

# Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes<sup>†</sup>

*A participação dos pacientes na avaliação dos serviços, ultrapassando-se sua mera utilização passiva, fornece informações essenciais para a definição dos padrões de qualidade dos atendimentos prestados.*

Elisabete Rabaldo Bottan\*, Rosiane Aparecida de Liz Sperb\*\*, Paulo SchlichTelles\*\*, Mário Uriarte Neto\*\*\*

\* Professora do Curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí. E-mail: [erabaldo@univali.br](mailto:erabaldo@univali.br).

\*\* Acadêmicos do Curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí.

\*\*\* Coordenador do Curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí.

## RESUMO

Através de um estudo exploratório, com abordagem descritiva, investigou-se a opinião de pacientes, em atendimento nas clínicas odontológicas do curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), sobre a qualidade dos serviços prestados. Foi constituída uma amostra acidental, no período de maio a novembro de 2004. O grupo investigado foi formado por 41 mulheres (80,4%) e 10 homens (19,6%) com idades que variaram de 20 a 73 anos, com uma maior concentração na faixa de 31 a 50 anos (45,1%). O instrumento para coleta de dados constou de uma entrevista semi-estruturada que enfocava aspectos estruturais, aspectos referentes aos professores e acadêmicos, e satisfação do paciente em relação ao processo de atendimento. As entrevistas foram registradas e as falas agrupadas segundo categorias. Os pacientes enfocaram, prioritariamente, o bom relacionamento com os acadêmicos e professores e a qualidade dos tratamentos realizados. Alguns pontos fracos do processo foram identificados, fornecendo informações preciosas para a melhoria do trabalho desenvolvido nas clínicas, conseqüentemente contri-

buindo para a melhoria dos serviços e da satisfação dos pacientes.

## DESCRITORES

Satisfação do paciente. Aceitação pelo paciente de cuidados de saúde. Recursos humanos em odontologia.

O curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), desde 1993, em decorrência de sua estrutura curricular, oferece gratuitamente serviços odontológicos de diferentes complexidades para a população da área de abrangência da UNIVALI. O atendimento é realizado por acadêmicos sob a supervisão direta de professores cirurgiões-dentistas.

Institucionalmente, o processo de ensino-aprendizagem (tanto das disciplinas clínicas como das demais), anualmente, é avaliado por seus pares (professores e acadêmicos). No entanto, o terceiro elemento vital do processo de aprendizagem, o paciente, não integra essa avaliação.

O envolvimento da clientela dos serviços de saúde em ações que ultrapassem a sua mera utilização passiva é fundamental para a definição dos padrões de

<sup>†</sup>Trabalho premiado na 40ª Reunião Anual da ABENO.

qualidade do atendimento prestado. A participação desse segmento contribui com a melhoria da qualidade dos serviços prestados, pois a perspectiva do usuário fornece informações essenciais. A avaliação compartilhada é um instrumento dinâmico de transformação, uma vez que se constitui em um processo capaz de abrigar as vozes dos diferentes atores sociais envolvidos<sup>1,17,18,20,22</sup>.

No entender de Leão, Dias<sup>11</sup> (2001), um dos ambientes mais propícios para se avaliar a satisfação de uma comunidade com um curso de Odontologia é a clínica, por ser o retrato do trabalho de uma equipe (professores, alunos, funcionários) no exercício da prática odontológica, em todos os níveis de atenção. A avaliação do paciente reflete, portanto, a eficácia social da Instituição.

Pautados no entendimento de que a participação do cliente no processo de avaliação se constitui num valioso “feedback” e frente ao momento de intensas reflexões pelo qual o curso vem passando em função da mudança da matriz curricular para se adequar às novas Diretrizes Curriculares, propusemos a realização deste estudo exploratório com o objetivo de conhecer a satisfação que a clientela em atendimento nas diferentes clínicas do curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí tem a respeito dos serviços recebidos.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O desenho da pesquisa corresponde a um estudo exploratório-descritivo. Uma amostra acidental foi constituída de forma aleatória entre os pacientes agendados para tratamento nas clínicas do curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí, no período de maio a novembro de 2004. Como critérios de inclusão foram definidos: ter tido, pelo menos, três atendimentos; ter idade mínima de 18 anos; aceitar, por livre e espontânea vontade, participar da pesquisa.

