

DA SIMPLICIDADE AO LUXO: O IMPACTO DO VISUAL DO CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO NA IMAGEM DO PROFISSIONAL¹

Beatriz Almeida Cardoso Silva², Matheus Melo Pithon³

RESUMO

Objetivo: avaliar se o visual da clínica odontológica influencia a escolha do paciente e a percepção da qualidade do cirurgião-dentista. **Métodos:** estudo transversal, quantitativo e descritivo-analítico, sob o CAAE 02463318.1.0000.5257, com 120 participantes entre 18 e 65 anos. Imagens digitais de três consultórios — simples, mediano e luxuoso — foram geradas por inteligência artificial e avaliadas por meio de questionário que foi validado em seis dimensões: confiança, qualidade do atendimento, higiene e segurança, mobiliário e equipamentos, atualização tecnológica e recomendação. Os dados foram analisados por estatística descritiva, testes de Friedman e Wilcoxon, qui-quadrado, correlações lineares e tamanhos de efeito (V de Cramér e r). **Resultados:** o consultório simples obteve menores escores em todas as dimensões, sobretudo higiene, confiança e modernidade. Os ambientes medianos e luxuosos foram significativamente superiores ($p < 0,05$), com efeitos moderados a fortes ($V = 0,35-0,52$; r até 0,80). Houve saturação perceptiva entre mediano e luxuoso, indicando que luxo adicional não gera ganhos proporcionais. **Conclusão:** a estrutura física do consultório é elemento estratégico de credibilidade, impactando diretamente a percepção do paciente.

PALAVRAS-CHAVE: Confiança, Consultórios odontológicos, estética, percepção social, satisfação do paciente.

FROM SIMPLICITY TO LUXURY: THE IMPACT OF DENTAL OFFICE DESIGN ON THE PROFESSIONAL'S IMAGE

ABSTRACT

Objective: to assess whether the visual design of the dental clinic influences patient choice and the perceived quality of the dentist. **Methods:** a cross-sectional, quantitative, and descriptive-analytical study was conducted with 120 participants aged 18 to 65 years. Digital images of three dental offices—simple, intermediate, and luxurious—were generated by artificial intelligence and evaluated through a validated questionnaire covering six dimensions: trust, quality of care, hygiene and safety, furniture and equipment, technological update, and recommendation. Data were analyzed using descriptive statistics, Friedman and Wilcoxon tests, chi-square, linear correlations, and

¹ Presente estudo foi realizado com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico PIBIC/CNPq

² Discente do Curso de Odontologia da Universidade Estadual da Bahia, Campus Jequié.

³ Orientador do presente trabalho de iniciação científica. Docente do curso de Odontologia da Universidade Estadual da Bahia, Campus Jequié.

effect size calculations (Cramér's V and r). **Results:** the simple office obtained the lowest scores across all dimensions, particularly hygiene, trust, and modernity. Intermediate and luxurious offices were rated significantly higher ($p < 0.05$), with moderate to strong effect sizes ($V = 0.35\text{--}0.52$; r up to 0.80). A saturation effect was observed between intermediate and luxurious environments, indicating that additional luxury does not yield proportional gains. **Conclusion:** the physical structure of the dental office is a strategic element of professional credibility, directly impacting patient perception.

KEYWORDS: Dental offices, esthetics, patient satisfaction, social perception, trust.

INTRODUÇÃO

A qualidade do atendimento odontológico tem se destacado como indicador de eficiência e bem-estar nos sistemas de saúde, públicos e privados (MARIANI; TIEGHI, 2018). Trata-se da capacidade de atender ou superar expectativas dos pacientes, sendo considerada critério central na avaliação dos serviços (OBADAN-UDOH et al., 2019).

A satisfação do paciente é elemento essencial nesse processo, refletindo percepção subjetiva que envolve desde acessibilidade ao atendimento até condições financeiras para obtenção do cuidado (PIEDRA-VALOY, 2019).

Dessa forma, o presente estudo objetiva avaliar se o visual da clínica odontológica influencia a escolha do paciente e a percepção da qualidade do cirurgião-dentista.

MATERIAIS E MÉTODOS

Estudo transversal, quantitativo e descritivo-analítico, realizado em duas etapas: validação psicométrica de questionário inédito e aplicação em amostra ampliada. Na validação, o instrumento passou por análise de especialistas, pré-teste e teste–reteste, confirmando consistência interna, estabilidade temporal e ausência de efeitos de piso e teto. Na etapa principal, participaram 120 voluntários, entre 18 e 65 anos, alfabetizados e leigos em Odontologia, selecionados por conveniência após cálculo amostral no software G*Power. Foram excluídos estudantes e profissionais da área. Todos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme Resolução 466/12 do CNS. Sob o CAAE 02463318.1.0000.5257

O questionário final contemplou seis dimensões perceptivas: confiança no profissional, qualidade do atendimento, padrões de higiene e segurança, influência do mobiliário e equipamentos, percepção de atualização tecnológica e intenção de recomendação. As imagens dos consultórios — simples, mediano e luxuoso — foram elaboradas por inteligência artificial (GPT) e padronizadas em iluminação, ângulo e enquadramento. A ordem de apresentação foi randomizada para reduzir vieses.

