



CRISTIANE DOS SANTOS MARTINS



Qualidade da Saúde Bucal dos associados de uma empresa de telemarketing e o grau de satisfação dos mesmos frente aos tratamentos realizados pelas credenciadas odontológicas

Monografia apresentada à Faculdade de Odontologia de Piracicaba, da Universidade Estadual de Campinas, como requisito para obtenção de Título de Especialista em Odontologia do Trabalho.

PIRACICABA-SP

2007



CRISTIANE DOS SANTOS MARTINS

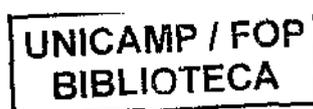


Qualidade da Saúde Bucal dos associados de uma empresa de telemarketing e o grau de satisfação dos mesmos frente aos tratamentos realizados pelas credenciadas odontológicas

Monografia apresentada à Faculdade de Odontologia de Piracicaba, da Universidade Estadual de Campinas, como requisito para obtenção de Título de Especialista em Odontologia do Trabalho.

Orientadora: Profa. Dra. Dagmar De Paula Queluz

353



PIRACICABA-SP

2007

Unidade FOP/UNICAMP	
N. Chamada	M366q
Vol.	Ex.
Tombo BC/	

Unidade - FOP/UNICAMP
TCE / UNICAMP
M366q Ed.
Vol. Ex.
Tombo 5126
C D
Proc. 16P-134/2010
Preço R\$ 11,00
Data 20/11/10
Registro 774973

**FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA**
Bibliotecário: Marilene Girello – CRB-8ª / 6159

M366q Martins, Cristiane dos Santos.
Qualidade da saúde bucal dos associados de uma empresa de telemarketing e o grau de satisfação dos mesmos frente aos tratamentos realizados pelas credenciadas odontológicas. / Cristiane dos Santos Martins. -- Piracicaba, SP : [s.n.], 2007. vi, 35f.

Orientador: Dagmar de Paula Queluz.
Monografia (Especialização) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Odontologia de Piracicaba.

1. Saúde bucal. 2. Satisfação. 3. Telemarketing. I. Queluz, Dagmar de Paula. II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Odontologia de Piracicaba. III. Título.

(mg/fop)



1290005126

TCE/UNICAMP

M366q

FOP

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho em especial ao meu filho Bruno Luiz Pereira, pela compreensão e apoio nos momentos ausentes e todos os familiares especialmente minha irmã Simone Santos Martins, pela sua colaboração e entendimento para que este estudo se concluísse.

Aos meus pais que a todo momento desde a graduação estiveram ao meu lado me apoiando.

AGRADECIMENTOS

À Profa. Dra. Dagmar de Paula Queluz, como Coordenadora e Orientadora, pela sua efetiva e constante participação em nossa jornada pelos novos rumos dados a Odontologia fazendo-nos conhecedores e merecedores do Título de Especialista em Odontologia do Trabalho.

À Faculdade de Odontologia de Piracicaba, na pessoa do seu Diretor, Prof. Dr. Francisco Haiter Neto, onde tive oportunidade de dar um importante rumo ao conhecimento científico e profissional.

A todos os colegas de turma, e aos professores envolvidos direta e indiretamente na realização desta nova especialidade, obrigada pelos conhecimentos afetivos e científicos adquiridos.

Em especial ao Coordenador de Talentos Humanos da empresa de Contact Center Sr. Olivar Antonio Rodrigues, que me abriu as portas para realização desta pesquisa; a todos os associados que participaram diretamente para que esta fosse concluída; e ao departamento de Marketing, onde recebi todos os dados necessários.

SUMÁRIO

RESUMO.....	01
ABSTRACT.....	02
1. INTRODUÇÃO.....	03
2. PROPOSIÇÃO.....	07
3. MATERIAL E MÉTODOS.....	08
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	11
5. CONCLUSÃO.....	26
REFERÊNCIAS.....	28
ANEXOS.....	30

RESUMO

A proposta desta pesquisa foi avaliar a qualidade da saúde bucal dos associados de uma empresa de telemarketing e o grau de satisfação dos mesmos frente aos tratamentos odontológicos realizados pelas empresas credenciadas. A coleta dos dados foi através da aplicação de um questionário intranet nas empresas de Uberlândia/MG e Campinas/SP direcionado a 6000 associados, com questões objetivas e subjetivas, abordando aspectos sob o nível de saúde bucal dos associados, o grau de necessidades odontológicas, o grau de satisfação com as credenciadas e a importância de se ter a Odontologia do Trabalho atuando dentro da empresa. Após análise dos resultados observamos que: 57,52% dos associados precisam melhorar sua saúde bucal e 56,03% citam a prevenção como sua maior necessidade, 66,70% fazem uso do convênio odontológico mas apresentam apenas 34,5% satisfeitos com as credenciadas. Através da pesquisa ficou evidente que os associados apresentam um grau de necessidades odontológicas intermediárias onde a prevenção seria de total importância e a criação de um programa de atenção básica dentro da empresa aumentaria os índices de satisfação e adesão quanto as credenciadas e quanto a saúde bucal do associado.

Palavras chaves: saúde bucal, satisfação, telemarketing

ABSTRACT

The aim of this research was to evaluate the oral health quality of the associated at a telemarketing company and the satisfaction degree of the same front to the odontologic treatments accomplished by the accredited companies. The data collection was through the online questionnaire application at the companies from Uberlândia/MG and Campinas/SP addressed to 6000 associates, with objective and subjective questions, approaching aspects the level of the associates' oral health, the degree of odontologic needs, the satisfaction degree with accredited and the importance of having the Labour Dentistry acting inside of the company. After analysis of the results we observed that: 57.52% of the associates need to improve the oral health and 56.03% mention the prevention as largest need, 66.70 make use of the agreement odontologic but only 34.5% satisfied with accredited companies. The results evidence that the associates present a intermediate degree of odontologic needs, being the prevention of total importance and the creation of a basic attention program inside of the company, it would increase the satisfaction and adhesion indexes of accredited and the associate's oral health.

Key words: oral health, satisfaction, telemarketing

1. INTRODUÇÃO

A Odontologia do Trabalho no contexto de uma empresa leva a uma melhoria da saúde bucal, objetivando a compatibilidade da atividade laboral com a saúde bucal; oferecendo qualidade em saúde e conseqüentemente aumento de produtividade.

