

# Parecer dos Pacientes sobre a Eficácia no Atendimento Recebido na Faculdade de Odontologia da UFRGS

## *Patients' Concern About Dental Care's Efficacy Offered by UFRGS Dental School*

Aluí Oliveira Barbisan\*\*  
 Adriana Zanon Moschen\*  
 Ana Paula Weissheimer\*  
 Flávia Ferro Cauduro\*  
 Gabriel Dias de Castro\*  
 Salete Muller\*  
 Vanique Guimarães\*

### RESUMO

No período de março a maio de 1995, foi realizado na Faculdade de Odontologia da UFRGS, pelos alunos do 6º semestre, um levantamento sobre a opinião e o grau de satisfação dos pacientes quanto ao atendimento recebido nesta instituição.

Para tanto, foram realizadas entrevistas com 61 pacientes que estão retornando para atendimento no período citado.

A partir disso, observou-se que os pacientes estão satisfeitos com o atendimento e ambiente físico da faculdade, acreditam na competência do aluno e indicariam o atendimento recebido para outras pessoas.

### SUMMARY

At the time limit from march to may 1995, it was realized at the Dendistry Faculty from Federal University of R. G. do Sul, by the 6th semester students, a raising about opinion and degree of satisfaction from the patiens about the attend recived in this instution.

Questionnaires were applied to 61 patients that returned to the attend in this period.

We conclud that the patients are satisfied with the attend and with the university invironment, they believe in the student habilty and would indicat it to anothers persons.

### UNITERMOS

Opinião, paciente, atendimento.

### Introdução

Na visão atual da odontologia, tem-se observado uma preocupação frequente não só com o aprimoramento das técnicas intervencionistas, mas também com os recursos humanos dispensados para o atendimento dos pacientes. A partir disso, tem-se procurado abolir a visão fracinada do paciente, passando a vê-lo como um todo e não apenas como uma boca.

Vários pesquisadores têm direcionado seus trabalhos para a área social, procurando averiguar a expectativa do paciente frente ao atendimento; os critérios utilizados para a avaliação, por parte do paciente, do tratamento recebido; o grau de satisfação e os resultados obtidos. Tais trabalhos servem para melhorar a qualidade da relação entre paciente e profissional, melhorando a eficácia do serviço.

Sendo assim, este trabalho visa averificar a qualidade de atendimento do paciente na FO-UFRGS, desde o ingresso no setor de triagem, até o encaminhamento aos ambulatórios e atendimento pelos alunos, coletando sua avaliação ao final deste processo.

### Revisão da Literatura

O reconhecimento do paciente como um todo biopsicossocial tem sido a preocupação

constante de todos os profissionais da área da saúde, conforme relatos de Abramowicz e colaboradores<sup>1</sup>.

A utilização dos serviços odontológicos, segundo Chaves<sup>2</sup>, está significativamente associada a percepções e a expectativas da comunidade em relação à prestação de serviços de saúde. Programas que visam à melhoria da assistência médica e odontológica deveriam levar em conta as expectativas da população a respeito do que é oferecido e esperado, visto que a satisfação do paciente deve ser usada como medida do resultado do atendimento odontológico.

Considerando os desdobramentos do programa de integração docente-assistencial (IDA), desenvolvido pelo Ministério da Educação e Cultura<sup>3</sup>, como um meio de viabilizar a satisfação das necessidades de saúde das populações, mediante a prestação de serviços adequados e o desenvolvimento dos recursos humanos necessários, torna-se indispensável a participação da comunidade como sujeito de tal processo. Isto implica o compromisso das instituições participantes e de seus agentes em promover mecanismos apropriados (formais e informais) de participação das comunidades quanto a:

- identificação de necessidades,

- planejamento e avaliação de soluções, e  
 - colaboração na execução de atividades e de tarefas.

Para Chaves<sup>2</sup>, o fato de um serviço ser gratuito não exclui a obrigatoriedade de uma atenção individual ao paciente. O profissional deve esmerar-se para que o paciente não se sinta "diminuído por receber um serviço gratuito".

O autor também relaciona uma série de quesitos a serem observados para um melhor atendimento ao paciente:

- agendar os pacientes para que não tenham que aguardar horas;
  - manter pontualidade nos atendimentos;
  - manter o ambiente agradável;
  - zelar pelo asseio do consultório e pela aparência pessoal e de seus auxiliares;
  - dar bom nível técnico ao serviço prestado.
- Segundo o autor, a clientela, assim tratada, lutará pela conservação do serviço.

