

# **CARACTERÍSTICAS PROFISSIONAIS CONSIDERADAS IMPORTANTES POR RESIDENTES DE UM MUNICÍPIO DE PEQUENO PORTE NA VALORIZAÇÃO DO CIRURGIÃO-DENTISTA**

## **PROFESSIONAL CHARACTERISTICS CONSIDERED IMPORTANT BY RESIDENTS OF A SMALL CITY IN THE VALORIZATION OF THE DENTIST**

FÁBIO LUIZ MIALHE

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

CAMILA DA SILVAGONÇALO

Mestranda do Curso de Saúde Coletiva da FOP/UNICAMP

**RESUMO:** Este estudo teve como objetivo identificar as características profissionais consideradas mais importantes por residentes do município de Maria Helena/PR. Um questionário contendo questões referentes a fatores socioeconômicos e sobre as características que as pessoas levavam em consideração para caracterizarem o profissional da área odontológica como o “cirurgião-dentista ideal” foi aplicado a 176 adultos participantes, maiores de 18 anos e residentes no município. Do total de entrevistados 67,5% eram do gênero feminino; em relação à renda 59,1% dos entrevistados ganhavam até 1 salário mínimo. As respostas às questões presentes no questionário sobre o “dentista ideal”, apresentaram como critérios mais citados: apresentar-se com roupas limpas, cabelo/ barba cortados e unhas aparadas; não cheirar a cigarro”; não deve ficar culpando o paciente pela forma como ele escova ou trata seus dentes; e passar tranquilidade durante os procedimentos clínicos. Verificou-se a necessidade do profissional estar atento às percepções da população que procura pelos seus serviços, a fim de proporcionar o melhor cuidado à saúde e a satisfação da clientela.

**Palavras-chave:** Consultório Odontológico. Assistência Odontológica. Relação Profissional-Paciente.

**ABSTRACT:** This study it had as objective to identify more important the considered professional characteristics for residents of the city of Helena Maria/PR. A questionnaire contend referring questions the socioeconomics factors and on the characteristics that the people led in consideration to characterize the professional of the odontological area as the "ideal dentist" was applied the 176 participant, adults of 18 years older and residents in the city. Of the total of interviewed 67.5% they were of the feminine sort; in relation to income 59.1% of the interviewed ones they earned up to 1 minimum wage. The answers to the questions presents in the questionnaire on the "ideal dentist", had presented as cited criteria more: to present itself with clean clothes, hair beard cut and pared nails; not to smell the cigarette "; it does not have to be blaming the patient for the form as it brushes or treats its teeth; e to pass tranquility during the clinical procedures. It was verified necessity of the professional to be intent to the perceptions of the population that it looks for its services, in order to provide to the best care to the health and the satisfaction of the clientele.

**Key-words:** Dental Office. Comprehensive Dental Care. Professional-Patient Relation.

## **INTRODUÇÃO**

Estudos vêm mostrando que o bom relacionamento entre o cirurgião-dentista e o paciente está se tornando a alma do sucesso na Odontologia. A satisfação do paciente aumenta quando suas expectativas são alcançadas (LAHTI et al., 1995).

Devido ao fato da prática profissional ser também um negócio, necessita de um mínimo de pacientes regulares para permitir a sobrevivência do profissional e também o provimento de serviços com boa qualidade. Desse modo, o cirurgião-dentista deve estar atento para avaliar se os fatores que considera importantes na sua prática clínica são os mesmos levados em consideração pelos pacientes.

No estudo de Gerbert, Bleecker e Saub (1994), com 483 dentistas americanos, o fator “competência profissional” foi considerado como extremamente importante; mais do que qualquer outro pelos cirurgiões-dentistas entrevistados. No mesmo estudo, alguns dos pacientes dos profissionais entrevistados também foram inquiridos sobre o que consideravam o “dentista ideal”. Cerca de 83% responderam que o fator “competência profissional” era extremamente importante. Entretanto, além disso, 88% dos entrevistados atestaram que implementação de todos os protocolos de controle de infecção também era extremamente importante. Também foram atribuídos altos valores a atributos relacionais, tais como a gentileza e a amizade, além da competência.

A partir desses pressupostos, o objetivo do presente estudo foi levantar os critérios profissionais considerados como importantes por uma amostra de adultos de baixo nível socioeconômico em um pequeno município do Oeste do Paraná para a caracterização do “dentista ideal”.

