

Critérios para escolha de cirurgião-dentista entre graduandos do Campus de Araraquara – UNESP

Patrícia Petromilli Nordi Sasso GARCIA^a, Camila PINELLI^a,

Edivani Aparecida Vicente DOTTA^a, Juliana Alvares Duarte Bonini CAMPOS^a,

Tatiana Gonçalves de OLIVEIRA^b

^a*Departamento de Odontologia Social, Faculdade de Odontologia,
UNESP – Univ Estadual Paulista, 14801-903 Araraquara - SP, Brasil*

^b*Cirurgiã-Dentista, Faculdade de Odontologia, UNESP – Univ Estadual Paulista,
14801-903 Araraquara - SP, Brasil*

Garcia PPNS, Pinelli C, Dotta EAV, Campos JADB, Oliveira TG. Criteria for choosing of dentist among graduate students at UNESP of Campus of Araraquara. Rev Odontol UNESP. 2009; 38(6): 347-55.

Resumo: O presente trabalho observou os aspectos levados em consideração quando da seleção do cirurgião-dentista pelos alunos do primeiro ano dos cursos de graduação das áreas de biológicas - B (n = 53), exatas - E (n = 84) e humanas - H (n = 174) do Campus de Araraquara – UNESP. O instrumento de medida foi um questionário pré-codificado composto por questões relacionadas aos seguintes aspectos: localização profissional; aparência do consultório; forma de atendimento pelo pessoal auxiliar; agendamento de consultas; sala de atendimento clínico; características desejáveis do cirurgião-dentista; tratamento odontológico; forma de apresentação do plano de tratamento, e orçamento. Os graduandos das três áreas consideraram os mesmos aspectos para a seleção do dentista em todos os itens estudados. Os dados foram analisados por meio da estatística descritiva (distribuições absolutas e percentuais). A localização profissional não foi considerada importante para a escolha do cirurgião-dentista (B = 37,5%; E = 26,5%; H = 37,7%). No aspecto da aparência do consultório, a limpeza da sala de recepção foi a mais citada (B = 37,5%; E = 47,0%; H = 50,9%). Quanto ao atendimento pelo pessoal auxiliar, a atenção e a cortesia foram as mais consideradas (B = 27,8%; E = 20,5%; H = 32,1%). A disponibilidade de dias e horários foi o item mais relacionado para o agendamento de consultas (B = 60,8%; E = 57,8%; H = 49,1%). Com relação às características desejáveis em um cirurgião-dentista, destacou-se a competência profissional (B = 43,8%; E = 53,0%; H = 52,8%) e, acerca do tratamento odontológico, foi a qualidade nos tratamentos executados (B = 57,4%; E = 55,4%; H = 47,2%) a característica mais desejável. A explicação relativa ao custo foi considerada a mais importante (B = 30,7%; E = 36,1%; H = 52,8%) no aspecto orçamento. Conclui-se que os graduandos das áreas de biológicas, exatas e humanas observaram aspectos semelhantes para a escolha do cirurgião-dentista.

Palavras-chave: *Odontologia; marketing de serviços de saúde; mercado de trabalho.*

Abstract: The present study observed the issues considered when graduate students select their own dentist. Graduate students of different graduate areas of the UNESP University were invited to participate. Only first grade students were interviewed, and 53 were from biological science (B), 84 were from exact science (E), and 174 were students from human science (H). A precoded questionnaire was applied, and questions versed about professional localization, dental office's appearance, dental team attendance and schedule, clinical office, desirable characteristics of the dentists, dental treatment, presentation of the dental treatment plan, and budget. The graduate students of the three different areas of science considered the same aspects to select their own dentist, regarding all studied items. Professional localization was not considered important when choosing a dentist (B = 37.5%, E = 26.5% and H = 37.7%). When dental office's appearance was considered, cleanliness of the reception room was the most cited (B = 37.5%, E = 47.0% and H = 50.9%). Regarding the dental team attendance, the most important item was attention and courtesy (B = 27.8%, E = 20.5% and H = 32.1%). The availability of days and times was the most

cited when scheduling appointments (B = 60.8%, E = 57.8% and H = 49.1%). The most desirable characteristics of a dentist was professional competence (B = 43.8%, E = 53.0% and H = 52.8%). In relation to the dental treatment, it was considered important the quality of the executed treatment (B = 57.4%, E = 55.4% and H = 47.2%). The explanation by the dentist about the costs involved was considered the most important issue regarding budget (B = 30.7%, E = 36.1% and H = 52.8%). It can be concluded that graduate students among biological, exact and human sciences pointed the same aspects when choosing their own dentist.