Medeiros & Bijella (1970) estudaram o estabelecimento de programas de atenção odontológica para operários, sugerindo modificações de critérios no planejamento e na rotina de atendimento. Para estabelecer prioridades de atenção em saúde oral, podem ser aplicados ao grupo as mesmas razões que se evocam quando são estabelecidos programas para escolares, considerando-se que os operários apresentam maior necessidade acumulada, além do aspecto de tratamento reabilitador. Os autores concluíram que a prestação de serviços Odontológicos a grupos de operários deve ser possibilitada, preferencialmente, no local de trabalho. Também é importante o planejamento de um programa focado nas necessidades dos operários, isso com prévio censo odontológico, para determinação das prioridades.

A importância do cirurgião dentista na equipe de saúde do trabalhador é destacada desde 1972 por Nogueira, que descreve diversos quadros patológicos bucais decorrentes de doenças ocupacionais desencadeadas por agentes mecânicos, físicos, biológicos e químicos.

Com o intuito de demonstrar a necessidade da manutenção dos serviços odontológicos de uma empresa, Gomes & Magalhães (1980) analisaram os resultados obtidos no levantamento das necessidades de tratamento odontológico realizado no ano de 1977, em funcionários da Rede Ferroviária Federal Sociedade Anônima (RFFSA). Os autores se basearam em dados concretos, obtidos através do levantamento epidemiológico, utilizando fichas clínicas para verificação do índice CPOD e de outros problemas na cavidade bucal, do ponto de vista do planejamento da assistência odontológica. Eles concluíram que o censo bucal é de grande valor em Odontologia empresarial, já que constitui-se no único recurso que

o profissional dispõe para aplicação de uma Odontologia Preventiva. Tal procedimento objetiva, em diminuir o índice de absenteísmo e elevar a produtividade favorecendo a empresa e o servidor.

Em 1999, a saúde bucal do trabalhador foi destacada como uma nova especialidade para o cirurgião dentista (Araújo & Júnior). Os autores preconizam que este novo campo deveria abordar a epidemiologia e a patologia das doenças ocupacionais, buscando prevenir os efeitos nocivos das condições de trabalho e suas influências sobre a saúde.

Como muitas doenças sistêmicas apresentam manifestações bucais, Holliter & Weintraub em 1999, realizaram um estudo buscando associar o estado de saúde bucal com a saúde sistêmica, qualidade de vida e produtividade econômica. Os resultados demonstraram que as condições da saúde bucal exercem influência direta na saúde sistêmica e qualidade de vida da população, assim como na produtividade econômica, ressaltando que as patologias bucais são responsáveis pela perda de dias trabalhados.

Ferreira (1995) destaca o valor da saúde bucal nas empresas, contemplando a promoção da saúde e citando quais os procedimentos adotados em vários ambientes de trabalho. Alerta também que a cárie e outras complicações bucais são responsáveis por 20% da falta ao serviço e pela queda de produção, além de gerar infecções generalizadas. A Organização Mundial da Saúde (OMS) chama de “absenteísmo por ausência física e de corpo presente”, que ocorre quando o trabalhador não consegue se concentrar na sua função, pois está com dor de dente.

Nos dias atuais com a globalização da economia ocorre um aumento da competitividade mundial, e para se obter êxito e sobrevivência, os empresários procuram cada vez mais medidas para facilitar a produtividade e a satisfação dos cooperados, as ações dos Serviços Especializados em Engenharia e Segurança em Medicina do Trabalho (SESMT) contribuem para melhoria da saúde do cooperado e ao mesmo tempo melhorar as condições de competitividade da empresa no mercado globalizado. De acordo com essa visão do mercado a

odontologia está presente também nesse contexto de globalização e lança mão de levar além do tratamento curativo assistencialista aos cooperados propostas à acrescentar saúde e ações preventivas dentro de sua empresa, isso respeitando o perfil de necessidades que cada local apresenta.

Segundo Mazzilli (2003), existem bons motivos para que sejam empreendidas ações de promoção de saúde no local de trabalho e aponta os fatores:

- Enquanto desperto, o indivíduo despende a maior parte do tempo no local de trabalho;
- Desequilíbrios persistentes na saúde do trabalhador prejudicam a eficiência operacional tanto do indivíduo quanto da empresa, e podem produzir doenças ou acidentes, sem desconsiderar a prática de estilos de vida não saudáveis;
- A política da empresa, bem como seus regulamentos e regras podem afetar a saúde no trabalho;
- Torna-se mais fácil estabelecer prioridades em grupos mais definidos;
- Benefícios de curto, médio e longo prazo podem decorrer desses programas, como a queda no absenteísmo;
- Redução de gastos com cuidados assistenciais e incremento do bem estar e da satisfação do trabalhador;

Os programas de promoção de saúde no local de trabalho tendem a ter maior adesão, quando comparados àqueles desenvolvidos em outros locais.

Silva e Souto, em 1985, publicaram três estudos sobre modelo de serviço assistencial em odontologia ocupacional, defendendo a idéia de que programas Odontológicos na empresa visam facilitar o acesso e preservar a saúde bucal dos cooperados. Ressaltam a importância de exames odontológicos admissionais, periódicos, senso odontológico e participação em campanhas educativas e de prevenção. Ressaltam também que a assistência odontológica ao trabalhador deve ser implantada pela empresa, visto que a saúde é importante na melhora da produtividade.

Esta pesquisa pretende demonstrar que podemos traçar um perfil da empresa de acordo com a qualidade do modelo assistencial que é oferecido aos seus associados; através da avaliação da real necessidade dos mesmos, do grau de satisfação com o credenciamento já existente e do desenvolvendo de programas preventivos da empresa. Dessa maneira poderemos introduzir a Odontologia do Trabalho dentro da empresa.

2 . PROPOSIÇÃO

A proposta desta pesquisa foi avaliar a qualidade da saúde bucal dos associados de uma empresa de telemarketing e o grau de satisfação dos mesmos frente aos tratamentos odontológicos realizados pelas empresas credenciadas.