## **MATERIAL E MÉTODOS**

O estudo caracterizou-se como sendo exploratório e quantitativo e foi realizado no município de Maria Helena, localizado na região sul do Brasil, no noroeste do estado do Paraná. No censo realizado pelo IBGE no ano 2004 a população total era de 6.384 pessoas, com 2.719 morando na zona urbana. A coleta de dados foi realizada em julho de 2003.

A coleta de dados foi realizada em julho de 2003, por 10 acadêmicos do último ano do curso de graduação em Odontologia da Unipar, Campus Umuarama, durante as atividades realizadas no primeiro curso de capacitação em PSF, coordenado pelos cursos de Enfermagem e Odontologia da Universidade Paranaense (Unipar). Foi realizado um processo de calibração dos mesmos e o instrumento de coleta de dados foi pré-testado em 5 voluntários, não participantes da amostra. O objetivo da coleta inicial não foi para fins de pesquisa, mas para levantar dados para o planejamento de atividades educativas-preventivas que ocorreram posteriormente no decorrer das atividades do curso.

O universo compreendeu os indivíduos maiores de 18 anos e residentes no município. Foram entrevistados 176 adultos, responsáveis por igual número de domicílios, selecionados de forma aleatória, e com distribuição igualitária entre os gêneros. O instrumento de coleta de dados constituiu-se de um questionário contendo questões referentes a fatores socioeconômicos e sobre as características que as pessoas levavam em consideração para caracterizarem o profissional da área odontológica como o “cirurgião-dentista ideal”. O mesmo foi elaborado a partir de instrumentos utilizados em outros estudos (MORANO JÚNIOR; MIALHE, 2007). Os resultados foram tabulados em planilha do programa Excell e analisados por meio de estatística descritiva. O quadro 1 apresenta as questões presentes no questionário de pesquisa.

Quadro 1: Questões presentes no questionário de pesquisa.

1) Renda mensal: ( ) até um salário mínimo-SM ( ) entre 1 e 2 SM ( ) mais de 3 SM  
 2) Faixa etária \_\_\_\_\_ 3) Gênero ( ) masculino ( ) feminino  
 4) Nível de escolaridade da mãe \_\_\_\_\_ pai \_\_\_\_\_  
 5) Ocupação do chefe da família \_\_\_\_\_  
 6) Classifique os itens abaixo numa escala de 1 a 3 (1= acho extremamente importante, 2= acho importante, 3= não acho tão importante), as características que você leva em consideração para considerar o dentista ideal:  
 Um dentista ideal deve:

|  |     |     |
|--|-----|-----|
| a) Saber se o paciente apresenta outros problemas de saúde além daqueles presentes na boca | ( ) | ( ) |
| b) Saber ouvir o que o paciente tem a dizer a respeito de seu problema                     | ( ) | ( ) |
| c) Explicar todo o procedimento que está sendo realizado durante o tratamento              | ( ) | ( ) |
| d) Perguntar como o paciente se sente durante o tratamento                                 | ( ) | ( ) |
| e) Não deve ficar culpando o paciente pela forma como ele escova ou trata seus dentes      | ( ) | ( ) |
| f) Passar tranquilidade durante os procedimentos   | ( ) | ( ) |
| g) Não deve cheirar mal (cuidar da higiene pessoal)  | ( ) | ( ) |
| h) Não deve cheirar a cigarro  | ( ) | ( ) |
| i) Apresentar-se com roupas limpas, cabelo e barba cortadas e unhas aparadas               | ( ) | ( ) |
| j) Ter um consultório odontológico bonito  | ( ) | ( ) |

### RESULTADOS

A faixa etária da amostra variou entre 21 e 75 anos e 67,5% dos respondentes eram do gênero feminino. Em relação à renda, observou-se que 59,1% dos entrevistados ganhavam até 1 salário mínimo, 32,4% entre 1 a 2 salários mínimos e apenas 8,5% ganhava três salários mínimos ou mais por mês, como observado na gráfico 1.