Keywords: *Dentistry; marketing of health services; job market.*

Introdução

Na medida em que o mercado de trabalho odontológico mostra-se saturado e competitivo, apenas a competência e a atualização técnica não são recursos suficientes para cativar os pacientes¹, uma vez que os mesmos não possuem conhecimento acerca das qualidades técnicas do trabalho do cirurgião-dentista.² Deste modo, exige-se do profissional e da sua equipe maior empenho para oferecer, além de qualidade do serviço prestado, conforto, informação e segurança, com intuito de satisfazer e encantar seus clientes.³⁻⁸

Castro² recomendou que os profissionais se voltem para as características não clínicas de seu trabalho, como: atendimento; qualidade de instalações e equipamentos; comunicação; confiança; educação odontológica; ambiente agradável; preços e prazos oferecidos; dias e horários de atendimentos, entre outras. São esses aspectos não clínicos que fazem a diferença entre os cirurgiões-dentistas e seus consultórios odontológicos.²

Observa-se, portanto, que a escolha do cirurgião-dentista por parte do paciente está relacionada não apenas a fatores técnicos, mas também a fatores psicossociais.⁹

Desta forma, realizou-se este trabalho com o objetivo de verificar os aspectos considerados importantes para a seleção do cirurgião-dentista, entre graduandos de cursos das áreas de humanas, exatas e biológicas do Campus de Araraquara - UNESP.

Material e método

Tratou-se de um estudo local, descritivo e transversal, com delineamento amostral não probabilístico. A amostra foi composta por 312 alunos voluntários do primeiro ano de curso de graduação, pois estes ainda não haviam entrado em contato com disciplinas específicas da profissão escolhida, permitindo que os mesmos fossem avaliados como pessoas leigas. Os alunos da amostra dividiram-se assim: 53 alunos de Odontologia, 83 de Química, 39 de Pedagogia, 43 de Administração Pública, 38 de Ciências Sociais e 56 de Letras.

O instrumento de medida utilizado foi um questionário (Quadro 1) adaptado de Castro², composto por questões fechadas, com espaços para justificativas, quando necessário. Foram levantadas as variáveis idade e gênero. Quanto à

seleção do cirurgião-dentista, consideraram-se os seguintes aspectos: localização profissional; aparência do consultório; forma de atendimento pelo pessoal auxiliar; agendamento de consultas; sala de atendimento clínico; características desejáveis no cirurgião-dentista; forma de apresentação do plano de tratamento odontológico, e orçamento.

Para pré-teste das questões quanto à sua compreensão, foi realizado um estudo piloto com dez alunos do 1.º ano do curso de graduação em Ciências Farmacêuticas do Campus de Araraquara - UNESP, cujas respostas não foram incluídas na amostra final.

Os questionários foram respondidos pelos alunos, na presença do pesquisador, de forma a garantir o esclarecimento de eventuais dúvidas durante o preenchimento, sem, contudo, influenciar o conteúdo das respostas.

Realizou-se análise estatística descritiva e os dados foram apresentados em tabelas.

O projeto foi previamente aprovado pelo Comitê de Ética da Faculdade de Odontologia de Araraquara - UNESP (protocolo CEP-FOAr: 19/04).

Resultado

A idade média dos estudantes da área de humanas foi de $19,72 \pm 1,43$ anos, de exatas foi de $19,45 \pm 1,40$ anos e, na de biológicas, de $19,55 \pm 1,49$ anos. Houve maior participação do gênero feminino nas três áreas avaliadas (humanas: 61,4%; exatas: 51,8%; biológicas: 83,0%).

A Tabela 1 mostra os aspectos apontados pelos estudantes para a seleção do cirurgião-dentista.

Para os alunos das diferentes áreas, os aspectos gerais que apresentaram maior frequência de respostas foram características do cirurgião-dentista (28,2%) e tratamento odontológico (29,8%).

A Tabela 2 mostra os resultados para os aspectos físicos do consultório odontológico, como localização profissional, aparência do consultório e da sala clínica.

A maior percentagem dos respondentes, das três áreas, mencionou que a localização profissional não foi considerada importante para a escolha do cirurgião-dentista. Dos estudantes que consideraram a localização geográfica do consultório odontológico para a escolha do cirurgião-dentista, vê-se, de forma geral, que as respostas estão relacionadas com facilidade de acesso e de estacionamento.

