



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA

CURSO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA

Monografia de Final de Curso

Aluno(a): **FÁBIO CABRAL STROSI**



Ano de Conclusão do Curso: 2003

TCC 005



UNICAMP



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA**

**A IMAGEM SOCIAL DO CIRURGIÃO-DENTISTA, ASPECTOS
CULTURAIS QUE INFLUENCIAM NA SUA ESCOLHA PELA
COMUNIDADE.**

Fábio Cabral Strosi

Orientador Professor Doutor Miguel Morano Júnior

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
departamento de Odontologia Social da
Faculdade de Odontologia de Piracicaba FOP-
UNICAMP.

Piracicaba

2003



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA**

**A IMAGEM SOCIAL DO CIRURGIÃO-DENTISTA, ASPECTOS
CULTURAIS QUE INFLUENCIAM NA SUA ESCOLHA PELA
COMUNIDADE.**

Fábio Cabral Strosi

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
departamento de Odontologia Social da
Faculdade de Odontologia de Piracicaba FOP-
UNICAMP.

Piracicaba

2003

Dedico este trabalho

Ao meu pai, Marcos, por todos os seus ensinamentos e esforços para que eu pudesse transformar o meu sonho em *realidade*.

À minha mãe, Ivanilde, pela força em todos os momentos, pelo apoio, confiança e dedicação.

À minha irmã, Fabíola, pelas nossas diferenças, grande amizade, cumplicidade e por seu amor tão intenso.

Agradecimentos Especiais

A Deus, por estar sempre ao meu lado, pela força nos momentos mais difíceis e por me proporcionar uma vida repleta de alegrias.

Ao meu orientador, Professor Doutor Miguel Morano Júnior, pela sabedoria, paciência e dedicação na orientação deste trabalho e pela sincera amizade conquistada durante todos esses anos. Minha mais profunda admiração e respeito.

Aos meus pais, Marcos e Ivaniide, e à minha irmã, Fabíola, por esses vinte e um anos marcados por alegria, amor, carinho e amizade. Amo muito vocês.

Agradecimentos

À Faculdade de Odontologia de Piracicaba – UNICAMP, na pessoa de seu Diretor Professor Doutor Talhes Rocha de Matos Filho.

Aos meus eternos amigos, Marcelo e Marcel, por todas as experiências vivenciadas, pelo constante apoio, pela cumplicidade e pela paciência.

Aos meus amigos, Luiz Gustavo, Murilo, Maurício, Renato, Frederico, Edson, Luis Eduardo, Gustavo, Carlos Henrique, Rodrigo e Allan pelo companheirismo, apoio e pelos quatro maravilhosos e inesquecíveis anos de convivência.

Aos meus amigos, Rodrigo (Playboy), André, Leandro, Felipe, Juliana e Gustavo que, apesar da distância, continuaram me apoiando e acreditando na minha capacidade.

Sumário

1- Introdução.....	p05
2- Metodologia.....	p07
3- Resultados.....	p09
4- Conclusão.....	p16
5- Referências Bibliográficas.....	p17

1-Introdução

Vários aspectos da relação profissional-cliente (em nosso estudo, dentista-paciente), tem sido abordados durante as recentes décadas. Embora a imagem do cirurgião-dentista seja descrita de forma negativa em filmes, propagandas e na televisão, nunca foram oferecidas respostas para determinadas perguntas-chaves como: O que a população pensa a respeito da Odontologia? Ou ainda mais importante, qual o pensamento dos pacientes sobre seus respectivos dentistas?

Estudos vem mostrando que o bom relacionamento entre dentista-paciente está se tomando a alma do sucesso na Odontologia. Este e outros fatores como percepção e satisfação acabam por influenciar e, até mesmo, afetar o comportamento dos pacientes. Quanto maior for esta satisfação, maior será a colaboração e cooperação dos pacientes e melhor serão seguidas as instruções dadas pelos profissionais, aumentando assim, a chance de sucesso no tratamento.

É importante lembrar que este contentamento ou realização por parte do paciente aumenta conforme suas expectativas são alcançadas. Estas expectativas são baseadas em suas experiências prévias, personalidade, retorno social e no meio em que vivem.