3. MATERIAL E MÉTODOS

3.1. Comitê de Ética em Pesquisa FOP – UNICAMP

Esta pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Faculdade de Odontologia de Piracicaba – Universidade Estadual de Campinas sob protocolo número 090/2006, satisfazendo as exigências do Conselho Nacional de Saúde e foi aprovado por este comitê em 02/08/2006 (Anexo 1).

3.2. Local da pesquisa

A empresa eleita para desenvolvimento da pesquisa apresenta alguns parâmetros pelos quais são estabelecidos créditos para avaliação ou seja, apresenta uma equipe de segurança especializada em saúde e Medicina do trabalho e oferece aos cooperados plano assistencial odontológico. Sendo assim, a empresa escolhida é a de telemarketing situada em Uberlândia-MG e Campinas-SP, que é hoje uma das mais avançadas empresas de Contact Center da América Latina, ela oferece uma variedade de serviços e soluções, tem uma capacidade de 3750 posições de atendimento em uma área de 25000 metros quadrados, gera 6000 empregos diretos e mais 1500 indiretos e conta com atividades 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Atualmente essa empresa apresenta dois convênios odontológicos que prestam assistência curativa aos conveniados fora do ambiente de trabalho. Os cooperados são trabalhadores nessa empresa em número de 2000.

A característica da população alvo da pesquisa é constituída em maior parte de jovens com faixa etária 18 a 35 anos, com grau de escolaridade superior incompleto.

A Empresa Rede traduz-se em nova concepção empresarial, na qual a estrutura é dividida em centro de resultados que funcionam como pequenas empresas dentro de uma grande empresa

A Empresa que foi escolhida para o desenvolvimento da pesquisa é modelo de gestão denominado Empresa Rede em 1989, daí a diferença em se mudar a nomenclatura “empregos ou funcionários” para “Associados”, pois o associado passa a se sentir e ser considerado como um sócio no negócio. Embora ele não invista capital na atividade, ele investe a sua inteligência e o seu comprometimento para que todos ganhem.

O Associado se torna cooperado quando usufrui do convênio odontológico ou médico da Empresa Rede.

3.3 Coleta de Dados

O estudo proposto é de natureza quantitativa e qualitativa e constou da aplicação de um questionário intranet, com questões objetivas (fechadas) em número de 10 e 2 questões subjetivas (abertas), abordando aspectos sob o nível de saúde bucal dos associados, o grau de necessidades odontológicas, o grau de satisfação com as credenciadas e a importância de se ter a Odontologia do Trabalho atuando dentro da empresa (Anexo 2).

Nas empresas de Uberlândia/MG e Campinas/SP o questionário juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Anexo 3) ficaram disponibilizados em rede intranet aos 6000 associados durante dez dias, a partir da segunda quinzena de agosto/2006. Os associados tiveram total liberdade para se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem nenhuma penalização ou prejuízo. Ficando assegurado total sigilo e privacidade quanto as respostas individuais fornecidas. Foi informado da importância de sua contribuição para a avaliação do atendimento Odontológico que lhe é prestado.

3.3. Análise Estatística:

Após a tabulação dos dados foi realizada a análise estatística descritiva, sendo que os resultados foram expressos em freqüências e proporções através de tabelas e gráficos para melhor compreensão.

Foram realizados os cálculos das freqüências de cada pergunta.

Para verificar a independência entre as perguntas foi realizado o teste de qui-quadrado (Bussab & Morretin, 2002) via simulação de monte carlo a partir de 10.000 reamonstragem, as quais geraram uma distribuição empírica de qui-quadrado, calculando assim a significância do teste ou seja seu p_valor. Este procedimento foi adotado em função de ocorrer freqüências menores do que 5, ferindo assim uma das pressuposições do teste de qui-quadrado. Desta forma, como foi realizado o teste, esta pressuposição não afeta os resultados.

Discussão do qui-quadrado:

Quando o p_valor for menor do que 0,05, aceita-se a hipótese de que as perguntas apresentam relação de dependência e quando o p_valor for maior que 0,05, aceita-se a hipótese de independência entre as perguntas avaliadas

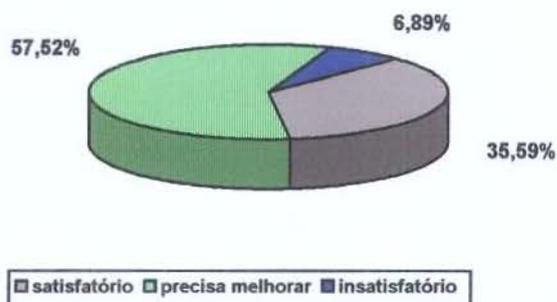
UNICAMP / FOP
BIBLIOTECA

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após análise dos resultados do total de 6000 associados dos quais 2000 eram cooperados, 871 associados responderam aos questionários.

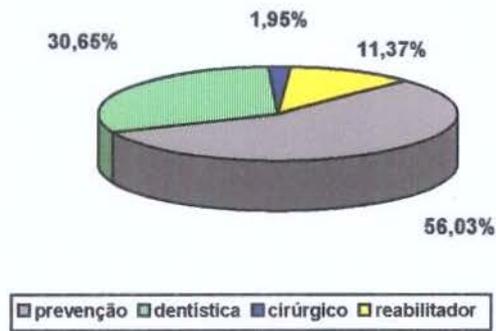
Questionário 1: Em relação a pergunta de como o associado considera sua saúde bucal, o gráfico um demonstra que do total de 871 associados 57,52% (n=501) consideram que sua saúde bucal necessita de melhora.

Fig. 1 : Satisfação quanto a saúde bucal (n=871).



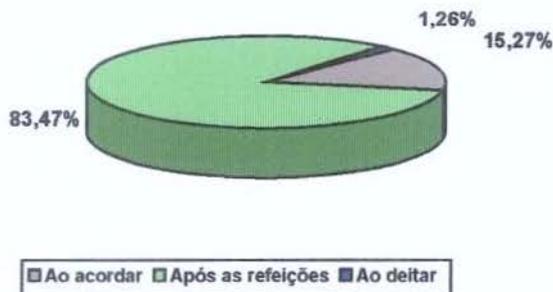
Analisando a figura 2 - sobre as necessidades de tratamento odontológico dos associados onde n=871, 56,03% (n=488) citam que a prevenção é sua maior necessidade.

