

SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO: UM ESTUDO NA COE (CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE ENSINO) DE ANÁPOLIS -

UniEVANGÉLICA

Joana D'arc Bardella Castro¹

Valéria Bento Silva²

RESUMO: O objetivo deste estudo foi identificar, por meio de pesquisa de campo, o índice de satisfação dos clientes atendidos pela COE (Clínica Odontológica de Ensino) de Anápolis da UniEVANGÉLICA ano de 2007. O questionário composto de 14 questões abertas envolveu os serviços prestados pela recepção (colaboradores), professores, alunos e instalações como também, biosegurança e concorrência para COE. Os dados foram colhidos e tabulados conforme normas estatísticas. Percebeu-se que é necessário o conhecimento das normas e procedimentos administrativos da COE para alcançar um atendimento eficaz. Os resultados demonstraram que convém criar o cargo de gerente de recepção na COE para dar feedback à administração tornando-se necessário à implantação e o controle da melhoria contínua para alcançar seu principal objetivo formação de profissionais qualificados e comprometidos com a sociedade, já que a pesquisa demonstrou resultados satisfatórios quanto à alunos, professores e biosegurança, porém deixando a desejar no serviço administrativo da recepção.

Palavras- Chave: COE. Qualidade. Satisfação.

INTRODUÇÃO

Uma clínica-escola caracteriza-se por ser uma instituição que propicia o contato direto do aluno (formação técnica, graduação ou especialização) com a comunidade, a fim de que o ensino superior não seja um processo dissociado da realidade social.

Obter pacientes satisfeitos implica atender suas expectativas, desejos emocionais, bem como conquistar sua lealdade e credibilidade. Almeida (1995), em um atendimento, o termo satisfação pode ser conceituado como a relação entre o que o cliente viu (percepção) e o que ele esperava ver

¹ Mestre em Economia de Empresas, Universidade Católica de Brasília; Professora de Economia-UEG; Gestão Ambiental- UniEvangélica .

² Bacharel em Administração com Habilitação em Finanças, UniEVANGÉLICA.

(expectativa) sobre um determinado serviço prestado. Logo, se a percepção superar as expectativas, maior a possibilidade de satisfação deste paciente.

Satisfação e expectativa são palavras interligadas. Em uma clínica-escola cabe analisar o desempenho, a competência no atendimento, a facilidade de funcionários/professores e acadêmicos de se colocarem no lugar do paciente para então, preestabelecer conceitos de qualidade total para a satisfação deste paciente.

Em funcionamento desde 1971, o Curso de Odontologia da UniEVANGÉLICA oferece à comunidade de Anápolis, por meio de sua Clínica Odontológica de Ensino (COE), atendimento nas mais diversas áreas da odontologia, sendo considerável a sua produção científica e a promoção de saúde bucal que propicia. Mediante convênio com o SUS, presta serviço de atenção em todos os níveis de saúde bucal à comunidade.

O objetivo desse estudo visou identificar o Índice de Satisfação do Cliente em relação aos serviços prestados pela Clínica Odontológica de Ensino (COE), bem como analisar as reais necessidades dos paciente, detectando falhas no atendimento e propondo melhorias. Com isso, foi aplicado um questionário com o intuito de saber a opinião dos pacientes sobre os serviços oferecidos.

REVISÃO DE LITERATURA

A avaliação da qualidade e satisfação dos pacientes em uma clínica-escola pode gerar um grande problema, pois existe a tendência de se massificar o serviço, não levando em consideração as necessidades e anseios dos indivíduos. Como os pacientes não compreendem a qualidade dos serviços odontológicos, a avaliação é feita sobre outros aspectos. Aspectos não-clínicos que podem influenciar na percepção do paciente, tais como: a cordialidade e presteza no atendimento, a segurança do profissional, a organização e beleza do ambiente, as informações e explicações fornecidas, e a qualidade da comunicação (GOULART et al, 2004).

Desenvolver confiança e fidelidade colocar-se no lugar do cliente, comunicar-se bem, dominar a tensão, trabalhar em equipe, demonstrar motivação pessoal, manter o profissionalismo e entender como funcionam os procedimentos e rotinas administrativas da COE, são características que devem ser desenvolvidas e implantadas o que, resultará no sucesso profissional dos envolvidos e no sucesso da mesma.

