
Avaliação do atendimento prestado por um Serviço Odontológico de Urgência Evaluation of the attendance offered by an Urgency Dental Service

FÁBIO LUIZ MIALHE¹
FABIANE BOLIGON²
CAMILA DA SILVA GONÇALO³

RESUMO: O objetivo do presente estudo foi avaliar a qualidade do serviço prestado pela clínica odontológica de urgência da Unioeste-PR, a partir da visão do usuário. Um questionário foi aplicado por dois pesquisadores em uma amostra aleatória de 80 usuários que procuraram o serviço. Verificou-se que a maioria dos usuários era do gênero feminino e com baixo nível socioeconômico, 32% procuraram o serviço pelo fato de ser gratuito e 77% tomou conhecimento do serviço por indicação de parentes ou amigos. Os motivos da procura foram variados, sendo a dor de origem dental o motivo mais freqüente. Do total de entrevistados, 21% afirmou que o serviço não alcançou suas expectativas, neste grupo encontravam-se pessoas que esperavam ter “tratamento completo” ou “sair com os dentes bons e bonitos”, porém, esse tipo de serviço não é contemplado pelo serviço de urgência. A imagem deste serviço é positiva perante a população. Concluiu-se que o serviço de urgência odontológico da Unioeste-PR presta valiosa contribuição social à população menos favorecida, sendo um importante meio para a resolução dos problemas mais urgentes de saúde bucal da população de Cascavel e região.

Palavras-chave: Urgência. Clínica Odontológica. Satisfação do Usuário.

¹Docente do Departamento de Odontologia Social da FOP/UNICAMP – Avenida Limeira 901, Bairro Areião, Cep 13414-903, Piracicaba-SP, e-mail: mialhe@fop.unicamp.br

²Aluna do curso de Odontologia da UNIOESTE.

³Mestranda do Curso de Saúde Coletiva da FOP/UNICAMP.

ABSTRACT: The objective of the present study was to evaluate the quality of the services offered by the urgency dental service of Unioeste Course of Dentistry, from the user's point of view. A questionnaire was applied by two researchers to a randomly selected sample of 80 users that sought at this service. It was verified that most of the users was females and from low socioeconomic level, 32% sought the service because it is gratuitous and 77% knew the service by indication of relatives' or friends. The reasons for source of treatment varied; toothache was the most frequent. From the total interviewed, 21% affirmed that the service didn't reach its expectations, and this group included people that hoped to get "full treatment" or "leave the clinic with healthy and beautiful teeth", and, therefore, these procedures are not provided by the dental service. The image of this service is positive among the population. It was concluded that the urgency dental service of Unioeste renders valuable social contribution to the less favored population, being an important way to solve oral health problems of the population at Cascavel and region.

Key-words: Urgency. Dental Clinic. User's Satisfaction.

INTRODUÇÃO

Segundo dados do último levantamento epidemiológico nacional em saúde bucal, os adolescentes na faixa etária dos 15 aos 19 anos apresentam, em média, 6,2 dentes com experiência de ataque da cárie. Na faixa etária dos 33 aos 44 anos, verificou-se uma situação pior, ou seja, a média do número de dentes restaurados, extraídos ou cariados é de 20,1 (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2004).

Apesar de não faltarem dentistas no país, a população brasileira ainda carece de acesso aos serviços odontológicos. Cerca de 2,5 milhões de adolescentes (13% da população) nunca foram ao dentista. Entre a população adulta, 3% nunca esteve em um consultório dentário, sendo que entre os idosos este número eleva-se para 6%. A região nordeste apresenta a maior concentração de pessoas sem acesso à odontologia e a região sul é a mais bem assistida nesse quesito (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2004).

