



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Campus de São José dos Campos
Instituto de Ciência e Tecnologia

THAYLA TESSA SCARABEL MACIEL

**DESENVOLVIMENTO DE UMA FERRAMENTA DE *MARKETING*
DIGITAL PARA MEDIÇÃO DO NÍVEL DE BIOSSEGURANÇA DO
CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO SOB A PERSPECTIVA DOS
CLIENTES**

2018

THAYLA TESSA SCARABEL MACIEL

**DESENVOLVIMENTO DE UMA FERRAMENTA DE *MARKETING* DIGITAL PARA
MEDIÇÃO DO NÍVEL DE BIOSSEGURANÇA DO CONSULTÓRIO
ODONTOLÓGICO SOB A PERSPECTIVA DOS CLIENTES**

Dissertação apresentada ao Instituto de Ciência e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Campus de São José dos Campos, como parte dos requisitos para obtenção do título de MESTRE, pelo Programa de Pós-Graduação em CIÊNCIA E TECNOLOGIA APLICADA À ODONTOLOGIA, Área de Inovação Tecnológica Multidisciplinar com ênfase em Odontologia.

Orientador: Prof. Dr. Estevão Tomomitsu Kimpara

Coorientadora: Profa. Dra. Marina Amaral

São José dos Campos

2018

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Estevão Tomomitsu Kimpara

Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Instituto de Ciência e Tecnologia

São José dos Campos

Prof. Dr. Vinícius Pedrazzi

Universidade de São Paulo (USP)

Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto

Ribeirão Preto

Prof. Dr. Eduardo Shigueyuki Uemura

Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Instituto de Ciência e Tecnologia

São José dos Campos

São José dos Campos, 15 de junho de 2018.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha família. Meus pais, Tânia e Armando Scarabel, que me deram o dom da vida e toda a base para que eu chegasse até aqui. Ao meu amado irmão João Matheus Scarabel, que me emocionou quando disse que sou seu referencial. Espero, do fundo do coração, que veja o seu próprio potencial e realize muito mais coisas que eu. E ao meu querido marido e companheiro William Maciel, cujo apoio emocional e material foi fundamental para a realização deste trabalho, principalmente na etapa final. Amo vocês.

AGRADECIMENTOS

Este projeto é fruto de um trabalho em equipe.

Ao longo do programa de mestrado, com ajuda dos professores, aprendi como fazer uma revisão na literatura, escrever um artigo, trabalhar com questionário, fazer uma análise estatística dos dados e se Deus me permitir, ministrar uma aula. Entretanto, acredito que todo este conhecimento só é válido quando conseguimos transformar a realidade. Com ajuda do meu orientador, uma ideia surgiu. Com a ajuda dos meus colegas e pacientes, esta ideia amadureceu. Com ajuda dos funcionários do ICT, especialmente da Diretoria Técnica de Informática, a ideia foi transformada e se tornou palpável.

Agradeço imensamente ao Pedro Ananias, diretor da DTI, quem fez toda a parte de programação desta ferramenta. Não só captou de primeira a ideia da “coisa”, como acreditou nesta ideia e em todas nossas conversas se mostrou disposto e motivado a melhorá-la.

Ao Profº Drº Estevão Kimpara, meu orientador, que com maestria coordenou toda a orquestra, controlou minha ansiedade, acreditou na minha capacidade e principalmente, mesmo com a agenda cheia de compromissos, sempre me recebeu prontamente quando precisei. Ao senhor, minha gratidão, respeito e admiração.

A Profª Drª Marina Amaral, minha coorientadora, que respondeu todas minhas dúvidas com atenção. Sua praticidade e tranquilidade me ajudaram muito.

Aos colegas Paulo Martins, Constantino Picco, Walter Souza e ao Profº Drº Alexandre Borges, por terem me ajudado na elaboração do questionário.

Aos amigos Dr. Humberto Castro, Raquel e Dr. Jorge Slonczewski por terem aberto seus consultórios para testarmos a ferramenta.

Aos professores do ICT, em especial ao Profº Drº Ivan Balducci e Profª Drª Andrea Carvalho, que contribuíram para a realização deste trabalho e para minha formação.

Aos funcionários deste Instituto, especialmente da Diretoria Acadêmica, do Escritório de Apoio à Pesquisa, Diretoria Técnica de Informática, Seção Técnica de Pós-Graduação e Biblioteca. Obrigada pelo acolhimento e ajuda.

Aos meus colegas de turma, que compartilharam comigo nestes dois anos de convivência, momentos de alegria e de preocupações que fazem parte da vida acadêmica.

Aos pacientes do ICT, de Jacareí e de Bragança Paulista, que aceitaram responder ao questionário nas fases de testes e por serem a principal razão deste estudo.

Por fim, agradeço à força divina, minha mais alta inspiração.

Meus sinceros agradecimentos a essa equipe, por fazerem parte da minha jornada pessoal e profissional. Obrigada e um abraço apertado em cada um de vocês!

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	07
LISTA DE TABELAS	09
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	10
RESUMO	11
ABSTRACT	12
1 INTRODUÇÃO	13
2 PROPOSIÇÃO	18
2.1 Objetivo Geral	18
2.2 Objetivos Específicos	18
3 MATERIAL E MÉTODOS	19
3.1 Identificação dos atributos de biossegurança	19
3.2 Elaboração do questionário	20
3.3 Validação do questionário: 1ª etapa	21
3.4 Validação do questionário: 2ª etapa	22
3.5 Desenvolvimento da ferramenta	23
3.6 Teste da ferramenta	24
4 RESULTADO	25
4.1 Pré-teste do questionário	25
4.2 A ferramenta	27
4.2.1 Resumo	29
4.2.2 Estatística	31
4.2.3 Questionário	33
4.2.4 Enviar Questionário	35
4.2.5 Alterar senha/dados	36
4.2.6 Sobre	37
4.2.7 Ajuda	38
4.2.8 Sugestões	38
4.3 Teste da Ferramenta	45
4.3.1 Teste de confiabilidade do questionário	46
4.3.2 Tratamento dos dados pela ferramenta	46

4.4 Análise descritiva dos dados coletados.....	48
4.4.1 Serviço: ICT/Unesp.....	48
4.4.2 Serviço: Consultório Particular	54
4.4.3 Serviço: Franquia Odontológica	60
5 DISCUSSÃO.....	67
5.1 Construção e validação do questionário.....	68
5.2 Teste da ferramenta	71
6 CONCLUSÃO	73
REFERÊNCIAS	74
APÊNDICES	77
ANEXO	99

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tela inicial da ferramenta "DentalQuiz"	28
Figura 2 - Tela principal da ferramenta "DentalQuiz"	28
Figura 3 - Gráfico de satisfação	29
Figura 4 - Gráfico da análise de <i>GAP</i>	30
Figura 5 - Gráfico da performance de satisfação	31
Figura 6 - Exemplo da exportação dos resultados em formato pdf	32
Figura 7 - Exemplo da exportação de dados em excel	33
Figura 8 – Questionário	34
Figura 9 - Tela do tópico "Enviar Questionário"	36
Figura 10 - Tela do tópico "Alterar senha/dados"	36
Figura 11 - Tela do tópico "Sobre"	37
Figura 12 - Tela do tópico "Ajuda"	38
Figura 13 - Exemplo de sugestão	45
Figura 14 - Gráfico de satisfação do serviço ICT/Unesp (Tela Resumo)	49
Figura 15 - Gráfico de satisfação por gênero (ICT/Unesp)	50
Figura 16 - Gráfico de satisfação por faixa etária (ICT/Unesp)	51
Figura 17 - Satisfação por grau de escolaridade (ICT/Unesp)	51
Figura 18 - Análise de <i>GAP</i> (ICT/Unesp)	53
Figura 19 - Respostas para questão aberta (ICT/Unesp)	54
Figura 20 - Gráfico de satisfação do serviço consultório particular (Tela Resumo) ...	55
Figura 21 - Satisfação por gênero (consultório particular)	56
Figura 22 - Satisfação por idade (consultório particular)	56
Figura 23 - Satisfação por nível de escolaridade (consultório particular)	57
Figura 24 - Análise de <i>GAP</i> (consultório particular)	59

Figura 25 - Respostas para questão aberta (consultório particular).....	60
Figura 26 - Gráfico de satisfação do serviço franquia odontológica (Tela Resumo) .	61
Figura 27 - Gráfico de satisfação por gênero (franquia odontológica)	62
Figura 28 - Satisfação por idade (franquia odontológica)	62
Figura 29 - Satisfação por nível de escolaridade (franquia odontológica).....	63
Figura 30 - Análise de GAP (franquia odontológica).....	65
Figura 31 - Respostas para questão aberta (franquia odontológica)	66