Quadro 1. Questões Abordadas

<p>1 - Idade: <input type="checkbox"/> 18 anos <input type="checkbox"/> 19 anos <input type="checkbox"/> 20 anos <input type="checkbox"/> 21 anos <input type="checkbox"/> 22 anos <input type="checkbox"/> 23 anos ou mais</p>	<p>2 - Gênero: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino</p>	<p>3 - Curso a que pertence: <input type="checkbox"/> Odontologia <input type="checkbox"/> Química <input type="checkbox"/> Pedagogia <input type="checkbox"/> Administração Pública <input type="checkbox"/> Ciências Sociais <input type="checkbox"/> Letras</p>
<p>4 - Área a que pertence seu curso: <input type="checkbox"/> biológicas <input type="checkbox"/> exatas <input type="checkbox"/> humanas</p>	<p>5 - Dos aspectos abaixo relacionados, registre o mais importante para a seleção do seu dentista. <input type="checkbox"/> localização profissional <input type="checkbox"/> aparência do consultório <input type="checkbox"/> forma e atendimento pelo pessoal auxiliar <input type="checkbox"/> agendamento de consultas <input type="checkbox"/> sala de atendimento clínico <input type="checkbox"/> características do dentista <input type="checkbox"/> tratamento odontológico <input type="checkbox"/> apresentação do plano de tratamento <input type="checkbox"/> orçamento <input type="checkbox"/> outro. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não sei</p>	<p>Observação: entre os aspectos relacionados nas próximas questões, registre o que você leva em consideração no momento da escolha de seu dentista 6 - Localização profissional: <input type="checkbox"/> facilidade de acesso através de carro próprio <input type="checkbox"/> facilidade de acesso mediante transporte coletivo <input type="checkbox"/> facilidade de acesso a pé <input type="checkbox"/> estacionamento próximo à região do consultório <input type="checkbox"/> estacionamento no próprio consultório <input type="checkbox"/> outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não é importante na escolha do dentista</p>
<p>7 - Aparência do consultório: <input type="checkbox"/> aparência externa do consultório com relação à limpeza <input type="checkbox"/> aparência externa do consultório com relação a pintura, placa de identificação, iluminação e casas vizinhas, ou seja, beleza <input type="checkbox"/> aparência da sala de recepção quanto a beleza, móveis e decoração <input type="checkbox"/> limpeza e organização da sala de recepção <input type="checkbox"/> conforto da recepção <input type="checkbox"/> outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não é importante na escolha do dentista</p>	<p>8 - Forma de atendimento pelo pessoal auxiliar: <input type="checkbox"/> atenção e cortesia <input type="checkbox"/> rapidez e presteza <input type="checkbox"/> confiança transmitida <input type="checkbox"/> qualidade no atendimento telefônico <input type="checkbox"/> simpatia <input type="checkbox"/> outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não é importante na escolha do dentista</p>	<p>9 - Agendamento de consultas: <input type="checkbox"/> facilidade para agendar consultas <input type="checkbox"/> disponibilidade de dias e horários <input type="checkbox"/> outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não é importante na escolha do dentista</p>
<p>10 - Sala de atendimento clínico: <input type="checkbox"/> aparência geral <input type="checkbox"/> qualidade dos equipamentos <input type="checkbox"/> modernidade nos equipamentos <input type="checkbox"/> limpeza e organização <input type="checkbox"/> procedimentos utilizados para o controle de infecção cruzada <input type="checkbox"/> conforto da cadeira odontológica <input type="checkbox"/> outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não é importante na escolha do dentista</p>	<p>11 - Características do cirurgião-dentista: <input type="checkbox"/> atenção e consideração <input type="checkbox"/> confiança transmitida <input type="checkbox"/> simpatia <input type="checkbox"/> competência profissional <input type="checkbox"/> outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não é importante na escolha do cirurgião-dentista</p>	<p>12 - Tratamento odontológico: <input type="checkbox"/> qualidade dos tratamentos executados <input type="checkbox"/> tempo total de duração do tratamento <input type="checkbox"/> pontualidade das consultas <input type="checkbox"/> tempo de duração das consultas <input type="checkbox"/> conforto e segurança nos tratamentos <input type="checkbox"/> explicação sobre os procedimentos <input type="checkbox"/> orientações sobre prevenção <input type="checkbox"/> outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não é importante na escolha do cirurgião-dentista</p>
<p>13 - Apresentação do plano de tratamento: <input type="checkbox"/> informação sobre os tratamentos <input type="checkbox"/> qualidade dos recursos utilizados <input type="checkbox"/> solução das dúvidas <input type="checkbox"/> outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não é importante na escolha do cirurgião-dentista</p>	<p>14 - Orçamento: <input type="checkbox"/> explicação do custo <input type="checkbox"/> preço dos serviços <input type="checkbox"/> formas de pagamento (2, 3 vezes...) <input type="checkbox"/> meios de pagamento (cheque, cartão...) <input type="checkbox"/> outra. Qual? _____ <input type="checkbox"/> não é importante na escolha do cirurgião-dentista</p>	

Tabela 1. Apuração dos aspectos apontados pelos estudantes das diferentes áreas para a seleção do cirurgião-dentista. Araraquara, 2007

