

Artigo Original de Pesquisa
Original Research Article

Cirurgião-dentista ideal: perfil definido por crianças e adolescentes

Ideal dentist profile defined by children and adolescents

Elisabete Rabaldo BOTTAN*
Juciele Dall OGLIO**
Eliane Garcia SILVEIRA***
Silvana Marchiori de ARAÚJO****

Endereço para correspondência:
Address for correspondence:

Elisabete Rabaldo Bottan
Avenida Atlântica, 1.020 – ap. 1.801
CEP 88330-006 – Balneário Camboriú – SC
E-mail: erabaldo@univali.br

* Professora de Metodologia da Pesquisa do curso de Odontologia da Univali e pesquisadora do Grupo Atenção à Saúde Individual e Coletiva. Mestre em Educação e Ciências.

** Integrante do Grupo Atenção à Saúde Individual e Coletiva. Bolsista de Iniciação Científica. Egressa do curso de Odontologia da Univali.

*** Professora de Odontopediatria do curso de Odontologia da Univali e pesquisadora do Grupo Atenção à Saúde Individual e Coletiva. Mestre em Odontopediatria.

**** Professora de Odontopediatria do curso de Odontologia da Univali e pesquisadora do Grupo Atenção à Saúde Individual e Coletiva. Doutora em Odontopediatria.

Recebido em 12/4/09. Aceito em 26/5/09.
Received on April 12, 2009. Accepted on May 26, 2009.

Palavras-chave:

promoção da saúde;
relação dentista-
paciente; recursos
humanos em
saúde; capacitação
profissional.

Resumo

Introdução: A relação dentista-paciente é um importante fator que exerce influência no desenvolvimento da consulta odontológica e, conseqüentemente, na condição de saúde bucal das pessoas. **Objetivo:** Analisar a concepção de crianças e adolescentes quanto ao dentista ideal. **Material e métodos:** Estudo descritivo, feito mediante coleta de dados primários por meio do teste da associação livre de palavras, tendo como estímulo indutor a expressão *dentista ideal para mim...* A população-alvo da investigação foi constituída por escolares do ensino fundamental (5.^a a 8.^a série), procedentes de três escolas públicas localizadas no perímetro urbano de um município da região do meio-oeste de Santa Catarina. A amostra não probabilística foi formada por

967 estudantes, com idade média de 11,9 anos. Avaliaram-se os textos produzidos com base nos procedimentos da análise de conteúdo de Bardin. Para a codificação das mensagens, foram criadas duas categorias: características pessoais e características profissionais. Expressões referentes ao relacionamento interpessoal integraram a categoria características pessoais. No conjunto características profissionais foram incluídas expressões relativas à formação/competência. **Resultados:** A categoria características pessoais foi a mais citada (79,41%), tanto pelos sujeitos do gênero masculino quanto do feminino. As expressões que mais se destacaram na descrição do dentista ideal foram: simpático (32,7%), para as características pessoais, e responsável (13,43%), para o parâmetro características profissionais. **Conclusão:** Para a população investigada, independentemente do gênero, a concepção de dentista ideal está vinculada a um atendimento humanizado, de escuta do paciente de forma qualificada.

Keywords: health promotion; patient-dentist relationship; health manpower; professional training.

Abstract

Introduction: The patient-dentist relationship is an important factor that influences the development of dental appointment and consequently the oral health condition. **Objective:** To analyze the perceptions of children and adolescents regarding the ideal dentist. **Material and methods:** Descriptive study with primary data collection through the free word association test, using the expression *ideal dentist for me* as the prompt. The target audience of this study was comprised of primary school students (5th to 8th grades) enrolled in three public schools within the urban area of a municipal district in the mid-west region of Santa Catarina. The non-probabilistic sample was composed of 967 students with mean age of 11.9 years. Data analysis was based on the Bardin's content analysis. Two categories were created to code the messages: Personal characteristics and professional characteristics. The personal characteristics category included expressions regarding interpersonal relationship, while the professional characteristics category included expressions regarding training/competence. **Results:** The personal characteristics category was the most cited (79.41%) for both male and female. The most common expressions to describe the ideal dentist were 'friendly' (32.7%) for personal characteristics category and 'responsible' (13.43%) for professional characteristics category. **Conclusion:** Regardless of gender, for the people who participated in this research the concept of an ideal dentist is linked to a humanized care, in which the professional listens to the patient in a qualified way.