Segundo Cobra (2001, p. 155), “a qualidade de um serviço deve estar focada nas necessidades dos clientes, procurando encontrar respostas que os satisfaçam sob vários aspectos”. Cabe ressaltar que a qualidade de um serviço odontológico é difícil de ser testada, pois esta é consumida ao mesmo tempo em que é produzida. Por isso os aspectos técnicos e funcionais devem estar sincronizados para então, se proporcionar ao paciente a percepção de qualidade.

A qualidade técnica de um serviço envolve o conhecimento dos profissionais (professores e acadêmicos), o padrão do equipamento e a velocidade com que ele é executado. Já a qualidade funcional envolve as atitudes e a aparência do atendente (todos envolvidos), bem como a atmosfera do ambiente (biosegurança). Através dessas variáveis, conclui-se que a qualidade do serviço odontológico envolve o uso de imagens usadas pela própria organização, a qual determinará a diferença entre a expectativa e o desempenho do trabalho para então se obter a satisfação do paciente.

Como ensina Oakland (1994), os serviços apresentam particularidades que dificultam a avaliação da sua qualidade. São elas: Intangibilidade, perecibilidade, simultaneidade e heterogeneidade. Conclui-se que cabe ao paciente analisar a qualidade através da experiência vivida ou pela reputação da Clínica-escola.

Na visão de Ganesi e Corrêa (1994), o cliente expõe em uma pesquisa suas expectativas em relação a um serviço. Em uma clínica-escola, determinar as necessidades dos pacientes pode envolver certo grau de julgamento de valores que podem levar a grandes equívocos, às vezes nem os próprios clientes sabem o que precisam. Logo, a avaliação feita a

priori demonstra o que o paciente da COE espera do serviço oferecido por cada profissional, para então, em longo prazo, visar atender suas necessidades.

Ao analisar o ciclo de serviços da COE, o paciente leva em consideração os momentos iniciais e os momentos finais do serviço. Como ensina Almeida (1995, p. 4), “o momento da verdade é todo momento de contato entre o cliente e a empresa”. Pelo ponto de vista do paciente, têm-se momentos iniciais que incluem à recepção da COE na qual prepara sua percepção para o que vem depois e finaliza com o atendimento pelos acadêmicos e professores, momentos que permanecem mais fortes em suas memórias. Porém todos os momentos da verdade são importantes. Uma falha ou disfunção compromete toda qualidade do serviço prestado, gerando uma imagem negativa da COE e, conseqüentemente, trazendo grandes prejuízos.

Conforme Cobra (2001, p. 144), “para que um cliente de serviços seja bem atendido, é preciso que as pessoas que trabalham na empresa estejam direcionadas aos objetivos do atendimento a serem alcançados”. O estudo na COE evidencia que a melhoria contínua não se baseia apenas na responsabilidade de uma pessoa, mas de todas, o que, requer o desenvolvimento de um raciocínio crítico e construtivo que contribua para a auto-realização e principalmente a auto-estima do colaborador envolvido no processo. Todavia, para que haja o envolvimento de todos neste processo, faz-se necessário romper com o paradigma do medo. Um funcionário só será criativo na solução de problemas, quando houver a oportunidade e liberdade de expor suas idéias e falhas no processo.

É uma pena que para muitos empresários, treinamento represente custos adicionais e não um investimento. Treinar e capacitar são, acima de tudo valorizar o funcionário e prepará-lo para, também, valorizar o paciente. Como enfatiza Giansesi e Corrêa (1994), os tipos de custos com a qualidade são: custos de prevenção, de inspeção, de falhas internas e externas.

Pode-se assim considerar que os custos de prevenção são aqueles que visam impedir erros futuros, ou seja, através do treinamento e desenvolvimento do pessoal na recepção da Clínica Odontológica, o sistema de qualidade evita erros futuros passando a funcionar de maneira eficaz. Já os custos de inspeção são aqueles que visam checar quando ocorrem erros ao se desenvolver um determinado serviço. Inspeccionar implica analisar toda mudança implantada e dar um feedback à alunos, pacientes e professores.

Quanto aos custos de falhas internas visam lidar com erros que ocorrem ou que foram detectados quando o paciente se fazia presente na COE. Logo, deve-se refazer de imediato um serviço mal prestado ao paciente e garantir satisfação. No caso de alunos e/ou professores, é necessário informar ao paciente todo processo do tratamento, garantindo segurança. Finalmente os custos de falhas externas são custos de todas as atividades que ocorreram e que foram notados depois que os serviços foram prestados ao paciente após este ter deixado a COE, o que torna necessário estar atento às reclamações dos pacientes para poder detectar erros presentes no atendimento.