Fig. 2: Necessidades de tratamentos odontológicos (n=871).



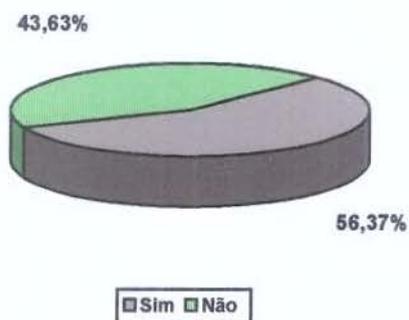
Na figura 3 - O associado apresenta um número de escovação diária em 83,47% (n=727) sempre após as refeições.

Fig. 3 : Número de vezes escova os dentes (n=871)



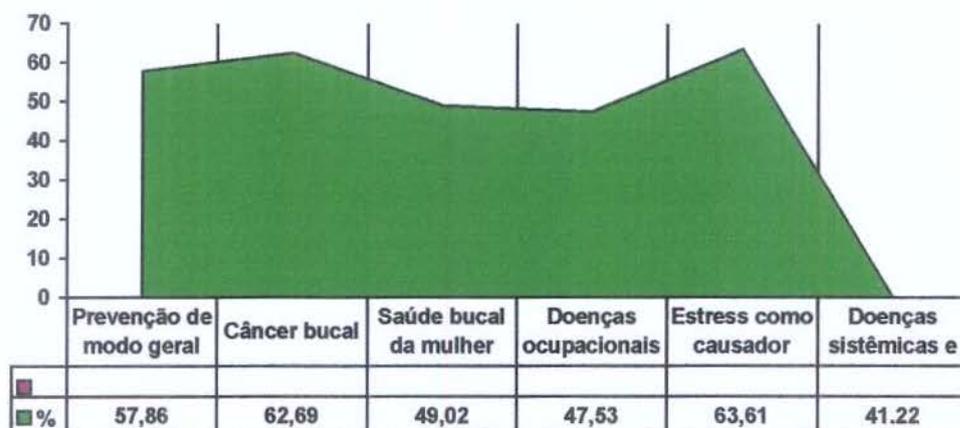
Quanto a figura 4 - dos associados que responderam n=871, 56,37% (n=491) já participaram de alguma palestra quanto a importância da saúde bucal.

Fig. 4: Participou de palestras quanto saúde bucal (n=871).



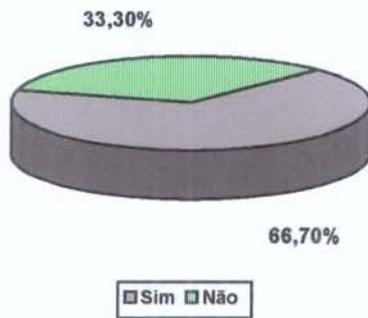
Na figura 5 mostra os assuntos que os associados gostariam que fossem abordados em palestras educativas. Esta pergunta foi subjetiva e cada associado respondeu de acordo com seu interesse de conhecimento. 63,61% (n=555) optaram pelo assunto “O estresse como causador de desarranjos na saúde bucal” e em seguida 62,69% (n=546) “Câncer Bucal”.

Fig. 5 :Favoráveis a criação de um programa de atenção básica e prevenção à saúde bucal dentro da empresa.(n=871).



Questionário 2: Na figura 6 mostra que 66,70% (n=581) dos associados fazem usam do convenio odontológico (passando a ser então, cooperados).

Fig. 6 :Uso do convênio odontológico. (n=871).



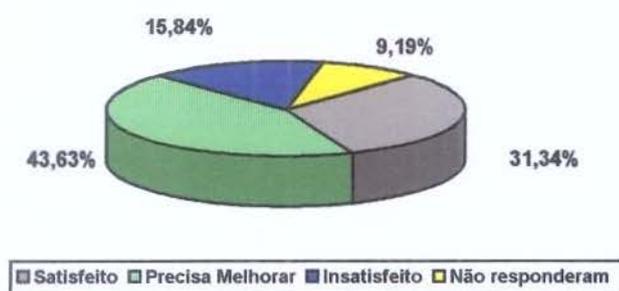
Na figura 7 o associado responde que 63,15% (n=550) dos cooperados que passam pelo atendimento odontológico das credenciadas diminuem as necessidades odontológicas para futuros tratamentos

Fig.7:Quanto mais uso o convênio. (n=871)



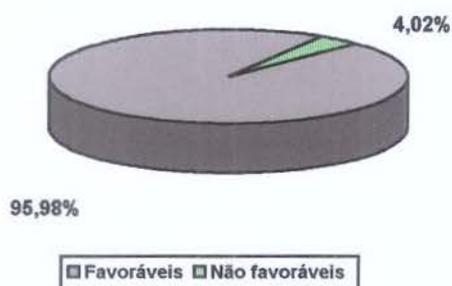
Na figura 8 43,63% dos associados (n=380) responderam que os serviços prestados pelas credenciadas precisam melhorar, estando satisfeitos apenas 31,34% (n=273) dos associados, enquanto 25,03% (n=218) dos restantes dos associados estão insatisfeitos ou não responderam.

Fig.8: Satisfação com as credenciadas odontológicas.(n=871)



Questionados quanto à necessidade de programas preventivos e de atenção básica dentro da empresa 95,98% (n=836) dos associados mostram-se favoráveis (figura 9).

Fig. 9 :Favoráveis a criação de um programa de atenção básica e prevenção à saúde bucal dentro da empresa.(n=871).



Na questão subjetiva, onde os associados justificaram porque são favoráveis observamos na figura 10.

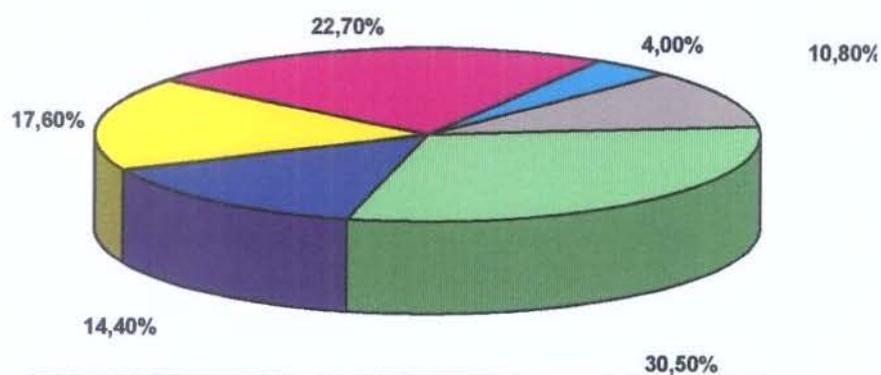
Esta análise das respostas foi feita através da leitura e classificação em 7 frases ou justificativas chaves para a questão da figura 9.