Em relação à satisfação, Koslowsky<sup>3</sup> identificou quatro dimensões que devem influenciar: competência técnica, personalidade, organização do consultório e considerações financeiras. Para ele existe um número muito

\*\* Professor Orientador e mestre em Saúde Pública.

\* Alunos do 6º semestre da FO-UFRGS.

baixo de pacientes extremamente descontentes com seus dentistas: a maioria, portanto, está satisfeita. Isso vem ao encontro dos resultados apresentados por Lemos<sup>4</sup> em que os pacientes que receberam tanto assistência odontológica institucional quanto particular apresentam-se, em sua maioria (90%) satisfeitos com o atendimento recebido.

Moreira<sup>7</sup> aponta como fato principal da procura do serviço odontológico da Faculdade de Odontologia da UFRGS a acessibilidade financeira e a indicação de amigos, parentes e conhecidos. Apesar da alta rotatividade de paciente no serviço da faculdade, dificultando uma avaliação objetiva da eficácia dos trabalhos realizados pelos estudantes, o autor informa, em pesquisa realizada nos anos de 1973-1974, que 64,13% dos entrevistados admitem que o estudante pode prestar atendimento igual ao dentista formado.

Moreira<sup>7</sup> ainda aponta como principais causas do não retorno desses pacientes, ao serviço de atendimento da faculdade, os problemas de horário (falta de tempo do paciente ou incompatibilidade de horário), a procura por outro serviço dentário, a falta de solução do problema e a falta de problemas dentário perceptíveis pelo paciente. As causas de não retorno perfazem 62,24%.

Para Mendes<sup>5</sup>, os serviços prestados "existem como resposta cultural a uma necessidade básica de saúde oral e funcionam dentro de um sistema que está contínua e automaticamente se ajustando de acordo com as necessidades da sociedade".

## Materiais e Métodos

Este trabalho foi realizado na FO-UFRGS, situada em Porto Alegre, no período de abril a junho de 1995.

A população alvo consistiu em 61 pacientes adultos, de ambos os sexos, os quais já estiveram em tratamento em anos anteriores e estão voltando no presente ano.

Os dados foram coletados nos seguintes setores: Dentística, Periodontia, Prótese, Endodontia, Clínica integrada, Odontologia Preventiva e Serviço de Triagem.

Cada aluno ficou responsável por um determinado número de entrevistas, que foram feitas nos diversos setores da Faculdade, em horários variados.

O aluno deveria seguir um roteiro com dez perguntas objetivas mais os dados de identificação (anexo 1) e enquanto o paciente dava sua opinião o aluno ia marcando a alternativa que mais se adequasse. As entrevistas abrangem os seguintes tópicos: nível de satisfação com o tratamento recebido, motivo da consulta e sugestões para melhorar o atendimento.

## Resultados e Discussões

O paciente que procura o serviço da FO-

UFRGS, em sua maioria, é constituído por mulheres (65,57%), com idade predominante superior a 50 anos (45,90%). A maioria dos pacientes entrevistado é natural do interior do Rio Grande do Sul (49,18%).

O nível de escolaridade desses pacientes, na sua maioria, é de 1º grau incompleto (36,06%), havendo até uma minoria (1,63%) que não completou o 2º grau. Vale ressaltar que um número expressivo de pacientes (8,19%) possui 3º grau completo. Com relação à renda mensal, a maioria dos pacientes recebe de 1 a 3 salários mínimos, perfazendo um total de 45,90%.

TABELA 1 - Opinião dos pacientes quanto ao ambiente físico do ambulatório onde está sendo atendido na FO-UFRGS. Porto Alegre - 1995.

Nº RESPOSTAS		(%)
Limpo	51	45,95
Sujo	4	3,60
Organizado	48	43,25
Desorganizado	4	3,60
Mal conservado	2	1,80
Sucateado	2	1,80
TOTAL	111	100

OBS: nesta questão foram permitidos mais de uma resposta, de maneira que o número de respostas superou o número de entrevistados.

Segundo Chaves, o ambiente físico se traduz como um elemento que determina o grau de satisfação do paciente, em relação ao atendimento odontológico, sendo que, na FO-UFRGS, os pacientes atendidos manifestaram, na sua grande maioria, uma opinião positiva a respeito da organização e limpeza dos ambulatórios.

TABELA 2 - Opinião do paciente quanto ao atendimento recebido pelo aluno na FO-UFRGS. Porto Alegre - 1995.