Introdução

Como o dentista é visto pela sociedade e qual o significado da relação dentista-paciente são temáticas enfocadas em diferentes trabalhos, em distintos contextos socioculturais, porque a percepção que o paciente tem sobre esse profissional influencia significativamente na sua reação ante o tratamento odontológico, especialmente quando se trata de crianças [1, 9, 13, 15, 17, 19, 20].

A análise da interação entre o odontopediatra e o paciente infanto-juvenil é um fator de

grande importância, quando se considera que o ambiente odontológico pode gerar ansiedade e, conseqüentemente, comportamentos de fuga ou de não cooperação, afetando a condição de saúde oral desses sujeitos. A postura do profissional perante seus pacientes, de acordo com diversos autores, é uma das variáveis que interferem na execução do tratamento odontológico [5, 6, 9, 14, 18].

Assim, estipulou-se como objetivo desta investigação conhecer como crianças e adolescentes definem um "dentista ideal", a fim de oferecer subsídios aos cirurgiões-dentistas, principalmente

àqueles que atuam na região onde se desenvolveu a pesquisa, para que reflitam criticamente sobre a relação paciente-profissional que estão vivenciando no dia-a-dia de suas clínicas.

Material e métodos

Este estudo caracteriza-se como descritivo, com análise qualitativa.

A população-alvo foi formada por escolares do ensino fundamental (5.^a a 8.^a série) matriculados no ano letivo de 2007, de três escolas públicas localizadas no perímetro urbano do município de Campos Novos, região do meio-oeste de Santa Catarina. Essa cidade está situada a 370 km da capital do estado, possui uma área territorial de 163,2 km², população de aproximadamente 30 mil habitantes e tem como atividade econômica predominante a agricultura.

A amostra foi constituída com base nos princípios da amostragem não probabilística, com procedimento de seleção por conveniência, ou seja, todos os alunos que aceitaram participar da pesquisa, por livre e espontânea vontade. Integraram a amostra 967 escolares, representando 96% da população-alvo. O grupo foi composto por crianças e adolescentes, com idades entre 10 e 16 anos.

Para a coleta de dados, a direção das escolas foi consultada previamente, quando a pesquisadora responsável explicitou os objetivos e os procedimentos da pesquisa e obteve o consentimento para a sua realização. Nessa mesma ocasião, foi deixada uma correspondência a ser entregue aos pais dos alunos, informando-os sobre a investigação que envolveria seus filhos.

A coleta de dados foi efetuada por uma única pesquisadora, que estabeleceu a ordem de visita às escolas, em dias consecutivos, mediante sorteio. Em cada escola, a aplicação do instrumento foi realizada em um único dia, nos dois turnos de funcionamento (matutino e vespertino), no mês de julho de 2007.

Para cada turma, a pesquisadora explicava o estudo e, posteriormente, solicitava aos interessados que anotassem idade e sexo na folha que lhes era entregue. A seguir, os alunos foram orientados a elaborar um texto que representasse a opinião deles sobre um dentista ideal. Essa sistemática foi definida com base nos princípios do Teste de Associação Livre de Palavras [2].

A avaliação do conteúdo dos escritos produzidos foi norteada pela estratégia da análise de conteúdo de Bardin. Inicialmente, as pesquisadoras efetuavam a leitura e a codificação das mensagens expressas.

Depois ocorreu o processo de decodificação das categorias à luz do referencial teórico, e, finalmente, foi produzida uma síntese, agregando-se os conteúdos semelhantes. Tal procedimento, por meio da quantificação de manifestações, definiu o pensamento compartilhado coletivamente pelo grupo de sujeitos pesquisados.