MATERIAIS E MÉTODOS

Para verificar o índice de satisfação dos pacientes da COE foi elaborado um questionário com 14 perguntas objetivas para coleta de dados, entre os pacientes do COE no ano de 2007.

Tornou-se fundamental o levantamento do universo da COE para então, obter a amostra segundo de Barbetta (2001). O erro amostral tolerável de 10% sobre uma população de 6.553 pacientes atendidos pela Clínica Odontológica de Ensino de acordo com o Balanço Social de 2006. Oteve-se uma amostra de 99 pacientes, sendo a amostragem aleatória simples.

Como critérios de exclusão adotado foram: pacientes que passaram pela triagem; pacientes que se recusaram participar da pesquisa por quaisquer motivos e pacientes que passaram por tratamento nas seguintes disciplinas: Seqüencial; Centro Diagnóstico Bucal; Atualização e

Especialização de Implante, e Especialização em Ortodontia, pelo número pequeno de consultas na COE durante o ano e pelo fato de não terem opinião formada a respeito dos serviços oferecidos.

O método utilizado ofereceu as seguintes dificuldades: resistências em responder verdadeiramente o questionário, pois alguns pacientes ao serem abordados, pensaram que a pesquisa poderia acarretar perda dos benefícios quanto aos serviços prestados pela COE, já que a demanda é alta para poucas vagas, mesmo quando explicado que não era necessário identificação. O projeto foi submetido ao CEP – Comitê de Ética em Pesquisa da UniEVANGÉLICA Centro Universitário e o questionário só foi aplicado mediante parecer do próprio comitê.

Os sujeitos desta pesquisa foram abordados no local de trabalho, em horário comercial, identificando-se no termo de consentimento livre e esclarecido, e em hipótese alguma no questionário da pesquisa. A pesquisa serviu apenas como indicador sobre a satisfação de cada cliente para detecção de falhas e posteriores propostas para a melhoria no atendimento.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No quesito rapidez quanto ao atendimento prestado pelos atendedores da COE, cerca de 61,61% dos clientes entrevistados concordaram que o atendimento é rápido, porém cerca de 33,33% alegam que “nem sempre”.

Segundo o Senac (1996), o resultado apresentado ressalta que os atendedores precisam estar em constante treinamento e reciclagem. Conhecer rotinas e procedimentos adotados proporciona atendimento de qualidade para o alcance da satisfação do paciente.

Com relação à eficiência e resolução das dúvidas, observou-se que 48,48% dos pacientes acham que há resolução no primeiro contato, enquanto que 34,34% disseram que “nem sempre” e 17,17% afirmam que “não”. Conforme o Senac (1996), devido à falta de comunicação interna, os funcionários são os últimos a saberem de certas mudanças, o que pode influenciar na prestação de informações incorretas ou incompletas.

Analisa-se que cerca de 82,83% dos pacientes consideram-se satisfeitos com o atendimento da assistência social. Este resultado vem demonstrar o reflexo positivo da recente contratação da assistente social, a qual pode ser considerada como a “figura” do gerente, no sentido de implantar uma cultura voltada para o cliente, visto que ela proporcionou a interação entre os atendentes, orientando-os a trabalharem em equipe, evidenciando o segundo princípio da qualidade: o da gerência participativa (SEBRAE, 2005).

Com relação à capacidade de transmitir segurança na prestação do serviço odontológico, cerca de 90,91% dos pacientes disseram sentir-se seguros. Apesar dos resultados apresentados, os professores não devem se acomodar, pois é de extrema importância a tarefa que lhes é confiada: a geração de novos profissionais para o mercado de trabalho, de forma que, em futuro, eles assumam suas responsabilidades de maneira eficaz e saibam satisfazer os seus pacientes.

O tempo de atendimento entre a recepção e o consultório é considerado demorado para cerca de 48,48% dos pacientes atendidos pela COE; 30,30% consideram o atendimento “rápido”; 21,21% avaliam o tempo dessa prestação como “indiferente”. Esse aspecto é considerado parcial uma vez que a qualidade técnica de um serviço envolve o conhecimento do mesmo e o padrão do equipamento. Conclui-se que alunos e professores precisam se preparar para atender seus pacientes e adequarem cada instrumento a ser utilizado na prestação do serviço odontológico, o que, conseqüentemente, reflete na demora do atendimento em direção ao consultório.