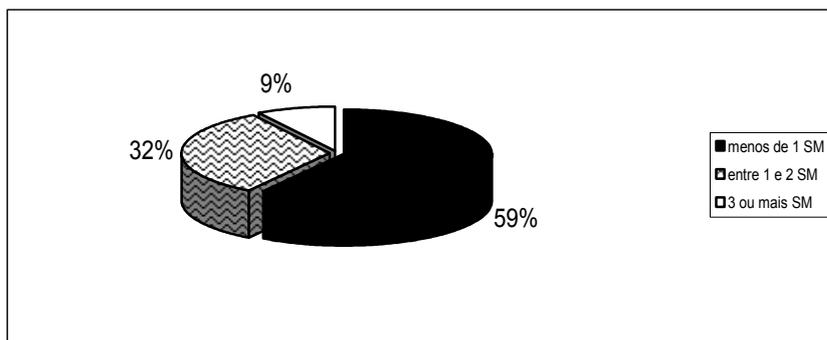
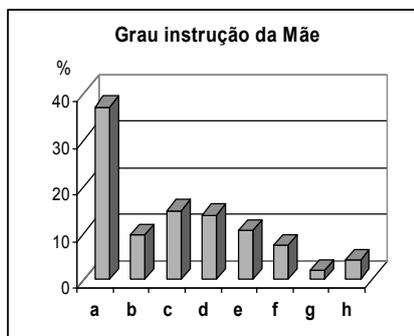
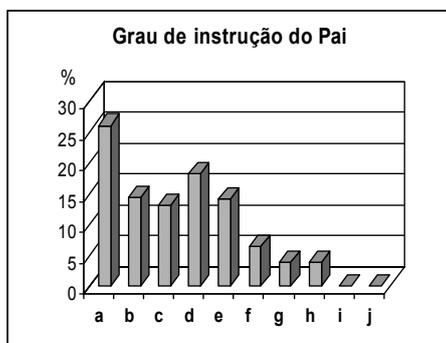


Gráfico 1: Renda dos entrevistados da amostra avaliada.

Relativo à instrução dos responsáveis pelas famílias, observou-se que 25,6% dos homens não eram alfabetizados enquanto esta porcentagem foi de 34,7% para as mulheres. Cerca de 70% dos homens apresentavam o ciclo fundamental incompleto e completo enquanto que para as mulheres foi de 58,7%. Para o segundo grau e nível superior incompleto e completo, observou-se que 8,5% dos homens pertenciam a este grupo enquanto que 6,7% das mulheres apresentavam esta característica, tal como pode ser observado pelos gráficos 2 e 3.



Gráficos 2 e 3: Nível de escolaridade dos responsáveis pela família. Legenda: a) não alfabetizado; b) alfabetizado; c) 1ª a 4ª série incompleta; d) 1ª a 4ª série completa; e) 5ª a 8ª série incompleta; f) 5ª a 8ª série completa; g) 2º grau incompleto; h) 2º grau completo; i) superior completo; j) superior incompleto.

Em relação às atividades profissionais dos chefes das famílias, observou-se que boa parte trabalhava na lavoura (26,8%), enquanto 37,5% da amostra era constituída por pedreiros, auxiliares de serviços gerais, motoristas, zeladores, açougueiros, marceneiros, funcionários públicos, vigilantes, mecânicos e serralheiros (Tabela 1).

Tabela 1: Ocupação dos chefes das famílias.

| Ocupação          | n   | %    |
|-------------------|-----|------|
| Lavoura           | 47  | 26,8 |
| Aposentada        | 31  | 17,6 |
| Doméstica         | 17  | 9,6  |
| Bóia Fria         | 15  | 8,5  |
| Outras categorias | 66  | 37,5 |
| Total             | 176 | 100  |

A tabela 2 apresenta os resultados do questionário referente aos critérios considerados importantes para avaliar o profissional como o “dentista ideal”.

Tabela 2: Respostas às questões presentes no questionário sobre o “dentista ideal”.

