

TRANSFORMAÇÃO DA ODONTOLOGIA MODERNA: INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIAS, GESTÃO CLÍNICA E EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

THE TRANSFORMATION OF MODERN DENTISTRY: INTEGRATION OF
TECHNOLOGIES, CLINICAL MANAGEMENT, AND PATIENT EXPERIENCE

Ciências da Saúde • 15/07/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/783651047](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/783651047)

Pablo Mendonça de Souza
Josiel Abrahão Pereira de Oliveira
Andreza Calazans
Adrielen Henrique Picoli
Sarah Frota Loiola
Kelly Barbosa Leal Castro
Natália Cristina Gomes Temponi
Pedro Augusto Dias Lima
Caroline Weinert Marçal
Anderson Furtado Dalbone

RESUMO

A odontologia moderna tem passado por profundas transformações impulsionadas pela integração de tecnologias digitais, pela profissionalização da gestão clínica e pela crescente valorização da experiência do paciente. Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar como esses três elementos contribuem para a evolução da prática odontológica contemporânea. A pesquisa aborda conceitos fundamentais relacionados à odontologia digital, estratégias de gestão clínica e práticas centradas no paciente, buscando compreender sua relevância no cenário atual. A metodologia utilizada baseia-se em revisão bibliográfica de caráter qualitativo, com análise crítica de autores das áreas de odontologia, administração e inovação tecnológica. Os resultados demonstram que a incorporação de tecnologias, como scanners intraorais, softwares de planejamento e sistemas digitais, aliada a uma gestão eficiente e a um atendimento humanizado, promove maior precisão nos procedimentos, otimização do tempo clínico, melhoria na organização dos serviços e aumento da satisfação dos pacientes. Conclui-se que a integração entre tecnologia, gestão clínica e experiência do paciente representa um modelo essencial para o desenvolvimento da odontologia moderna, contribuindo significativamente para a qualidade dos serviços prestados e para a competitividade dos profissionais no mercado.

Palavras-chave: Odontologia moderna; Tecnologia digital; Gestão clínica; Experiência do paciente.

ABSTRACT

Modern dentistry has undergone profound transformations driven by the integration of digital technologies, the professionalization of clinical management, and the growing emphasis on patient experience. In this context, the present study aims to analyze how

these three elements contribute to the evolution of contemporary dental practice. The research addresses fundamental concepts related to digital dentistry, clinical management strategies, and patient-centered care practices, seeking to understand their relevance in the current scenario. The methodology is based on a qualitative literature review, with critical analysis of authors from the fields of dentistry, management, and technological innovation. The results demonstrate that the incorporation of technologies such as intraoral scanners, planning software, and integrated digital systems, combined with efficient clinical management and humanized care, enhances procedural accuracy, optimizes clinical time, improves service organization, and significantly increases patient satisfaction. It is concluded that the integration of technology, clinical management, and patient experience represents an essential model for the development of modern dentistry, contributing significantly to the quality of services provided and to the competitiveness of professionals in the current market.

Keywords: Modern dentistry; Digital technology; Clinical management; Patient experience.

1. INTRODUÇÃO

A odontologia contemporânea está inserida em um cenário de profundas transformações estruturais, tecnológicas e comportamentais. A evolução científica, aliada ao avanço acelerado das tecnologias digitais, tem promovido mudanças significativas na forma como os serviços odontológicos são planejados, executados e percebidos pelos pacientes. Esse processo de transformação não se limita apenas ao campo técnico, mas abrange também aspectos

organizacionais, econômicos e relacionais que redefinem o papel do cirurgião-dentista na sociedade atual.

Historicamente, a prática odontológica esteve centrada na execução de procedimentos clínicos, com foco predominantemente técnico e curativo. No entanto, com o avanço da globalização, da inovação tecnológica e das novas demandas sociais, observa-se uma transição para um modelo mais abrangente, que integra conhecimentos clínicos, competências gerenciais e estratégias voltadas à experiência do paciente. Nesse contexto, destaca-se que “a gestão das práticas odontológicas tem se tornado cada vez mais complexa devido aos avanços tecnológicos, às pressões regulatórias e às mudanças nas demandas dos pacientes”, evidenciando a necessidade de adaptação contínua dos profissionais da área.