Constatou-se que 83,84% dos pacientes da COE concordam que o tratamento odontológico corresponde às suas necessidades. Através desse resultado, confirma-se o excelente atendimento proporcionado pela COE, no entanto, alguns pacientes queixaram-se quanto à demora no tratamento odontológico.

Segundo Goulart et al. (2004), como a COE é um ambiente de ensino, seu principal objetivo é a formação de profissionais altamente qualificados. Cada procedimento é acompanhado e avaliado pelo professor, individualmente,

o que provoca a demora na sua realização, conforme o nível de aprendizado de cada aluno.

Quanto às instalações que dão suporte ao atendimento, 86,87% dos pacientes disseram que são “excelentes”. Na visão de Araújo (apud GOULART et al), existem alguns conceitos para se avaliar os serviços de saúde: a estrutura, os processos e os resultados. A COE é peça principal para a Faculdade Odontológica devido sua excelente estrutura. São cerca de 130 consultórios, um escovódromo, a Clínica Radiológica, o Laboratório de Prótese, o Centro de Diagnóstico Bucal funcionado na Clínica de Atendimento Personalizado (CAP) e a maior Central de Esterilização de Escola de Odontologia do Centro América.

Vê-se na pesquisa que 92,93% dos pacientes reconhecem que a COE dispensa elevada preocupação em manter o nível de Biossegurança (limpeza, asseio, uso de materiais e vestimentas adequados), evitando assim o risco de contaminação nos serviços. Para o Senac (1996), o ambiente de atendimento deve ser limpo, bem decorado, bem sinalizado e confortável tanto para o cliente quanto para os atendentes. Cabe ressaltar que o uso do uniforme (recepção da COE) veio proporcionar um ambiente limpo, organizado e que serviu como fator motivacional aos envolvidos.

Quanto à concorrência, 73,74% dos pacientes da COE disseram que não mudariam para a concorrente da próxima vez que necessitassem desse tipo de serviço. Na visão do Sebrae (2005), o principal princípio da qualidade é a satisfação total do cliente, ou seja, para superar a concorrência a COE deve reconhecer que o paciente é a razão de sua existência. Portanto, conhecer suas necessidades é de suma importância para conquistar sua fidelização e sucesso de todos envolvidos.

Em resumo constatou-se que 79,80% dos pacientes da COE estão “muito satisfeitos” em utilizar os serviços prestados. Entretanto, torna-se necessária a implantação e o controle da melhoria contínua para não perder o foco da satisfação total ao cliente. (figura 1)

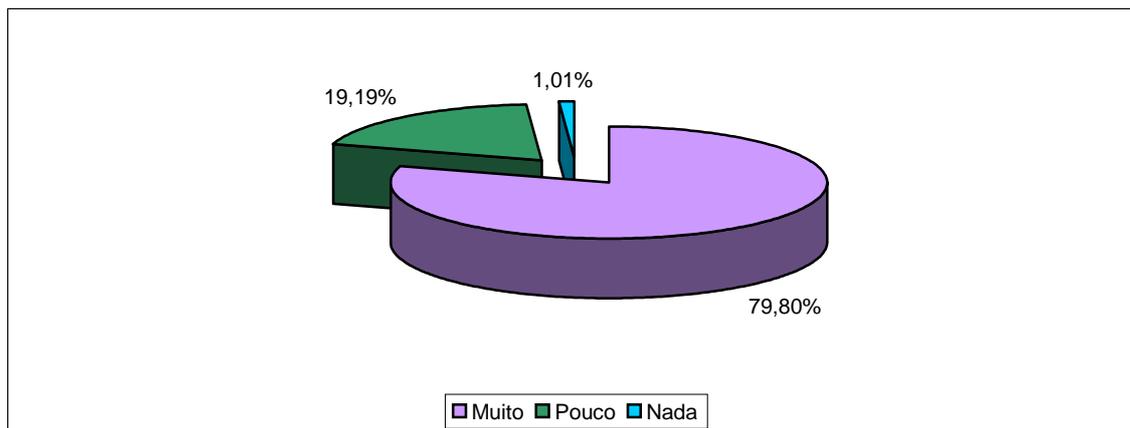


Figura 1: Satisfação dos clientes COE, 2007.

Fonte: da pesquisa

CONCLUSÃO

A superação das expectativas do cliente atendido pela COE (Clínica Odontológica de Ensino de Anápolis-UniEVANGÉLICA) são evidentes quando se percebe a capacidade de professores e alunos transmitirem segurança quanto à prestação de seus serviços odontológicos. Conforme Resende (GOULART, et al., 2004, p. 13), “é importante observar que a satisfação, no caso de uma clínica de atendimento gratuito, está ligada com a expectativa e também com o prestígio da faculdade e a qualidade dos seus professores”.