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Cálculo da satisfação média.....	47
Tabela 2 - Cálculo da pontuação obtida	47
Tabela 3 - Exemplo do cálculo da "Análise de GAP"	48
Tabela 4 - Resultado da porcentagem de clientes em cada categoria por item avaliado para o serviço ICT/Unesp.....	52
Tabela 5 - Porcentagem de clientes satisfeitos e insatisfeitos em relação aos itens avaliados.....	53
Tabela 6 - Resultado da porcentagem de clientes em cada categoria por item avaliado para o serviço consultório particular	58
Tabela 7 - Porcentagem de clientes satisfeitos e insatisfeitos em relação aos itens avaliados.....	59
Tabela 8 - Resultado da porcentagem de clientes em cada categoria por item avaliado para o serviço franquia odontológica.....	64
Tabela 9 - Porcentagem de clientes satisfeitos e insatisfeitos em relação aos itens avaliados.....	65

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
DTI	Diretoria Técnica de Informática
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ICT	Instituto de Ciência e Tecnologia
ONA	Organização Nacional de Acreditação
PFF2	Proteção contra partículas finas, fumos e névoas tóxicas
QR <i>code</i>	Quick Response Code
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Maciel TTS. Desenvolvimento de uma ferramenta de *marketing* digital para medição do nível de biossegurança do consultório odontológico sob a perspectiva dos clientes [dissertação]. São José dos Campos (SP): Universidade Estadual Paulista (Unesp), Instituto de Ciência e Tecnologia; 2018.

RESUMO

Com intenção de ajudar os profissionais a praticar uma Odontologia mais abrangente, este trabalho teve o objetivo de aplicar conceitos de *marketing* de serviços na elaboração de uma ferramenta digital para medir a qualidade do serviço oferecido no quesito biossegurança, sob a perspectiva dos próprios clientes. Para isso, a pesquisa foi dividida em 4 etapas: i) identificação dos atributos de biossegurança percebidos pelos clientes; ii) elaboração e validação de um questionário; iii) desenvolvimento da ferramenta; iv) experimentação em uma clínica-escola, consultório particular e em uma franquia de clínicas odontológicas. A adoção desta ferramenta, será um diferencial para o cirurgião dentista/gestor perante seus concorrentes e sobretudo, trará benefícios diretos aos seus clientes.

Palavras-chave: *Marketing* de serviços de saúde. Satisfação do paciente. Biossegurança.

Maciel TTS. Development of a digital marketing tool for measuring the biosafety level of the dental office from the perspective of clients [dissertation]. São José dos Campos (SP): São Paulo State University (Unesp), Institute of Science and Technology; 2018.

ABSTRACT

With the objective of improving the dental services provided, this dissertation has elaborated a tool for the dentist/manager to measure the perception of the quality of the service offered in the biosafety issue, from the perspective of its own clients. The project was divided in 4 stages: i) identification of the attributes of biosafety; perceived by the clients; ii) preparation and validation of a questionnaire iii) development of the tool, which will be useful for the dentist to diagnose the quality of biosafety of the dental office through the responses of the clients; iv) experimentation of the tool in a clinic-school, private practice and in a dental clinic franchise. The adoption of this tool will be a differential for the dentist/manager towards its competitors and above all, it will bring direct benefits to the clients.

Keywords: Marketing health services. Patient satisfaction. Biosafety

1 INTRODUÇÃO

À medida que o setor de serviço odontológico se transforma, impulsionado sobretudo pelos avanços tecnológicos-científicos e pelo disputado mercado de trabalho em determinadas regiões do país, as dificuldades administrativas do profissional na área de gestão da qualidade e *marketing* se tornam evidentes, e com isso cresce em importância a necessidade de desenvolver ferramentas que auxiliem o profissional autônomo a praticar uma Odontologia mais abrangente para sobreviver e a se destacar em longo prazo.

Segundo dados do Conselho Federal de Odontologia a distribuição dos profissionais no país é desproporcional, chegando a ser altíssima a concentração de cirurgiões-dentistas em algumas áreas do país. A região sudeste, por exemplo, concentra aproximadamente 53% dos quase 300 mil cirurgiões-dentistas do país (CFO, 2018). Logo, o profissional que deseja crescer neste cenário disputado, precisará desenvolver além de sua qualidade técnica, ainda todos os processos que envolvam questões administrativas do negócio (Ribas et al., 2010).

Em uma pesquisa recente, intitulada “A Ciência da Inovação em serviços: estudo exploratório sobre os interesses e prioridades para uma agenda de pesquisa no Brasil” (Calabria et al., 2013) foi detectado, dentre outros interesses, a necessidade de inovações na área de tecnologias de serviços, como a elaboração de instrumentos de mensuração para criação de valor e para aperfeiçoamento da qualidade nas áreas da saúde e educação.

Esta demanda por inovações tecnológicas em serviços é de modo absoluto reflexo das transformações causadas pela Era Digital, que teve início no Brasil no final da década de 80. A virtualização dos relacionamentos, a automatização de fábricas, o fato de tornar online os serviços de uma empresa, são exemplos de como a sociedade evoluiu nos últimos anos e que estão diretamente relacionados com o surgimento de um novo tipo de comunicação entre fornecedores e clientes (Silva, Felix, 2016).

Apesar da Odontologia não apresentar tradição em *marketing*, o profissional que deseja melhorar seus serviços pode, e deve buscar auxílio desta área. Segundo *experts* o objetivo do *marketing* é “controlar as percepções dos clientes em relação

aos produtos e serviços, por meio de um conjunto de ações que, harmoniosamente organizadas, façam com que o produto e os serviços se vendam por si sós.” (Lenzi, Gonçalves, 2015).

O termo *Marketing Digital*, também conhecido como *Novo Marketing*, “é usado para resumir todos os esforços do *marketing* no ambiente online (...) se trata de promover produtos e marcas por meio de mídias digitais” (Peçanha V, 2018). Considerando que no País, 77,1% da população de 10 anos ou mais de idade possui telefone móvel celular para uso pessoal e que 64,7% utilizam a Internet (PNAD, 2016) é interessante aproveitar a vantagem deste tipo de comunicação direta, interativa e personalizada com os clientes.

Já a tentativa de criação do valor ao serviço é fundamental na área odontológica, pois como se pode observar, a maioria das pessoas se pudessem, não iriam ao consultório. Este ato traz consigo muitos ônus, como o medo, a dor, a ansiedade, desconforto, etc., o que caracteriza a Odontologia como um “serviço de demanda negativa” (Lenzi, Gonçalves, 2015). Então, como fazer com que o cliente tenha uma percepção positiva dos serviços oferecidos, ou menos negativa?

As reflexões no campo da bioética sobre o relacionamento profissional-paciente, como a desconstrução da prática de saúde paternalista e o estabelecimento de um novo papel ao usuário como colaborador ativo no tratamento (Garbin et al., 2006), também são exploradas recentemente no setor de gestão de serviços (Calabria et al., 2013). A abordagem ao cliente como parte integrante e não alienável do processo permite que ele perceba o valor do serviço e passe a ser um co-criador deste valor (Vargo, Lusch, 2004).

Ao investigar na literatura especificamente sobre gestão em serviços de saúde, se observa que uma das formas de melhorar os serviços e gerar satisfação nos clientes é por meio da avaliação da qualidade dos serviços pelos próprios usuários (Bottan et al., 2006; Esperidião, Trad, 2006; Milan et al., 2005; Rossi, Slongo, 1998; Targanski et al., 2012).

Ao solicitar que o cliente avalie o atendimento recebido, não apenas o valoriza ao colocá-lo em uma posição de sujeito participante do processo de atendimento (Bottan et al., 2006; Vaitsman, Andrade, 2005), mas também permite que as informações captadas possam trazer melhorias para o consultório, refletindo na satisfação do cliente e no aumento da adesão ao serviço (Esperidião, Trad, 2006;

Tontini, Sant'Ana, 2008).

Donabedian (1980), um autor referência em avaliação da qualidade em saúde, ao incluir a satisfação do cliente a partir da década de 80 como um indicador de qualidade do serviço, permitiu que novas perspectivas fossem exploradas neste sentido. Por exemplo, hoje é muito discutido o tema “*voice of client*”. Este termo se apoia em um dos pilares do *marketing*, denominado “Pesquisa”, cujo objetivo é ouvir o paciente para ser capaz de satisfazê-lo individualmente. (Borges, 2015).