Os pacientes, em geral, apresentam percepções em relação aos seus cirurgiões-dentistas, as quais são utilizadas e vistas como critérios importantes na escolha do mesmo. Estas percepções podem ser colocadas dentro das seguintes áreas: habilidade técnica, qualidade e competência, custo do tratamento, acesso ao tratamento, personalidade, conhecimento e aparência do profissional, além de diferentes outros aspectos como comunicatividade, facilidade de compreensão (explicação dos

procedimentos), cuidado, suporte e encorajamento, controle da dor e higiene/esterilização.

Assim como os pacientes, os profissionais também possuem percepções, as quais podem ser enquadradas nas seguintes áreas: condição financeira, apreciação e motivação, obediência e colaboração, estado de saúde bucal, aparência, entre outros.

O objetivo do presente estudo foi estabelecer os fatores considerados como os mais importantes na escolha do cirurgião-dentista por parte do paciente.

2-Metodologia

Em (mês) de (ano), 643 pessoas (60,9 % do sexo feminino e 39,1 % do sexo masculino) com idade variando de 11 a 69 anos, de diversas profissões, entre elas estudantes, advogados, comerciantes, médicos, assistentes administrativos, bancários engenheiros, pedreiros, professores, etc., selecionados ao acaso na região de Piracicaba, estado de São Paulo, responderam a um questionário, o qual continha nove perguntas relacionadas aos fatores mais considerados pelas pessoas ao escolherem o seu cirurgião-dentista. Perguntas a respeito do sexo, idade e frequência de visitas ou uso do serviço odontológico foram adicionadas ao questionário. As alternativas para a frequência de visitas ao dentista foram: todo mês, duas vezes ao ano, quando achar necessário e quando estiver com dor. As pessoas que assinalaram as alternativas "todo mês" e "duas vezes ao ano" foram consideradas freqüentadoras regulares. O restante foi classificado como freqüentadores irregulares.

A distribuição em relação ao sexo dos entrevistados pode ser vista na tabela abaixo:

Tabela - Distribuição em relação ao sexo

Entrevistados	Masculino	Feminino	Total
	N = 251	N = 392	N = 643
	39,1 %	60,9 %	100 %

Os entrevistados puderam assinalar mais de uma resposta em cada questão. As informações obtidas através dos questionários foram analisadas utilizando a planilha EXCEL, pelas frequências relativas e teste de χ^2 .