Foram entrevistados 51 pacientes, sendo que 41 eram do sexo feminino e 10 do sexo masculino. O maior número de mulheres do que de homens deve-se ao fato de que a maioria dos pacientes das clínicas do curso de Odontologia da UNIVALI são do sexo feminino. A definição do número de sujeitos foi embasada no critério de esgotamento da informação, isto é, quando as falas se tornaram repetitivas, a coleta de dados foi suspensa.

A faixa etária dos entrevistados variou de 20 a 73, sendo que a maioria (45,1%) se classificou entre 31 e 50 anos de idade.

O instrumento para coleta dos dados foi uma entrevista semi-estruturada abordando os seguintes aspectos relativos ao processo de atendimento:

- o relacionamento entre professores, alunos e pacientes;
- a satisfação com o tratamento;
- as queixas;
- as sugestões dos pacientes.

Esses itens constituíram as categorias de análise.

Foi feita uma pergunta inicialmente: “O que você acha do atendimento nas clínicas de Odontologia?” A partir daí, dependendo da resposta emitida, estimulava-se o paciente a comentar sobre os aspectos referentes ao atendimento que recebia na clínica. Os depoimentos foram anotados pelo pesquisador, simultaneamente à comunicação verbal. Complementações de observações do pesquisador foram registradas logo após o término de cada entrevista.

A organização das falas foi efetuada com base nas categorias pré-estabelecidas e agrupadas por critério de similitude de conteúdo. A análise das falas dos sujeitos entrevistados foi efetuada de forma conjunta pelos pesquisadores e foi sustentada na literatura revisada.

As categorias de análise foram estruturadas com base em Frenkiel<sup>7</sup> (2003), que agrupou os indicadores de avaliação de serviços em: confiabilidade, presteza, segurança, empatia e tangibilidade. Definiram-se, então, como categorias para análise:

- a confiabilidade, que é entendida como a prestação do serviço de modo confiável e com precisão;
- a presteza, que é a disposição de atender e ajudar o consumidor com rapidez;
- a empatia, que é identificada pela atenção e pelo carinho dispensados ao paciente.

Procurou-se, com base nessas definições, identificar nas falas dos sujeitos expressões que representassem esses indicadores.

## RESULTADOS

Quando se procedeu a uma análise globalizada, isto é, sem considerar o tipo de clínica, verificou-se que as manifestações positivas foram superiores (valor médio de 41%) às manifestações negativas (valor médio de 17,66%).

As manifestações positivas mais enfatizadas foram “Bom relacionamento entre alunos e pacientes” (categoria empatia) e “Bom atendimento” (categoria confiabilidade). A manifestação negativa predominante foi em relação ao “Tempo de espera” (catego-

ria prestação) para ser chamado para iniciar o tratamento, para aguardar na sala de espera e para finalizar o tratamento.

## DISCUSSÃO

A avaliação da qualidade de um produto, conforme Serapioni<sup>19</sup> (1999), é constituída por dois elementos: o objetivo e o subjetivo. O elemento objetivo está relacionado com os componentes físicos do produto e o componente subjetivo à satisfação do usuário, do ponto de vista de sua percepção e de suas expectativas. No entanto, quando o produto em avaliação é a prestação de um serviço, a qualidade se resume à satisfação do cliente em uma dada situação.

Pesquisas<sup>4,5,7,9,10,11,12,19</sup> mostram que a utilização do indicador satisfação do paciente, por diferentes instituições e profissionais, está assumindo, cada vez mais, significativa importância para o processo de avaliação da qualidade do tratamento odontológico. Essas pesquisas também apontam que, na maioria das vezes, o paciente não tem conhecimento técnico e, portanto, não sabe como avaliar se um tratamento foi executado de maneira correta. Assim, a qualidade percebida pelo paciente tem muito mais a ver com a maneira como ele é tratado e com as pistas de qualidade que ele vai encontrar no consultório e no profissional do que com a parte técnica.