Outro termo em evidência é o “ciclo virtuoso”, o qual reconhece que qualidade percebida é influenciada pelas expectativas e percepções, que promove sua satisfação, que por sua vez, leva a fidelização dos clientes (Milan et al., 2005). Contudo, medir a qualidade dos serviços de saúde não é uma tarefa simples.

Alguns procedimentos odontológicos são intangíveis para os pacientes, como por exemplo, um tratamento endodôntico. Como ele não possui o conhecimento para avaliar o serviço de forma técnica, ele irá procurar “pistas” que, de acordo com suas convicções, se relacionam com qualidade (Targanski et al., 2012).

Na tentativa de sistematizar os critérios para a avaliação em qualidade, metodologias como famosa tríade de Donabedian (1980), “estrutura, processo e resultados” e modelos como de Parasuraman (1985), o qual divide os determinantes de qualidade em: confiabilidade, presteza, competência, empatia, acessibilidade, comunicação, credibilidade, segurança, conhecimento e compreensão do cliente e tangíveis (evidências físicas), ainda hoje são aplicados e adaptados para as diversas realidades estudadas.

Um exemplo da aplicação destes conceitos, foi um estudo na área de gestão odontológica (Targanski et al., 2012), que além de desenvolver um modelo de satisfação do cliente, identificou quais são os atributos que os pacientes relacionam com a qualidade do serviço. Os autores verificaram que o atributo “higienização e esterilização dos materiais”, ocupou o 1º lugar com 17,74% de grau importância, “utilização de uniforme, luvas descartáveis e máscara” ficou em 3º lugar com 12,72% de importância e limpeza do local em 8º lugar, com 8,02% dentre 24 atributos. Esses resultados mostram que os clientes percebem aspectos de biossegurança do local onde são atendidos e os relacionam com a qualidade do serviço.

A biossegurança “envolve um conjunto de condutas e medidas técnicas, administrativas e educacionais que devem ser empregadas por profissionais da área de saúde ou afins, para prevenir acidentes e contaminação cruzada em ambientes biotecnológicos, hospitalares e clínicas ambulatoriais” (Pinelli et al., 2011).

É confirmado que doenças como a hepatite B e C, influenza (gripe), tuberculose, herpes, sífilis, Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS), parotidite virótica (caxumba), rubéola, e varicela (catapora), podem ser transmitidas pelos pacientes aos cirurgiões dentistas, sua equipe e aos outros pacientes, por meio do sangue e saliva provenientes dos diversos procedimentos odontológicos. Devido a insalubridade da profissão e considerando inclusive o aumento destas doenças no ambiente odontológico, é inadmissível que os cirurgiões-dentistas não sigam protocolos e adotem medidas de biossegurança (Bezerra et al., 2014).

O “Manual de Serviços Odontológicos Prevenção e Controle de Riscos” (Brasil, 2006) divulgado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), traz as recomendações sobre biossegurança respaldado por trabalhos científicos e por normas regulamentadoras. Este manual orienta o profissional a seguir protocolos de cuidados no trabalho para proteger a sua saúde, dos funcionários, parceiros envolvidos e dos clientes, como processos de desinfecção e esterilização de materiais, limpeza geral, procedimentos para proteção radiológica, entre outras informações. Entretanto, qual seria a percepção dos clientes quanto a biossegurança no ambiente odontológico?

A literatura a respeito do assunto aponta que a maioria dos pacientes preferem que o profissional utilize paramentação e entendem que se não usarem, ambos correm risco de se contaminarem com doenças infectocontagiosas (Pinheiro et al., 2002). O uso de luvas, máscara, gorro, óculos, roupa branca e jaleco são itens que os pacientes percebem, nesta ordem de importância (Garbin et al., 2008).

Um estudo realizado em 75 clínicas odontológicas, concluiu que o item dito como indispensável para os clientes foi o ambiente estar limpo e organizado, ser fácil e rápido marcar consulta e a clínica for de fácil acesso. Além disso, verificou que os atributos considerados importantes pelos clientes e que não foram abordados no questionário foram: a infraestrutura do consultório, seguida pela higiene dos profissionais e funcionários e pelo uniforme (Klan et al., 2013).

Também verificou que os pacientes se preocupam se o cirurgião-dentista

reutiliza as luvas entre os clientes e ainda, expressaram preocupação pelo fato do cirurgião-dentista não higienizar as mãos entre as trocas de luvas (Smith et al., 2014).

Além das percepções dos clientes, também observou que dentre os indicadores de qualidade nos serviços de saúde, os atributos de biossegurança são exequíveis e tangíveis, pois fornecem informações claras e objetivas do ambiente avaliado. A área médica utiliza esses indicadores para fins de acreditação, que é a certificação na área da saúde de que a instituição possui abordagens estratégicas, administrativa e da qualidade para a melhoria dos resultados na prestação dos serviços. Entretanto, a maioria dos estudos sobre o tema está restrita à área hospitalar e à saúde pública (Cordon et al., 2015; Novaes, 2000; Soller, Regis Filho, 2011), o que nos alerta para a necessidade deste assunto ser mais explorado nos variados setores da Odontologia.

Considerando, portanto, o contexto atual, no qual há necessidade de inovação tecnológica na Saúde e concorrência cada vez mais acirrada no mercado odontológico, o objetivo deste trabalho, em concordância com a proposta do programa, foi desenvolver uma ferramenta piloto de marketing digital que além de contribuir para a criação do valor do serviço, auxilie o profissional a melhorar sua qualidade. A adoção desta ferramenta, será um diferencial para o cirurgião dentista/gestor diante de seus concorrentes e sobretudo, trará benefícios diretos a seus clientes.

2 PROPOSIÇÃO

2.1 Objetivo Geral

Desenvolver uma ferramenta de *marketing* digital, para medir o nível de satisfação dos clientes quanto aos aspectos de biossegurança do consultório/clínica odontológica.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar como os clientes percebem o ambiente odontológico quanto aos quesitos de biossegurança por meio de pesquisa exploratória;
- b) elaborar e validar um questionário com base nas informações coletadas no item anterior sobre as principais percepções dos clientes quanto à biossegurança do consultório;
- c) desenvolver a ferramenta em parceria com uma equipe de T.I.;
- d) experimentar e aperfeiçoar a ferramenta;
- e) realizar uma análise descritiva das respostas dos clientes de três serviços odontológicos diferentes.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Este projeto foi executado após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (parecer # 2.127.101) (ANEXO A).

3.1 Identificação dos atributos de biossegurança

A identificação dos atributos de biossegurança percebidos pelos clientes foi realizada a partir da literatura disponível e conversas informais no ambiente odontológico e fora dele, com usuários deste tipo serviço, pelos pesquisadores envolvidos neste projeto.

As bases de dados consultadas foram: SciELO - Scientific Electronic Library Online, BIREME - Biblioteca Virtual em Saúde, LILACS - Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, MEDLINE - Literatura Internacional em Ciências da Saúde, PubMed - National Library of Medicine, CAPES - Portal Periódicos e Google Acadêmico, no período de 30/11/2016 à 16/04/2017. As palavras chave utilizadas para esta etapa do trabalho foram: “Odontologia”; “Infecção Cruzada”; “Biossegurança”; “Ferramentas de *Marketing*”; “*Marketing* em Odontologia”; “*Marketing* Digital”; “Clínica Privada”; “Satisfação do Cliente”; “Qualidade”; “Serviços Odontológicos”; “Equipamento de Proteção Individual” e “Indicadores”, e seus correspondentes em inglês.