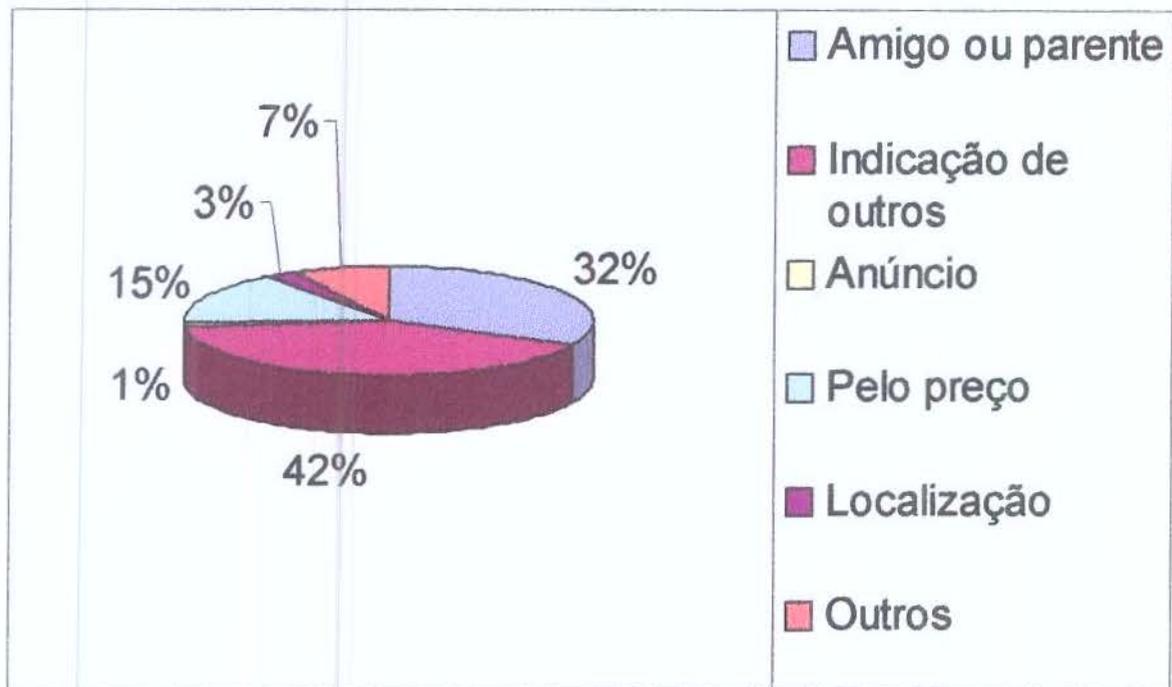
3-Resultados

O objetivo do presente estudo foi estabelecer os fatores considerados como os mais importantes na escolha do cirurgião-dentista por parte dos pacientes. Assim, pela análise dos resultados, observou-se que a maioria dos entrevistados escolhe o seu profissional através da indicação de outras pessoas ou pela indicação de amigos ou parentes. A localização ou anúncio mostraram-se opções pouco significantes (Tabela 1 – Figura 1).

Tabela 1. Frequência das respostas à pergunta “como você escolhe o seu dentista?”

Opções	Frequência de respostas	%
Amigo ou parente	219	34,0
Indicação de outros	278	43,2
Anúncio	8	1,2
Pelo preço	104	16,1
Localização	23	3,0
Outros	50	7,8

Figura 1. Frequência das respostas à pergunta "como você escolhe o seu dentista?"



Como outros motivos na escolha do dentista, foram citados competência, convênio, dentista do sindicato, limpeza, aparência do profissional, especialidade e atualização do cirurgião-dentista.

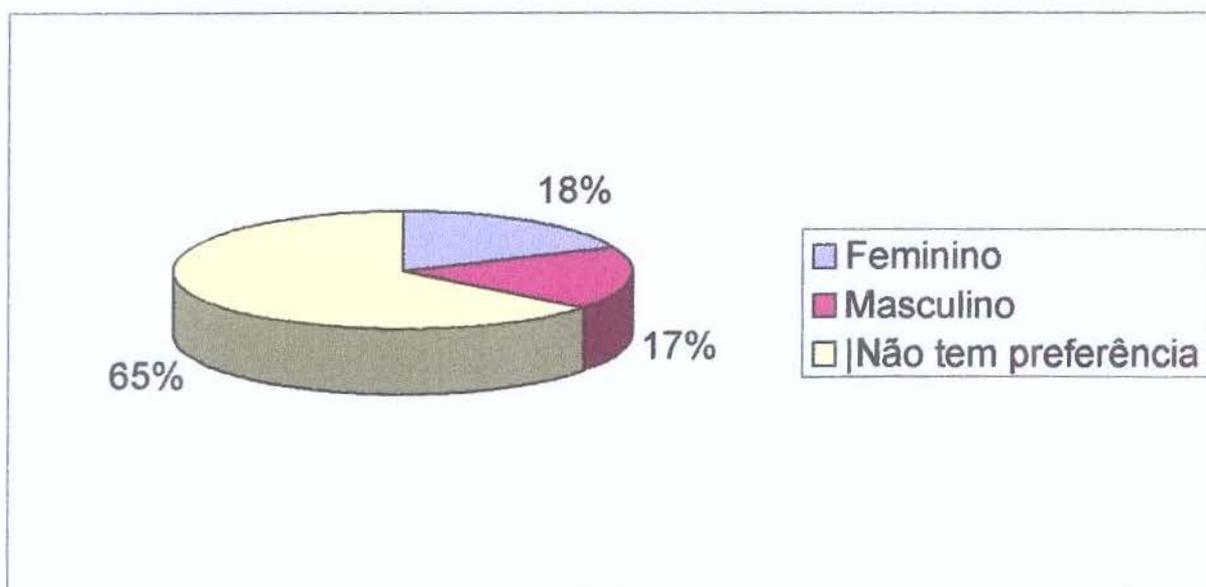
Quando questionados quanto a opinião sobre o profissional, muitos responderam que são atenciosos, falaram sobre a necessidade, mas a maioria dos entrevistados citou o fato do custo ser muito alto.