Nº PACIENTES		(%)
Satisfatório	55	90,17
Regular	4	6,56
Não satisfatório	2	3,27
TOTAL	61	100

Em relação à satisfação, Koslowsky indica que existe um número muito baixo de pacientes descontentes com seus dentistas; Lemos afirma que 90% estão satisfeitos com o atendimento recebido. Analisando tais dados e comparando-os com os obtidos nesta pesquisa, confirmou-se que 90,17% dos pacientes atendidos na FO-UFRGS estão satisfeitos com os atendimentos recebidos.

TABELA 3 - Opinião dos pacientes quanto ao nível de atendimento oferecido pelo estudante da

FO-UFRGS, em comparação a um profissional já formado. Porto Alegre - 1995.

	Nº PACIENTES	(%)
Mesmo desempenho	40	65,57
Desempenho inferior	15	24,59
Depende do aluno	6	9,84
TOTAL	61	100

Conforme relata Moreira, em pesquisa realizada nos anos de 73 e 74, 64,13% dos entrevistados admitiram que o estudante pode prestar atendimento igual ao dentista formado, o que se confirmou no ano de 95, onde 65,57% dos pacientes apresentaram a mesma resposta.

TABELA 4 - Sugestão dos pacientes para a melhoria do atendimento na FO-UFRGS. Porto Alegre - 1995.

	Nº RESPOSTAS	(%)
Nada	20	28,58
Menor tempo de atendim.	6	8,57
Menor tempo de espera	11	15,71
Aluno mais capacitado	5	7,14
Outros	28	40,00
TOTAL	70	100

OBS: o número de respostas foi maior que o número de pacientes porque aceitou-se mais de uma sugestão por paciente. Os itens dessa tabela são os que continham no roteiro da entrevista.

### FORAM DADAS AS SEGUINTE SUGESTÕES COMPLEMENTARES:

- aumentar o número de vagas (14)
- melhorar o atendimento e informações pelos funcionários da triagem (4)
- utilizar melhores equipamentos e recursos (2)
- agilizar o trabalho em termos de continuidade (2)
- ver mais o paciente como um todo (1)
- informatizar alguns setores (1)
- melhorar a conservação e a limpeza (1)
- cobrar a taxa de serviço de acordo com a renda (1)
- aumentar os dias de atendimentos (1)
- oferecer um serviço de urgência em fevereiro (1)

Ainda, segundo Chaves, os itens levantados quanto ao melhor atendimento ao paciente foram a pontualidade do atendimento e o nível técnico do serviço prestado. Isto vem ao encontro das sugestões levantadas pelos pacientes atendidos na FO-UFRGS, no corrente ano, onde 15,71% referiram a redução de tempo de espera para o atendimento e 7,14% referiram a falta de experiência do aluno como fatores que deveriam ser melhorados no atendimento da FO-UFRGS.

TABELA 5 - Opinião do paciente quanto à taxa de serviço cobrada na FO-UFRGS. Porto Alegre - 1995.

Nº PACIENTES		(%)
Alta	3	4,92
Baixa	15	24,59
Satisfatória	43	70,49
TOTAL	61	100

TABELA 6 - Indicação pelo paciente do serviço de atendimento da FO-UFRGS para alguém. Porto Alegre - 1995.

Nº PACIENTES		(%)
Sim	57	93,44
Não	4	6,45
TOTAL	61	100

Segundo Moreira, os fatos principais da procura de atendimento na FO-UFRGS são: acessibilidade financeira (tabela 5) e a indicação de amigos (tabela 6), o que vêm ao encontro da presente pesquisa, onde observou-se que 70,49% dos pacientes entrevistados consideraram satisfatória a taxa de serviço cobrada pela entidade e 93,44% já indicaram os serviços da faculdade.

TABELA 7 - Avaliação qualitativa dos pacientes quanto ao atendimento recebido na FO-UFRGS. Porto Alegre - 1995.

NOTA	Nº PACIENTES	(%)
5-6	3	4,92
7-8	10	16,40
9-10	48	78,68
TOTAL	61	100

## Conclusões

A partir da amostra obtida é lícito afirmar que:

- a maioria dos pacientes (90,17%) que procuram atendimento na Faculdade de Odontologia da UFRGS, estão satisfeitos com o atendimento recebido.
- 65,57% dos pacientes acreditam que o aluno pode desempenhar o mesmo nível de atendimento que um profissional já formado.
- grande parte dos entrevistados consideraram o ambiente físico da faculdade limpo e organizado.
- a maioria dos entrevistados (70,49%) consideraram satisfatória a taxa de serviço cobrada pela faculdade.
- a grande maioria (93,44%) já indicou ou indicaria o atendimento recebido para outras pessoas.
- a maioria dos pacientes (65,57%) atribuiu nota 10 aos atendimentos recebidos. A nota mínima dada pelo atendimento na faculdade foi de 5, num percentual de

3,28%.