A coleta ocorreu em ambiente virtual controlado, no qual os participantes visualizaram as imagens e responderam ao questionário eletrônico. Os dados foram submetidos a análises descritivas e inferenciais: Friedman para comparações múltiplas, Wilcoxon para contrastes pareados, qui-quadrado para associações categóricas e correlações lineares. Também foram calculados tamanhos de efeito (V de Cramér e r), assegurando interpretação prática dos achados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi composta por 120 participantes, com média de idade de 32,4 anos ($DP = 11,2$), sendo 57,5% do sexo feminino. Todos avaliaram os três consultórios, permitindo análises comparativas intraindividuais.

Na análise descritiva, o consultório simples recebeu escores significativamente inferiores em todas as dimensões, sobretudo em higiene/segurança ($M = 2,1$), confiança no profissional ($M = 2,3$) e atualização tecnológica ($M = 2,0$). O ambiente mediano apresentou valores intermediários, destacando-se em qualidade do atendimento ($M = 3,8$) e intenção de recomendação ($M = 3,9$). O consultório luxuoso obteve médias mais elevadas, com destaque para confiança ($M = 4,5$) e higiene ($M = 4,6$).

O teste de Friedman indicou diferenças estatisticamente significativas entre os três cenários em todas as dimensões ($p < 0,001$). O teste de Wilcoxon mostrou que o consultório simples diferiu do mediano e do luxuoso em todos os domínios ($p < 0,05$). A comparação entre mediano e luxuoso não foi significativa para intenção de recomendação ($p = 0,112$), apontando efeito de saturação perceptiva. Os tamanhos de efeito foram moderados a fortes (V de Cramér 0,35–0,52; r até 0,80), reforçando a relevância prática dos achados além da significância estatística.

Esses resultados confirmam que a estrutura física do consultório influencia diretamente a percepção social do cirurgião-dentista, atuando como marcador simbólico de credibilidade (LEE et al., 2022). A baixa avaliação do consultório simples reforça que higiene e organização são interpretadas como indicadores de confiança (PIEDRA-VALOY, 2019). A percepção reduzida de atualização tecnológica nesse cenário dialoga com estudos que vinculam modernidade à imagem de profissionalismo (SHEIBANI et al., 2023). O efeito de saturação entre ambientes medianos e luxuosos evidencia que melhorias estruturais intermediárias já asseguram percepções altamente positivas, dispensando investimentos excessivos em luxo. Tal padrão é consistente com pesquisas que indicam que pacientes valorizam limpeza, conforto e modernidade mais que sofisticação estética (TERNAVSKYI, 2021).

Outro achado relevante foi a maior dispersão das respostas no consultório simples, sugerindo heterogeneidade de experiências prévias. Enquanto alguns participantes relativizam a estética em favor da acessibilidade, outros a associam à falta de profissionalismo, revelando a complexidade multidimensional da percepção do paciente.

CONCLUSÕES

O questionário mostrou-se válido e confiável para mensurar percepções sociais em consultórios odontológicos. Ambientes medianos e luxuosos geraram avaliações mais positivas, enquanto o simples foi menos valorizado. A saturação indica que melhorias intermediárias já fortalecem a credibilidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. LEE, Wen-Ling et al. The healing environment of dental clinics: perceptions of patients and staff. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, v. 19, n. 20, p. 13516, 2022. Disponível em: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/20/13516>. Acesso em: 16 jul. 2025.
2. MARIANI, L.; TIEGHI, M. Measuring effectively in healthcare: from the governance of the system to the management of the organizations, and back. *International Journal of Healthcare Management*, v. 11, p. 112–121, 2018.
3. OBADAN-UDOH, E. M. et al. Unintended consequences and challenges of quality measurements in dentistry. *BMC Oral Health*, v. 19, p. 38, 2019. PMID: 30823894.
4. PIEDRA-VALOY, I. *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – EsSalud Vitarte 2017* [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina, 2019.
5. SHEIBANI, Fatemeh et al. Discrete choice experiment to assess dental clinic design preferences in Shiraz, Iran. *Buildings*, v. 14, n. 10, p. 3160, 2023. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2075-5309/14/10/3160>. Acesso em: 16 jul. 2025.
6. TAGHIPOUR, Malihe; DARABI, Zahra. The effect of dental office design on patient's anxiety and satisfaction. *Asian Journal of Multidisciplinary Research & Review*, v. 1, n. 3, p. 94–105, 2022. Disponível em: <https://ajmrr.org/index.php/ajmrr/article/view/88>. Acesso em: 16 jul. 2025.

Os autores agradecem ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo suporte financeiro à bolsa de Iniciação Científica, que tornou possível a realização deste estudo.