Após esta pesquisa exploratória sobre a percepção da segurança do atendimento odontológico, foi possível listar os seguintes itens (Quadro 1):

Quadro 1 - Itens percebidos pelos clientes no ambiente odontológico

Autores	Título do artigo	Itens de destaque
Pinheiro et al. (2002)	Estudo do comportamento do paciente frente à indumentária do cirurgião-dentista	Os clientes preferem que os cirurgiões-dentistas utilizem roupas brancas ou com tons claros.
Garbin et al. (2008)	Marketing em Odontologia: a percepção do cliente em relação ao serviço odontológico de clínica privada	Equipamento de Proteção Individual (luva, gorro, máscara e óculos de proteção) é considerado muito importante e traz segurança aos clientes.
Targanski et al. (2014)	Modelagem da satisfação e identificação de atributos de qualidade em serviços odontológicos	A higienização e esterilização dos materiais, uso de, EPIs e limpeza do local e condição dos materiais e equipamentos são indicadores de qualidade de serviço vista pelo cliente.
Smith et al. (2014)	Patients' perception of infection prevention in dental practice	Os clientes se preocupam se o cirurgião-dentista reutiliza as luvas entre os clientes e se faz corretamente a higienização das mãos entre os atendimentos; clientes tem dúvidas quanto ao processo de esterilização dos instrumentais.
Não se aplica	Não se aplica	A condição da cuspideira, do refletor e do teto são itens que não passam despercebidos pelos clientes. Os clientes têm dúvidas se as barreiras descartáveis, como o plástico das alças do refletor e plásticos que recobrem as canetas são trocados a cada atendimento. ¹

¹ Opiniões de pacientes e colegas da autora obtidas por meio de conversa informal durante a realização deste trabalho.

3.2 Elaboração do questionário

A partir do Quadro 1, elaborou-se um questionário denominado QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA BIOSSEGURANÇA DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS - QUESTIONÁRIO INICIAL constituído por 7 questões fechadas com 5 alternativas de respostas baseadas em uma escala simples de satisfação, sendo elas: “muito satisfeito”, “satisfeito”, “indiferente/não sei”, “insatisfeito” e “muito insatisfeito” (APÊNDICE A).

As perguntas fechadas se baseiam em 7 itens de biossegurança: limpeza geral, uso de equipamento de segurança, limpeza do equipamento (cadeira odontológica), esterilização e armazenamento dos instrumentais, uso de materiais descartáveis, tocar objetos com a luva contaminada e instalações do consultório.

O questionário também apresenta 1 questão aberta para o cliente expressar sua opinião sobre as questões fechadas ou manifestar algo que não foi contemplado.

A última questão foi formulada para o usuário indicar a importância dos atributos de biossegurança analisados nas questões anteriores, independentemente do local avaliado. A importância do atributo é obtida por meio de uma escala de diferencial semântico, na qual um extremo significa que o item é muito importante e o outro indica que é pouco importante. Esta questão foi utilizada para realização da análise de *gaps*, ou seja, identificação dos itens que precisam ser melhorados. Esta análise é feita a partir da diferença entre a satisfação média do cliente e o resultado da importância média atribuída ao item avaliado (Matsukuma, Hernandez, 2007).

3.3 Validação do questionário: 1ª etapa

Como primeira etapa de validação, o questionário foi submetido a uma avaliação por 5 profissionais para avaliar a clareza das perguntas, sendo 2 cirurgiões dentistas, 2 com formação em *marketing* e 1 administrador de empresa

(Vieira, 2009).

Este formulário foi construído por meio do Google Drive Formulário (*Google Forms*), uma ferramenta para coletas de informações online. O *link* para acesso: https://docs.google.com/forms/d/1Ej5nt_NbC0PrfGGHm4yg9kEOg2xhaKKaks2gnH6Y4Y0/edit?usp=sharing

Se o leitor preferir poderá acessá-lo por meio do *QR code*¹:



Após esta etapa, o questionário foi modificado considerando as opiniões dos especialistas e intitulado QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA BIOSSEGURANÇA DE SERVIÇOS ODONTÓLOGICOS - QUESTIONÁRIO MODIFICADO (APÊNDICE B).

3.4 Validação do questionário: 2ª etapa

A segunda etapa para verificar a validade do questionário se consistiu na aplicação em uma amostra de 20 pacientes de forma aleatória, enquanto aguardavam o atendimento, na sala de espera da Clínica de Atendimento Integrado do ICT/Unesp, seguindo os seguintes critérios de inclusão:

¹ *QR Code* é um código de formato aberto que pode ser gerado por meio de diversos sites na internet. Este código é lido por aplicativos de smartphones conhecidos como “leitores de *QR Code*”. Após instalar o aplicativo no celular, basta abri-lo e direcionar a câmera para a figura. Para gerar os *QR Codes* presentes neste trabalho, utilizou-se o site <https://br.qr-code-generator.com/>

- Usuários cadastrados regularmente nas clínicas do ICT que já tenham frequentado a clínica pelo menos uma vez;
- Ter idade entre 18 e 65 anos.

Os critérios de não inclusão foram:

- Pacientes com diagnóstico de transtornos psiquiátricos;
- Pacientes não alfabetizados.

O critério de exclusão foi:

- Questionários com menos de 50% de questões respondidas.

Aos sujeitos desta amostra foram dados os esclarecimentos necessários mediante recebimento e anuência do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE C).

O tamanho da amostra para o teste do questionário foi baseado nas orientações de uma autora referência na área de criação e validação de questionários (Vieira, 2009).

3.5 Desenvolvimento da Ferramenta

Após a conclusão do pré-teste, foi desenvolvida uma aplicação web multiplataforma, nomeada “DentalQuiz”, em parceria com a Diretoria Técnica de Informática (DTI) do Instituto de Ciência e Tecnologia da Universidade Estadual Paulista/UNESP. Todos os recursos disponíveis se relacionam com o questionário validado em questão, que serão detalhados no capítulo “Resultado”.

3.6 Teste da ferramenta

Após o desenvolvimento da ferramenta, o questionário foi aplicado pela autora com utilização de um *tablet* (modelo iPad mini 4), em três tipos diferentes de serviços odontológicos: nas clínicas do ICT/UNESP, em um consultório particular situado na cidade de Jacareí/SP e em uma clínica pertencente a uma rede de franquia de serviços odontológicos da cidade de Bragança Paulista/SP.

Os pacientes foram abordados na recepção dos diferentes serviços no período de 08/02/2018 à 06/04/2018 enquanto aguardavam atendimento, seguindo os mesmos critérios do pré-teste, com exceção do critério idade que foi ampliado para indivíduos menores de 18 anos, desde de que estivessem acompanhados por responsável maior de idade.

Todos os pacientes que aceitaram responder ao questionário foram devidamente esclarecidos do propósito da pesquisa e deram anuência por meio do TCLE, o qual foi adaptado para a ferramenta digital.

4 RESULTADO

Os resultados apresentados serão divididos em:

- Resultado e análise do pré-teste do questionário;
- Apresentação da ferramenta digital;
- Resultado do teste da ferramenta;
- Resultado das respostas dos três tipos de serviços para fins de validação e análise descritiva.

4.1 Pré-teste do questionário

Dos 24 pacientes abordados na Clínica de Atendimento Integrado do ICT/Unesp, apenas 2 não concordaram em participar e 2 se declararam analfabetos. Foram então analisados 20 questionários.

Para possibilitar a análise dos dados nesta etapa e nas seguintes, escores de 1 a 5 foram atribuídos a cada alternativa de resposta, sendo 1 – muito insatisfeito; 2 - insatisfeito; 3 - indiferente/não sei; 4 – satisfeito e 5 – muito satisfeito, conforme mostra o Quadro 2.

Quadro 2 - Resultados do pré-teste do questionário

QUESTÃO RESPONDENTE	1	2	3	4	5	6	7
1	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	4	4	4	2
4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	4
7	4	5	4	5	4	5	4
8	4	5	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	5	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	3	4	4	4
14	4	4	4	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4
17	4	5	5	5	5	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	4	5	4	4
20	4	4	4	4	4	4	5

1 – muito insatisfeito. 2 – insatisfeito. 3 - indiferente/não sei. 4 – satisfeito. 5 – muito satisfeito.

A maior parte dos itens avaliados recebeu avaliação 4 ou 5 (satisfeito/muito satisfeito). Porém, um item foi citado como insatisfatório por um respondente: limpeza geral. Outros 3 itens foram citados com o índice indiferente/não sei.

Nenhuma questão fechada ficou em branco. A questão aberta de número 8 foi respondida por 3 clientes, sendo que 1 criticou a condição dos equipamentos odontológicos, como cadeira e refletor, 1 elogiou o tratamento interpessoal, incluindo alunos, professores e funcionários da instituição e 1 criticou a demora para conclusão dos tratamentos.

Dois usuários questionaram a opção “gênero”, alegando que não se identificaram com as opções “masculino” e “feminino”. À questão, foi adicionada a opção “outros”, sendo esta a única alteração do questionário.