| ITEMS   | n   | %           |
|---|-----|-------------|
| <b>1. Saber se o paciente apresenta outros problemas de saúde além daqueles presentes na boca</b> |     |             |
| Extremamente importante   | 61  | 34,7        |
| Importante  | 80  | 45,5        |
| Não tão importante  | 25  | 14,2        |
| <b>2. Saber ouvir o que o paciente tem a dizer a respeito de seu problema</b>                     |     |             |
| Extremamente importante   | 49  | 27,8        |
| Importante  | 97  | <b>55,1</b> |
| Não tão importante  | 30  | 17,0        |
| <b>3. Explicar todo o procedimento que está sendo realizado durante o tratamento</b>              |     |             |
| Extremamente importante   | 50  | 28,4        |
| Importante  | 92  | <b>52,3</b> |
| Não tão importante  | 34  | 19,3        |
| <b>4. Perguntar como o paciente se sente durante o tratamento</b>                                 |     |             |
| Extremamente importante   | 45  | 25,6        |
| Importante  | 106 | <b>60,2</b> |
| Não tão importante  | 25  | 14,2        |
| <b>5. Não deve ficar culpando o paciente pela forma como ele escova ou trata seus dentes</b>      |     |             |
| Extremamente importante   | 34  | 19,3        |
| Importante  | 89  | <b>50,6</b> |
| Não tão importante  | 53  | 30,1        |
| <b>6. Passar tranquilidade durante os procedimentos</b>   |     |             |
| Extremamente importante   | 89  | <b>50,6</b> |
| Importante  | 66  | 37,5        |
| Não tão importante  | 21  | 11,9        |
| <b>7. Não deve cheirar mal (cuidar da higiene pessoal)</b>  |     |             |
| Extremamente importante   | 89  | <b>50,6</b> |
| Importante  | 66  | 37,5        |
| Não tão importante  | 21  | 11,9        |
| <b>Não deve cheirar a cigarro</b>   |     |             |
| Extremamente importante   | 101 | <b>57,4</b> |
| Importante  | 48  | 27,3        |
| Não tão importante  | 27  | 15,3        |
| <b>8. Apresentar-se com roupas limpas, cabelo e barba cortadas e unhas aparadas</b>               |     |             |
| Extremamente importante   | 103 | <b>58,5</b> |
| Importante  | 52  | 29,5        |
| Não tão importante  | 21  | 11,9        |
| <b>9. Ter um consultório odontológico bonito</b>  |     |             |
| Extremamente importante   | 57  | 32,4        |
| Importante  | 54  | 30,7        |
| Não tão importante  | 65  | 36,9        |

Verificou-se que, dentre a categoria “extremamente importante”, os critérios mais citados em ordem decrescente foram: 1º- apresentar-se com roupas limpas, cabelo e barba cortadas e unhas aparadas; 2º- não cheirar a cigarro” ; 3º- não deve ficar culpando o paciente pela forma como ele escova ou trata seus dentes; e 4º- passar tranqüilidade durante os procedimentos clínicos.

Na categoria “importante” os três critérios mais citados foram: 1º-Perguntar como o paciente se sente durante o tratamento; 2º-Saber ouvir o que o paciente tem a dizer a respeito de seu problema; 3º-Explicar todo o procedimento que está sendo realizado durante o tratamento.

Por outro lado, dentro da categoria “não tão importante”, o critério mais citado foi “Ter um consultório odontológico bonito”.

## DISCUSSÃO

Foi verificado que a aparência do profissional (roupas limpas, cabelo e barba cortados, etc.) e sua atitude profissional na relação afetiva com o paciente (perguntar o que sente durante o tratamento, ouvir o paciente, explicar o procedimento) foram fatores considerados como importantes pela população deste estudo.

Para Ben-Sira (1980), os pacientes avaliam a qualidade do cuidado em saúde em relação a dois aspectos, ou seja, o aspecto “instrumental” e o “afetivo” do cuidador. O comportamento instrumental se refere aos aspectos técnicos do provedor do cuidado, tal como o diagnóstico, a provisão do tratamento e a segurança do paciente em relação à eficácia de suas recomendações. O comportamento afetivo, por sua vez, representa as atitudes do provedor relativas ao paciente visto como uma pessoa e é manifestada de maneira a qual o provedor interage com o paciente, isto é, a extensão no qual o provedor permite tempo suficiente para o paciente se expressar. Além disso, a manifestação afetiva diz respeito ao quanto o cuidador exhibe interesse e preocupação no bem-estar do paciente. Para o autor, estes dois tipos de comportamento podem estar intimamente ligados aos “sistemas de cura” e “sistema de cuidado”, respectivamente. Esses dois tipos de sistema refletem a necessidade do paciente por duas dimensões distintas, ou seja, a da “cura” e a de “cuidados” quando visita um médico ou dentista. Portanto, o paciente tem a necessidade de conhecer e compreender (cura) e a necessidade de se sentir conhecido e compreendido (cuidado).

No estudo de Morano Júnior e Mialhe (2007) os autores verificaram que, em relação à aparência do dentista, todos os respondentes afirmaram que o profissional deveria apresentar características de higiene, assim como seu local de trabalho. Foi freqüente a afirmação que o dentista deveria ser bem arrumado (cabelo, barba) e utilizar roupas limpas. No presente estudo, observou-se também que as características de limpeza do profissional e não cheirar a cigarro foram consideradas de extrema importância. Desta forma, o profissional deve se preocupar em relação à sua aparência e higiene quando do atendimento ao paciente, pois, independente do seu nível socioeconômico, o usuário apresenta certas representações do profissional da saúde, ou seja, aquele que utiliza branco e dá o exemplo sobre práticas saudáveis. Um profissional fumante, neste caso, é um contra-senso.