No tocante às mensagens, foram criadas duas categorias: características pessoais e características profissionais. Integraram o parâmetro características pessoais expressões referentes ao relacionamento interpessoal, como: pessoa calma, ser capaz de respeitar emoções, ser amigo, ser atencioso. Na classe características profissionais foram incluídas expressões concernentes à formação/competência, como: ter experiência, demonstrar que sabe o que está fazendo, ter capacidade de explicar o tratamento que está executando, fazer tratamento sem dor, usar equipamento e material de boa qualidade, ter responsabilidade, entre outras.

As manifestações foram tabuladas conforme a ordem em que foram evocadas e tiveram suas frequências (relativa e absoluta) calculadas. Para fins da discussão dos resultados, consideraram-se apenas as três primeiras evocações para cada categoria, segundo suas frequências relativas.

O projeto foi previamente encaminhado à Comissão de Ética em Pesquisa da Univali, tendo sido aprovado sob o n.º 163/2006.

Resultados

A quantificação das manifestações dos envolvidos na pesquisa indicou que a categoria características pessoais foi a mais citada, tanto pelos sujeitos do sexo masculino como do feminino (figura 1).

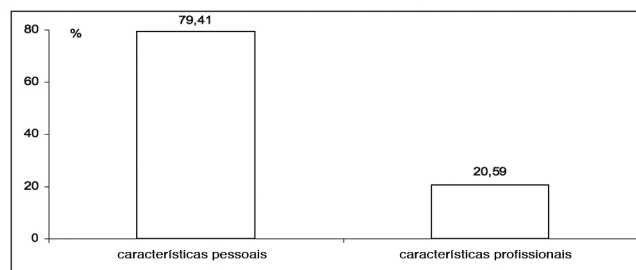


Figura 1 – Distribuição da frequência relativa das categorias que definem o perfil do dentista ideal, segundo a concepção dos estudantes pesquisados

As expressões que mais se destacaram foram simpático, para o parâmetro características pessoais, e responsável, para a categoria características profissionais (figura 2).

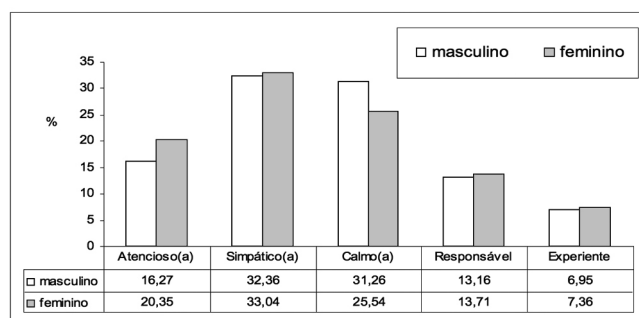


Figura 2 - Distribuição da frequência relativa das expressões mais mencionadas, conforme as categorias que definem o perfil do dentista ideal na concepção dos estudantes pesquisados

Discussão

Juntamente com os levantamentos bibliográficos efetuados, foram identificados diversos estudos que abordam a opinião do paciente sobre o cirurgião-dentista. Nas pesquisas, os fatores mais mencionados são: a maneira como o profissional trata seu paciente [1, 3, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 16, 17, 19], competência e formação profissionais [1, 4, 7, 10, 11, 16, 17, 19] e medo relacionado ao dentista e ao instrumental por ele utilizado [7, 8, 9, 10, 14, 17, 19, 20].

Neste trabalho, independentemente do gênero, os fatores mais citados pelos pesquisados foram características ligadas à personalidade do cirurgião-dentista e suas atitudes perante o paciente. Isso reforça a necessidade de o cirurgião-dentista conhecer seus pacientes, saber interagir e se comunicar, para criar uma relação profissional-paciente satisfatória, fundamental para o estabelecimento de um vínculo de confiança [3, 4, 6, 8, 9, 13, 17, 18, 19]. Nas respostas dos sujeitos investigados, é alta a incidência de expressões referentes à interação e à comunicação paciente-profissional, tais como: “Simpático, atender a gente com um sorriso”; “Calmo, que conversa com a gente, amigo”; “Tem que ter paciência, ser legal, tranquilo”; “O dentista tem que ser querido, atencioso, calmo”; “Tem que dar atenção para o paciente, não fazer tudo rapidinho, sem conversar com a gente, ser bem amigo”.