4.2 A Ferramenta

O resultado principal deste trabalho foi a criação da ferramenta digital (Figura 1), a qual poderá ser acessada pelo *link*: <https://dentalquiz.ict.unesp.br> ou pelo *QR code*:



Para testes, o leitor deverá acessar o *link* abaixo e preencher os campos de acordo com as orientações abaixo. Desta forma, não precisará criar um cadastro somente para conhecer a ferramenta:

Link de acesso: <http://dev.dentalquiz.ict.unesp.br>

Campo e-mail: dti@ict.unesp.br

Campo senha: DentalQuiz2017

QR code:



Figura 1 - Tela inicial da ferramenta "DentalQuiz"

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Além de conter o questionário, esta ferramenta apresenta os tópicos descritos abaixo que aparecerão no lado direito da tela principal, após o profissional fazer o *login* com seus dados (Figura 2).

Figura 2 - Tela principal da ferramenta "DentalQuiz"



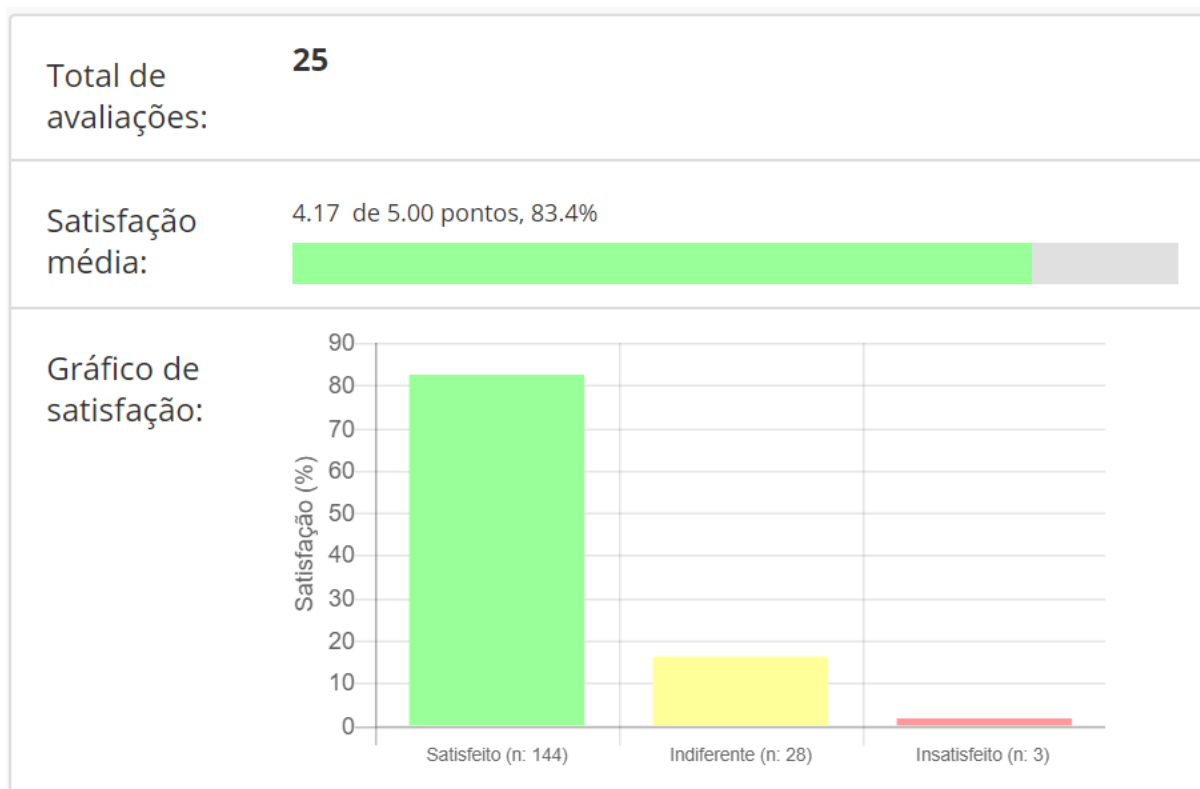
Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.2.1 Resumo

Aqui o programa disponibiliza a satisfação média dos clientes, cujos cálculos serão explicados em detalhes mais adiante. O gráfico intitulado “Gráfico de Satisfação” apresenta a somatória das respostas nas categorias “satisfeito” e “muito satisfeito” (coluna verde); indiferente (coluna amarela) e somatória das respostas nas categorias “insatisfeito” e “muito insatisfeito”, para facilitar a visualização das informações. O índice “n” representa o número total de respostas já agrupadas nas categorias (eixo x) e seu respectivo valor em porcentagem (eixo y).

A figura 3 ilustra como estes resultados serão apresentados pela ferramenta.

Figura 3 - Gráfico de satisfação



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Em seguida está a “Análise de *GAP*”, que indica quais itens são prioritários naquele ambiente odontológico em questão. Esta análise é feita calculando-se a diferença entre a satisfação média dos clientes para cada item de biossegurança e a importância que estes atribuem ao mesmo, obtida por meio da última questão, em que buscou avaliar os itens de biossegurança independentemente do ambiente odontológico avaliado. Caso esta diferença dê um valor negativo, este item é considerado prioritário nas ações de melhorias do consultório (Figura 4).

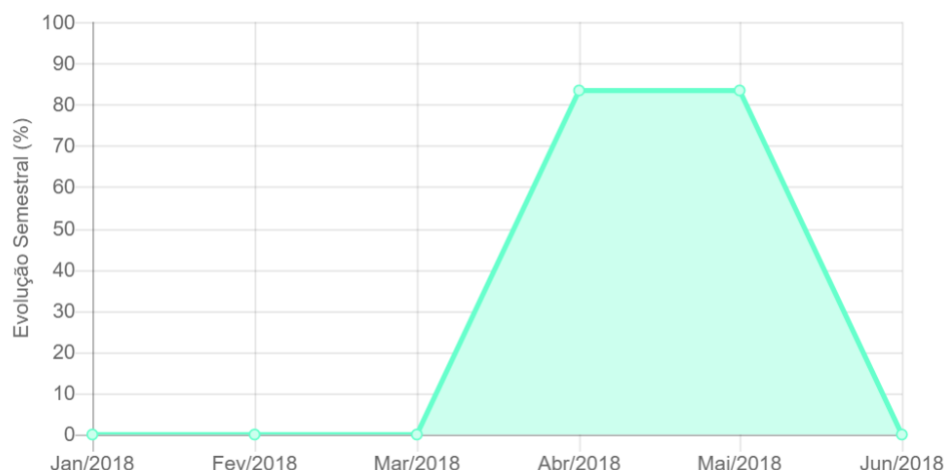
Figura 4 - Gráfico da análise de *GAP*

	Satisfação	Importância	Lacuna	Resultado
Limpeza Geral	4.1	4.6	0.5	PRIORITÁRIO
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	4.1	4.4	0.3	PRIORITÁRIO
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.1	4.5	0.4	PRIORITÁRIO
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	4.1	4.6	0.5	PRIORITÁRIO
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	4.1	4.6	0.5	PRIORITÁRIO
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	4.2	4.2	0	NÃO PRIORITÁRIO
Instalações do consultório	4.0	4.4	0.4	PRIORITÁRIO

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Ainda nesta tela é apresentado um gráfico de controle, intitulado “Performance de Satisfação”. Aqui, o cirurgião dentista poderá monitorar a média de clientes satisfeitos ao longo do tempo (Figura 5).

Figura 5 - Gráfico da performance de satisfação



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Este gráfico é gerado a partir da satisfação média acumulada ao longo do tempo. Por exemplo, na figura acima, no mês de maio não houveram avaliações, então o sistema reproduziu a mesma média de satisfação do mês anterior. Desta forma, é possível apresentar uma curva graficamente. A média está sendo representada por meio de porcentagem, sendo que 5 representa 100% de satisfação.

4.2.2 Estatística

Este tópico permite a visualização das porcentagens de respostas nas 5 categorias de acordo com os filtros: GÊNERO, FAIXA ETÁRIA E NÍVEL DE ESCOLARIDADE. Os resultados são possíveis de exportação em formato *pdf* (Figura 6) e planilha em excel (Figura 7).

