

A OPINIÃO DE UM GRUPO DE ADULTOS SOBRE AS QUALIDADES ESSENCIAIS A UM CIRURGIÃO-DENTISTA

The opinion of adults about de essential qualities to a dentist

Emanuelle Louise Collet¹

Maria Laura Said Brenner²

Luciane Campos³

Raphael Nunes Bueno⁴

Elisabete Rabaldo Bottan⁵

¹Acadêmica do Curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí. Bolsista do Programa de Educação pelo Trabalho Saúde da Família – PET Saúde da Família.

²Acadêmica do curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí.

³Mestre em Saúde e Gestão do Trabalho; Integrante do Grupo de Pesquisa Atenção à Saúde Individual e Coletiva em Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí.

⁴Mestre em Engenharia de Produção-Ergonomia; Professor do Curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí e Tutor do Programa de Educação pelo Trabalho Saúde da Família – PET Saúde da Família.

⁵Mestre em Educação e Ciências; Integrante do Grupo de Pesquisa Atenção à Saúde Individual e Coletiva em Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí.

Recebido em: 12/10/2011

Aceito em: 28/12/2011

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.

RESUMO

Objetivo: identificar as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista, na visão de um grupo de adultos. **Método:** A população-alvo foi constituída por sujeitos adultos de ambos os sexos que se encontravam em espaços públicos do perímetro urbano da cidade de Balneário Camboriú - SC. A coleta de dados foi efetuada com base nos princípios da Técnica de Associação Livre de Palavras. O número de sujeitos que integraram a pesquisa foi delimitado pela técnica da saturação dos dados. A análise dos dados foi realizada de acordo com os pressupostos de pesquisa qualitativa, mediante categorização das respostas. Participaram da pesquisa 117 pessoas com idades que variaram de 18 a 82 anos; a maioria se encontrava na faixa de 60 ou mais anos de idade e pertencia ao gênero feminino. Foram consideradas 588 evocações, sendo 278 do gênero masculino e 310 do feminino. **Resultados:** As principais qualidades de um cirurgião-dentista, segundo a opinião dos pesquisados, referem-se à relação

profissional-paciente (32,1%) e às habilidades e competências técnico-científicas (29,4%). Com base na análise do Intervalo de Confiança (IC=95%), identificou-se que as evocações que compuseram as diferentes categorias de análise foram elencadas de modo similar pelos sujeitos de ambos os gêneros. **Conclusão:** Concluiu-se que, para os pesquisados, o que qualifica um cirurgião-dentista é a interação de habilidades e competências referentes a um atendimento humanizado com aquelas do domínio técnico-científico.

Palavras-chave: Relações dentista-paciente; Recursos humanos em saúde; Capacitação profissional.

ABSTRACT

Objective: *to identify the essential qualities to a dentist in the view of a group of adults. The target population was constituted by adult subjects of both genders, met in public spaces of the urban perimeter of the city of Balneário Camboriú - SC. Method:* *The sample was of the non-probabilistic type. The data collection was carried out on the basis of the principles of the Free Word Association Technique. The number of subjects that integrated research was delimited by the technique of saturation of data. The data analysis was performed in accordance with the assumptions of a qualitative research, by means of an answer categorization. One hundred and seventeen(117) people with ages ranging from 18 to 82 years participated in the survey; the majority was in the age range of 60 years or older and belonged to the female gender. Five hundred and eighty-eight(588) evocations were considered, being 278 of the male and 310 female gender. Results:* *The main qualities of a dental surgeon refer to the professional-patient relationship (32.1) and to technical-scientific skills and competences (29.4). Based on the analysis of the confidence interval (CI of 95%), it was identified that the evocations that composed the different categories of analysis were listed in a similar way by the subjects of both genders. Conclusion:* *It was concluded that, for respondents, the qualities of a surgeon-dentist result from interaction of skills and competencies for a humanized with those technical-scientific domain.*

Keywords: *Dentist-patient relations; Health manpower; Professional training.*

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.