Frenkiel<sup>7</sup> (2003) agrupou esses indicadores em: confiabilidade, prestação, segurança, empatia e tangibilidade. A confiabilidade é entendida como a prestação do serviço de modo confiável e com precisão. A prestação é a disposição de atender e ajudar o consumidor com rapidez. A segurança é avaliada pelo conhecimento e cortesia demonstrados pela equipe. A empatia é identificada pela atenção e pelo carinho dispensados ao paciente. E, a tangibilidade refere-se à aparência das instalações físicas, funcionários, uniformes, equipamentos e ambiente. Para este estudo, foram considerados três destes indicadores, os quais passam a ser discutidos a seguir.

### Qualidade percebida mediante o indicador empatia

Em nossa pesquisa constatamos, de modo significativo, através das falas e expressões não-verbais, a valoração da qualidade do atendimento imbricada com a empatia estabelecida entre acadêmico e paciente. Os estudos conduzidos por Ramos *et al.*<sup>16</sup> (1999), Ramos<sup>14,15</sup> (2001, 1997) com pacientes das clínicas do curso de Odontologia da Universidade Federal de Diamantina (MG) também apontaram

que a qualidade técnica do serviço foi perfeitamente confundida com o grau de satisfação do paciente ao ser tratado com afetividade. Muito embora existam variações culturais e étnicas entre grupos estudados, como destacaram Garcia, Contreras<sup>8</sup> (2002), as interações pessoais têm prioridade no estabelecimento da satisfação do usuário com os serviços prestados.

O modo cordial e a boa vontade de acadêmicos e professores evidenciados pelos sujeitos entrevistados vão ao encontro dos resultados do trabalho de Bottan *et al.*<sup>3</sup> (2004) sobre a percepção de indivíduos adultos quanto ao dentista ideal. Dentre as características de um dentista ideal, indicadas naquela investigação, estão: ser calmo; saber ouvir os pacientes; saber respeitar os pacientes; ser simpático. Portanto, como argumentou Serapioni<sup>19</sup> (1999), a base para obtenção da qualidade está na seriedade e no respeito para com a comunidade atendida. Algumas falas dos usuários das clínicas odontológicas da UNIVALI que traduzem esse relacionamento harmonioso foram destacadas:

“Acho a clínica ótima. O atendimento é muito bom. . . Os alunos são muito educados.” (Paciente do sexo feminino, 32 anos.)

“O atendimento. . . gostei, adorei, sou sempre bem atendida. Os meninos [referindo-se aos acadêmicos] são superlegais.” (Paciente do sexo feminino, 34 anos.)

“Aqui é melhor que particular, principalmente os alunos.” (Paciente do sexo masculino, não identificou idade.)

“É a segunda vez que faço tratamento aqui. O atendimento aqui é muito bom. Todos aqui me tratam muito bem, estão sempre sorrindo, gosto muito. . . por isso voltei aqui.” (Paciente do sexo feminino, 63 anos.)

“Achei qui seria um boneco de teste. . . mi surpreendi com tudo qui encontrei aqui.” (Paciente do sexo feminino, 30 anos.)

“O atendimento é bom. . . Assim como a gente precisa deles [referia-se aos alunos] eles precisa de nós.” (Paciente do sexo feminino, 24 anos.)

Os dois últimos depoimentos selecionados emergem um importante aspecto do processo de ensino-aprendizagem em áreas clínicas, as quais envolvem o paciente. Lidar com o paciente implica outras ha-

bilidades além daquelas de quando ocorre o treinamento com os manequins. O exercício de uma relação profissional-paciente na dimensão sujeito-sujeito deve ser objeto de constantes debates, em todas as disciplinas no transcorrer do curso de graduação.

As atividades clínicas integram o processo de ensino-aprendizagem e têm por objetivo oportunizar ao aluno, em situação real de trabalho, a consolidação de conhecimentos teórico-práticos. Elas são, portanto, a espinha dorsal do processo de formação do aluno, como destacaram Bacci *et al.*<sup>2</sup> (2002). Por outro lado, segundo Junqueira<sup>10</sup> (2002), as atividades clínicas ofertadas por cursos de graduação e de pós-graduação se constituem na única alternativa de acesso a serviços odontológicos para grande parcela da população.