Aspectos observados	Humanas		Exatas		Biológicas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Localização profissional	1	0,6	2	2,4	-	-	3	1,0
Aparência do consultório	4	2,3	6	7,2	-	-	10	3,2
Forma de atendimento pelo pessoal auxiliar	3	1,7	6	7,2	1	1,9	10	3,2
Agendamento de consultas	1	0,6	-	-	-	-	1	0,3
Sala de atendimento clínico	4	2,3	2	2,4	2	3,8	8	2,6
Características do cirurgião-dentista	53	30,1	23	27,7	12	22,6	88	28,2
Tratamento odontológico	42	23,9	23	27,7	28	52,8	93	29,8
Apresentação do plano de tratamento	13	7,4	7	8,4	5	9,4	25	8,0
Orçamento	12	6,8	4	4,8	-	-	16	5,1
Profissionalismo e competência	2	1,1	-	-	-	-	2	0,6
Respeito a horários	1	0,6	-	-	-	-	1	0,3
Indicação	3	1,7	-	-	-	-	3	1,0
Aparência como um todo	2	1,1	-	-	-	-	2	0,6
Não sei	1	0,6	-	-	-	-	1	0,3
Combinação de 2 itens	10	5,7	2	2,4	2	3,8	14	4,5
Combinação de 3 itens ou mais	24	13,6	8	9,6	3	5,7	35	11,2
Total	176	100,0	83	100,0	53	100,0	312	100,0

Os alunos consideraram a limpeza importante, principalmente da sala de recepção e da área externa do consultório.

Com relação às características da sala de atendimento clínico, a maior parte dos alunos de humanas e de biológicas citou limpeza e organização da mesma, enquanto que, para os alunos de exatas, a mais relatada foi a qualidade dos equipamentos.

Os aspectos relacionados à qualidade de atendimento do consultório odontológico – forma de atendimento pelo pessoal auxiliar e agendamento de consultas – apontados pelos estudantes das diferentes áreas encontram-se na Tabela 3.

No que diz respeito à forma de atendimento pelo pessoal auxiliar, para todas as áreas pesquisadas, os aspectos mais importantes na escolha do cirurgião-dentista foram atenção, cortesia, rapidez, presteza e confiança transmitida. Para o agendamento de consultas, foram consideradas importantes a disponibilidade de dias e horários e a facilidade de agendar consultas.

Na Tabela 4, encontram-se os resultados relacionados à execução do tratamento odontológico: características do cirurgião-dentista, tratamento odontológico, plano de tratamento e orçamento.

Entre as características do cirurgião-dentista, a competência profissional foi relatada mais frequentemente pelos estudantes das três áreas, seguida pela confiança transmitida. Quanto ao tratamento odontológico, a resposta mais citada foi a sua qualidade, seguida pela explicação acerca

dos procedimentos realizados, conforto e segurança no tratamento.

Na apresentação do plano de tratamento, tanto para os alunos de humanas quanto para os de biológicas, o aspecto mais citado foi a informação relativa aos tratamentos a serem executados. Para os alunos de exatas, o aspecto mais frequente foi a qualidade dos recursos utilizados para a apresentação do plano de tratamento.

Com relação ao orçamento, os estudantes dos cursos das três áreas avaliadas citaram como mais importantes a explicação acerca de custo, a forma de pagamento e o preço dos serviços.

Discussão

O delineamento amostral não probabilístico adotado neste estudo poderia ser considerado uma limitação do mesmo, uma vez que poderia representar um viés de seleção. Entretanto, diante da escassez de estudos na literatura e pela relevância do tema para o despertar de cirurgiões-dentistas para as expectativas dos indivíduos na escolha do cirurgião-dentista, justifica-se a sua realização.

Pôde-se verificar que os alunos dos cursos das três diferentes áreas de formação acadêmica avaliados relataram como os principais aspectos para a escolha do cirurgião-dentista as características do profissional e o tratamento odontológico oferecido, englobando o profissional e o seu trabalho.

Tabela 2. Apuração dos aspectos físicos do consultório odontológico apontados pelos estudantes das diferentes áreas. Araraquara, 2007

