologia.

6 CONCLUSÃO

Conclui-se que, embora a maioria dos cirurgiões-dentistas reconheça a importância dos softwares de gestão para a organização e eficiência das clínicas odontológicas, a baixa adesão está associada a fatores como falta de treinamento, suporte técnico insuficiente, alto custo percebido, desconhecimento sobre segurança da informação e conformidade legal. Também contribuem a resistência dos colaboradores e dificuldades operacionais, indicando a necessidade de soluções mais intuitivas, integradas e adequadas à rotina clínica.

AGRADECIMENTO

Este trabalho recebeu apoio financeiro para publicação do Programa de Pós Graduação em Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. Setor de serviços cresceu 10,9% em 2021, informa o IBGE. Agência Brasil [Internet], Brasília, 2022. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-02/setor-de-servicos-cresceu-109-em-2021-informa-o-ibge>. Acesso em: 22 dez. 2022.

ALENCAR, E. C. F. de; ALENCAR, E. M. L. S. de. Resenha de ‘Como elaborar questionários’ de Vieira, S. Boletim da Academia Paulista de Psicologia, v. 80, n. 1, p. 275-278, 2011.

CALABRIA, P.; BERNARDES, R.; RAUPP, E.; PINHANEZ, C. A ciência da inovação em serviços: estudo exploratório sobre os interesses e prioridades para uma agenda de pesquisa no Brasil. Revista de Administração e Inovação, v. 10, n. 4, p. 110-135, 2014. doi: 10.5773/rai.v10i4.950.

CORREIA, A. R. M.; MATOS, C. R. C. de; PINTO, A. L. M.; FILIPE, M. J. M.; COSTA, P. M. F. V. Informática odontológica: uma disciplina emergente. Revista Odonto Ciência, v. 23, n. 4, p. 397-402, 2008.

FABER, J. A estruturação de futuras soluções em informática para a área odontológica. Revista Dental Press de Ortodontia e Ortopedia Facial, v. 14, n. 2, p. 14-15, 2009. doi: 10.1590/S1415-54192009000200002.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2022. 184 p. ISBN 9788522431694.

GOLDENBERG, S. Orientação normativa para elaboração de tese. Acta Cirúrgica Brasileira, supl. 1, p. 1-24, 1993.

JACOB, L. M. C.; COSTA, F. C.; SILVA, C. S.; SKELTON-MACEDO, M. C.; RODGHER, S. Teledentistry in Brazil and the challenges of digital certification. International Journal of Clinical Studies and Medical Case Reports [Internet], v. 49, n. 1, 2025. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.46998/IJCMCR.2025.49.001202>.

KOSCIANSKI, A.; SOARES, M. S. Qualidade de software: aprenda as metodologias e técnicas mais modernas para o desenvolvimento de software. São Paulo: Novatec, 2007. 256 p. ISBN 9788575221129.

KUBO, C. S.; ADOLFI JÚNIOR, M. S. Os sistemas aplicativos (softwares) no consultório odontológico. Revista Internacional Aprendizaje y Cibersociedad, v. 18, n. 2, 2016. doi: 10.37467/gka-revciber.v18.1152.

MAZZOTTI, A. K. A. Motivações, características e perfil de egressos do curso de odontologia que possuem consultório odontológico. 2008. Dissertação (Mestrado em Odontologia) - Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2008.

OLIVEIRA, A. C. M.; VIOLA, N. V.; DOTTA, E. A. V. Informatização do consultório odontológico. Revista Brasileira de Odontologia, v. 67, n. 1, p. 56-59, 2010. doi: 10.18363/rbo.v67n1.p.56.

PRESSMAN, R. S. Engenharia de software: uma abordagem profissional. 7. ed. Porto Alegre: McGraw-Hill, 2007. 780 p. ISBN 9788586804571.

RAPÔSO, C. F. L.; LIMA, H. M.; OLIVEIRA JUNIOR, W. F.; SILVA, P. A. F.; BARROS, E. E. S. LGPD - Lei geral de proteção de dados pessoais em tecnologia da informação: revisão sistemática. Revista de Administração RACE, v. 4, p. 58-67, 2019.

ROCHA, A. R. C.; MALDONADO, J. C.; WEBER, K. C. Qualidade de software: teoria e prática. São Paulo: Prentice-Hall, 2001. 303 p. ISBN 9788587918543.

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

SANTOS JUNIOR, S.; FREITAS, H.; LUCIANO, E. M. Dificuldades para o uso da tecnologia da informação. RAE Eletrônica, v. 4, n. 2, 2005. doi: 10.1590/S1676-56482005000200005.

SANTOS, P. S.; CARVALHO, G. P. Prontuários eletrônicos em odontologia e obediência às normas do CFO. Revista Odontológica do Brasil Central, v. 23, n. 66, p. 166-171, 2014.

SOUZA JUNIOR, W. A. Gestão de clínica odontológica: a capacitação para a utilização de tecnologias e ferramentas de gestão aplicadas à clínica odontológica. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência e Tecnologia) - Universidade Estadual Paulista, Instituto de Ciência e Tecnologia, São José dos Campos, 2019.

TEIXEIRA, A.; BRANDÃO, E. J. R. Internet e democratização do conhecimento: repensando o processo de exclusão social. RENOTE, v. 1, n. 1, 2003. doi: 10.22456/1679-1916.13635.