De acordo com as respostas dadas pelos 871 associados:

30,50% (n=265) dos associados justificaram a necessidade de programas preventivos e de atenção dentro da empresa pois estes diminuiriam as futuras necessidades odontológicas e conseqüentemente os custos com tratamentos assistenciais.

22,70% (n=198) alegaram que esses programas diminuiriam o absenteísmo, pois haveria o atendimento de urgências e diminuiriam as burocracias impostas pelas credenciadas devido as perícias serem realizadas fora da empresa.

Fig. 10 :Favoráveis a criação de um programa de atenção básica e prevenção à saúde bucal dentro da empresa.(n=871).



- Saúde bucal é nossa ferramenta de trabalho
- Prevenção diminui custos com tratamentos
- A saúde começa pela boca
- Melhora qualidade de vida do associado
- Diminui o absenteísmo, atende urgências, diminuiria burocracias dos convênios, menor perda de tempo.
- Não favoráveis

TABELAS DE CONTINGÊNCIA

Avaliando as tabelas verificou-se que 27,6% (n=240) consideram que sua saúde bucal precisa melhorar e sua principal necessidade odontológica é a prevenção; 29,4% (n=256) dos que consideram que precisam melhorar sua saúde bucal já participaram de palestras educativas e 39,2% (n=341) fazem uso do convênio odontológico; 96,0% gostariam que dentro do seu local de trabalho fosse criado um programa de prevenção e atenção básica ao associado.

Tabela 1: Tabela de contingência da variável: “De modo geral você considera sua saúde bucal” e da variável: “Quando você procura tratamento odontológico qual é a sua maior necessidade” com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

		De modo geral você considera sua saúde bucal:			Total
		Satisfatório	Precisa melhorar	insatisfatório	
Quando você procura tratamento odontológico qual sua maior necessidade?	Prevenção	27,4%	27,6%	1,0%	56,0%
	Dentística	4,9%	22,2%	3,6%	30,7%
	Cirúrgico	0,6%	1,0%	0,3%	2,0%
	Reabilitação	2,6%	6,8%	2,0%	11,4%
Total		35,6%	57,5%	6,9%	100,0%

* $\chi^2 = 118,35$ e p-valor= 0,0000

“De acordo com o valor de p na tabela acima: as variáveis são dependentes”

Tabela 2: Tabela de contingência da variável “De modo geral como você considera sua saúde bucal” e da variável “já participou de alguma palestra quanto à importância da saúde bucal?”, com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

		De modo geral você considera sua saúde bucal:			Total
		Satisfatório	Precisa melhorar	Insatisfatório	
Já participou de palestra quanto à saúde bucal?	Sim	24,0%	29,4%	3,0%	56,4%
	Não	11,6%	28,1%	3,9%	43,6%
Total		35,6%	57,5%	6,9%	100,0%

* $\chi^2 = 25,197$ e p-valor= 0,0000

“De acordo com o valor de p na tabela acima: as variáveis são dependentes”

Tabela 3: Tabela de contingência da variável “De modo geral como você considera sua saúde bucal” e da variável “Você faz uso do convênio odontológico?” com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

		De modo geral você considera sua saúde bucal:			Total
		Satisfatório	Precisa melhorar	Insatisfatório	
Você faz uso do convênio odontológico?	Sim	24,0%	39,2%	3,6%	66,7%
	Não	11,6%	18,4%	3,3%	33,3%
Total		35,6%	57,5%	6,9%	100,0%

* $\chi^2 = 6,597$ e p-valor= 0,037

“De acordo com o valor de p na tabela acima: as variáveis são dependentes”

Tabela 4: Tabela de contingência da variável “De modo geral você considera sua saúde bucal” e da variável “ grau de satisfação com a prestadora de serviços odontológicos”, com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

		De modo geral você considera sua saúde bucal:			Total
		Satisfatório	Precisa Melhorar	Insatisfatório	
Grau de satisfação com a prestadora de serviços odontológicos	Satisfatório	18,3%	14,8%	1,4%	34,5%
	Precisa Melhorar	13,1%	32,0%	2,9%	48,0%
	Insatisfatório	3,8%	11,5%	2,1%	17,4%
Total		35,3%	58,3%	6,4%	100,0%

* $\chi^2 = 65,50$ e p-valor= 0,0000

“De acordo com o valor de p na tabela acima: as variáveis são dependentes”

Tabela 5: Tabela de contingência da variável “De modo geral você considera sua saúde bucal” e da variável “você gostaria que em sua empresa fosse desenvolvido um programa de atenção básica e prevenção em saúde bucal?”, com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

		De modo geral você considera sua saúde bucal:			Total
		Satisfatório	Precisa Melhorar	Insatisfatório	
Você gostaria que em sua empresa fosse desenvolvido programa de saúde básica e prevenção em saúde bucal?	Sim	34,1%	55,7%	6,2%	96,0%
	Não	1,5%	1,8%	0,7%	4,0%
Total		35,6%	57,5%	6,9%	100,0%

* $\chi^2 = 6,47$ e p-valor= 0,039

“De acordo com o valor de p na tabela a cima: as variáveis são dependentes”

Tabela 6: Tabela de contingência da variável “Quando você procura tratamento odontológico qual sua maior necessidade?” e da variável “Grau de satisfação com a prestadora de serviços odontológicos”, com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

		Quando você procura tratamento odontológico qual sua maior necessidade?				Total
		Prevenção	Dentística	Cirúrgico	Reabilitador	
Grau de satisfação com a prestadora de serviços odontológicos	Satisfatório	23,0%	7,8%	0,4%	3,3%	34,5%
	Precisa Melhorar	23,9%	17,6%	0,8%	5,8%	48,0%
	Insatisfeito	8,2%	6,2%	0,6%	2,4%	17,4%
Total		55,1%	31,6%	1,8%	11,5%	100,0%