Aspectos observados	Humanas		Exatas		Biológicas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Localização Profissional								
Facilidade de acesso por meio de carro próprio	11	6,3	10	12,0	8	15,1	29	9,3
Facilidade de acesso mediante transporte coletivo	33	18,8	16	19,3	3	5,7	52	16,7
Facilidade de acesso a pé	37	21,0	21	25,3	6	11,3	64	20,5
Facilidade de estacionamento próximo à região do consultório	9	5,1	6	7,2	8	15,1	23	7,4
Estacionamento no próprio consultório	12	6,8	6	7,2	5	9,4	23	7,4
Não é importante na escolha do CD	66	37,5	22	26,5	20	37,7	108	34,6
Combinação de 2 itens	4	2,3	1	1,2	2	3,8	7	2,2
Combinação de 3 itens ou mais	4	2,3	1	1,2	1	1,9	6	1,9
Aparência do consultório								
Aparência externa do consultório: limpeza	33	18,8	16	19,3	9	17,0	58	18,6
Aparência externa do consultório: beleza	6	3,4	8	9,6	4	7,5	18	5,8
Aparência da sala de recepção: beleza	3	1,7	5	6,0	-	-	8	2,6
Aparência da sala de recepção: limpeza	66	37,5	39	47,0	27	50,9	132	42,3
Sala de recepção: conforto	7	4,0	3	3,6	5	9,4	15	4,8
Sala clínica: equipamentos modernos	4	2,3	-	-	-	-	4	1,3
Sala clínica: limpeza e organização	10	5,7	2	2,4	-	-	12	3,8
Limpeza do consultório como um todo	11	6,3	3	3,6	-	-	14	4,5
Aparência do consultório como um todo	2	1,1	-	-	-	-	2	0,6
Não é importante na escolha do dentista	12	6,8	3	3,6	3	5,7	18	5,8
Combinação de 2 itens	13	7,4	1	1,2	3	5,7	17	5,4
Combinação de 3 itens ou mais	9	5,1	3	3,6	2	3,8	14	4,5
Sala Clínica								
Aparência geral	10	5,7	26	31,3	5	9,4	41	13,1
Qualidade dos equipamentos	16	9,1	48	57,8	3	5,7	67	21,5
Modernidade nos equipamentos	12	6,8	4	4,8	2	3,8	18	5,8
Limpeza e organização	84	47,7	1	1,2	26	49,1	111	35,6
Procedimentos para o controle de infecção cruzada	12	6,8	-	-	7	13,2	19	6,1
Conforto da cadeira odontológica	2	1,1	-	-	-	-	2	0,6
Não é importante na escolha CD	2	1,1	-	-	-	-	2	0,6
Combinação de 2 itens	14	8,0	4	4,8	5	9,4	23	7,4
Combinação de 3 itens ou mais	24	13,6	-	-	5	9,4	29	9,3
Total	176	100,0	83	100,0	53	100,0	312	100,0

Em cada aspecto pesquisado isoladamente, pôde-se perceber que a maioria das respostas dos alunos, que consideraram a localização profissional importante para a seleção do seu cirurgião-dentista, estava relacionada com a facilidade de acesso e de estacionamento. Esse dado concorda com Tomaz¹⁰, que destacou o fato de que a dificuldade de estacionamento faz com que muitos pacientes não voltem mais ao consultório ou que possíveis candidatos nem se tornem pacientes, porque, ao perceberem o problema de

estacionamento, não querem entrar no consultório. O mesmo acontece quando o indivíduo não possui carro próprio e necessita se locomover por meio de transporte coletivo. Se o local selecionado para o consultório não apresentar facilidade de acesso com este tipo de transporte, o paciente acaba optando por outro profissional.^{2,10}

No item aparência geral do consultório, tanto a parte externa quanto a sala de recepção do mesmo – locais onde ocorre o primeiro contato do paciente com o ambiente

Tabela 3. Apuração dos aspectos relacionados à qualidade de atendimento do consultório odontológico apontados pelos estudantes das diferentes áreas. Araraquara, 2007

Aspectos observados	Humanas		Exatas		Biológicas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Forma de atendimento pelo pessoal auxiliar								
Atenção e cortesia	49	27,8	17	20,5	17	32,1	83	26,6
Rapidez e presteza	35	19,9	21	25,3	5	9,4	61	19,6
Confiança transmitida	49	27,8	24	28,9	17	32,1	90	28,8
Qualidade no atendimento telefônico	5	2,8	2	2,4	1	1,9	8	2,6
Simpatia	10	5,7	11	13,3	5	9,4	26	8,3
Não é importante na escolha do CD	2	1,1	-	-	-	-	2	0,6
Combinação de 2 itens	18	10,2	6	7,2	2	3,8	26	8,3
Combinação de 3 itens ou mais	8	4,5	2	2,4	6	11,3	16	5,1
Agendamento de consultas								
Facilidade para agendar consultas	45	25,6	26	31,3	23	43,4	94	30,1
Disponibilidade de dias e horários	107	60,8	48	57,8	26	49,1	181	58,0
Não desmarcar consultas	4	2,3	1	1,2	-	-	5	1,6
Não é importante na escolha do CD	8	4,5	4	4,8	3	5,7	15	4,8
Combinação de 2 itens	9	5,1	4	4,8	1	1,9	14	4,5
Combinação de 3 itens ou mais	3	1,7	-	-	-	-	3	1,0
Total	176	100,0	83	100,0	53	100,0	312	100,0

odontológico – foram enfatizadas pelos alunos, independentemente da área do curso de graduação. A limpeza, de uma forma geral, relaciona-se com fatores ligados à saúde do indivíduo; portanto, na mentalidade das pessoas, o profissional que cuida da saúde deve trabalhar com uniforme limpo e em um local asseado.¹¹ Tal assertiva é confirmada por Esa et al.¹², que salientaram que o oferecimento de um ambiente sem sujidade e agradável para os pacientes é um recurso que o cirurgião-dentista dispõe para uma diferenciação profissional. Castro² e Tomaz¹⁰ também reforçaram que um consultório com equipamentos limpos constitui um aspecto que pode tornar tangíveis os serviços oferecidos no consultório odontológico, contribuindo para que se projete uma imagem de qualidade e eficiência do cirurgião-dentista.