Os termos que melhor sintetizaram o pensamento das crianças e dos adolescentes que participaram desta pesquisa, para ambos os sexos, foram simpático, calmo e atencioso; eles denotam a valorização que é dada a uma boa relação interpessoal. No atendimento o cirurgião-dentista precisa evidenciar condutas positivas, tais como fornecimento de informações e compreensão das reações emocionais, que facilitam a aquisição e a

manutenção de comportamentos positivos [4, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 18, 19].

A satisfação dos pacientes, a despeito das variações significativas entre as estruturas culturais e étnicas de diferentes sociedades, está fortemente vinculada às interações pessoais [9, 12]. Portanto, o cirurgião-dentista qualificado não é aquele que possui somente excelentes qualidades técnicas [4, 10, 12, 19]. Na pesquisa conduzida por Bibancos e Loureiro [3] em São Paulo, os participantes demonstraram ter uma imagem positiva do dentista diante dos seguintes atributos: atencioso, confiável, preparado e estudioso. Ratifica-se, assim, a concepção de que, mesmo em diferentes contextos socioculturais, o bom profissional é aquele que, sobretudo, se mostra capaz de respeitar o paciente como um ser humano integral.

Os sujeitos deste estudo, embora tenham valorizado muito as características concernentes às interações pessoais, não deixaram de também referir aspectos sobre a capacitação técnica do cirurgião-dentista. Ramos [17] defendeu a ideia de que, para o sucesso do tratamento e a satisfação do paciente, se faz fundamental a comunicação entre dentista e paciente, a qual deve estar associada à competência na execução dos trabalhos. Tal característica está presente nos textos produzidos pelos escolares investigados, como se pode observar nos trechos destacados: “É aquele que tem que saber o que está fazendo, que explica o que vai fazer na tua boca”; “Eu acho que o dentista ideal é aquele que tem experiência, que consegue fazer tratamento sem dor”; “O dentista ideal deve ser primeiro de tudo responsável, deve fazer um tratamento bom”; “Ele tem que ter experiência, fazer um bom tratamento, um tratamento que não dói, que faz a anestesia sem doer”; “O dentista ideal tem que chegar na hora, não pode deixar as pessoas esperando, ele tem que ter responsabilidades”.

Para o paciente, um cirurgião-dentista ideal é aquele que resolve seus problemas odontológicos, que tem boa aparência, paciência, simpatia, diálogo. O paciente espera, prioritariamente, ser atendido com um alto grau de humanismo [3, 4, 8, 12, 13, 15, 19]. Já para o cirurgião-dentista, conforme pesquisa de Galassi *et al.* [11], a competência profissional é o fator mais importante para a conquista e a manutenção da clientela; aspectos como credibilidade, simpatia e amizade são mencionados em menores proporções.

Provavelmente a importância que as pessoas de modo geral, assim como as desta pesquisa, dão a um atendimento humanizado se deve ao fato de que, historicamente, a consulta odontológica está vinculada à dor. Consequentemente, grande número

de pessoas chega ao consultório odontológico com medo; logo, qualidades como amabilidade e respeito podem minimizar e até mesmo eliminar a imagem negativa acerca do tratamento odontológico e da figura do dentista.

Conclusão

Para a população investigada, independentemente do gênero, a concepção de dentista ideal está ligada a um atendimento humanizado, de escuta do paciente de forma qualificada.

Considerando-se que os aspectos referentes à relação dentista-paciente são extremamente importantes para o êxito do tratamento odontológico, entende-se que eles devam ser fortalecidos desde o processo de formação do futuro profissional. Nesse sentido, é fundamental que o currículo do curso de Odontologia, conforme as Diretrizes Curriculares, propicie a reflexão e a prática da relação paciente-profissional numa dimensão humanística, durante o desenvolvimento de todas as atividades clínicas.

Agradecimentos

Agradecemos ao Programa de Iniciação Científica Artigo 170 / Governo do Estado de Santa Catarina / Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura da Univali o financiamento da pesquisa (Edital ProPPEC/Univali 02/2006) e à comunidade das escolas que gentilmente permitiram a realização da pesquisa.