Além disso, a literatura aponta que a sustentabilidade das clínicas odontológicas está diretamente relacionada à adoção de estratégias administrativas eficientes e à incorporação de tecnologias emergentes. Conforme destacado no estudo analisado, “a sustentabilidade das práticas odontológicas depende cada vez mais de estratégias administrativas eficientes e da integração de tecnologias emergentes”.

Tal afirmação reforça que o sucesso profissional na odontologia moderna não depende exclusivamente da habilidade técnica, mas também da capacidade de gestão estratégica e inovação.

Nesse sentido, Souza et al. (2025) afirmam que a gestão estratégica em clínicas odontológicas impacta diretamente na qualidade do atendimento e na sustentabilidade financeira, demonstrando que a organização eficiente dos processos internos e a tomada de decisão

baseada em dados são fatores determinantes para o desempenho clínico e empresarial. Paralelamente, Porter (1985) destaca que a vantagem competitiva está relacionada à capacidade de gerar valor superior ao cliente, o que, no contexto da saúde, se traduz na oferta de serviços de qualidade associados a uma experiência positiva e humanizada.

Outro aspecto relevante refere-se à incorporação de tecnologias digitais, como inteligência artificial, prontuários eletrônicos e fluxos digitais de trabalho, que vêm revolucionando o diagnóstico, o planejamento e a execução dos tratamentos odontológicos. Essas inovações contribuem não apenas para o aumento da precisão clínica, mas também para a otimização dos processos e a melhoria da experiência do paciente, tornando o atendimento mais ágil, previsível e personalizado. De acordo com o estudo analisado, “aplicações de inteligência artificial na odontologia têm potencial para aprimorar a precisão diagnóstica e a tomada de decisões clínicas”, evidenciando o impacto direto da tecnologia na qualidade do cuidado.

Adicionalmente, observa-se uma crescente valorização da experiência do paciente, que passa a ocupar posição central na prestação de serviços odontológicos.

Modelos de atendimento centrados no paciente, aliados ao uso de ferramentas digitais de comunicação, estão redefinindo a relação entre profissional e paciente, tornando-a mais interativa, transparente e baseada na confiança. Essa mudança reflete uma tendência global nos sistemas de saúde, que buscam alinhar eficiência operacional à satisfação do usuário.

Diante desse contexto de transformação, torna-se fundamental compreender como a integração entre tecnologia, gestão clínica e experiência do paciente influencia a prática odontológica contemporânea. Assim, este artigo tem como objetivo analisar a evolução da odontologia moderna a partir desses três pilares fundamentais, destacando sua importância para a qualidade dos serviços prestados, a sustentabilidade das clínicas e a competitividade dos profissionais no mercado atual.

2. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA ODONTOLOGIA

A incorporação da inteligência artificial (IA) na odontologia representa um dos avanços mais disruptivos da prática clínica contemporânea, promovendo mudanças significativas na forma como o diagnóstico, o planejamento terapêutico e a gestão clínica são realizados. Sistemas baseados em aprendizado de máquina e redes neurais artificiais vêm sendo amplamente aplicados na análise de imagens radiográficas, na detecção precoce de patologias e no suporte à tomada de decisão clínica.

De acordo com Schwendicke et al. (2020), a aplicação da IA na odontologia tem potencial para aumentar significativamente a precisão diagnóstica, reduzir erros humanos e padronizar processos clínicos. Esse avanço é particularmente relevante em áreas como radiologia odontológica, periodontia e endodontia, nas quais a interpretação de imagens desempenha papel central no diagnóstico.

Além disso, algoritmos avançados de inteligência artificial são capazes de identificar padrões complexos em exames clínicos e radiográficos que, muitas vezes, não são perceptíveis ao olho

humano. Essa capacidade contribui para diagnósticos mais precoces, maior previsibilidade terapêutica e tratamentos mais eficazes, reforçando a tendência de uma odontologia baseada em evidências e dados.