A situação de saúde bucal brasileira reflete a grande desigualdade sócio-econômica vigente e o difícil acesso à assistência odontológica, decorrente da oferta limitada dos serviços públicos e do alto custo da prática privada para grande parte da população (ANTUNES et al., 2003). Enquanto os indivíduos da classe média e alta lançam mão de

todos os recursos tecnológicos disponíveis para prevenção e tratamento, procurando os serviços odontológicos para a manutenção de sua saúde bucal, as pessoas de classe baixa recorrem ao profissional principalmente em casos de dor (GUIMARÃES; MARCOS, 1995,1996a,b)

Em muitos casos, os serviços odontológicos de urgência são a única solução para a resolução dos problemas de dor de origem bucal desta população desfavorecida (KANEGANE et al., 2003). Estes serviços objetivam principalmente ao alívio da dor, o controle de hemorragias e das infecções da região bucomaxilar, além do atendimento a traumatismos dentoalveolares (PEERSON et al., 1998).

As faculdades de odontologia, em sua grande maioria, apresentam clínicas de urgência. No caso da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste), a clínica de urgência do curso de odontologia funciona diariamente e atende usuários provenientes do município de Cascavel e região (MENEZES; MIALHE, 2005).

Vários pesquisadores têm voltado seus estudos para avaliar o nível de satisfação dos usuários. Segundo Newsome e Wright (1999) a satisfação do usuário é descrita como uma resposta de base afetiva e de avaliação de base cognitiva do receptor do tratamento de saúde.

Pesquisas neste campo servem para avaliar a qualidade da relação entre usuários e profissional, melhorando a qualidade do serviço prestado (RAMOS, 2001; KANEGANE et al., 2003). Assim, é essencial promover um processo de constante avaliação da qualidade dos serviços prestados. Investigações no sentido de avaliar a qualidade do serviço odontológico oferecido precisam ser implementadas, porém, até o presente momento, nenhum trabalho deste tipo foi realizado no serviço de urgência odontológica da Unioeste.

Desta forma, o objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade do serviço prestado pela clínica odontológica de urgência da Unioeste, a partir da visão do usuário.

MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética da Unioeste, identificado pelo protocolo nº 014994/2005.

A população do estudo foi composta por usuários de ambos os sexos, atendidos por alunos de graduação do curso de odontologia da Unioeste, campus Cascavel.

A entrevista foi realizada na sala de espera do serviço de urgência odontológica e, utilizou-se como instrumento de coleta de dados, um questionário semi-estruturado contendo 8 questões, apresentadas no quadro 1. Questões referentes ao nível socioeconômico também foram abordadas. Para ajustar o instrumento de coleta de dados foi realizado um estudo piloto com 5 pacientes. Nesta fase, avaliou-se o entendimento dos usuários em relação às perguntas e as palavras utilizadas.

<p>1. Por que você escolheu a Clínica de Odontologia da Unioeste?</p> <p>2. Como soube do serviço de Urgência Odontológica da Unioeste? <input type="checkbox"/> indicação de amigos/parentes <input type="checkbox"/> indicação do dentista do posto de saúde <input type="checkbox"/> Outros. Explique _____</p> <p>3. Como você vê os profissionais de odontologia da Unioeste?</p> <p>4. O que você espera do atendimento a ser realizado?</p> <p>5. Como você classifica o tratamento recebido? <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo</p> <p>O atendimento realizado atendeu suas expectativas? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Explique _____</p> <p>7. Em relação ao profissional de odontologia que o atendeu, como você classificaria suas atitudes?</p>
--

Quadro 1 - Questões aplicadas aos usuários que procuravam o serviço.

O questionário foi aplicado por dois pesquisadores, numa amostra aleatória de 80 usuários de ambos os sexos e maiores de 18 anos, durante o período de agosto a dezembro de 2005. Os entrevistados que aceitaram participar da pesquisa assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido. O questionário foi aplicado em duas etapas: antes do atendimento do usuário (questões de 1 a 4) e após o atendimento do usuário (questões de 5 a 8). A tabulação dos dados foi realizada utilizando o software Excel e a análise estatística descritiva foi eleita para classificação dos dados obtidos neste estudo.

RESULTADOS

Todos os usuários participantes responderam ao questionário, sendo a maioria do sexo feminino (56,0%) e pertencente à faixa de 18 a 50 anos. Em relação ao grau de escolaridade dos usuários, observou-se que a maioria apresentava apenas o 1º grau (gráfico 1), sendo que, destes, 35% o fundamental incompleto. A renda familiar de 76% dos entrevistados está na faixa entre 1 e 3 salários mínimos (gráfico 2). As

queixas principais que motivaram os usuários a procurar o serviço foram: a dor, trauma ou quedas, sangramento da gengiva, aumento de volume tecidual, remoção de sutura e cimentação de provisório.