INTRODUÇÃO

O perfil profissional de recursos humanos para os diferentes campos da saúde, que atenda às definições do Sistema Único de Saúde (SUS), vem exercendo influência na orientação dos currículos dos cursos de graduação. Para tanto, a formação destes profissionais deve ser estruturada com base no tripé das tecnologias da saúde. (MERHY, 2002).

Estas tecnologias, denominadas de tecnologias leve, leve-dura e dura, definem os três campos em que o processo de qualificação dos cuidados para com a saúde deve se pautar. A tecnologia leve refere-se à relação profissional-paciente. A tecnologia leve-dura engloba os saberes estruturados que suportam as ações das clínicas, de prevenção e dos tratamentos. E a tecnologia dura está embutida nos equipamentos, nas normas e estruturas organizacionais. (FARIAS; SAMPAIO, 2011; MERHY, 2002)

Para área da Odontologia, as Diretrizes Curriculares preconizam que os futuros profissionais sejam capazes de atuar em diferentes campos de trabalho com qualidade, eficiência e resolutividade. (BRASIL, 2002).

É nesta dimensão que se insere esta investigação, que tem como enfoque a visão da sociedade quanto ao profissional da área odontológica. A percepção do paciente sobre o cirurgião-dentista influencia significativamente na sua reação para com o tratamento odontológico e, portanto, tem interferência na qualidade de vida das pessoas. (RÊGO *et al.*, 2011; GARBIN *et al.*, 2009; GARCIA *et al.*, 2009).

Objetivo

Definiu-se como objetivo desta investigação identificar as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista, na opinião de um grupo de adultos de uma cidade de Santa Catarina.

Métodos

Esta investigação caracteriza-se como um estudo descritivo, com análise qualitativa.

A população-alvo foi formada por sujeitos adultos de ambos os sexos que se encontravam em espaços públicos, no perímetro urbano-central da cidade de Balneário Camboriú (Santa Catarina).

Este município, conforme dados do Governo do Estado de Santa Catarina, localiza-se no centro do litoral catarinense e integra a microrregião da foz do rio Itajaí-Açu, distando da capital do Estado cerca de 80 km. O turismo e o comércio são as principais atividades econômicas. O número de habitantes permanentes é de aproximadamente 100 mil, sendo que 72% estão na faixa etária de vinte ou mais anos. A área geográfica do município é de 46,48km². O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do município é considerado elevado.

Considerando-se a abordagem qualitativa do estudo, optou-se pela construção de um *corpus*, em substituição a uma amostragem representativa. O *corpus* é delineado com base na linguagem (BAUER; AARTS, 2002) e, no caso desta pesquisa, ele foi estruturado a partir das evocações dos pesquisados. Assim, o número de sujeitos que integraram a pesquisa foi delimitado pela técnica da saturação dos dados. (BAUER; AARTS, 2002)

A seleção dos sujeitos foi por conveniência, ou seja, todos os que aceitaram participar da pesquisa, por livre e espontânea vontade, desde que apresentassem idade igual ou superior a 18 anos, foram incluídos no estudo.

A coleta de dados foi efetuada por duas pesquisadoras, que foram orientadas a obter a informação dos sujeitos sem efetuarem qualquer tipo de ingerência. Os locais para coleta de dados foram espaços públicos, tais como área de circulação de shoppings, pontos de parada de transportes coletivos, orla da praia. O período destinado à coleta de dados foi durante o segundo semestre de 2011, em dias e horários alternados.

As qualidades essenciais a um cirurgião-dentista ideal foram obtidas a partir do Teste de Associação Livre de Ideias (ALI). Este teste se constitui num tipo de investigação aberta que se estrutura com base em associações livres em relação a um estímulo indutor (BAUER; AARTS, 2002). Neste estudo, a questão indutora foi: *No seu entender, quais são as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista?*

Juntamente com as respostas emitidas pelos pesquisados, as pesquisadoras, também, anotavam o gênero e a idade do respondente.