Ao serem interrogados sobre a preferência pelo sexo do dentista (masculino ou feminino), a grande maioria afirmou não ter nenhuma preferência. Dos que possuíam predileção pelo sexo, os resultados mostraram bastante equilíbrio, mas o feminino ainda apresenta uma pequena vantagem, o que pode ser visto na Tabela 2 – Figura 2.

Tabela 2. Freqüência das respostas sobre a preferência pelo sexo do dentista (masculino ou feminino)

Sexo do dentista	Freqüência de respostas	%
Feminino	117	18,2
Masculino	112	17,4
Não tem preferência	412	64,4

Figura 2. Freqüência das respostas sobre a preferência pelo sexo do dentista (masculino ou feminino)

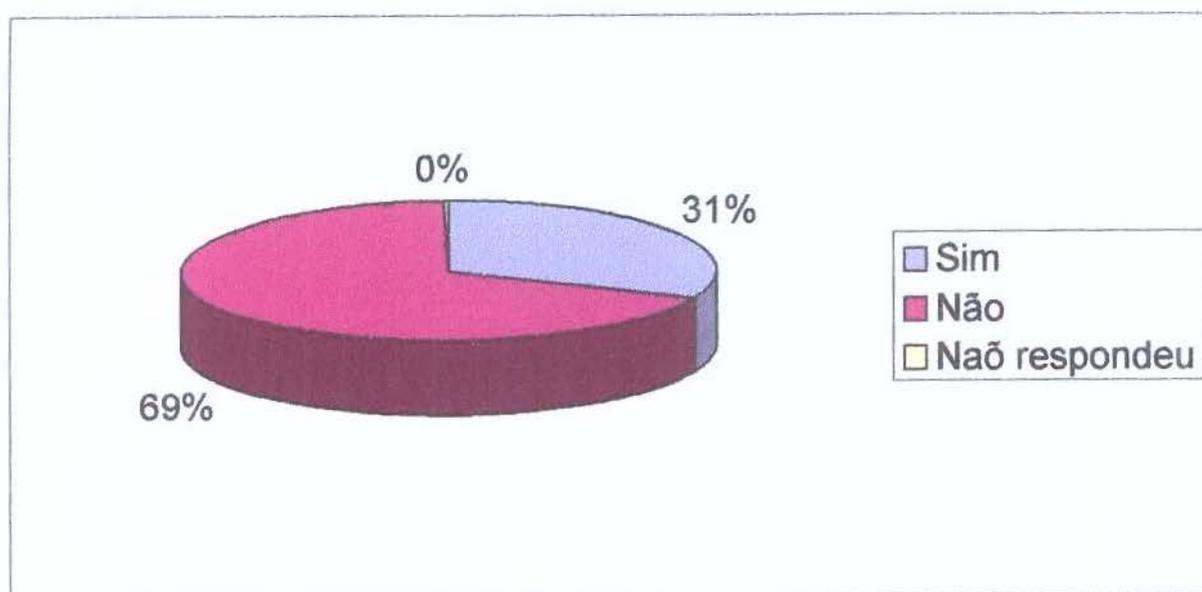


Pode-se observar ainda que a grande maioria dos entrevistados não leva em consideração a faculdade onde o seu dentista se formou (Tabela 3 – Figura 3).

Tabela 3. Freqüência das respostas à pergunta “você leva em consideração a faculdade onde seu dentista se formou?”

Respostas	Freqüência de respostas	%
Sim	202	31,4
Não	439	68,3
Não respondeu	2	0,3

Figura 3. Freqüência das respostas à pergunta “você leva em consideração a faculdade onde seu dentista se formou?”