- a média aritmética dos graus atribuídos pelos pacientes para o atendimento recebido foi de 9,24 numa escala de 0 a 10.

Fica evidente a satisfação dos entrevistados diante do serviço prestado pela FO-UFRGS, mesmo frente a necessidade de melhorias em alguns setores.

## Referências Bibliográficas

1. ABRAMOWICZ, Mendel. et al - Revista da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo: Contribuição para o estudo dos pacientes que frequentam as clínicas da FO da USP, v.14(2), p.259-270, Jul/Dez, 1976.
2. CHAVES, Mário - Odontologia Social, 2ª ed, Editorial Labor do Brasil S.A., RJ, 1977.
3. KOSLOWSKY, M.; BAILIT, H.; VALUZZO, P. - Satisfaction of the patient and the provider; evaluation by questionnaire. Journal of public health dentistry, 34(3) - Summer issue, 188-94, 1974.
4. LEMOS, Vania - Perda dentária e necessida-
- des de prótese em população jovem de uma região agrícola no RS. Porto Alegre, 1982.
5. MENDES, Eugênio Vilaça. - Estado atual do sistema de prestação de serviços. In: Congresso Mineiro de Odontologia, 3º Simpósio de Odontologia Social. Juiz de Fora, 1971.
6. Ministério da Educação e Cultura. Programa de integração docente-assistencial (IDA): série de cadernos de ciência de saúde nº 3, Brasília, 1981.
7. MOREIRA, Suzana Gomes. - Análise da clientela que consultou em 1973 na Faculdade de Odontologia da UFRGS, e que deixou de reconsultar em 1974. Tese.

## ANEXO 1

Antes de iniciar as perguntas, interrogar o paciente se já esteve em atendimento na faculdade em anos anteriores, de modo que somente sejam aceitos para o trabalho aqueles que apresentam resposta afirmativa.

### I - IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

1. Idade: ( ) até 20 anos  
( ) 20 a 30  
( ) 30 a 40  
( ) 40 a 50  
( ) mais de 50 anos
2. Sexo: ( ) M ( ) F
3. Naturalidade: ( ) P. Alegre e grande P. Alegre  
( ) Interior do RS  
( ) Outros estados
4. Escolaridade: ( ) Analfabeto  
( ) 1º grau ( ) completo  
( ) 2º grau ( ) incompleto  
( ) 3º grau
5. Renda: ( ) até 1 salário mínimo  
( ) 1 a 3 salários mínimos  
( ) 3,1 5 salários mínimos  
( ) mais de 5,1 salários mínimos

### II - OPINIÃO

1. Em qual especialidade está sendo atendido?
2. Qual sua opinião sobre o ambiente físico do setor em que está sendo atendido?  
( ) limpo  
( ) sujo  
( ) organizado  
( ) desorganizado
3. Por que retornou à faculdade?  
( ) novos problemas  
( ) manutenção  
( ) tratamento não concluído no ano anterior  
( ) recidiva do problema anterior  
( ) outros \_\_\_\_\_
4. Como considera o atendimento recebido?  
( ) satisfatório  
( ) regular  
( ) não satisfatório
5. Qual sua opinião a respeito do atendimento oferecido pelos orientadores?  
( ) ótimo ( ) ruim  
( ) bom ( ) péssimo  
( ) regular
6. Você considera que um estudante pode desempenhar o mesmo nível de atendimento que um profissional já formado?  
( ) Sim ( ) Não
7. Quais suas sugestões para melhorar o atendimento?  
( ) Nada  
( ) reduzir o tempo de atendimento  
( ) reduzir o tempo de espera  
( ) o aluno deve ter mais experiência  
( ) outros \_\_\_\_\_
8. Qual sua opinião a respeito da taxa de serviço?  
( ) alta  
( ) satisfatória  
( ) baixa
9. Você já indicou ou indicaria o atendimento da faculdade para alguém?  
( ) Sim ( ) Não
10. Dê uma nota de 0 a 10 para o serviço odontológico prestado por esta Universidade? \_\_\_\_\_