As diversas evocações mencionadas foram listadas, passando a compor um conjunto heterogêneo de unidades semânticas. As manifestações foram tabuladas e tiveram suas frequências (relativa e absoluta) calculadas. Posteriormente, os dados foram apresentados na forma de proporção com intervalo de confiança (IC) de 95%.

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.

Esta pesquisa integra uma linha de investigação do Grupo de Pesquisa Atenção à Saúde Individual e Coletiva em Odontologia e foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVALI, sob o nº 88/10.

Resultados

Participaram da pesquisa 117 pessoas, com idades que variaram de 18 a 82 anos, sendo que a maioria (43,6%) se encontrava na faixa de 60 ou mais anos de idade, seguido pela faixa de 18 a 31 anos (35,9%) e, para as idades entre 32 e 59 anos, a frequência foi de 20,5%. Com relação ao gênero, a maioria (53%) era do gênero feminino.

Para a identificação das qualidades essenciais a um cirurgião-dentista, foram consideradas 588 evocações, sendo 278 do gênero masculino e 310 do feminino.

A maioria das características qualificadoras do cirurgião-dentista, que foram mencionadas pelos sujeitos desta pesquisa, se referia às habilidades e competências relativas ao domínio da relação profissional-paciente e ao domínio técnico-científico. A distribuição das evocações pode ser observada na Figura 1.

Com base na observação da proporção (Intervalo de Confiança – IC – 95%) dos dados referentes às evocações que compuseram as diferentes categorias de análise, foram identificados comportamentos significativamente diferenciados, em função do gênero, para as seguintes evocações: relação profissional/paciente; gostar da profissão; e orientar o paciente (Figuras 2, 3 e 4).



Figura 1 - Frequência relativa das evocações sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista, na opinião dos pesquisados.

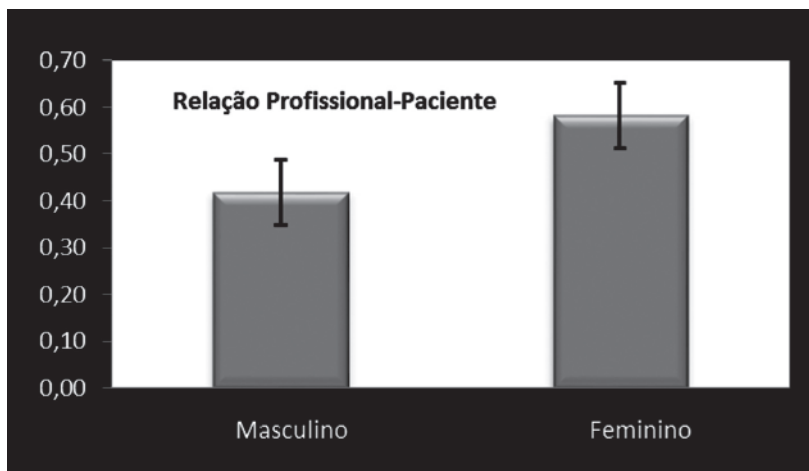


Figura 2 - Intervalo de Confiança para a evocação relação profissional/paciente.

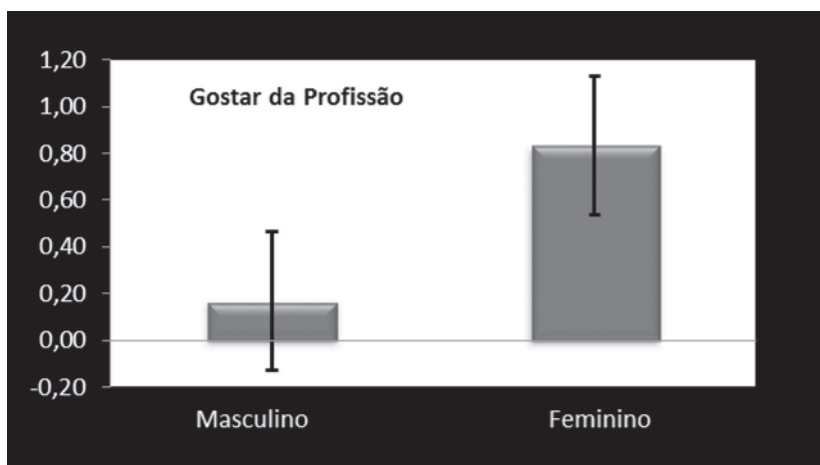


Figura 3 - Intervalo de Confiança para a evocação gostar da profissão.