* $\chi^2 = 25,79$ e p-valor = 0,0000

“De acordo com o valor de p na tabela acima: as variáveis são dependentes”

Tabela 7: Tabela de contingência da variável “ De modo geral você considera sua saúde bucal” e da variável “Você gostaria que em sua empresa fosse desenvolvido programa de saúde básica e prevenção em saúde bucal? Por quê?”, com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

	De modo geral você considera sua saúde bucal:			Total
	Satisfatório	Precisa melhorar	Insatisfatório	
Sim, S. B. ferramenta de trabalho.	4,6%	5,9%	0,3%	10,8%
Sim, prevenção evita custos.	11,1%	17,2%	2,2%	30,5%
Sim, Saúde começa pela boca.	4,9%	8,5%	0,9%	14,4%
Sim, Melhora qualidade de vida.	6,5%	9,8%	1,3%	17,6%
Sim, Menor absenteísmo, aten. Urgência, perícia no local.	6,9%	14,1%	1,7%	22,7%
Não, Já temos convênio.	0,9%	1,3%	0,2%	2,4%
Não temos necessidades odontológicas	0,1%	0,5%	0,0%	0,6%
Não há necessidade de prevenção dentro da empresa	0,5%	0,3%	0,2%	1,0%
Total	35,6%	57,5%	6,9%	100,0%

* $\chi^2 = 11,93$ e p-valor= 0,597

“De acordo com o valor de p na tabela acima: as variáveis são independentes”

Tabela 8: Tabela de contingência da variável “Você faz uso do convênio odontológico?” e da variável “Grau de satisfação com a prestadora de serviços odontológico” com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

		Faz uso do convênio Odontológico?		Total
		Sim	Não	
Grau de satisfação com a prestadora de serviços odontológicos	Satisfeito	26,3%	8,2%	34,5%
	Precisa Melhorar	36,2%	11,9%	48,0%
	Insatisfeito	11,0%	6,4%	17,4%
Total		73,5%	26,5%	100,0%

* $\chi^2 = 9,35$ e p-valor= 0,0090

“De acordo com o valor de p na tabela acima: as variáveis são dependentes”

Tabela 9: Tabela de contingência da variável “Você faz uso do convênio odontológico?” e da variável “Você gostaria que em sua empresa fosse desenvolvido um programa de atenção básica e prevenção à saúde bucal?” com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

		Faz uso do convênio Odontológico?		Total
		Sim	Não	
Você gostaria que em sua empresa fosse desenvolvido um programa de atenção básica e prevenção à saúde bucal?	Sim	63,8%	32,1%	96,0%
	Não	2,9%	1,1%	4,0%
Total		66,7%	33,3%	100,0%

* $\chi^2 = 0,36$ e p-valor= 0,5890

“De acordo com o valor de p na tabela acima: as variáveis são independentes”

Tabela 10: Tabela de contingência da variável “Grau de satisfação com a prestadora de serviços odontológicos” e da variável “ Você gostaria que em sua empresa fosse desenvolvido um programa de atenção básica e prevenção à saúde bucal?” com respectiva estatística e p-valor do teste de qui-quadrado de independência via simulação de Monte Carlo*.

		Grau de satisfação com a prestadora de serviço odontológico			Total
		Satisfeito	Precisa Melhorar	Insatisfeito	
Você gostaria que em sua empresa fosse desenvolvido um programa de atenção básica e prevenção à saúde bucal?	Sim	32,9%	46,3%	16,7%	95,8%
	Não	1,6%	1,8%	, 8%	4,2%
Total		34,5%	48,0%	17,4%	100,0%

* $\chi^2 = 0,47$ e p-valor= 0,7950

“De acordo com o valor de p na tabela acima: as variáveis são independentes”

5. CONCLUSÃO

A ausência de satisfação total às prestadoras de serviços odontológicos juntamente com a percepção da qualidade de saúde bucal do associado revelou nível intermediário. Em grande parte a insatisfação se deve ao fato dos cirurgiões dentistas assistencialistas atenderem em consultórios particulares e não dentro da empresa, pois isso gera ao cooperado a necessidade de se ausentar de suas atividades laborais. Dificulta também que se tenha um controle dos pacientes credenciados, pois na empresa de Telemarketing em estudo, devido as ações burocráticas de atendimento das credenciadas, não são feitos exames odontológicos admissionais ou periódicos, o que contribui para que não haja o controle dos casos de primeira necessidade, além de não se estabelece um perfil de necessidades para o cooperado. Sem o incentivo e atenção periódica dentro da empresa fica dificultado a criação de hábitos de higiene e prevenção por parte do cooperado.

De acordo com os gráficos e tabelas apresentados anteriormente foi possível delinear o perfil da empresa alvo de estudo. A população é formada por adultos jovens, com nível de conscientização médio a elevado, onde as principais necessidades odontológicas são os serviços de prevenção e atenção básica. Isso significa que apenas o serviço de prevenção já resolveria grande parte das necessidades. Em segundo lugar vem a necessidade de tratamentos "básicos" como dentística, endodontia e próteses fixas, isso mostra que com uma assistência odontológica inicial juntamente com controles periódicos os custos como os encargos para a empresa e cooperados deveriam ser mais acessíveis e como reflexo aumentaria a adesão às credenciadas.

O fato de os cooperados necessitarem apenas de serviços preventivos optarem em 96% para que se desenvolva um programa de atenção básica e permanente dentro da empresa já nos mostra o nível de consciência e

comprometimento que este associado tem com a saúde bucal. Sendo assim empresa e associado só tem em acrescentar quanto a melhoria da qualidade de vida.

Ficou claro durante a pesquisa que a maior preocupação dos associados da empresa de Telemarketing é quanto ao estresse causando desarranjos na saúde bucal.

De acordo com (Midorikawa, 2000) a odontologia deve fazer parte das preocupações da saúde do trabalhador, sendo necessário integrá-la às demais áreas, buscando melhores condições de saúde àqueles que movem a sociedade com sua força de trabalho.