Figura 6 - Exemplo da exportação dos resultados em formato pdf

DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 16/04/2018 às 10:06
	Impresso por: DENTALQUIZ - UNESP

Estatísticas	
Consultório: Consultório Odontológico	Filtros:
Nº CRO: 9999993	
Total de Avaliações: 50 de 50 (100.0%)	Satisfação média (geral): 4.1 de 5.0 pontos (82.0%)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Figura 7 - Exemplo da exportação de dados em excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
37	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Tocar objetos com a luva usada(sendo 1 - pouco crítico e 5	3	Sim	24	2	4	B6
38	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Instalações do consultório	3	Sim	24	2	4	B7
39	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Como você avalia este consultório quanto a limpeza de fo	5	Não	24	2	4	Q1
40	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Como é a sua satisfação em relação ao uso de equipamen	5	Não	24	2	4	Q2
41	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Avalie a limpeza do equipamento onde é atendido (cadei	3	Não	24	2	4	Q3
42	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Como você avalia o armazenamento dos instrumentais ut	5	Não	24	2	4	Q4
43	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Avalie os materiais descartáveis utilizados neste consultó	5	Não	24	2	4	Q5
44	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Como você avalia a conduta do profissional ao manusear c	3	Não	24	2	4	Q6
45	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Avalie as instalações deste consultório, como banheiro, il	5	Não	24	2	4	Q7
46	177	Consultório Odontológico	21 - 30 anos	Ensino Médio Completo	F	Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gos	5	Não	24	2	4	Q8
47	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Limpeza Geral	4	Sim	24	1	4	B1
48	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Uso de equipamentos de segurança(luvas, máscara, óculo	3	Sim	24	1	4	B2
49	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Limpeza do equipamento(cadeira, cuspideira, refletor de	5	Sim	24	1	4	B3
50	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Esterilização e armazenamento dos instrumentais	5	Sim	24	1	4	B4
51	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Uso de materiais descartáveis(sugador, babador, plástico	5	Sim	24	1	4	B5
52	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Tocar objetos com a luva usada(sendo 1 - pouco crítico e 5	3	Sim	24	1	4	B6
53	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Instalações do consultório	4	Sim	24	1	4	B7
54	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Como você avalia este consultório quanto a limpeza de fo	4	Não	24	1	4	Q1
55	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Como é a sua satisfação em relação ao uso de equipamen	4	Não	24	1	4	Q2
56	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Avalie a limpeza do equipamento onde é atendido (cadei	5	Não	24	1	4	Q3
57	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Como você avalia o armazenamento dos instrumentais ut	5	Não	24	1	4	Q4
58	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Avalie os materiais descartáveis utilizados neste consultó	4	Não	24	1	4	Q5
59	178	Consultório Odontológico	20 anos ou menos	Ensino Médio Completo	F	Como você avalia a conduta do profissional ao manusear c	3	Não	24	1	4	Q6

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.2.3 Questionário

O questionário é a única parte da ferramenta disponível para os clientes, cujo acesso será via *e-mail*, *whatsapp* ou pelo dispositivo oferecido no ambiente odontológico, como por exemplo um *tablet*. Ao clicar neste tópico, o questionário abrirá no *login* do profissional e o paciente terá acesso via *tablet* ou celular. O questionário é inalterável (Figura 8).

Figura 8 – Questionário

Por favor, responda as questões abaixo

Como você avalia este consultório quanto a limpeza de forma geral (chão e paredes das salas de atendimento, recepção, banheiro, entrada)?	☐ Muito satisfeito ☐ Satisfeito ☒ Indiferente/Não sei ☐ Insatisfeito ☐ Muito insatisfeito
Como é a sua satisfação em relação ao uso de equipamentos de segurança, como luvas, máscara, óculos e gorro pelo profissional e sua equipe?	☐ Muito satisfeito ☐ Satisfeito ☒ Indiferente/Não sei ☐ Insatisfeito ☐ Muito insatisfeito
Avalie a limpeza do equipamento onde é atendido (cadeira, cuspideira, refletor de luz, etc.)	☐ Muito satisfeito ☐ Satisfeito ☒ Indiferente/Não sei ☐ Insatisfeito ☐ Muito insatisfeito
Como você avalia o armazenamento dos instrumentais utilizados neste consultório (instrumentais são objetos geralmente metálicos que são levados à boca dos pacientes, como espelho, pinça, brocas, etc. O armazenamento diz respeito as embalagens ou caixas de onde o dentista retira os instrumentais para atendê-lo)?	☐ Muito satisfeito ☐ Satisfeito ☒ Indiferente/Não sei ☐ Insatisfeito ☐ Muito insatisfeito
Avalie os materiais descartáveis utilizados neste consultório, como sugador, luvas, plásticos que protegem o motorzinho, alça do refletor, etc.?	☐ Muito satisfeito ☐ Satisfeito ☒ Indiferente/Não sei ☐ Insatisfeito ☐ Muito insatisfeito

Como você avalia a conduta do profissional ao **manusear objetos com as luvas** durante a consulta, como fichas, canetas, instrumentais que caíram no chão, telefone, maçanetas, etc. neste consultório?

☐ Muito satisfeito
☐ Satisfeito
☒ Indiferente/Não sei
☐ Insatisfeito
☐ Muito insatisfeito

Avalie as **instalações** deste consultório, como banheiro, iluminação, circulação de ar/refrigeração, espaço para circulação das pessoas, rampas de acesso, etc.?

☐ Muito satisfeito
☐ Satisfeito
☒ Indiferente/Não sei
☐ Insatisfeito
☐ Muito insatisfeito

Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua **opinião** para melhor atendê-lo:

Classifique a **importância** dos seguintes itens ao ser atendido em um ambiente odontológico, onde **1 representa 'Não importante'** e **5 'Muito importante'**:

Limpeza Geral 1 2 3 4 5

Uso de **equipamentos de segurança** (luvas, máscara, óculos e gorro) 1 2 3 4 5

Limpeza do **equipamento** (cadeira, cuspidadeira, refletor de luz) 1 2 3 4 5

Esterilização e armazenamento dos **instrumentais** 1 2 3 4 5

Uso de **materiais descartáveis** (sugador, babador, plásticos em geral) 1 2 3 4 5

Tocar objetos com a **luva usada** (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico) 1 2 3 4 5

Instalações do consultório 1 2 3 4 5

☐ Li e concordo com o **'Termo de Consentimento Livre e Esclarecido'**

Cancelar ✕ Enviar minhas respostas ✓

v1.0.0 Build 2018030901

Copyright © 2018
Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.2.4 Enviar Questionário

Este tópico foi criado para o profissional enviar o *link* do questionário para o

e-mail do cliente, se for de sua preferência abordá-lo dessa forma, ao invés de oferecer o questionário no consultório (Figura 9).

Figura 9 - Tela do tópico "Enviar Questionário"

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.2.5 Alterar senha/dados

Tópico para o profissional alterar seus dados caso necessite (Figura 10).

Figura 10 - Tela do tópico "Alterar senha/dados"

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.2.6 Sobre

O tópico “Sobre” (Figura 11) possui a seguinte descrição:

“Caro colega, este aplicativo foi desenvolvido com muito carinho por uma equipe de cirurgiões-dentistas e pela Diretoria Técnica de Informática (DTI) do Instituto de Ciência e Tecnologia da Universidade Estadual Paulista/UNESP, como produto de uma dissertação de Mestrado na área odontológica. A ideia de criar uma **ferramenta para marketing digital** surgiu após refletirmos como podemos fazer a diferença diante do mercado concorrente atual de forma positiva para nossos clientes. Optamos por abordar o tema da **Biossegurança** após verificarmos um aumento do número de casos de infecções cruzadas e doenças contagiosas nos ambientes odontológicos e o fato dos clientes relacionarem aspectos de higiene e esterilização com **qualidade** do serviço. Esperamos com isso motivá-lo a ser um profissional diferenciado ao melhorar cada vez mais a atenção e cuidado com seus clientes e equipe. Desejamos que a utilização deste aplicativo contribua para seu sucesso!”