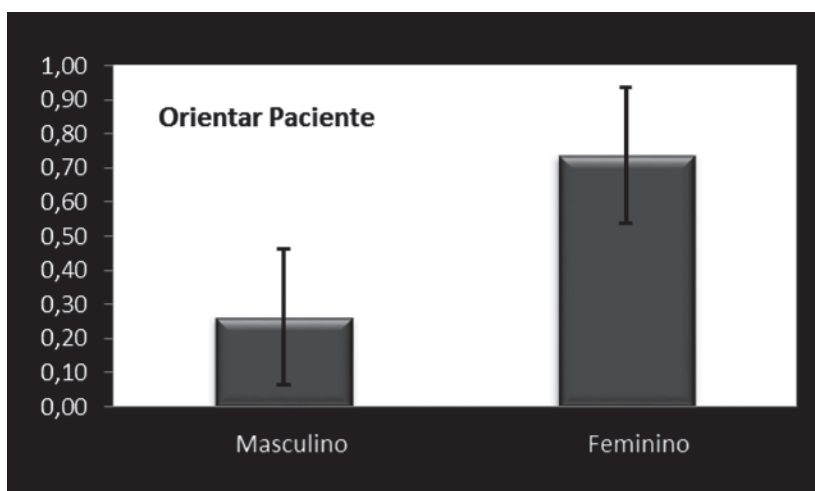


Figura 4 - Intervalo de Confiança para a evocação orientar o paciente.

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.

Discussão

A opinião dos usuários quanto ao profissional que ele espera encontrar ao ser atendido deve receber especial atenção, tanto do cirurgião-dentista que já se encontra atuando, quanto dos que estão em processo de formação. Por isso, o perfil profissional do cirurgião-dentista tem sido objeto de amplas reflexões, tanto no âmbito dos cursos de formação dos profissionais como pelas diferentes entidades associativas. (ALMEIDA *et al.*, 2010; BIBANCOS; LOUREIRO, 2004; BOTTAN *et al.*, 2009; BUTTERS; WILLIS, 2000; FARIAS; SAMPAIO, 2011; GARBIN *et al.*, 2008; GARCIA; ALMEIDA, 2005; GARCIA *et al.*, 2009; IMANAKA *et al.*, 2007; ZACCA GONZALEZ; SALA ADAM, 2006)

De modo geral, a população pesquisada almeja um profissional hábil e competente tecnicamente, mas, sobretudo, um ser humano. É fundamental que o cirurgião-dentista esteja atento às expectativas do paciente, pois o sucesso do tratamento odontológico não está vinculado somente à capacidade técnica do profissional, mas também ao campo relacional.

Uma boa relação deve ser estabelecida para haver maior motivação e comportamento colaborativo por parte do paciente. A relação ideal entre cirurgião-dentista e paciente é aquela que preserva a autoridade do profissional e simultaneamente promova o exercício desta autoridade numa relação de confiança. O cirurgião-dentista detém o conhecimento e as competências técnico-científicas necessárias à aplicação deste conhecimento. O usuário espera ser tratado cordialmente, receber instruções adequadas e alcançar um tratamento eficaz. (FRAGA *et al.*, 2011; ZACCA GONZALEZ; SALA ADAM, 2006)

Aspectos referentes à cordialidade, comunicabilidade, boa vontade, quando aliados à competência, potencializam o relacionamento paciente-profissional, favorecendo positivamente o atendimento e valorizando o trabalho odontológico. (BOTTAN *et al.*, 2009; CHURCHILL, 2010; FRAGA *et al.*, 2011; RÊGO *et al.*, 2011)

Entre os pesquisados, foi observado que as principais evocações se referiam às habilidades sociais e interpessoais, pois expressões como ser atencioso, calmo, gentil, que converse com o paciente, foram citadas com muita frequência. Estas expressões denotam a valorização que é dada pelas pessoas a uma boa relação interpessoal. Portanto, o cirurgião-dentista deve saber entender o ser humano, suas necessidades e expectativas.