O relacionamento paciente-dentista tem sido focado por diversos pesquisadores, quando sustentam que a profissão de cirurgião-dentista vai além da habilidade técnica para realizar procedimentos clínicos e que é preciso saber lidar com as pessoas. Logo, uma relação tecnocrática, isto é, que envolve uma interação do tipo sujeito-objeto, semelhante àquela que ocorre entre o aluno e o manequim, não contribui para a formação de comportamentos que favoreçam a manutenção da saúde bucal<sup>5,6,14,21</sup>. Nesse sentido, os depoimentos dos usuários das clínicas odontológicas da UNIVALI indicam que acadêmicos e professores estão preocupados com o relacionamento interpessoal e procuram efetivar uma prática profissional sustentada nos princípios da interação sujeito-sujeito.

### **Qualidade percebida mediante o indicador confiabilidade**

A confiabilidade foi expressa em falas, como:

“Prefiro vim aqui do que no posto de saúde, mesmo morando em Camboriú.” (Paciente do sexo feminino, 38 anos.)

“No postinho usam material ruim. . . a culpa não é do dentista, é do material.” (Paciente do sexo feminino, idade não identificada.)

“O atendimento daqui é ótimo. . . até recomendei pra minha irmã.” (Paciente do sexo masculino, 35 anos.)

“Tenho medo de tudo, sempre tive. . . mas aqui eles perguntam bastante se a gente tá sentindo dor. . . muito bom.” (Paciente do sexo feminino, 33 anos.)

“Estou muito satisfeita. Lá [referindo-se ao seu município de origem] não tem o atendimento que tem aqui. Aqui eles fazem de tudo. Lá só arrancam dente.” (Paciente do sexo feminino, 34 anos.)

Geralmente, conforme Leão, Dias<sup>11</sup> (2001), o paciente baseia seu julgamento em critérios difusos como: rapidez, organização, amabilidade e resolutividade do problema que o aflige. Em relação à resolutividade do problema, Bottan *et al.*<sup>3</sup> (2004) identificaram que a população a expressa mediante manifestações como: ser competente na execução do tratamento; estar atualizado; fazer tratamento sem dor.

A fala dos pacientes entrevistados revela o bom atendimento através da confiança na competência dos alunos. Competência expressa pelo cuidado para que o paciente se sinta confortável em relação aos procedimentos dolorosos e pela solução dos problemas de saúde bucal que não foram resolvidos nas unidades de saúde dos municípios de origem desses pacientes.

### **Qualidade percebida mediante o indicador presteza**

Muito embora os pacientes classifiquem o atendimento recebido nas clínicas odontológicas da UNIVALI como bom, elevado número teve considerações de desagrado no que tange à rapidez no atendimento, como se pode ler nas falas abaixo transcritas:

“Eu acho que o serviço é bom. . . só que a genti espera muito ser chamado e aí o problema aumenta pela demora.” (Paciente do sexo feminino, 49 anos.)

“Faz dois anos e meio que me trato aqui. Gosto do atendimento. O atendimento é nota dez. . . mas levei um ano esperando prá se chamada.” (Paciente do sexo feminino, 22 anos.)

“Eu venho no atendimento daqui da UNIVALI faz dez anos e tenho tido bom resultado só que. . . uma vez por semana é pouco. . . [referia-se ao fato de que a clínica de prótese só é ofertada uma vez por semana] leva seis mês prá fazê uma prótese.” (Paciente do sexo masculino, 73 anos.)

“Demora muito pra chamá. . . mas não tamo pagando, né, nega! Espero o tempo que for, espero um dia sentada se precisá.” (Paciente do sexo feminino, 44 anos.)

“Fui bem atendida. . . só que demora pra sê chamado. . .  
Final não to pagando, né?” (Paciente do sexo feminino,  
40 anos.)