Referências

1. Araújo IC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos nas clínicas integradas do curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará. [Dissertação – Mestrado]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2003.
2. Bauer MW, Aarts B. A construção do corpus: um princípio para coleta de dados qualitativos. In: Bauer MW, Gaskell G. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som. Petrópolis: Vozes; 2002. p. 39-63.
3. Bibancos FA, Loureiro CA. Imagem do cirurgião-dentista. Rev ABO Nac. 2004;12(1):17-9.
4. Bottan ER, Sperb RAL, Telles PS, Uriarte Neto M. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. Rev ABENO. 2006;6(2):128-33.
5. Colares V, Amorim FTP, Vasconcelos FMN. O diálogo entre a criança e o dentista: estudo piloto. Arq Odontol. 2003;39(1):27-35.
6. Colares V, Pinkham J. A delicada relação profissional-responsável em odontopediatria. Rev ABO Nac. 2005;13(3):188-90.
7. Cruz JS, Cota LOM, Paixão HH, Pordeus IA. A imagem do cirurgião-dentista: um estudo de representação social. Rev Odontol Univ São Paulo. 1997;11(4):307-13.
8. Cruz GM, Salvador MS, Drumond MM. Satisfação do usuário adolescente em relação a um programa de saúde bucal escolar: um estudo qualitativo. Arq Odontol. 2005;41(2):105-92.
9. Fioravante DP, Soares MRZ, Silveira JM, Zakir NS. Análise funcional da interação profissional-paciente em odontopediatria. Estudos de Psicologia. 2007;24(2):267-77.
10. Furlani MA, Santos SC. Imagem do cirurgião-dentista: a percepção de diferentes grupos socioculturais. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Itajaí: Universidade do Vale do Itajaí; 2004.
11. Galassi MS, Santos-Pinto L, Scannavino FLF. Expectativas do cirurgião-dentista em relação ao mercado de trabalho. Rev Assoc Paul Cir Dent. 2004;58(1):67-70.
12. Garcia PPNS, Contreras EFR. Estratégias adotadas por cirurgiões-dentistas para a manutenção do paciente no consultório odontológico. Rev Paul Odontol. 2002;24(1):27-30.
13. Garcia EG, Almeida MI. Percepções e expectativas dos usuários acerca das relações cirurgião-dentista-paciente. Rev Odontol Cid São Paulo. 2005;17(1):29-39.
14. Gonçalves MR, Percinoto C, Castro AM, Sundefeld MLMM, Machado AS. Avaliação da ansiedade e do comportamento de crianças frente a procedimentos odontológicos e sua correlação com os fatores influenciadores. RPG. 2003;10(2):131-40.
15. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. Rev Bras Odontol Saúde Coletiva. 2001;2(1):40-6.

16. Maciel-Lima SM. Acolhimento solidário ou atropelamento? A qualidade na relação profissional de saúde e paciente face à tecnologia informacional. *Cad Saúde Pública*. 2004;20(2):502-11.
17. Ramos FB. Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de odontologia? *Rev CROMG*. 2001;7(1):10-5.
18. Possobon RF, Moraes ABA, Costa Jr AL, Ambrosano GMB. O comportamento de crianças durante atendimento odontológico. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 2003;19:59-64.
19. Ruiz AOB, López EG, Garcia LOR, Larias AM, Vázquez JS. La relación estomatólogo-paciente: importancia de los factores sociales. *Rev Cuba Estomatol*. [periódico na internet]. 2004 Jan/Abr [acesso em 2007 Nov 22]; 41(1). Disponível em: <http://www.scielo.sld.cu>.
20. Ten Berge M, Veerkamp J, Hoogstraten J. Dentists' behavior in response to child dental fear. *ASDC J Dent Child*. 1999;66:36-40.

Como citar este artigo:

Bottan ER, Oglio JD, Silveira EG, Araújo SM. Cirurgião-dentista ideal: perfil definido por crianças e adolescentes. *Rev Sul-Bras Odontol*. 2009 Dec;6(4):381-6.