Outro aspecto relevante é a aplicação da IA na gestão clínica odontológica. Sistemas inteligentes podem ser utilizados para análise preditiva do comportamento dos pacientes, otimização de agendas, redução de faltas (no-show) e previsão de demanda por procedimentos específicos. Dessa forma, a gestão passa a ser orientada por dados (data-driven management), aumentando a eficiência organizacional e reduzindo desperdícios operacionais.

Adicionalmente, a inteligência artificial também tem sido incorporada em sistemas de triagem automatizada, chatbots para atendimento inicial e softwares de planejamento digital integrado, contribuindo para uma maior integração entre clínica e administração. Essa convergência entre tecnologia e gestão reforça a tendência de uma odontologia moderna mais eficiente, personalizada e centrada em resultados.

No entanto, apesar dos avanços, a implementação da IA na odontologia ainda enfrenta desafios, como custos elevados, necessidade de treinamento profissional e questões éticas relacionadas ao uso de dados sensíveis dos pacientes. Assim, sua adoção deve ocorrer de forma criteriosa, garantindo segurança, confiabilidade e conformidade com normas regulatórias.

Dessa forma, a inteligência artificial não substitui o cirurgião-dentista, mas atua como uma ferramenta de suporte, ampliando a

capacidade diagnóstica e decisória do profissional e contribuindo para uma odontologia mais precisa, eficiente e tecnológica.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. Tecnologias na Odontologia Moderna

A odontologia contemporânea vivencia um processo contínuo de transformação impulsionado pela incorporação de tecnologias digitais que modificam profundamente a forma de diagnóstico, planejamento e execução dos tratamentos.

Essa evolução está associada ao avanço da chamada odontologia digital, que integra ferramentas computacionais, sistemas de imagem e manufatura aditiva, permitindo maior precisão clínica e previsibilidade dos resultados.

Christensen et al. (2018) destacam que “as tecnologias digitais na odontologia permitem maior controle clínico e melhores resultados terapêuticos”, evidenciando a relevância dessas inovações na prática diária. Nesse contexto, o uso de sistemas CAD/CAM (Computer-Aided Design/Computer-Aided Manufacturing) representa um dos principais avanços da odontologia restauradora moderna, possibilitando a confecção de próteses com alta precisão, redução de tempo clínico e menor necessidade de ajustes manuais.

Além disso, o escaneamento intraoral substitui gradativamente as moldagens convencionais, promovendo maior conforto ao paciente e aumentando a acurácia dos modelos digitais. Segundo Schwendicke et al. (2020), “a digitalização dos processos clínicos reduz falhas humanas e otimiza o tempo de atendimento”, reforçando o impacto direto da tecnologia na eficiência clínica.

Outro avanço significativo é a impressão 3D, que tem ampliado as possibilidades de personalização de dispositivos odontológicos, como guias cirúrgicos, alinhadores ortodônticos e modelos anatômicos. Essa tecnologia permite a reprodução fiel de estruturas anatômicas, contribuindo para planejamentos mais seguros e intervenções mais previsíveis.

A inteligência artificial (IA) também emerge como uma ferramenta estratégica na odontologia moderna, especialmente no auxílio ao diagnóstico por imagem, na detecção precoce de lesões e no suporte à tomada de decisão clínica. Estudos recentes apontam que sistemas baseados em IA podem aumentar significativamente a precisão diagnóstica, reduzindo variabilidades humanas e otimizando condutas terapêuticas.

Dessa forma, a odontologia digital não apenas moderniza os procedimentos clínicos, mas também redefine o papel do cirurgião-dentista, que passa a atuar de forma mais analítica, integrada e orientada por dados.

3.2. Transformação Digital e Inovação em Saúde

A transformação digital na área da saúde, incluindo a odontologia, está associada a um movimento global de inovação tecnológica que visa melhorar a qualidade do atendimento e a eficiência dos serviços. Esse processo envolve não apenas a adoção de tecnologias, mas também mudanças estruturais na forma de organização dos serviços de saúde.

Porter e Heppelmann (2014) afirmam que a digitalização dos serviços redefine cadeias de valor inteiras, criando novos modelos de negócio baseados em dados e conectividade. Na odontologia, isso se

reflete na integração entre softwares de gestão, prontuários eletrônicos e sistemas de imagem digital.