Ainda com relação ao aspecto limpeza, é interessante notar que este foi comentado sob dois diferentes prismas: no contexto da aparência externa do consultório e no ambiente interno da sala clínica. Portanto, esse item merece atenção especial por parte do cirurgião-dentista e da sua equipe.

Nas questões em que se abordou a qualidade do atendimento oferecido, segundo os itens avaliados quanto à forma de atendimento pelo pessoal auxiliar e ao agendamento das consultas, os aspectos mais enfatizados pelos acadêmicos das diferentes áreas foram: atenção e cortesia; rapidez e presteza; confiança transmitida, e disponibilidade de dias e horários para o agendamento das consultas (Tabela 3). Tal fato reflete a importância que os indivíduos dão para a

qualidade no atendimento e, principalmente, para a atenção que recebem no consultório no momento que estão sendo assistidos pelo profissional.

De acordo com Vomero et al.¹³, o cirurgião-dentista deve se conscientizar de que o paciente, além dos dentes e da boca, é um ser humano cheio de expectativas, que receberá o tratamento odontológico. Desta forma, a atenção oferecida por todos os membros da equipe é muito importante, pois torna o ambiente acolhedor e faz com que o paciente se sinta confiante.^{12,14-16}

Pinto⁸ reforça ainda que, quando o paciente chega ao consultório, a auxiliar, exercendo função de recepcionista, deve ser capaz de deixá-lo à vontade, recebendo-o com bom humor e profissionalismo. Por isso, o cirurgião-dentista deve orientar toda a sua equipe quanto à qualidade de atendimento, transformando o acolhimento em um diferencial competitivo frente aos seus concorrentes.

No que diz respeito à disponibilidade de dias e horários para o agendamento de consultas, observou-se que a maioria desejava ser agendada com facilidade e, principalmente, em dias que eles julgam favoráveis para eles.

De acordo com Castro², os clientes necessitam de conveniência quanto a horários e dias de atendimento. Por isso, é muito importante que o pessoal auxiliar seja treinado para realizar o agendamento de consultas de forma a adequar os horários do cirurgião-dentista de acordo com a disponibilidade de horários de seus clientes e candidatos a clientes.

Tabela 4. Apuração das respostas dos estudantes das diferentes áreas quanto aos aspectos de execução do tratamento odontológico. Araraquara, 2007

Aspectos observados	Humanas		Exatas		Biológicas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Características do cirurgião-dentista								
Atenção e consideração	13	7,4	5	6,0	2	3,8	20	6,4
Confiança transmitida	24	13,6	16	19,3	13	24,5	53	17,0
Simpatia	32	18,2	4	4,8	-	-	36	11,5
Competência profissional	77	43,8	44	53,0	28	52,8	149	47,8
Asseio pessoal	1	0,6	1	1,2	1	1,9	3	1,0
Não é importante na escolha do CD	-	-	-	-	-	-	0	0,0
Combinação de 2 itens	12	6,8	6	7,2	4	7,5	22	7,1
Combinação de 3 itens ou mais	17	9,7	7	8,4	5	9,4	29	9,3
Tratamento odontológico								
Qualidade dos tratamentos executados	101	57,4	46	55,4	25	47,2	172	55,1
Tempo total de duração do tratamento	4	2,3	1	1,2	-	-	5	1,6
Pontualidade das consultas	8	4,5	-	-	3	5,7	11	3,5
Tempo de duração das consultas	-	-	-	-	-	-	0	0,0
Conforto e segurança nos tratamentos	11	6,3	13	15,7	7	13,2	31	9,9
Explicação sobre os procedimentos	15	8,5	11	13,3	7	13,2	33	10,6
Orientações sobre prevenção	2	1,1	-	-	1	1,9	3	1,0
Não é importante na escolha do CD	1	0,6	-	-	-	-	1	0,3
Combinação de 2 itens	11	6,3	4	4,8	4	7,5	19	6,1
Combinação de 3 itens ou mais	23	13,1	8	9,6	6	11,3	37	11,9
Plano de tratamento								
Informação sobre os tratamentos	77	43,8	35	42,2	29	54,7	141	45,2
Qualidade dos recursos utilizados	63	35,8	40	48,2	9	17,0	112	35,9
Solução das dúvidas	15	8,5	3	3,6	8	15,1	26	8,3
Valores	-	-	-	-	-	-	0	0,0
Não é importante na escolha do CD	2	1,1	-	-	-	-	2	0,6
Combinação de 2 itens	9	5,1	3	3,6	5	9,4	17	5,4
Combinação de 3 itens ou mais	10	5,7	2	2,4	2	3,8	14	4,5
Orçamento								
Explicação do custo	54	30,7	30	36,1	28	52,8	112	35,9
Preço dos serviços	36	20,5	15	18,1	4	7,5	55	17,6
Formas de pagamento (2, 3 vezes...)	44	25,0	21	25,3	12	22,6	77	24,7
Meios de pagamento (cheque, cartão...)	7	4,0	3	3,6	1	1,9	11	3,5
Convênios odontológicos	1	0,6	1	1,2	-	-	2	0,6
Não é importante na escolha do CD	3	1,7	2	2,4	1	1,9	6	1,9
Combinação de 2 itens	14	8,0	6	7,2	2	3,8	22	7,1
Combinação de 3 itens ou mais	17	9,7	5	6,0	5	9,4	27	8,7
Total	176	100,0	83	100,0	53	100,0	312	100,0