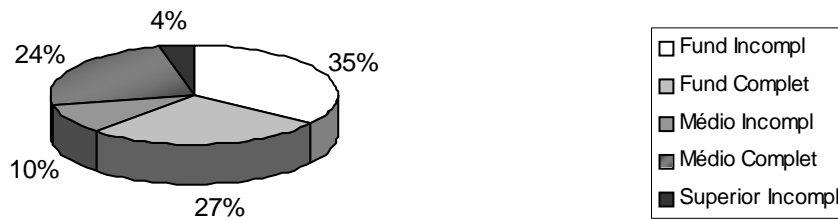


Gráfico 1 – Nível de escolaridade da amostra atendida pelo serviço de urgência da Unioeste/PR.

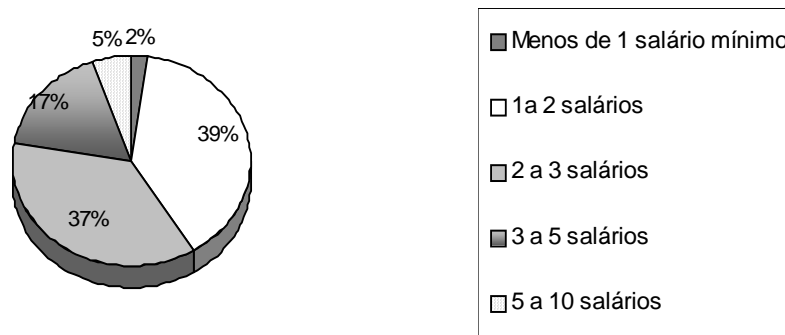


Gráfico 2 – Renda familiar da amostra atendida pelo serviço de urgência da Unioeste/PR.

Respostas prévias à consulta de urgência

Do total de entrevistados, 32% procuraram os serviços da clínica odontológica da Unioeste-PR pelo fato do atendimento ser gratuito e 24% procuraram este serviço devido a recomendação de outras pessoas – não necessariamente usuários (tabela 1).

Tabela 1- Respostas à Questão 1: Por que você escolheu a Clínica de Odontologia da Unioeste?

Resposta	%
Serviço gratuito	32
Boas recomendações	24
Mora perto do local	16
A clínica oferece atendimento noturno	8
Bom atendimento	8
Encaminhado pelo SUS	4
Esperam ter o tratamento completo	4
Serviço rápido	4
Total	100

Os resultados referentes à questão 2, (Como soube do serviço de Urgência Odontológica da Unioeste?), mostraram que 77% dos usuários que procuram os serviços odontológicos de urgência da Unioeste o fazem por indicação de amigos e parentes – (não foi questionado se estes já haviam utilizado o serviço) e 11,2% dos entrevistados tomou conhecimento deste serviço por indicação de dentistas do posto de saúde.

As respostas relativas à questão 3 (Como você vê os profissionais de odontologia da Unioeste) foram positivas: “bons profissionais”; “competentes”; “capacitados”; “atendem bem”; “ótimos”; “qualificados”; “aprendizes”; “imagem boa, transmite tranquilidade”; “pacientes e atenciosos”; “educados”; “zelosos”; “bastante positivos”; “realizam trabalho melhor que as clínicas particulares”. Nenhum paciente afirmou apresentar impressões negativas sobre o serviço.

Em relação ao que esperavam do tratamento a ser oferecido (questão 4) as respostas foram classificadas em diferentes níveis de objetivos, (quadro 2).