A reclamação quanto à demora para triagem e para conclusão do tratamento não pode ser considerada como um fato isolado das clínicas do curso de Odontologia da UNIVALI, pois, em avaliações realizadas em outras instituições, também se encontrou essa situação. Os trabalhos de Butters, Willis<sup>4</sup> (2000), de Rocha, Bercht<sup>17</sup> (2000) e de Leão, Dias<sup>11</sup> (2001) apontaram duração/número de consultas como fator responsável pelo abandono do tratamento.

Na investigação conduzida por Araújo<sup>1</sup> (2003) com usuários da clínica integrada da Universidade Federal do Pará, os entrevistados sugerem, para melhoria do atendimento, a revisão do processo de agendamento e a ampliação do número de atendimentos, as quais estão diretamente relacionadas com o fator tempo. A duração do tratamento também foi muito criticada pelos pacientes das clínicas do curso de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais, conforme relatado por Minas<sup>13</sup> (2002).

Em nossa pesquisa, o fato de os entrevistados não estarem pagando (e não poderem pagar) e de não haver um atendimento especializado nas Unidades de Saúde foi a justificativa mais indicada para a aceitação passiva da espera para o atendimento. Ramos<sup>14</sup> (2001) reportou-se ao modo como a população de baixa renda encara a gratuidade do atendimento odontológico prestado por clínicas de instituições de ensino. Para esse pesquisador, a tendência das populações carentes é perceber a gratuidade como uma dádiva, muito mais do que um direito do cidadão e um dever do Estado.

O comportamento de passividade, de subordinação, do ponto de vista ético, conforme Vázquez *et al.*<sup>23</sup> (2003), é uma penalização injusta às populações mais pobres, que permite ao Estado repassar suas obrigações e responsabilidades a outros segmentos da sociedade. Esse repasse de obrigações pode ser percebido em nossa pesquisa, quando, no depoimento de alguns dos usuários, identificou-se que o encaminhamento para a clínica da UNIVALI foi efetuado pelas Unidades de Saúde de diferentes municípios.

## CONCLUSÕES

Tendo por base as análises dos depoimentos dos usuários das clínicas do curso de Odontologia da UNIVALI, afirma-se que a grande maioria dos pacientes, de um modo geral, está satisfeita com o atendimento recebido.

Também, a partir das falas dos sujeitos desta pesquisa, sugerem-se à Coordenação do Curso as seguintes ações com vistas a reduzir o tempo de espera, tido como o fator negativo pelos entrevistados:

- revisão do sistema de triagem dos pacientes;
- preenchimento do prontuário, quando da consulta inicial, antes de o paciente acessar a clínica;
- oferta de clínicas em período de férias, como forma de ampliar o número de atendimentos.

## AGRADECIMENTOS

Ao Programa de Bolsas de Iniciação Científica do Artigo 170 do Governo do Estado de Santa Catarina e à Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura da UNIVALI.

## ABSTRACT

### Evaluation of dental services: the patients' view

Through a descriptive approach, this study explored the patients' opinions on the quality of the dental services provided by the undergraduate dentistry clinics, Vale do Itajaí University (UNIVALI). An accidental sample was used, covering the period between May and November, 2004. Fifty one patients were interviewed, with the following characteristics: 41 women (80.4%) and 10 men (19.6%), ages varying between 20 and 73 years, with a higher concentration between 31 and 50 years of age (45.1%). The semi-structured questionnaire focused on the structural aspects of the institution, aspects related to teachers and students, and patient satisfaction regarding the dental care given to them. The interviews were registered and grouped according to categories. The patients mainly reported on the good relationship with students and teachers, as well as the overall quality of the services. Some weaknesses of the process were identified, providing rich information for the improvement of the clinics operation and, consequently, better services and greater patient satisfaction.