Para os cooperados da Empresa de Telemarketing é importante o papel do cirurgião dentista dentro da empresa, pois:

- “Esse profissional saberia desenvolver estratégias que prevenissem doenças bucais e tratamentos de alto custo futuramente”.
- “Esse profissional dentro da empresa, poderia atuar como perito, como assistencialista no caso de urgência, como parte importante para a manutenção ao incentivo à atenção bucal, evitando absenteísmos devido a burocracias tanto das credenciadas quanto da empresa”.
- “O cirurgião dentista do trabalho dentro da empresa zelaria pela qualidade de vida do associado trazendo satisfação tanto para empresa quanto aos cooperados”.
- “O cirurgião dentista deve compor a equipe de saúde do trabalho, pois: **A SAÚDE COMEÇA PELA BOCA**”.
- “O sorriso é nossa ferramenta de trabalho”.

REFERÊNCIAS

1. Araújo, M.E. & Júnior, G.A. Saúde bucal do trabalhador: os exames admissional e periódico como um sistema de informação em saúde. **Odontol. Sociedade**, V.1, N.1/2, P.15-8, 1999.
2. Deporter, D.J. The future of dental benefits. **J.Am.coll.Dent**, v.64, n.3, p.10-2, fall 1997.
3. Esteves, R.C. Manifestações bucais de doenças profissionais. **Rev Brás Saúde Ocupac**, v.10, n.40, p.56-8, out/dez. 1982.
4. Ferreira, R.A. o valor da saúde bucal nas empresas. **Rev Assoc Paul Cir Dent**, v.49, n.2, p.96-107, mar/abr. 1995.
5. Ferreira, R.A. Odontologia: essencial para a qualidade de vida. **Rev Brás Saúde Ocupac**, v.51, n.6, p.514-524, nov/dex. 1997.
6. Fishwick, M.R. & Ashley, F.P. & Wilson, R.F. Can a workplace preventive programme affect periodontal health? **Brit Dent J**, v.184, n.6, p.290-3, march 1998.
7. Garrafa, V. Odontologia do trabalho. **Rev Gaúcha Odontol**, v.34, n.6, p.508-12, nov/dez. 1986.
8. Gomes, E.B.; Magalhães, H. Censo bucal na empresa_Sua importância no planejamento da assistência odontológica. **Odontólogo Moderno**, v.7, n.3, p.31- 38, mar. 1972.

9. Guimarães, E.; Rocha, A.A. Odontologia do trabalho – 2ª parte Organização dos serviços de uma empresa. **Odontól mod**, v.7,p.7-12, jul. 1979.
10. Hollister, M.C.& Weintraub, J.A. The association of oral status with systemic health, quality of life, and economic productivity. **J Dent Educ.**, v.57, n.12, p.901-12, dez. 1993.
11. Mazzilli LEN. Odontologia do Trabalho. São Paulo: Santos; 2003p82.
12. Medeiros, E.P.G.& Bijella, V.T. Bases para a organização de programas dentais para operários. **Rev Bras Odontol**, v.27, n. 166, p.303-11, nov./dez.1970.
13. Medeiros, E.P.G.; Bijella, V.T. Aplicação racional da odontologia social no atendimento de operários. **Rev Bras Odontol**, v.22, n.172, p.276-80,9./dez.1971
14. Midorikawa, ET. A Odontologia em saúde do trabalhador como uma nova especialidade profissional: definição do campo de atuação do cirurgião dentista na equipe de saúde do trabalhador [dissertação]. São Paulo; Faculdade de odontologia da USP; 2000.
15. Nogueira,D.P. odontologia e saúde ocupacional. **Rev Saúde Publica**, v.6, n.2, p.211-23, jun. 1972.
16. Silva, R.B.; Souro, D.F. Modelo de serviço assistencial em odontologia ocupacional primeira parte. **Odont Mod.**, v.10, n.9, p.36-9, set.1983.
17. Silva, R.B.; Souto, D.F. Modelo de serviço assistencial em odontologia ocupacional segunda parte. **Odont Mod.**, v.10, n.10, p.39-45, out. 1983.

18. Silva, R.B.; Souto, D.F. Modelo de serviço assistencial em odontologia ocupacional terceira parte. **Odontólogo Moderno**, v.10, n.11/12, p.27-30, nov./dez.1983.

UNICAMP / FOP
BIBLIOTECA



COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS



CERTIFICADO

O Comitê de Ética em Pesquisa da FOP-UNICAMP certifica que o projeto de pesquisa "**Qualidade de saúde bucal dos cooperados de uma empresa de telemarketing e o grau de satisfação dos mesmos frente aos tratamentos realizados pelas credenciadas odontológicas**", protocolo nº **090/2006**, dos pesquisadores **CRISTIANE DOS SANTOS MARTINS** e **DAGMAR DE PAULA QUELUZ**, satisfaz as exigências do Conselho Nacional de Saúde – Ministério da Saúde para as pesquisas em seres humanos e foi aprovado por este comitê em 02/08/2006.

The Research Ethics Committee of the School of Dentistry of Piracicaba - State University of Campinas, certify that project "**The oral health's quality of telemarketing enterprise's cooperated and their satisfaction degree about the treatments accomplished for odontologic credentialeds**", register number **090/2006**, of **CRISTIANE DOS SANTOS MARTINS** and **DAGMAR DE PAULA QUELUZ**, comply with the recommendations of the National Health Council – Ministry of Health of Brazil for researching in human subjects and was approved by this committee at 02/08/2006.

Profa. Cecília Gatti Guirado

Secretaria
CEP/FOP/UNICAMP

Prof. Jacks Jorge Júnior

Coordenador
CEP/FOP/UNICAMP

Nota: O título do protocolo aparece como fornecido pelos pesquisadores, sem qualquer edição.
Notice: The title of the project appears as provided by the authors, without editing.

Anexo 2 - Questionário 1

Assunto: Qualidade de saúde bucal DO FUNCIONÁRIO

* Dê modo geral você considera sua saúde bucal:

- Satisfatória
- Precisa melhorar
- Insatisfatória

* Quando você procura tratamento odontológico qual é a sua maior necessidade?

- Limpeza, raspagem, jato de bicarbonato e flúor.
- Tratamento de cárie, canal e coroas.
- Tratamento gengival e extrações.
- Tratamento ortodôntico e reabilitação oral (próteses fixas, próteses moveis ...)