É importante destacar que a humanização abrange, além do respeito aos direitos do usuário, a apresentação pessoal, a linguagem usada pelo profissional, a dinâmica de trabalho em equipe, suas interações e interlocuções. (FRAGA *et al.*, 2011)

Uma das diretrizes da política de humanização é a ampliação do diálogo entre profissionais e usuários. O diálogo implica num ato de compartilhar; inclui a habilidade de escutar, ter empatia e estabelecer uma relação de confiança. (BOTTAN *et al.*, 2009; CHURCHILL, 2010; FRAGA *et al.*, 2011; GARBIN *et al.*, 2009; GARCIA *et al.*, 2009; MIALHE; GONÇALO, 2008; ZACCA GONZALEZ; SALA ADAM, 2006)

Além das qualidades relativas à interação paciente-profissional e à competência técnico-científica do profissional, os sujeitos desta pesquisa, apontaram, também, aspectos como: estrutura do consultório, biossegurança, ética, pontualidade.

Assim, pode-se dizer que estes sujeitos, ao qualificarem o perfil profissional de um cirurgião-dentista, elencaram atributos essenciais aos serviços de saúde, conforme definição da Organização Mundial de Saúde (OMS) e, também, se aproximaram do perfil profissional traçado pelas Diretrizes Curriculares. Nesse sentido, os atributos apontados pela OMS são: alto nível de excelência profissional, uso eficiente de recursos, riscos mínimos para o paciente, alto grau de satisfação do paciente e impacto final sobre a saúde. (ARANGUREN IBARRA, 2009). Quanto às Diretrizes Curriculares para o Curso de Odontologia destacam que o cirurgião-dentista deve ter uma visão generalista, saber se comunicar com o paciente, ser ético e, principalmente, considerar o paciente como um ser humano único e especial. (BRASIL, 2002)

Considerações Finais

Os participantes desta pesquisa, ao indicarem, na sua percepção, quais são as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista, destacaram a formação profissional, priorizando aspectos relativos ao conhecimento, às habilidades e às competências técnico-científicas. Mas, também, elencaram as competências e habilidades sociais e interpessoais, como sendo fundamentais para a atuação do cirurgião-dentista.

Além da formação técnico-científica e da interação profissional-paciente, os pesquisados apontaram aspectos referentes às questões éticas, de biossegurança e de estrutura do consultório.

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.

Este achado reforça, ainda mais, o papel das instituições formadoras no sentido de tornarem presente, ao longo de todo o processo de formação do cirurgião-dentista, a importância de o futuro profissional saber aliar conhecimentos técnicos à visão holística do ser humano.

Agradecimentos

Ao Programa de Educação pelo Trabalho Saúde da Família–PET Saúde da Família, do Ministério da Saúde.

REFERÊNCIAS

ARAGUREN IBARRA, Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del Instituto de Previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre de 2004. *Acta odontol. venez.*, Caracas, v.47, n.1, p. 62-67, 2009.

ALMEIDA, A. B.; ALVES, M. S.; LEITE, I. C. G. Reflexões sobre os desafios da odontologia no Sistema Único de Saúde. *Rev. APS*, Juiz de Fora, v.13, n.1, p.126-136, 2010.

BAUER, M.W.; AARTS, B. A construção do corpus: um princípio para coleta de dados qualitativos. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Petrópolis: Vozes; 2002. p. 39-63.