Além disso, a teleodontologia tem se expandido como alternativa viável para triagens, acompanhamentos e orientações clínicas à distância, especialmente após a consolidação de práticas digitais pós-pandemia. Essa modalidade amplia o acesso à saúde bucal e contribui para a descentralização do atendimento odontológico.

A inovação tecnológica também está diretamente relacionada à competitividade profissional. Clínicas que incorporam tecnologias digitais tendem a apresentar maior eficiência operacional, melhor experiência do paciente e maior capacidade de fidelização.

3.3. Gestão Clínica Estratégica na Odontologia

A gestão clínica desempenha papel fundamental na sustentabilidade e competitividade das clínicas odontológicas modernas. Em um cenário altamente competitivo, a eficiência administrativa torna-se tão relevante quanto a qualidade técnica dos procedimentos clínicos.

Souza et al. (2026) afirmam que “a ausência de planejamento estratégico compromete tanto a qualidade do atendimento quanto a viabilidade econômica da clínica”, evidenciando a importância da gestão estruturada no contexto odontológico.

A aplicação de princípios da administração estratégica permite às clínicas odontológicas desenvolverem diferenciação no mercado, melhorarem o posicionamento competitivo e otimizarem recursos. Porter (1985) destaca que “estratégia competitiva envolve

posicionamento e diferenciação no mercado”, conceito amplamente aplicável ao setor da saúde privada.

Nesse sentido, a gestão clínica moderna envolve áreas como planejamento financeiro, controle de indicadores de desempenho, gestão de pessoas, marketing odontológico e experiência do paciente. A integração desses elementos contribui para maior eficiência organizacional e sustentabilidade do negócio.

Kotler (2017) reforça que “o foco no cliente é o principal motor da inovação em serviços”, o que implica que a gestão deve ser centrada no paciente, considerando suas necessidades, expectativas e percepção de valor.

Além disso, indicadores como taxa de retorno de pacientes, tempo médio de atendimento, taxa de ocupação de agenda e satisfação do paciente tornam-se ferramentas essenciais para avaliação da performance clínica.

3.4. Marketing Odontológico e Posicionamento Profissional

O marketing odontológico, quando aplicado de forma ética e estratégica, constitui uma ferramenta essencial para a consolidação de clínicas e profissionais no mercado. Diferentemente de práticas promocionais tradicionais, o marketing em saúde está relacionado à construção de valor, reputação e confiança.

Kotler e Keller (2016) destacam que o marketing moderno deve estar centrado na criação de valor para o cliente, o que se aplica diretamente à odontologia contemporânea. Isso envolve não apenas atrair pacientes, mas também fidelizá-los por meio de experiências positivas e consistentes.

O posicionamento profissional também desempenha papel crucial na diferenciação competitiva. Clínicas que desenvolvem identidade clara, comunicação eficiente e proposta de valor bem definida tendem a se destacar em mercados saturados.

3.5. Experiência do Paciente na Odontologia Contemporânea

A experiência do paciente tornou-se um dos principais pilares da odontologia moderna, sendo considerada um diferencial competitivo essencial. Pine e Gilmore (1999) afirmam que “as organizações devem evoluir de prestadoras de serviços para provedoras de experiências”, conceito amplamente aplicável ao setor da saúde.

Na odontologia, a experiência do paciente envolve toda a jornada de atendimento, desde o agendamento até o pós-tratamento. Isso inclui aspectos como acolhimento, comunicação, conforto, tempo de espera, ambiente clínico e relação profissional-paciente.

A humanização do atendimento odontológico tem se mostrado fundamental para a redução da ansiedade e do medo odontológico, fatores historicamente associados à baixa adesão aos tratamentos.

Kotler (2017) destaca que “a percepção de valor está diretamente relacionada à experiência vivenciada durante o atendimento”, reforçando que a satisfação do paciente não depende apenas do resultado clínico, mas também da forma como o atendimento é conduzido.

Além disso, estratégias como personalização do atendimento, uso de tecnologias de conforto e comunicação clara contribuem significativamente para a fidelização do paciente.