* Quantas vezes você escova os dentes por dia?

- Somente ao acordar
- Após as refeições
- Somente ao deitar

* Você já teve alguma orientação quanto a higiene bucal?

- Sim. Quanto ao modo de escovação.
- Sim. Quanto ao uso do fio dental.
- Sim. Uso de enxaguatórios e agentes anti placa.
- Não. Nunca tive nenhuma orientação.

* Já participou de alguma palestra quanto a importância da saúde bucal?

- Sim
- Não

* Quais assuntos você acharia interessante serem abordados em sua empresa através de palestras preventivas a respeito da saúde bucal?

- Prevenção: da cárie dental e doenças gengival;
- Câncer Bucal;
- Saúde bucal da mulher em todos os estágios de sua vida;
- Doenças Ocupacionais gerando manifestações orais;
- Estress como causador de desarranjos na saúde bucal;
- Doenças sistêmicas e suas manifestações orais;
- outros: (especificar no quadro abaixo)

Questionário 2

Assunto: Índice de satisfação quanto aos serviços prestados pelos convênios Odontológicos Credenciados pela Empresa.

* Você faz uso do convênio Odontológico?

- Sim
- Não

Qual das frases abaixo representa pra você o serviço Odontológico prestado pelas conveniadas:

- "Quanto mais vezes vou ao dentista, mais necessidade de tratamento preciso fazer, é como se cada tratamento feito, gerasse um tratamento mais complexo".
- "Quanto mais vezes vou ao dentista menos tratamento odontológico preciso fazer".

Grau de satisfação com a prestadora de serviço odontológico.

- Satisfeito
- Precisa melhorar
- Insatisfatório

* Você gostaria que em sua empresa fosse desenvolvido um programa de Atenção Básica e Prevenção a Saúde Bucal?

- Sim
 - Não
- Porque?

Anexo 2

Total de respostas: 871 [respostas](#) [questões abertas](#)

Questionário 1

Assunto: Qualidade de saúde bucal DO FUNCIONÁRIO

Dê modo geral você considera sua saúde bucal:	310 - Satisfatória - (35.59%) 501 - Precisa melhorar - (57.52 %) 60 - Insatisfatória - (6.89 %)
Quando você procura tratamento odontológico qual é a sua maior necessidade?	488- Limpeza, raspagem, jato de bicarbonato e flúor. - (56.03 %) 267- Tratamento de cárie, canal e coroas. - (30.65 %) 17- Tratamento gengival e extrações. - (1.95 %) 99- Tratamento ortodôntico e reabilitação oral (próteses fixas, próteses moveis ...) - (11.37%)
Quantas vezes você escova os dentes por dia?	133- Somente ao acordar - (15.27%) 727- Após as refeições - (83.47%) 11- Somente ao deitar - (1.26%)
Você já teve alguma orientação quanto a higiene bucal?	711- Sim. Quanto ao modo de escovação. - (81.63%) 506- Sim. Quanto ao uso do fio dental. - (58.09%) 218- Sim. Uso de enxaguatórios e agentes anti placa. - (25.03%) 47- Não. Nunca tive nenhuma orientação. - (5.40%)
Já participou de alguma palestra quanto a importância da saúde bucal?	491- Sim - (56.37%) 380- Não - (43.63%)
Quais assuntos você acharia interessante serem abordados em sua empresa através de palestras preventivas a respeito da saúde bucal?	504- Prevenção: da cárie dental e doenças gengival; - (57.86%) 546- Câncer Bucal; - (62.69%) 427- Saúde bucal da mulher em todos os estágios de sua vida; - (49.02%) 414- Doenças Ocupacionais gerando manifestações orais; - (47.53%) 554- Estress como causador de desarranjos na saúde bucal; - (63.61%) 359- Doenças sistêmicas e suas manifestações orais; - (41.22%) 50- outros: (especificar no quadro abaixo) - (5.74%)

Questionário 2

Assunto: Índice de satisfação quanto aos serviços prestados pelos convênios Odontológicos Credenciados pela Empresa.

Você faz uso do convênio Odontológico? 581- Sim - (66.70%)
290- Não - (33.30%)

Qual das frases abaixo representa pra você o serviço Odontológico prestado pelas conveniadas: 257- "Quanto mais vezes vou ao dentista, mais necessidade de tratamento preciso fazer, é como se cada tratamento feito, gerasse um tratamento mais complexo". - (29.51%)
550- "Quanto mais vezes vou ao dentista menos tratamento odontológico preciso fazer". - (63.15%)

Grau de satisfação com a prestadora de serviço odontológico. 273- Satisfeito - (31.34%)
380- Precisa melhorar - (43.63%)
138- Insatisfatório - (15.84%)

Você gostaria que em sua empresa fosse desenvolvido um programa de Atenção Básica e Prevenção a Saúde Bucal? 836- Sim - (95.98%)
35- Não - (4.02%)

FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA
Especialização em Odontologia do Trabalho
Pesquisa Técnico - Científica



Termo de consentimento livre esclarecido

Questionário sobre Saúde Bucal e o grau de satisfação dos associados frente aos serviços odontológicos prestados pelas credenciadas.

Este questionário servirá como fonte de dados para pesquisa:

Pesquisadora: Dr^a Cristiane Santos Martins
CRO MG 16586
Cirurgiã Dentista
Especializanda em Odontologia do Trabalho

Instituição: Especialidade em Odontologia do Trabalho pela Faculdade de Odontologia de Piracicaba – Unicamp

O associado ao responder o questionário estará contribuindo para avaliação do atendimento Odontológico que lhe é prestado, e frente as respostas será feito uma análise estatística onde o resultado será apresentado em primeira mão aos responsáveis pela qualidade da Empresa.

De acordo com o resultado obtido a pesquisadora poderá apresentar soluções a problemas de ordem técnicas (no caso de insatisfação), para que o associado possa usufruir de um bom tratamento odontológico.

Fica a critério do associado a liberdade de participar ou não do questionário, será assegurado total sigilo e privacidade quanto as respostas individuais fornecidas, essas serão utilizadas para a busca de benefícios aos associados e também no campo da Odontológica do trabalho.

[SIM. DESEJO PARTICIPAR RESPONDENDO O QUESTIONÁRIO](#)