Figura 11 - Tela do tópico "Sobre"

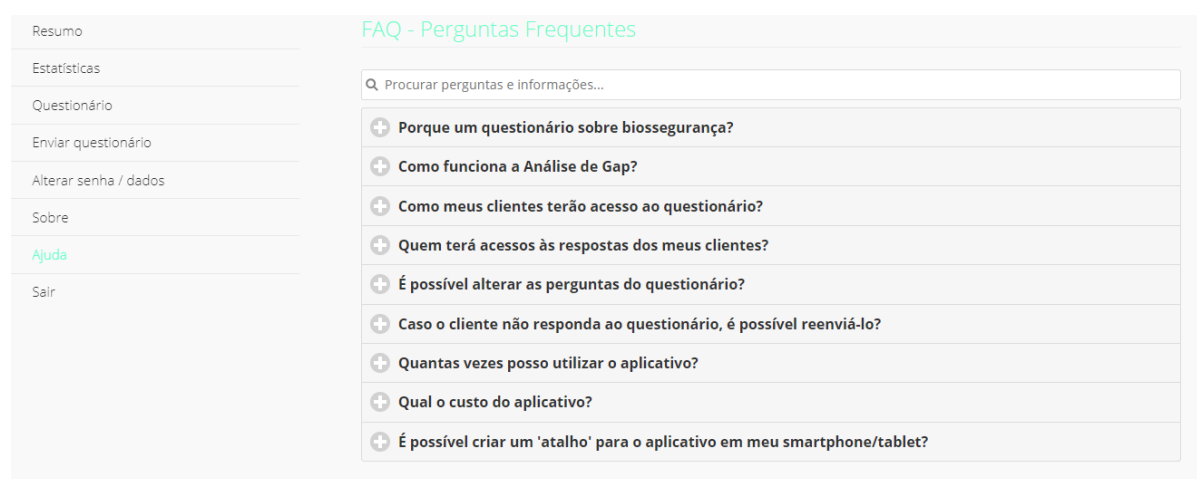


Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.2.7 Ajuda

Neste tópico, algumas perguntas pré formuladas são respondidas. Logo abaixo um campo é disponibilizado para que o usuário entre em contato com os desenvolvedores da ferramenta (Figura 12).

Figura 12 - Tela do tópico "Ajuda"



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.2.8 Sugestões

Foram elaboradas sugestões relacionadas à biossegurança e estética do ambiente odontológico para que o profissional melhore continuamente o seu serviço. Essas sugestões irão aparecer na tela sempre que o usuário entrar no sistema, de forma aleatória (Figura 13). Tais orientações foram desenvolvidas baseada na legislação e normas nacionais vigentes sobre biossegurança, referenciadas no final deste projeto, em sugestões de clientes e na experiência dos profissionais envolvidos neste projeto. Segue abaixo:

“A infraestrutura física de um consultório ou clínica odontológica deve atender à **RDC/Anvisa nº 50, de 2002 e legislação vigente de cada Estado e Município**. Caso as prescrições das portarias e normas federais, estaduais e municipais se diferenciem, siga sempre a prescrição mais exigente.”

“Segundo especialistas em **marketing**, o local de trabalho, além de **ter** condições físicas mínimas para a execução dos serviços, deve ser um local que dê certo prazer ao profissional e sua equipe. Contudo, **muito cuidado** para que o consultório **não** seja planejado totalmente de acordo com “**cara**” do dono. Gosto é pessoal! É melhor certificar que seu consultório esteja **ADEQUADO** para a prestação do serviço odontológico, mais do que “bonito”, pois o bonito é relativo. Pense nisso!”

“A **sala de espera** deve ter boa ventilação, natural ou artificial. Deve conter, **água potável, copos descartáveis** e os **sanitários** preferencialmente devem ser separados, **masculino e feminino**. Lembrando que um dos banheiros deve ser adaptado para uso de pessoas com necessidades especiais de locomoção.”

“Todas as **instalações elétricas e hidráulicas** devem estar **EMBUTIDAS** ou **PROTEGIDAS** por calhas ou canaletas externas para evitar depósitos de resíduos, facilitar a limpeza e dar ao ambiente um aspecto de organização e cuidado.”

“Todas as **aberturas externas**, como ralos, pias, janelas devem apresentar medidas para evitar a entrada de animais nos ambientes. Utilize **telas ou dispositivos** que permitam seu **fechamento**.”

“O **ÁLCOOL 70%** é um dos produtos mais utilizados para **DESINFECÇÃO** de superfícies ou artigos. Entretanto, não basta simplesmente “passar um álcool”. A desinfecção só é efetiva quando o álcool é **FRICCIONADO** em uma superfície ou artigo. Mas atenção, quando aplicado em borrachas e plásticos, tende a ressecar estes itens, dando um aspecto de deterioração com o tempo. Como alternativa, pode usar outras substâncias desinfetantes nessas superfícies. O **ÁCIDO PERACÉTICO** é uma boa opção.”

“Uma dica interessante para clínicas odontológicas é estabelecer um **Roteiro de Observação Diária/Semanal de Biossegurança** durante os procedimentos. O funcionário responsável deve avaliar o uso adequado de **EPI**, dispensadores de **preparação alcoólica para as mãos** e **sabonete** líquido (funcionando apropriadamente, com devido conteúdo), existência de suporte para **papel toalha**; condições das torneiras (respingando e com panos no balcão), acondicionamento correto do **material perfurocortante**, **lixos** vazios e com a devida seleção (contaminado e comum), etc.”

“Nunca varra **superfícies a seco**, pois esse ato favorece a dispersão de microrganismos juntamente com as partículas de pó. Realize a **varredura úmida**, que pode ser feita com **mops** ou **rodo e panos** de limpeza de pisos.”

“Estabeleça um **Roteiro de Limpeza** em seu consultório ou clínica. **Treine** os funcionários quantas vezes forem necessárias, deixando claro e sempre acessíveis informações como: O que deve ser limpo? Onde limpar? Quando limpar? Em qual horário? Quais equipamentos e materiais utilizar? Onde encontrar? Os **sanitários** da sala de espera são **locais** indispensáveis da **checagem diária!**”

“Use diariamente **sabão** ou **detergente** para os processos de limpeza de superfícies. Os **desinfetantes** são restritos às situações específicas como, por exemplo, presença de **matéria orgânica** e **microrganismos** multirresistentes.”

“Os **instrumentais que penetram** através da **pele e mucosas**, nos tecidos subepiteliais e no sistema vascular são chamados de **ARTIGOS CRÍTICOS**. Estes requerem **esterilização** para satisfazer os objetivos a que se propõem. Os instrumentos que entram em contato com **mucosas íntegras** são chamados de **ARTIGOS SEMI-CRÍTICOS** e requerem **desinfecção** ou **esterilização** caso sejam termorresistentes. Os instrumentos destinados ao contato com a **pele íntegra** do cliente são chamados de **ARTIGOS NÃO-CRÍTICOS** e requerem **limpeza** ou **desinfecção**. Uma sugestão é permitir que o cliente **presencie a abertura da embalagem** dos instrumentos estéreis e que **visualize a colocação das barreiras de proteção**, como plásticos nos equipamentos, após terem sido desinfetados.”

“Nunca deixe **instrumentais usados** as vistas dos clientes. Aliás, os instrumentais usados devem ser limpos **imediatamente após o uso**. Pode-se fazer a imersão em solução aquosa de detergente com pH neutro ou enzimático, usando uma cuba plástica, mantendo os artigos totalmente imersos para assegurar a limpeza adequada.”

“**Instrumentais enferrujados** causam uma impressão ruim ao cliente! Quando o **instrumental** for fabricado em liga metálica sujeita a corrosão, como o aço carbono, há sempre a possibilidade de desenvolver **corrosão** quando o processo de esterilização for realizado em autoclave. Para prevenir a corrosão, deve imergi-los em **leite mineral hidrossolúvel** ou produtos similares antes de esterilizá-los.”

“Após a limpeza dos instrumentais e antes da secagem, **SEMPRE** deve ser feita a **INSPEÇÃO VISUAL**. Nesta etapa se verifica a eficácia do processo de limpeza e as condições de integridade do artigo. Se necessário, LIMPE novamente ou substitua o instrumental.

“Para **ESTERILIZAÇÃO** em autoclave, recomenda-se papel grau cirúrgico, papel crepado, tecido não-tecido, tecido de algodão cru (campo duplo), vidro e nylon, cassetes e caixas metálicas perfuradas. A improvisação de embalagens para o processamento de artigos odontológicos é contraindicada!”

“O **Equipamento de proteção individual (EPI)** é todo dispositivo ou produto de uso individual utilizado pelos trabalhadores (e clientes quando necessário), destinado à **proteção de riscos que podem** ameaçar a segurança e a saúde no trabalho. Na odontologia é recomendado o uso de **luvas** (de procedimento, estéreis, para limpeza e sobreluvas de plástico), **óculos de proteção** ou **protetor facial**, **máscara cirúrgica** de filtro triplo **ou tipo bico-de-pato** (PFF2, em área de isolamento para aerossóis. Ex. bacilo da tuberculose), **sapatos fechados**, **gorro** e **avental** de manga longa (de preferência, descartáveis).”