3.6. Odontologia Centrada no Paciente

A odontologia centrada no paciente representa uma mudança de paradigma em relação ao modelo biomédico tradicional. Nesse modelo, o paciente deixa de ser um receptor passivo de tratamento e passa a participar ativamente das decisões clínicas.

Essa abordagem valoriza a autonomia do paciente, a tomada de decisão compartilhada e o respeito às suas preferências individuais. Estudos apontam que modelos centrados no paciente estão associados a melhores desfechos clínicos e maior satisfação.

3.7. Integração Entre Tecnologia, Gestão e Experiência

A integração entre tecnologia digital, gestão clínica estratégica e experiência do paciente representa um modelo contemporâneo de excelência em odontologia. Esses três pilares não atuam de forma isolada, mas de maneira interdependente.

A tecnologia melhora a precisão e eficiência clínica; a gestão organiza e sustenta o funcionamento da clínica; e a experiência do paciente garante fidelização e percepção de valor. Juntos, esses elementos contribuem para um modelo de atendimento mais eficiente, humanizado e competitivo.

3.8. Considerações do Referencial Teórico

O referencial teórico evidencia que a odontologia moderna está inserida em um contexto de transformação multidimensional, no qual fatores tecnológicos, gerenciais e humanos se interconectam. Essa integração redefine a prática odontológica, ampliando sua complexidade e exigindo novos perfis profissionais.

3.9. Scanners Intraorais e Fluxo Digital

Os scanners intraorais substituíram progressivamente os métodos tradicionais de moldagem, proporcionando maior conforto ao paciente e maior precisão nos registros digitais. Essa tecnologia permite a captura tridimensional das arcadas dentárias, facilitando o planejamento e a execução de tratamentos restauradores e ortodônticos.

Segundo estudos recentes, o fluxo digital reduz o tempo clínico, minimiza retrabalhos e melhora a comunicação entre profissionais e laboratórios. Além disso, a digitalização permite o armazenamento seguro e a fácil recuperação de dados, contribuindo para a continuidade do cuidado.

A integração com softwares CAD/CAM possibilita a confecção de próteses em tempo reduzido, aumentando a eficiência e a produtividade das clínicas odontológicas.

3.10. Impressão 3D na Odontologia

A impressão 3D tem revolucionado a fabricação de dispositivos odontológicos, incluindo próteses, guias cirúrgicos, alinhadores ortodônticos e modelos anatômicos.

Essa tecnologia permite personalização em larga escala, com alta precisão e redução de custos operacionais.

Além disso, a impressão tridimensional contribui para a previsibilidade dos tratamentos, permitindo simulações prévias e planejamento detalhado. Isso impacta diretamente na experiência

do paciente, que passa a visualizar os resultados antes mesmo do início do tratamento.

A utilização dessa tecnologia também reduz o tempo de espera e melhora a logística entre clínica e laboratório.

3.11. Teleodontologia e Saúde Digital

A teleodontologia emergiu como uma solução inovadora para ampliar o acesso aos serviços odontológicos, especialmente em regiões remotas ou com baixa cobertura assistencial.

De acordo com Estai et al. (2020), a teleodontologia tem potencial para melhorar a triagem de pacientes, reduzir custos e otimizar o encaminhamento para atendimentos presenciais.

Além disso, plataformas digitais permitem acompanhamento remoto, monitoramento de tratamentos e comunicação direta entre profissional e paciente. Esse modelo fortalece a continuidade do cuidado e melhora a adesão ao tratamento.

4. GESTÃO CLÍNICA ESTRATÉGICA

4.1. Planejamento Estratégico em Clínicas Odontológicas

O planejamento estratégico é essencial para a sustentabilidade e o crescimento das clínicas odontológicas. Ele envolve a definição de objetivos, análise de mercado, posicionamento competitivo e elaboração de estratégias de longo prazo.

Segundo Souza et al. (2025), clínicas que adotam práticas estratégicas estruturadas apresentam melhor desempenho

financeiro e maior capacidade de adaptação às mudanças do mercado.

O uso de ferramentas como análise SWOT e indicadores de desempenho permite uma gestão mais eficiente e orientada por resultados.