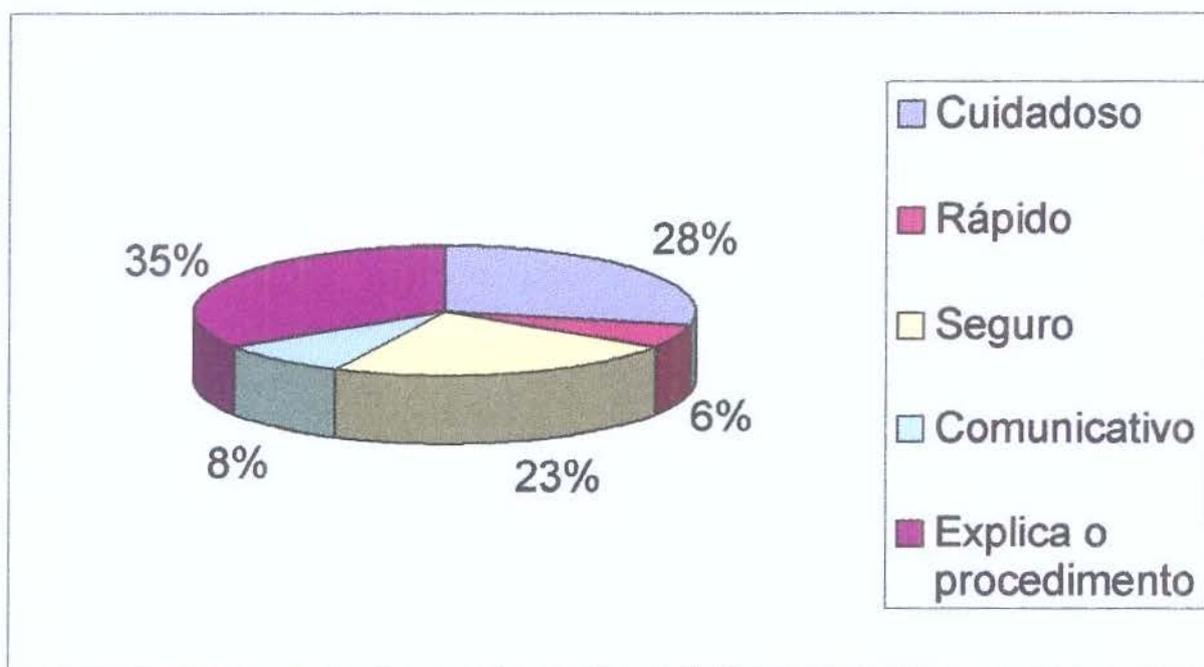


Quando questionados sobre a principal qualidade observada pelo paciente em relação ao cirurgião-dentista, a maioria dos entrevistados prefere os profissionais que explicam o procedimento durante a sua realização. Muitos também deram importância para o cuidado do dentista com o paciente e outros para a transmissão de segurança por parte do profissional. Poucos optaram por um atendimento rápido (Tabela 4 – Figura 4).

Tabela 4.Freqüência das respostas à pergunta “qual a qualidade que mais chama sua atenção em um dentista?”

Qualidade do dentista	Freqüência de respostas	%
Cuidadoso	267	41,5
Rápido	55	8,5
Seguro	217	33,7
Comunicativo	79	12,3
Explica o procedimento	322	50,0

Figura 4.Freqüência das respostas à pergunta “qual a qualidade que mais chama sua atenção em um dentista?”



Pela pesquisa, observou-se ainda que para 53,2% dos entrevistados, a especialidade do dentista tem influência na sua escolha pelo mesmo. Já 73,4% dos

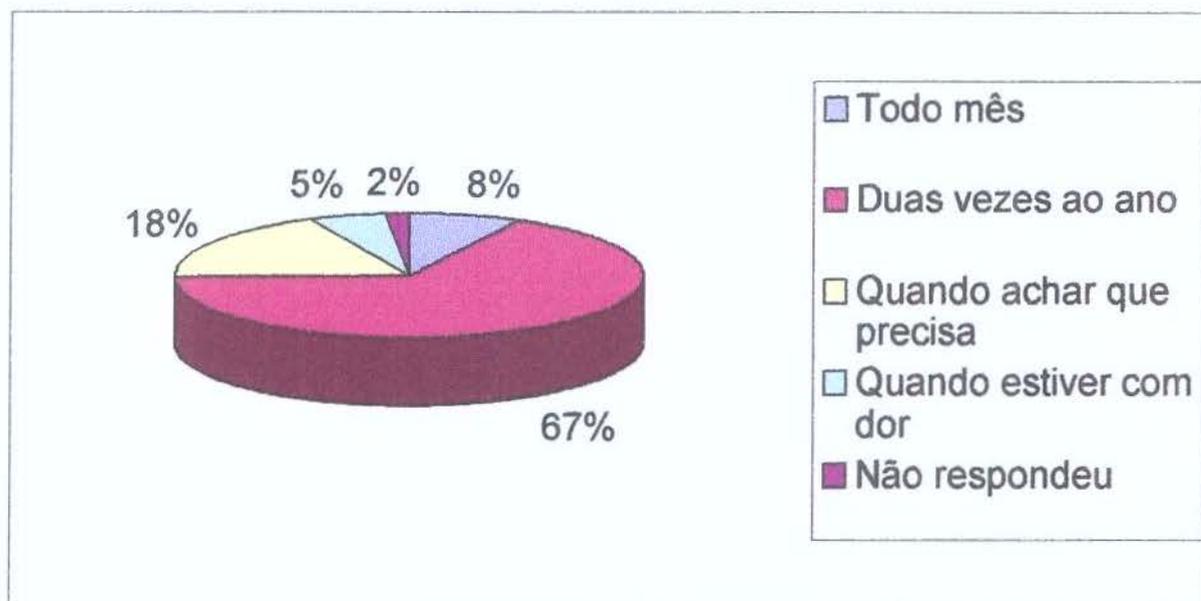
interrogados diz saber o que é prevenção em odontologia e 29,5% utiliza dentista conveniado.