Com relação às características do profissional, a competência profissional e a confiança transmitida foram as mais citadas, independentemente da área do curso de graduação avaliado. Também Tamaki et al.¹⁷, em 2005, encontraram

a credibilidade e a competência profissional fortemente relacionadas com a fidelização de pacientes.

Por outro lado, segundo Sondell¹⁸, existem fatores psicossociais que guiam um paciente na escolha do cirurgião-dentista;

portanto, somente o conhecimento técnico não será suficiente para que o profissional angarie e fixe clientela, alcançando, assim, sucesso no consultório odontológico.¹ Desta forma, logo no primeiro contato com o paciente, o profissional deverá dispensar atenção ao indivíduo, demonstrando consideração e transmitindo confiança, pois agindo desta forma o cirurgião-dentista estará dando os primeiros sinais de competência profissional para o paciente. Ainda segundo Yamalik¹⁹, como o trabalho do cirurgião-dentista é subjetivo, o paciente costuma associar o profissional amável e simpático ao competente e brilhante.

Vê-se que, independentemente da área do curso acadêmico avaliada, um dos principais propósitos do paciente ao escolher um cirurgião-dentista é a qualidade do tratamento oferecido (Tabela 4). Castro², Pinto⁸ e Tomaz¹⁰ destacaram que um profissional de saúde sente-se satisfeito com o tratamento realizado quando ele é capaz de executar um serviço com grande qualidade técnica. Entretanto, para o paciente, a qualidade do tratamento relaciona-se com a satisfação que ele, paciente, tem com o serviço recebido.^{4,5,6,12,17} Portanto, de nada adianta ser bom tecnicamente sem se parecer bom. E esse “parecer bom” está relacionado com muitos aspectos, sendo um dos principais a capacidade de se comunicar com o paciente, explicando adequadamente todas as etapas do tratamento, especialmente os procedimentos que estão sendo executados em sua boca.²⁰ A importância de tal explicação pôde ser constatada também no presente estudo, mediante as respostas dos alunos.

Segundo Castro², a apresentação do plano de tratamento representa a venda propriamente dita dos serviços do cirurgião-dentista. Por isso, o desempenho do profissional no momento desta apresentação merece total atenção e planejamento.

A chance de o cirurgião-dentista conquistar seu paciente ocorrerá na primeira consulta e na etapa de apresentação do plano de tratamento. Castro² e Bain²⁰ sugeriram algumas estratégias que auxiliam na melhor aceitação do seu plano de tratamento, como: familiarização do paciente com o consultório; preparação de um ambiente adequado para a apresentação do plano; uso de objetividade ao falar; discussão de honorários apenas no final da sessão; ser esclarecedor; mostrar que seus serviços irão proporcionar bem estar, saúde e autoestima; detalhar os riscos do tratamento e do adiamento do mesmo, e esclarecer etapas do tratamento.

Nota-se que tais sugestões para a apresentação do plano de tratamento estão compatíveis com as expectativas dos alunos avaliados, que querem mais informações acerca do tratamento e prestam grande atenção nos recursos utilizados para a apresentação do plano de tratamento (Tabela 4). Assim, vê-se que todos os alunos, independentemente de sua formação acadêmica, querem ser bem informados a respeito de seus problemas e daquilo que será realizado em sua própria boca.²¹

Segundo Pinto⁸, a apresentação do orçamento é um aspecto de grande dificuldade para o cirurgião-dentista. Em

função disto, o Autor faz algumas sugestões para facilitar este trabalho, bem como para aumentar o número de planos de tratamentos aceitos: deve-se possuir uma tabela de preços, pois isto deixa o cliente seguro em relação ao valor do serviço e mostra honestidade e seriedade, além de aumentar as chances de sucesso. Deve-se também falar pausada e didaticamente, para melhor entendimento do paciente, explicando corretamente o custo, as formas de pagamento, a necessidade de entrada ou a conquista de desconto junto ao protético, para que ele fique entusiasmado e feche o orçamento naquele momento, não perdendo o desconto. Verifica-se que os dados obtidos neste estudo confirmam as sugestões descritas por Pinto.⁸

Como foi possível analisar, os indivíduos julgaram a qualidade dos serviços prestados pelo cirurgião-dentista não apenas por sua capacidade técnica, mas principalmente por outros aspectos que consideram relevantes. Durante a primeira visita ao consultório, os pacientes vão assimilando inúmeras informações, até mesmo inconscientemente, que irão formar a imagem que eles terão a respeito do cirurgião-dentista e de seus serviços.⁹ Desta forma, observa-se que as habilidades não clínicas influenciam a percepção dos pacientes em relação à qualidade do tratamento executado dentro do consultório odontológico.