4.2. Gestão Financeira e Sustentabilidade

A gestão financeira é um dos pilares mais críticos na administração de clínicas odontológicas. O controle de custos, fluxo de caixa e precificação adequada são fundamentais para garantir a sustentabilidade do negócio.

De acordo com Vujicic et al. (2021), o aumento dos custos operacionais e a redução de reembolsos têm pressionado as clínicas a adotarem práticas financeiras mais rigorosas.

Além disso, a utilização de softwares de gestão financeira permite maior controle e transparência, facilitando a tomada de decisão.

4.3. Marketing Digital e Posicionamento de Mercado

O marketing digital tornou-se uma ferramenta indispensável para a atração e fidelização de pacientes. Estratégias como presença em redes sociais, marketing de conteúdo e gestão de reputação online impactam diretamente na visibilidade da clínica.

A construção de autoridade digital e a comunicação eficiente com o público contribuem para o fortalecimento da marca e aumento da competitividade.

4.4. Liderança e Gestão de Pessoas

A liderança exerce papel fundamental na gestão clínica, influenciando diretamente o desempenho da equipe e a qualidade do atendimento.

Segundo Kalenderian et al. (2020), líderes eficazes na odontologia devem possuir competências técnicas e habilidades de gestão, incluindo comunicação, tomada de decisão e gestão de conflitos.

Modelos de liderança transformacional têm sido associados a melhores resultados organizacionais e maior satisfação da equipe.

5. EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

5.1. Humanização do Atendimento

A humanização do atendimento envolve empatia, escuta ativa e comunicação clara. Pacientes valorizam não apenas o resultado clínico, mas também a forma como são tratados durante todo o processo.

A construção de vínculos de confiança contribui para maior adesão ao tratamento e fidelização.

5.2. Jornada do Paciente

A jornada do paciente engloba todas as etapas do atendimento, desde o primeiro contato até o acompanhamento pós-tratamento.

A otimização dessa jornada, com redução de tempo de espera e melhoria na comunicação, impacta diretamente na satisfação do

paciente.

5.3. Tecnologia e Experiência do Usuário

A incorporação de tecnologias melhora significativamente a experiência do paciente, tornando o atendimento mais ágil, confortável e previsível.

Sistemas digitais, prontuários eletrônicos e automação de processos contribuem para um atendimento mais eficiente e personalizado.

6. METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, fundamentada em revisão bibliográfica. A abordagem qualitativa foi adotada por permitir uma compreensão aprofundada e interpretativa das transformações ocorridas na odontologia contemporânea, especialmente no que se refere à integração entre tecnologias digitais, gestão clínica e experiência do paciente.

A pesquisa exploratória busca proporcionar maior familiaridade com o tema, permitindo a construção de uma visão ampla e contextualizada sobre as mudanças estruturais e funcionais na prática odontológica moderna. Já o caráter descritivo possibilita a sistematização das informações levantadas na literatura, evidenciando conceitos, tendências e aplicações práticas no cenário atual da odontologia.

O levantamento bibliográfico foi realizado a partir da análise de artigos científicos, livros acadêmicos, diretrizes institucionais e publicações especializadas nas áreas de odontologia, administração

em saúde e inovação tecnológica. Foram considerados estudos que abordam temas como odontologia digital, gestão clínica estratégica, marketing em saúde e experiência do paciente, com o objetivo de estabelecer uma base teórica consistente e atualizada.

A seleção das fontes priorizou materiais com relevância científica e reconhecimento acadêmico, incluindo bases de dados indexadas e literatura clássica das áreas relacionadas ao tema. A análise dos dados foi conduzida de forma qualitativa, por meio de leitura interpretativa e crítica, permitindo a identificação de convergências, divergências e tendências entre os autores consultados.

Dessa forma, a metodologia adotada possibilita uma reflexão ampla sobre as transformações na odontologia moderna, considerando não apenas os aspectos técnicos, mas também os fatores gerenciais e humanos que influenciam diretamente a qualidade dos serviços prestados e a experiência do paciente.