A Biossegurança (limpeza, asseio, uso de materiais e vestimentas adequadas) é outro fator que confirma a preocupação da COE na redução de riscos de contaminação do instrumental odontológico utilizado no tratamento de cada paciente visando sua segurança e satisfação.

A COE é peça principal para a Faculdade Odontológica devido sua excelente estrutura, no entanto, a mesma possui pontos fracos como a demora no tratamento odontológico pois sendo seu objetivo principal, a formação de profissionais altamente qualificados, cada procedimento é acompanhado e avaliado pelo professor conforme o aprendizado de cada aluno. Como proposta de solução sugere-se a explicação das normas ao cliente e a entrega do Manual do Paciente com o intuito de informar o objetivo final da COE.

No quesito rapidez no atendimento e resolução das dúvidas no primeiro contato (recepção), infelizmente detectou-se o problema da falta de

comunicação interna entre os funcionários refletindo em demora ou prestação de informações incorretas ou incompletas no atendimento prestado. Sugere-se o treinamento contínuo em paralelo ao estudo e conhecimento das normas e procedimentos administrativos, já desenvolvidos pela COE.

Cabe a COE implantar e controlar a melhoria contínua com o intuito de não perder o foco da satisfação total do cliente. Não cair no erro de que somente há méritos nos grandes trabalhos, pois um bom atendimento se constrói com hábitos e pequenos detalhes.

SATISFACTION IN ATTENDANCE ODONTOLÓGICO: A STUDY IN COE (ODONTOLÓGICA CLINIC OF EDUCATION) OF ANAPOLIS - UniEVANGÉLICA

SUMMARY : The objective of this study was to identify, through a questionnaire, the rate of customer satisfaction attended by COE (ODONTOLÓGICA CLINIC OF EDUCATION) of ANÁPOLIS - UniEVANGÉLICA) in the first and second half of 2007. The questionnaire comprised of 14 open questions involved the services provided by the reception (staff), teachers, students and facilities but also, biosafety and competition for COE. The data were collected and tabulated as statistical standards. It was noticed that it is necessary to the knowledge of the rules and administrative procedures of the COE to achieve an effective care. The results demonstrated that should create the post of manager of receipt in the COE to provide feedback (return) to the administration and impose authority becomes necessary to the implementation and control of continuous improvement to achieve its main objective of training skilled professionals and committed to the society , as the research has shown satisfactory results on the students, teachers and biosafety but leaving the like in the administrative service delivery.

UNITERMS: COE. Quality. Satisfaction

REFERÊNCIAS

1. ALMEIDA, Sérgio. Cliente eu não vivo sem você. Salvador, BA: Casa da qualidade, 1995.
2. BARBETTA, Pedro Alberto. Estatística aplicada às ciências sociais. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2001.

3. CHIAVENATO, Idalberto. Teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
4. COBRA, Marcos. Estratégia de marketing de serviços. 2. ed. São Paulo: Ibero americana, 2001.
5. FERREIRA SOBRINHO, Olímpio. A um passo da universidade. Anápolis, Go: Gráfica e editora Garcia, 2004.
6. GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.
7. GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
8. GOULART, Giovana; MARÇAL, Lícia Mara; STEFANI, Cristine Miron; LIMA, Adriano de Almeida de. Nível de satisfação de pacientes da Clínica Odontológica da Faculdade de Odontologia de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Projeto de pesquisa do Programa de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC da UniEVANGÉLICA, 2004.
9. OAKLAND, John S. Gerenciamento da qualidade total. São Paulo: Nobel, 1994.
10. PALADINI, Edson Pacheco. Qualidade total na prática: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
11. PEREIRA, Aparecida Maria José et al. Balanço social. Disponível em: <http://www.unievangelica.edu.br/conteudo5.php?pag=balancosocial/index.php>. Acesso em 21 setembro 2007.
12. RANGEL, Simone Caliman. Os dez princípios da qualidade. Disponível em: http://www.sebraees.com.br/manualempresario/pag_det_ass_man_emp.asp?cod_assunto=106&ds_assunto=Os%20Dez%20Princípios%20da%20Qualidade&cod_grupo=11. Acesso em: 10 setembro 2007.
13. SENAC.DN; DANTAS, Edmundo Brandão; ROCHA Leny Alves et. al. Gerência de marketing. 1. ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1996.