Conclusão

- O registro dos itens mais importantes observados, quando da seleção do cirurgião-dentista para os alunos das três áreas avaliadas, englobou: características do cirurgião-dentista e tratamento odontológico;
- Os graduandos das áreas de biológicas, exatas e humanas observaram aspectos semelhantes para a escolha do cirurgião-dentista para todos os itens estudados: localização profissional; aparência do consultório; forma de atendimento do pessoal auxiliar; agendamento de consultas; sala de atendimento clínico; características do cirurgião-dentista; tratamento odontológico; apresentação do plano de tratamento, e orçamento.

Referências

1. McGuinan PJ, Eisner AB. Marketing the dental practice: eight steps toward success. *J Am Dent Assoc.* 2006;137:1426-33.
2. Castro MAS. Manual prático de marketing para cirurgiões-dentistas. Curitiba: Gráfica Vicentina; 1997.
3. Brennan DS, Gaughwin A, Spencer AJ. Differences in dimensions of satisfaction with private and public dental care among children. *Int Dent J.* 2001; 51:77-82.
4. Corah NL, O'shea RM, Bissel GD. The dentist-patient relationship: mutual perceptions and behaviors. *J Am Dent Assoc.* 1986;113: 253-5.

5. Lathi S, Tuutti H, Hausen H; Kääriäinen R. Opinions of different subgroups of dentist and patient about the ideal dentist and the ideal patient. *Community Dent Oral Epidemiol.* 1995; 23: 89-94.
6. Lathi, S, Tuutti H, Hausen H, Kääriäinen R. Dentist and patient opinions about the ideal dentist and patient - developing a compact questionnaire. *Community Dent Oral Epidemiol.* 1992; 20: 229-34.
7. Mataka S. Patient-dentist relationship. *J Med Dent Sci.* 2000; 47: 209-14.
8. Pinto AS. Sucesso na odontologia: marketing pessoal e qualidade total. São Paulo: Editora Santos; 1999.
9. Robles ACC, Grosseman S, Bosco VL. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. *Ciência & Saúde Coletiva.* 2008; 13(1): 43-9.
10. Tomaz PAR. Marketing para dentistas: conquistando e mantendo clientes. São Paulo: Navegar Editora; 1999.
11. Newton M, Chaney J. Professional image: enhanced or inhibited by attire? *J Prof Nurs.* 1996; 12: 240-4.
12. Esa R, Rajah P, Abdul Razak I. Satisfaction with the oral health services. A qualitative study among Non-Commissioned Officers in the Malaysian Armed Forces. *Community Dent Health.* 2006; 23: 15-20.
13. Vomero MF, Fedato WL, Pamplona R. Entendendo a relação paciente/ profissional. *Rev Assoc Paul Cir Dent.* 2000; 54: 267-75.
14. Imanaka M, Nomura Y, Tamaki Y, Akimoto N, Ishikawa C, Takase H, et al. Validity and reliability of patient satisfaction questionnaires in a dental school in Japan. *Eur J Dent Educ.* 2007; 11: 29-37.
15. Kulich KR, Rydén O, Bengtsson H. A descriptive study of how dentists view their profession and the doctor-patient relationship. *Acta Odontol Scand.* 1998; 56: 206-9.
16. Shouten BC, Hoogstraten J. Dentists' and patients' communicative behaviour and their satisfaction with the dental encounter. *Community Dent Health.* 2003; 20: 11-5.
17. Tamaki Y, Nomura Y, Nishikawara F, Motegi M, Teraoka K, Arakawa H, et al. Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular dental check-ups in Japan. *J Oral Sci.* 2005; 47: 97-103.
18. Sondell K, Palmqvist S, Soderfeldt B. The dentist's communicative role in prosthodontic treatment. *Int J Prosthodont.* 2004; 17: 666-71.
19. Yamalik N. Dentist-patient relationship and quality care 3. Communication. *Int Dent J.* 2005; 55: 254-6.
20. Bain CA. Treatment planning in general dental practice: case presentation and communicating with the patient. *Dent Update.* 2004; 31: 72-82.
21. Kirshner M. The role of information technology and informatics research in the dentist-patient relationship. *Adv Dent Res.* 2003; 17: 77-81.

Autor para correspondência:

*Profa. Dra. Patrícia Petromilli Nordi Sasso Garcia
psgarcia@foar.unesp.br*

Recebido: 27/08/2009

Aceito: 22/11/2009