Objetivos esperados do tratamento	Frases percebidas
Boa relação profissional-paciente	“Que seja bom”; “Ser bem atendido”; “Sensação de bem estar”
Tratamento de todos os problemas bucais	“Conclusão do tratamento em menos tempo”; “Tratamento completo”
Resolução do problema em questão	“Que dê resultado”; “Resolva o problema”; “Resolver o problema sem deixar seqüelas”
Tratamento realizado com qualidade	“Que seja bem feito”; “Sair satisfeita”
Sair medicado para passar a dor	“Diagnóstico e medicação”
Melhoria da situação estética	“Sair com os dentes bons e bonitos”

Quadro 2- Expectativas do usuário em relação ao que ele espera do tratamento.

Respostas obtidas após a realização da consulta de urgência

Após terem passado pela consulta odontológica de urgência, 45% dos entrevistados classificaram o tratamento odontológico com o “ótimo” e 55% como “bom”. O atendimento prestado supriu as expectativas de 79% dos entrevistados enquanto que para 21%, suas expectativas não foram supridas.

As respostas da questão a 7, (Em relação ao profissional de odontologia que o atendeu, como você classificaria suas atitudes?), estão apresentadas na tabela 2. Observou-se que apenas 3,8% consideraram negativo algum aspecto do serviço prestado, neste caso, consideraram o profissional desatento.

Tabela 2 – Classificação das atitudes do profissional durante a consulta.

Respostas	%
Atencioso	38,5
Cuidadoso	23,1
Simpático	23,1
Capacitado/Competente	11,5
Desatento	3,8
Indiferente	0
Falta de conhecimento	0
TOTAL	100

Finalmente, em relação à questão 8, (Você teria sugestões para melhorar o atendimento odontológico da Uniãoeste?), as principais sugestões recebidas foram: “Diminuição do tempo para consultas de retorno”; “Sempre buscar melhorias no atendimento”; “Mais atenção dos profissionais”; “Ter tratamento completo durante a noite”; “Não demorar para atender”; “Não ficar muito tempo na lista de espera”.

DISCUSSÃO

Segundo Souza, Damante e Ferreira Júnior (1997), no Brasil, uma grande parcela da população depende quase exclusivamente da prestação de serviços públicos, e frente à sua escassez, um afluxo constante aos serviços de urgência é gerado. A dor, a perda da função mastigatória e a estética são as principais razões que levam o paciente a buscar atendimento de urgência (HALLING; ORDELL, 2000; KANEGANE et al., 2003; ANDERSON; THOMAS, 2003;

TORTAMANO et al., 2004) e os resultados deste estudo corroboram os dados encontrados por esses autores.

De uma forma geral, as mulheres procuraram o serviço numa porcentagem maior que os homens. Este dado é semelhante a vários outros estudos que também verificaram que as pessoas do gênero feminino procuram mais freqüentemente por este tipo de serviço (SOUZA, 1996; FERREIRA JÚNIOR; DAMANTE, 1998; KANEGANE et al., 2003; ANDERSON, 2004). Alguns atribuem este fato a maior importância que as mulheres dão aos cuidados com a saúde enquanto outros acreditam que a procura por um atendimento de urgência seja a dor, independentemente do gênero da pessoa (FERREIRA JÚNIOR; DAMANTE, 1998).

Verificou-se que a grande maioria dos usuários que procura por este tipo de serviço na Unioeste apresenta renda familiar variando entre 1 a 3 salários mínimos, ou seja, pertencem a um grupo socioeconomicamente menos favorecido e que provavelmente não tem acesso ao serviço odontológico privado. Kanegane et al. (2003), observou que 37,7% dos usuários que procuravam os serviços do setor de urgência da FO-USP encontravam-se também nesta faixa de renda familiar e 39,7% encontravam-se na faixa de 4 a 6 salários mínimos. A dificuldade financeira da amostra deste estudo pode explicar o fato de 34% dos entrevistados ter afirmado procurar o serviço da clínica odontológica da Unioeste pelo fato de ser gratuito.

Em relação à escolaridade dos usuários, enquanto neste estudo 62% apresentou nível fundamental incompleto ou completo, no estudo de Kanegane et al (2003) esta porcentagem foi um pouco menor, ou seja, 45,6%. Segundo Matos et al. (2001), num estudo realizado em Minas Gerais, a prevalência de uso regular do dentista por indivíduos de maior escolaridade foi cerca de 10 vezes maior do que entre os menos escolarizados.