Em relação a frequência de visitas ao dentista, a grande maioria dos entrevistados afirmou fazer uso do serviço odontológico duas vezes ao ano. Outros disseram procurar atendimento quando achar que precisa ou apenas quando estiver com dor, o que pode ser visto na Tabela 5 – Figura 5.

Tabela 5. Frequência de visitas ao dentista

Visita ao dentista	Frequência de respostas	%
Todo mês	50	7,8
Duas vezes ao ano	431	67,0
Quando achar que precisa	117	18,2
Quando estiver com dor	34	5,3
Não respondeu	11	1,7

Figura 5. Frequência de visitas ao dentista



4-Conclusão

Os resultados desse estudo mostraram que a maioria das pessoas escolhe o seu dentista por indicação de outras pessoas. Por outro lado, muito poucas pessoas procuram um dentista através de anúncios ou propagandas, mas levam em consideração a competência e a aparência do profissional, a higiene do consultório, a especialidade e atualização do profissional.

Mostra-se, então, não muito relevante ou importante a imagem negativa do cirurgião-dentista passada pela mídia, seja em forma de propagandas, filmes ou anúncios, já que não reflete a escolha do profissional.

Ao contrário da imagem transmitida pelos veículos de comunicação, a habilidade técnica, a qualidade e competência do tratamento e o conhecimento demonstrado pelo profissional mostram-se extremamente importantes e são vistos como critérios determinantes na escolha do dentista por parte dos pacientes.

É importante lembrar que todos esses critérios são dependentes, de certa forma, de um bom relacionamento entre profissional e paciente. Desta forma, a odontologia tem se preocupado em aperfeiçoar-se. Os profissionais estão procurando se comunicar de maneira mais articulada, clara e objetiva, mostram-se mais cuidadosos, passam por reciclagens constantemente (atualizações e especializações) e colocam o tratamento em primeiro plano, transmitindo aos pacientes a importância de se ter ou de se manter, principalmente nos dias atuais, uma boa saúde bucal. Assim segue-se o futuro da odontologia.

5-Referências Bibliográficas

- Holt VP, Mc Hugh K
Factors influencing patient loyalty to dentist and dental practice.
Br Dent J 1997 Nov 22; 183 (10) : 365-70
- Burke L, Croucher R.
Criteria of good dental practice generated by general dental practitioners and patients.
Int Dent J 1996 Feb 46 (1) 3-9
- Gubert B, Bleecker T, Saub E.
Dentists and the patients who love them: Professional and patient view of dentistry.
JADA 1994 Mar 125 (3) 264-72
- Lahit S, Guutti H, Hausen H, Kaariainen K.
Opinions of different subgroups of dentists and patients about the ideal dentist and the ideal patient.
Community Dent Oral Epidemiol. 1995 Apr 23 (2) 89-94
- Lahiti S, Guutti H, Hausen H, Kaariainen K.
Dentist and patient opinions about the ideal dentist and patient – developing compact questionnaire.
Community Dent Oral Epidemiol. 1992 Aug 20 (4) 229-34