

## QUALIDADE EM ODONTOLOGIA NA PERCEPÇÃO DO DENTISTA

Lucas Pitão Marques Rosa\*

Miriam Elias \*\*

Alailson Domingos dos Santos\*\*\*

### RESUMO

Durante muito tempo a qualidade e as ferramentas relacionadas, dentro da área de serviços foi visto como algo inválido e as pessoas não conseguiam enxergar muitos resultados com tais recursos. Nos últimos anos, devido a saturação do mercado nas diferentes áreas, as exigências do mercado se tornaram mais altas, em que os profissionais estão se atualizando nas maneiras de proporcionar experiências diferentes e melhores para os pacientes e assim se ajustar em um melhor posicionamento no mercado de trabalho. Na odontologia não foi diferente, até alguns profissionais começaram a se sentir prejudicados por não utilizarem de ferramentas as quais lhes trariam diversos benefícios. Na literatura a qualidade em odontologia está relacionada com fatores fora da qualidade técnica do cirurgião, sendo que os mesmos deixam de lado fatores, como, ambiente, estrutura, equipe, comunicação, relacionamento, fatores esses que estão muito mais perceptíveis na visão do cliente. Aliás ele não entende de qualidade técnica, a qual é uma obrigação do cirurgião. Durante uma pesquisa realizada com 6 dentistas de diferentes perfis e diferentes tempo de formado, constatamos que seu conhecimento sobre o assunto ainda é muito breve e que a grande maioria ainda não consegue pôr em prática aquilo que assimilam ao marketing e a qualidade no atendimento, e de acordo com o resultado obtido conseguimos assimilar os profissionais com menos conhecimento do assunto sendo os que mais tinham problemas com relação ao mercado de trabalho.

**Palavras-chave:** Gestão da Qualidade. Marketing em serviços de saúde. Marketing Social.

---

\* Graduando em Odontologia, Centro Universitário de Santa Fé do Sul/ SP, Unifunec, [lucaspitao@hotmail.com](mailto:lucaspitao@hotmail.com)

\*\* Docente do Associação Paulista de Cirurgiões Dentistas - SP, APCD, [miroca.elisas@gmail.com](mailto:miroca.elisas@gmail.com)

\*\*\* Docente do Centro Universitário de Santa Fé do Sul/ SP, Unifunec, [alailson.domingos@yahoo.com.br](mailto:alailson.domingos@yahoo.com.br)