Em relação ao item 2 e 3 (Saber ouvir o que o paciente tem a dizer a respeito de seu problema e explicar todo o procedimento que está sendo realizado durante o tratamento) 55,1% e 52,3%, respectivamente, dos entrevistados, acharam esta característica “importante”. No estudo de Rankin e Harris (1985) os autores também demonstraram que os pacientes do seu estudo preferiam dentistas que explicavam o tratamento completo e que reconheciam e apreciavam a cooperação do paciente. Burke e Croucher (1996) também verificaram que os três critérios mais importantes levantados por pacientes para considerar uma boa prática profissional em ordem decrescente foram: 1) explicação dos procedimentos por parte do cirurgião-dentista; 2) a esterilização dos instrumentos e a limpeza do ambiente; 3) a habilidade do profissional.

No estudo anteriormente citado, os autores também entrevistaram 30 profissionais e verificaram, em contrapartida, que, para eles, os equipamentos modernos, decoração e ambiente agradável e boa imagem da prática profissional foram considerados como os critérios mais importantes pelos cirurgiões-dentistas. No presente estudo, 36,9% dos respondentes não considerou

“ter um consultório bonito” como item importante para considerar um dentista ideal. Para Peres (1998), os cursos de odontologia atualmente valorizam a técnica em demasia, não levando em consideração à preparação do aluno para a realidade do mercado de trabalho ou mesmo para o trato com o paciente. Segundo uma metáfora do autor, “é geralmente dado um carro maravilhoso e sofisticado para o aluno, mas ele não consegue dirigir”.

É interessante notar que os achados do presente estudo são parecidos com os de outros estudos em diferentes populações com outros níveis socioeconômicos e culturais. No estudo de Lahti et al. (1996), realizado nos países nórdicos, os autores verificaram que os principais fatores considerados pelos pacientes entrevistados para o “dentista ideal” foram a explicação sobre o tratamento, questionamentos se o paciente apresenta problemas especiais, encorajar o paciente a perguntar sobre o tratamento e contar o que está fazendo durante o tratamento.

Em relação ao item 5 (Não deve ficar culpando o paciente pela forma como ele escova ou trata seus dentes), Rankin e Harris (1985) já haviam verificado também em seu estudo que os pacientes geralmente respondem de forma negativa aos dentista que os criticam por suas atitudes.

## CONCLUSÃO

Verifica-se a necessidade do profissional estar atento às percepções da população que procura pelos seus serviços, a fim de proporcionar o melhor cuidado à saúde e a satisfação de seus clientes.

## REFERÊNCIAS

- BEN-SIRA, Z. Affective and instrumental components of the physician-patient relationship: An additional dimension of interaction theory. **J Health Social Behav**, v.2, n.21, p.170-80, 1980.
- BURKE, L.; CROUCHER, R. Criteria of good dental practice generated by general dental practitioners and patients. *Int Dent J*, v.46, n.1, p.3-9, Feb. 1996.
- GERBERT, B.; BLEECKER, T.; SAUB, E. Dentists and the patients who love them: professional and patient views of dentistry. **J Am Dent Assoc**, v.12, n.2, p.265-72, 1994.
- LAHTI, S. et al. Ideal role behaviours as seen by dentists and patients themselves and by their role partners: do they differ? **Community Dent Epidemiol**, v.24, p.245-8, 1996.
- LAHTI, S. et al. Opinions of different subgroups of dentists and patients about the ideal dentist and the ideal patient. **Community Dent Oral Epidemiol**, v.23, n. 2, p.89-94, Apr. 1995.
- MORANO JÚNIOR, M.; MIALHE, F.L. Critérios utilizados por diferentes grupos etários na escolha do cirurgião dentista. **Odontol Clínico Cientif**, v.6, n.1, p.33-8, jan./mar. 2007.
- PERES, A.S. In: FERREIRA, R.A. E agora José? **Rev Assoc Paul Cir Dent**, v.52, n.5, p.343-50, 1998.
- RANKIN, J.A.; HARRIS, M.B. Patient's preferences for dentist's behaviors. **J Am Dent Assoc**, v.2, n.110, p.323-36, 1985.

Enviado em: outubro de 2007.

Revisado e Aceito: janeiro de 2008.