Dessa forma, verificou-se que a população que procura pelo serviço de urgência na Unioeste é caracterizada principalmente por pessoas socioeconomicamente desfavorecidas. Este fato é extremamente relevante, pois este serviço está atuando como um importante meio para a resolução dos problemas de saúde bucal da população de Cascavel e região que não possuem acesso a esse tipo de serviço no sistema público ou privado.

Interessante notar como a opinião de outras pessoas sobre o serviço influi na procura pelo mesmo, visto que 77% dos usuários que

procuraram os serviços odontológicos de urgência da Unioeste afirmaram fazê-lo por indicação de amigos e parentes.

A imagem dos profissionais que trabalham no curso de Odontologia da Unioeste é positiva, levando-se em consideração as respostas provenientes da questão 3. Este dado é muito importante, pois indicou a confiança que a população deposita nos profissionais que lá trabalham, melhorando portanto, a relação profissional-paciente.

Algumas pessoas procuram por este serviço, porém, não conhecem seus reais objetivos e limitações. Este fato ficou evidenciado pelas respostas apresentadas na tabela 1, onde se verificou que determinados usuários vem até o serviço na esperança de ter tratamento odontológico completo ou os dentes bonitos, ou seja, recuperação da estética dental. Outros usuários afirmaram procurar o serviço na esperança de conseguirem através dele uma vaga permanente nos serviços regulares oferecidos pelas outras clínicas do curso de odontologia, que diferentemente do serviço de urgência, possuem fila de espera. Ou seja, o serviço de urgência serviria como um “trampolim” para se conseguir acesso a outros serviços odontológicos não contemplados nos procedimentos de urgência. Estas incompreensões em relação aos objetivos do serviço ou os subterfúgios utilizados para se conseguir outros tratamentos odontológicos, que não o de urgência, pode gerar insatisfações em relação ao serviço oferecido, fato este descrito por 21% dos usuários, os quais declararam que suas expectativas não foram supridas. Desta forma, é importante que a população seja informada dos reais objetivos e limitações de um serviço de urgência.

Apesar das limitações deste serviço, 100% dos usuários afirmaram que o tratamento recebido foi no mínimo “bom”, ou seja, os usuários reconhecem que são bem tratados e amparados nos seus problemas bucais.

Em relação às atitudes dos profissionais, muitos afirmaram que o cirurgião-dentista que o atendeu foi “atencioso”, “cuidadoso”, “simpático”, ou seja, o cuidado prestado e a empatia profissional são sentidos de forma satisfatória pelos usuários que procuram o serviço. Segundo Ntabaye, Scheutz e Poulsen (1998), num estudo de regressão logística, uma boa atmosfera de trabalho, uma boa relação entre o profissional e usuário e ausência de complicações pós-tratamento foram os fatores que influenciaram de forma mais significativa a satisfação do usuário em relação a um serviço odontológico de urgência.

O aspecto negativo mais freqüentemente citado relativo à atitude do profissional durante a consulta, mesmo que numa baixa proporção (3,8%), foi a desatenção do profissional. Para Anderson (2004) é extremamente importante a comunicação efetiva e simpática entre dentista e usuário para que o último se sinta acolhido pelo serviço. Sugere-se que tal fato tenha ocorrido devido à preocupação maior de alguns acadêmicos que trabalham no serviço estarem mais preocupados com a realização do procedimento em si, do que ouvir as preocupações e angústias do usuário em relação a sua saúde bucal.

As sugestões para melhoria da qualidade dos serviços referiram-se, em grande parte, a não demora do tratamento enquanto espera na fila para serem atendidos e a preocupação de que o serviço ofereça tratamento completo. Estes dois aspectos podem ser melhorados na medida em que o processo de comunicação entre serviço e comunidade é aperfeiçoado, procurando juntos soluções para estes problemas.

A qualidade do serviço, portanto, a partir da visão do usuário, foi considerada boa antes e após sua utilização.