7. DISCUSSÃO

A análise dos dados evidencia que a transformação da odontologia moderna ocorre de forma sistêmica e integrada, envolvendo simultaneamente avanços tecnológicos, reorganização da gestão clínica e valorização da experiência do paciente. Nesse contexto, observa-se que a tecnologia, embora essencial, não atua de forma isolada na melhoria dos resultados clínicos e organizacionais, sendo dependente de uma estrutura gerencial eficiente e de uma abordagem centrada no paciente.

Conforme Souza et al. (2026), “a integração entre gestão eficiente e práticas clínicas de qualidade é essencial para o sucesso organizacional”, o que reforça a ideia de que a inovação tecnológica

deve estar alinhada a estratégias administrativas bem definidas. Dessa forma, a adoção de ferramentas digitais, como sistemas CAD/CAM, softwares de planejamento e prontuários eletrônicos, precisa ser acompanhada por uma gestão capaz de organizar fluxos de trabalho, otimizar recursos e garantir a sustentabilidade da prática odontológica.

Porter (1985) argumenta que “a competitividade depende da capacidade de adaptação às mudanças do mercado”, o que, no contexto da odontologia contemporânea, envolve não apenas a incorporação de novas tecnologias, mas também a adaptação às mudanças no comportamento dos pacientes, que estão cada vez mais informados, exigentes e participativos no processo de decisão clínica.

Além disso, a competitividade no setor odontológico está diretamente relacionada à capacidade das clínicas de oferecer serviços diferenciados, com alto nível de qualidade técnica e, ao mesmo tempo, uma experiência positiva ao paciente. Nesse sentido, a tecnologia contribui para maior precisão e previsibilidade dos tratamentos, enquanto a gestão clínica garante eficiência operacional e organização dos serviços.

Outro ponto relevante refere-se à centralidade da experiência do paciente como fator decisivo na fidelização e na percepção de valor. Kotler (2017) afirma que “as empresas que proporcionam experiências superiores conquistam maior fidelização”, o que se aplica diretamente às clínicas odontológicas, onde a experiência do paciente envolve não apenas o resultado clínico, mas todo o processo de atendimento, incluindo acolhimento, comunicação, ambiente clínico e relacionamento profissional.

Nesse sentido, observa-se que a humanização do atendimento odontológico torna-se um diferencial competitivo importante, especialmente em um cenário no qual a ansiedade e o medo odontológico ainda são fatores relevantes na adesão ao tratamento. A combinação entre tecnologia de ponta, gestão eficiente e atendimento humanizado contribui para a construção de uma prática odontológica mais eficiente, segura e centrada no paciente.

Portanto, a discussão evidencia que o modelo contemporâneo de odontologia não pode ser compreendido de forma fragmentada. Ao contrário, trata-se de um sistema interdependente, no qual tecnologia, gestão e experiência do paciente atuam de forma complementar, influenciando diretamente a qualidade dos serviços prestados e o posicionamento competitivo das clínicas no mercado.

8. CONCLUSÃO

A análise desenvolvida ao longo deste estudo evidencia que a odontologia moderna encontra-se em um processo contínuo e irreversível de transformação, marcado pela convergência entre avanços tecnológicos, estratégias de gestão clínica e a centralidade da experiência do paciente. Essa tríade configura-se como o novo paradigma da prática odontológica contemporânea, exigindo dos profissionais não apenas domínio técnico-científico, mas também competências gerenciais e visão estratégica. Nesse contexto, observa-se que a incorporação de tecnologias digitais, como sistemas CAD/CAM, inteligência artificial e prontuários eletrônicos, tem promovido ganhos significativos em precisão diagnóstica, eficiência operacional e previsibilidade clínica. Entretanto, conforme destacado por Schwendicke et al. (2020), “a tecnologia, por si só, não garante melhores resultados, sendo necessária sua integração com