BIBANCOS, F.A.; LOUREIRO, C.A. imagem do cirurgião-dentista. *Rev. ABO nac.*, São Paulo, v.12, n. 1, p. 17-19, 2004.

BOTTAN, E.R.; ODEBRECHT, C.M.R.; SILVEIRA, E.G.; BASSO, C.; OLIVEIRA, L.K.; GONÇALVES, M.K.; TAMES, S.F.A. Perfil del odontólogo ideal: concepto de individuos adultos, en distintos contextos socioculturales de Santa Catarina, Brasil. *Rev. Facultad. Odontol. (FOUNE)*, Corrientes, v. 2, n. 2, p.7-12, 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação/ Câmara de Educação. **Resolução CNE/CES nº 3/2002**, de 19 de fevereiro de 2002. Brasília, DF, 19 fev. 2002.

BUTTERS, J. M., WILLIS, D. O.A comparison of patient satisfaction among current and former dental school patients. *J. dent.Educ.*, Washington, v.64, n.6, p.409-415, 2000.

CHURCHILL, J.L. What's a dentist to do? Empathy, part two. *Northwest dent.*, St Paul, v. 89, n. 5, p. 43-44, 2010.

FARIAS, M. R.; SAMPAIO, J. J. C. Papel do cirurgião-dentista na equipe de saúde da família. **RGO (Porto Alegre)**, Porto alegre, v.59, n1, p.109-115, 2011.

FRAGA, F.; VILAS BOAS, R. F. O.; MENDONÇA, A. R. A.; ATZINGEN, D.A.N.C. O significado da relação médico-paciente para alunos de medicina. **Rev. Bioética**, Brasília, v.19, n.3, p.753-763, 2011.

GARBIN, A.J.I.; GARBIN, C.A.S.; TIANO, A.V.P.; CARVALHO, M.L.; FAGUNDES, A.C.G. Marketing em odontologia: a percepção do cliente em relação ao serviço odontológico de clínica privada. **Rev. odontol. UNESP**, Marília, v. 37, n. 2, p. 197-202, 2008.

GARBIN, C.A.S.; GARBIN, A.J.I.; SUMIDA, D.H.; YARID, S.D. Relação profissional-paciente: médico e cirurgião-dentista enquanto pacientes. **ClipeOdonto-UNITAU**, Taubaté, v.1, n.1, p.26-30, 2009.

GARCIA, E.G; ALMEIDA, M.I. Percepções e expectativas dos usuários acerca das relações cirurgião-dentista-paciente. **Rev. odontol. Univ. São Paulo**, Bauru, v.17, n.1, p.29-39, 2005.

GARCIA, P.P.N.S.; PINELLI, C.; DOTTA, E. A. V.; CAMPOS, J. D. B.; OLIVEIRA, T.G. Critérios para escolha de cirurgião-dentista entre graduandos do campus de Araraquara. **Rev. odontol. UNESP**, Marília, v.38, n.6, p.347-355, 2009.

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.**, Copenhagen, v. 11, n. 1, p.29-37, 2007.

MERHY, E. E. **Saúde: a cartografia do trabalho vivo**. São Paulo: Hucitec, 2002.

MIALHE, F.L; GONÇALO, C.S. Características profissionais consideradas importantes por residentes de um município de pequeno porte na valorização do cirurgião-dentista. **Revista UNINGÁ**, Maringá, n.17, p.63-71, 2008.

RÊGO, V.K.L.; BARBOSA, V.F.B.; ZIMMERMANN, R.D.; OLIVEIRA FILHO, R.C. A construção de competências para a assistência odontológica humanizada. **Revista Científica CRO**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.5-11, 2011.

ZACCA GONZALEZ, G.; SALA ADAM, M. R. Comunicación dialogada en la toma de decisiones informadas en la atención estomatológica. **Rev. Cuba. estomatol.**, Habana, v. 43, n. 1, p. 0-0, 2006.

COLLET, Emanuelle Louise *et al.* A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. *Salusvita*, Bauru, v. 30, n. 3, p. 149-158, 2011.