Concluindo, este estudo pioneiro realizado no serviço de urgência odontológica da Unioeste, mostrou que este serviço oferecido pela universidade presta valiosa contribuição social à população menos favorecida, sendo um importante meio para a resolução dos problemas de saúde bucal da população de Cascavel e região.

Estudos como este, são importantes no fortalecimento da qualidade dos serviços prestados pela universidade, contribuindo para a melhoria da imagem social da mesma frente à população.

REFERÊNCIAS

- ANDERSON, R. Patient expectations of emergency dental services: a qualitative interview study. **Br Dent J**, v.197, n.6, p.331-4, 2004.
- ANDERSON, R; THOMAS, D.W. 'Toothache stories': a qualitative investigation of why and how people seek emergency dental care. **Community Dent Health**, v.20, n.2, p.106-11, 2003.
- ANTUNES, J.L.F. et al. City-level gender differential in the prevalence of dental caries and restorative dental treatment. **Health Place**, v.9, n.3, p.231-9, 2003.
- FERREIRA JÚNIOR, O; DAMANTE, J.H. Serviço de urgência odontológica: aspectos epidemiológicos e administrativos. **RRP**, v.5, n.1, p.31-8, 1998.
- GUIMARÃES, M.M.; MARCOS, B. Expectativa de perda de dente em diferentes classes sociais. **Rev CROMG**, v.2, n.1, p.16-20, 1996a.
- GUIMARÃES, M.M.; MARCOS, B. Perda de dente relacionada a razões clínicas segundo a classe social. **Rev CROMG**, v.1, n.2, p.54-61, 1995.

- GUIMARÃES, M.M.; MARCOS, B. Impacto da classe social nas extrações de dente. **Rev CROMG**, v.2, n.2, p.78-82, 1996b.
- HALLING, A.; ORDELL, S. Emergency dental service is still needed - also for regular attendees within a comprehensive insurance system. **Swed Dent J**, v.25, n.5-6, p.173-81, 2000.
- KANEGANE, K. et al. Ansiedade ao tratamento odontológico em atendimento de urgência. **Rev Saúde Pública**, v.37, n.6, p.786-92, 2003.
- MATOS, D.L. et al. Projeto Bambuí: estudo de base populacional dos fatores associados com o uso regular de serviços odontológicos em adultos. **Cad Saúde Pública**, v.17, n.3, p.295-303, 2001.
- MENEZES, M.A.; MIALHE, F.L. **Avaliação do Atendimento prestado pela clínica de Urgência da Unioeste**. Anais do VII Congresso de Odontologia da Unioeste, 2005.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Projeto SB Brasil 2003: Condições de Saúde Bucal da População Brasileira 2002-2003. Resultados Preliminares**. Brasília, 2004.
- NEWSOME, P.R.H.; WRIGHT, G.H. A review of patient satisfaction: 1. concepts of satisfaction. **Br Dent J**, v.186, n.4, p.161-5, 1999.
- NTABAYE, M.K.; SCHEUTZ, F.; POULSEN, S. Patient satisfaction with emergency oral health care in rural Tanzania. **Community Dent Oral Epidemiol**, v.26, n.5, p.289-95, 1998.
- PEERSON, L.J. et al. **Cirurgia oral e maxilo-facial contemporânea**. 3. ed. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan, 1998.
- RAMOS, F.B. Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de odontologia. **Rev CROMG**, v.7, n.1, p.10-5, 2001.
- SOUZA, H.A. **Levantamento epidemiológico dos atendimentos do Serviço de Urgência Odontológica da Faculdade de Odontologia de Bauru da Universidade de São Paulo**. São Paulo, 1996. 64f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Odontologia de Bauru, Universidade de São Paulo.
- SOUZA, H.A.; DAMANTE, J.H.; FERREIRA JÚNIOR, O.F. Urgência odontológica: experiência de 8 anos em serviços prestados. **Rev ABO Nac**, v.5, n.3, p.177-82, 1997.
- TORTAMANO, I.P. et al. As Urgências Odontológicas e o tratamento clínico e medicamentoso integrado. **J Bras Clin Odontol Integr**, v.8, n.43, p.78-85, 2004.

Enviado em: outubro de 2007.

Revisado e Aceito: novembro de 2007.