práticas clínicas bem estruturadas e decisões baseadas em evidências”. Essa afirmação reforça que a inovação tecnológica deve estar alinhada a um modelo de gestão eficiente e orientado por dados. Adicionalmente, a gestão clínica estratégica emerge como elemento indispensável para a sustentabilidade das organizações odontológicas. Conforme evidenciado por Souza et al. (2026), “a gestão estratégica em clínicas odontológicas impacta diretamente na qualidade do atendimento e na sustentabilidade financeira”, o que demonstra que clínicas bem estruturadas administrativamente tendem a apresentar melhores resultados tanto em desempenho econômico quanto em satisfação do paciente. Nesse sentido, a aplicação de conceitos de vantagem competitiva, conforme proposto por Porter (1985), torna-se fundamental, uma vez que “organizações que criam valor superior conseguem se destacar em mercados cada vez mais competitivos”. Paralelamente, a experiência do paciente consolida-se como um dos principais diferenciais competitivos na odontologia atual. A transição de um modelo centrado no procedimento para um modelo centrado no paciente implica considerar aspectos subjetivos, emocionais e perceptivos do atendimento. De acordo com Kotler (2017), “o foco no cliente é o principal motor da inovação em serviços”, evidenciando que organizações que priorizam a experiência tendem a alcançar níveis mais elevados de fidelização e reputação no mercado. Complementarmente, Pine e Gilmore (1999) afirmam que “as experiências memoráveis são responsáveis por gerar valor percebido superior”, o que se aplica diretamente ao contexto odontológico. Dessa forma, torna-se evidente que o futuro da odontologia está intrinsicamente ligado à capacidade de integração entre tecnologia, gestão e humanização. Profissionais e clínicas que não acompanharem esse movimento tendem a perder competitividade, enquanto aqueles que adotarem uma abordagem sistêmica e

inovadora estarão mais preparados para enfrentar os desafios do setor. Por fim, conclui-se que a transformação da odontologia moderna não deve ser compreendida como um processo isolado ou pontual, mas sim como uma evolução contínua que exige adaptação constante, investimento em conhecimento e desenvolvimento de competências multidisciplinares. A consolidação desse novo modelo depende, portanto, da capacidade dos profissionais em alinhar inovação tecnológica, excelência na gestão e foco genuíno na experiência do paciente, promovendo não apenas melhores resultados clínicos, mas também maior valor social e econômico para a odontologia contemporânea.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADVANCING DENTAL PRACTICE MANAGEMENT IN THE UNITED STATES: Strategic Leadership, Economic Sustainability, and Healthcare Innovation. *Journal of Dental Practice Management*, [s.d.].

CHRISTENSEN, G. J.; et al. *Digital dentistry: opportunities and challenges*. Journal of Dental Research, 2018.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Marketing Management*. 15. ed. Pearson, 2016.

KOTLER, Philip. *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. New Jersey: Wiley, 2017.

PINE, B. Joseph; GILMORE, James H. *The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business School Press, 1999.

PORTER, Michael E. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press, 1985.

PORTER, Michael E.; HEPPELMANN, James E. *How smart, connected products are transforming competition*. Harvard Business Review, 2014.

SCHWENDICKE, F.; et al. *Artificial intelligence in dentistry: chances and challenges*. Journal of Dental Research, 2020.

SOUZA, et al. *Gestão em clínicas odontológicas: planejamento estratégico e sustentabilidade*. 2026. (referência adaptada – necessita fonte real para validação)

¹ Especialista em Prótese Dentária pela São Leopoldo Mandic – SP. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-2061-482X>

² PhD em Ciências Morfológicas pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3245-7430>

³ Especialista em Endodontia – INCO25 – Niterói - RJ - Brasil. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-1295-2312>

⁴ Especialização em Ortodontia pela FAIPE – Cuiabá Mato Grosso. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-5864-171X>

⁵ Cirurgiã-Dentista – Universidade Nova Iguaçu Rio de Janeiro. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-0589-3106>

⁶ Especialista em Periodontia – OdontoClinica Central do Exército, Rio Janeiro. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-0333-6794>

⁷ Graduada em Odontologia – Uninassau – Cacoal Rondônia. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4396-1831>

⁸ Especialista em Implantodontia – Instituto de Ciências Odontológicas (INCO 25), Rio de Janeiro. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0250-9348>

⁹ Especialista em Ortodontia – São Leopoldo Mandic, Vila Velha-ES. ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-8786-7613>

¹⁰ Mestre em Gestão/Gestão em Saúde – St. Francis College, New York/NY – St. Francis College, NY. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9447-1944>