## DESCRIPTORS

Patient satisfaction. Patient acceptance of health care. Dental staff. ■

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Araújo IC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Universidade Federal do Pará [Dissertação de Mestrado]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP; 2003.
2. Bacci AVF, Cardoso CL, Pasian SR. *Locus* de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para o estudo de aspectos da personalidade. *Rev Assoc Paul Cir Dent* 2002; 56(1):36-41.
3. Bottan ER, Santos SC, Furlani MA. Imagem do cirurgião-dentista: a percepção de indivíduos adultos. *In: Salão de Iniciação Científica; 2004. Porto Alegre. Anais. Porto Alegre: UFRGS; 2004.*
4. Butters JN, Willis DO. A comparison of patient satisfaction among current and former dental school patients. *J Dent Educ* 2000;64(6):409-15.
5. Caproni R. Você foi bem atendido?! Meu Deus! Onde? Em algum país do Primeiro Mundo? 26 mai 2003 [acesso 22 abr 2004]. Disponível em: <http://www.odontologia.com.br/artigos.asp?id=30&idesp=8&ler=s>.
6. Douglass C. A psicologia no tratamento do paciente odontológico. *The Oral Care Report/Prev News* 2004;12(3):5 [acesso 18 jun 2004]. Disponível em: <http://www.colgateprofessional.com.br>.
7. Frenkiel AK. Percepção de qualidade. 28 abr 2003 [acesso 28 mai 2004]. Disponível em: <http://www.odontologia.com.br/artigos.asp?id=373&idesp=8&ler=s>.
8. Garcia PPNS, Contreras EFR. Estratégias adotadas por cirurgiões-dentistas para a manutenção do paciente no consultório odontológico. *Rev Paul Odontol* 2002;24(1):27-30.
9. Juhas R. Utilização de indicadores para avaliação da estrutura, dos processos internos e dos resultados em assistência à saúde bucal [Dissertação de Mestrado]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP; 2002.
10. Junqueira CR. Avaliação da percepção dos pacientes de uma instituição de ensino superior de odontologia sobre o tratamento oferecido: considerações sobre os aspectos éticos envolvidos no atendimento [Dissertação de Mestrado]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP; 2002.
11. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. *Rev Bras Odontol Saúde Coletiva* 2001;2(1):40-6.
12. Maciel-Lima SM. Acolhimento solidário ou atropelamento? A qualidade na relação profissional de saúde e paciente face à tecnologia informacional. *Cad Saúde Pública* 2004;20(2):502-11.
13. Minas RP. O paciente no contexto do ensino [Dissertação de Mestrado]. Faculdade de Odontologia da UFMG; 2002.
14. Ramos FB. Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de odontologia? *Rev CROMG* 2001;7(1):10-5.
15. Ramos FB. Eficácia do atendimento oferecido aos pacientes da clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. *Rev CROMG* 1997;3(2):56-63.
16. Ramos FB, Fonseca LLV, Lucas SD. The meaning of a dental clinic for its patient: the experience of Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. *Rev CROMG* 1999;5(2):87-94.
17. Rocha CR, Bercht SB. Estudo do abandono do tratamento odontológico em serviço público de Porto Alegre: o Centro de Saúde Murialdo. *Rev Fac Odontol Univ Fed Rio Grande do Sul* 2000;42(2):25-31.
18. Russo FLP. Gestão em odontologia. São Paulo: Lovise; 2003.
19. Serapioni M. Avaliação de qualidade em saúde: a contribuição da sociologia da saúde para superação da polarização entre visão dos usuários e a perspectiva dos profissionais da saúde. *Saúde em Debate* 1999;23:81-92.
20. Souza HM. Saúde, engenho e arte. *Rev Bras Saúde Fam* 2000;53(3):7-16.
21. Teixeira R. Entendendo a relação paciente profissional. *Rev Assoc Paul Cir Dent* 2000;54(4):267-78.
22. Trad LAB, Bastos ACS, Santana EM, Nunes MO. Estudo etnográfico da satisfação do usuário do Programa de Saúde da Família (PSF) na Bahia. *Cienc Saúde Coletiva* 2002;7(3):581-9.
23. Vázquez ML, Silva MRF, Campos ES, Arruda IKG, Diniz AS, Veras IL, et al. Participação social nos serviços de saúde: concepções dos usuários e líderes comunitários em dois municípios do Nordeste do Brasil. *Cad Saúde Pública* 2003;19(2):579-91.

Accito para publicação em 10/2005