“Devo usar **propé** (sapatilhas de tecido)? O Manual Serviços Odontológicos

Prevenção e Controle de Riscos da ANVISA, 2002 não cita o propé. Entretanto, este item de segurança tem como finalidade **evitar o desprendimento de sujidades** do sapato e é indicado em **áreas especiais e restritas**. Portanto, é aconselhável utilizar em salas onde ocorram procedimentos invasivos como **cirurgia, endodontia e periodontia.**”

“Como o cliente não possui conhecimento para avaliar o serviço odontológico de forma técnica, ele irá procurar **“pistas”** que, de acordo com suas convicções, se relacionam com **qualidade**. Com base em estudos sobre a percepção dos clientes de serviços odontológicos, o uso de **EPI** pelo profissional e sua equipe é considerado um dos quesitos mais importantes na avaliação de um **serviço** considerado **“de qualidade”** ou excelência.”

“O uso do **gorro** pelo cliente é indicado em casos de procedimentos cirúrgicos. Já os **óculos de proteção** devem ser dados a ele em **todos** os procedimentos para evitar acidentes oculares.”

“Caso seja necessária a **presença de acompanhante** para realizar radiografias em uma criança ou um cliente debilitado, não esqueça de protegê-lo também! Ele deve usar **avental plumbífero** com, pelo menos, o equivalente a 0,25 mm Pb e evitar se localizar na direção do feixe primário de radiação.”

“O **Equipamento de Proteção Individual** obrigatoriamente deve ser fornecido **gratuitamente** pelo empregador a toda equipe. Deixe-os sempre acessíveis e em número suficiente para cada atividade.”

“Profissionais que trabalham sem auxiliares devem ter **SOBRELUVAS** de plástico comum sempre por perto. Elas são usadas por cima das luvas de procedimentos abrir **gavetas**, atender ao **telefone**, pegar **canetas**, etc.”

“Caso prefira **remover as luvas de procedimento** ao invés de usar sobreluvas para pegar nos objetos como maçaneta, aparelho de raio-X, caneta e telefone, não se esqueça de fazer a **higienização das mãos**, após a remoção e antes de colocar as

luvas novamente!”

“A **lavagem das mãos** deve ser feita entre cada atendimento, em lavatório exclusivo para este fim, com torneira e dispensador de sabão líquido acionados sem o contato manual. Este ato pode ser realizado na presença do cliente, para que ele não tenha dúvidas quanto aos cuidados com a higienização do profissional.”

“Uma dica útil é deixar uma **pinça** (com barreira física plástica que deve ser trocada a cada cliente) em cima da mesa auxiliar para **abrir as gavetas** e **pegar os materiais**. Assim você não contamina os puxadores, nem os artigos que se encontram nas gavetas.”

“A **caixa de revelação** representa um nicho de **alta contaminação** no consultório odontológico. Além de envolver o filme radiográfico em uma película plástica (e retirá-la antes da revelação na caixa), não introduza as **luvas contaminadas** nas caixas de revelação. Retire as luvas ou então use sobreluvas para revelar os filmes!”

“Entre um cliente e outro SEMPRE limpe e **desinfete** a **cuspidreira**, **refletor** e **braços da cadeira**. Esses itens estão no campo de visão dos clientes! Se você fosse paciente, aposto que não gostaria de ficar olhando para o refletor respingado com saliva ou sangue durante a consulta, certo?”

“A **limpeza e desinfecção** de superfícies em serviços de saúde são elementos primários e **eficazes** para romper a **cadeia epidemiológica das infecções** e impedir a **infecção cruzada**.”

“O ambiente odontológico possibilita que o **ar** seja uma via potencial de **transmissão de microrganismos**, por meio das **gotículas** e dos **aerossóis**. O profissional pode incluir no protocolo de atendimento um bochecho à base de clorexidina, ao sentar o cliente na cadeira. Pode apostar que ele irá gostar desta conduta e a quantidade de microrganismos será reduzida em até 95% durante a primeira hora de atendimento.”

“O **ácido peracético** é um desinfetante para superfícies fixas e age por desnaturação das proteínas. Tem uma ação bastante rápida sobre os microrganismos, inclusive sobre os **esporos bacterianos**. É efetivo em presença de matéria orgânica e apresenta baixa toxicidade. Entretanto, por ser **instável**, a solução deve ser preparada (diluída) diariamente de acordo com as especificações do fabricante. Atenção: ele é excelente para **superfícies plásticas** (diferente do álcool 70%), mas corrosivo em metais.”

“Você sabia que as **cuspidadeiras** dos equipos mais modernos são **removíveis** para lavagem? Vale a pena conferir se seu equipo tem esta funcionalidade!”

“As **barreiras físicas** de tecido ou as plásticas impermeáveis (geralmente películas de PVC) devem ser trocadas a cada cliente! Isto inclui: plásticos nas **pontas do equipo** (canetas de alta e baixa rotação, seringa tríplice e saídas auxiliares), plásticos na mangueira do **sugador**, na alça e interruptor do **refletor**, **puxadores** de gavetas, no cone do aparelho de **raio-x**, etc. Ou seja, tudo que não pode ser esterilizado e que apresente alto grau de contaminação.”

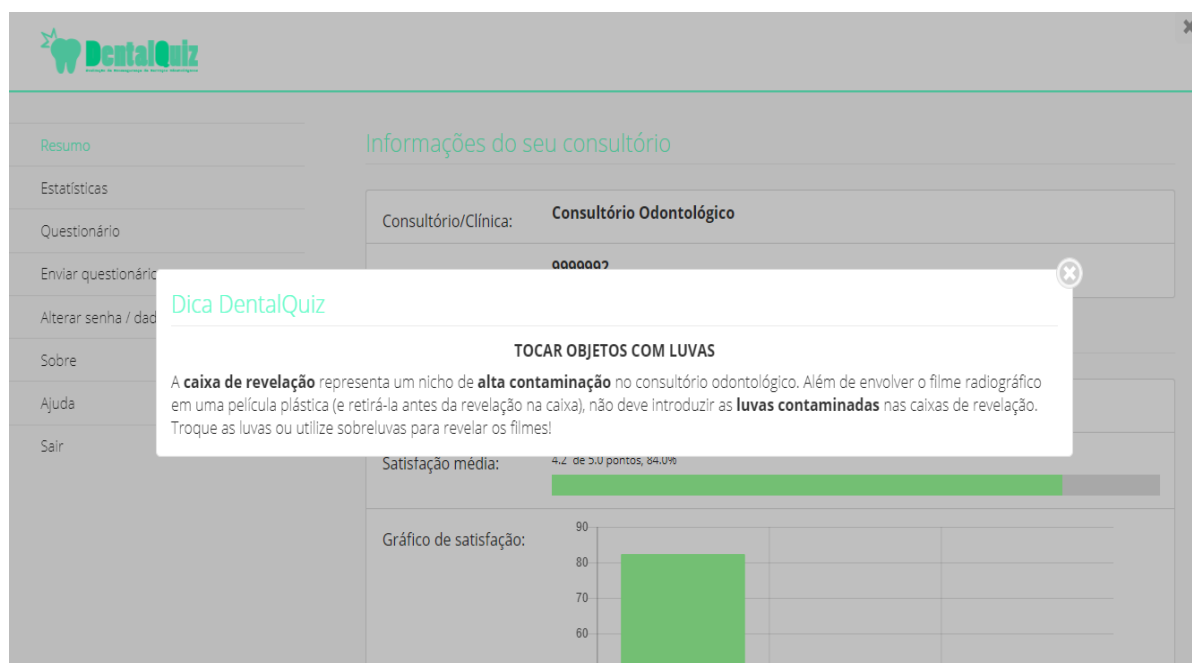
“Em **procedimentos cirúrgicos**, as barreiras mecânicas de proteção, geralmente de tecido TNT, devem ser trocadas a cada procedimento. Mesmo não havendo sinais de sangue, não as reutilize, mesmo esterilizando novamente, pois podem estar contaminadas com minúsculas partículas de secreções.”

“É interessante que o cliente veja você realizando a **lavagem das mãos** antes de atendê-lo e também retirando **luvas novas** da caixa de luvas, pois alguns podem ter dúvida se as luvas são reutilizadas!”

“A utilização de **barreiras mecânicas descartáveis** é uma medida para importante para evitar **infecção cruzada**. Entretanto, somente sua troca não é suficiente. É importante realizar a **limpeza e desinfecção** com produtos indicados de todas as superfícies do ambiente e utilizar as barreiras em artigos que não podem ser esterilizados e que apresentem alto grau de contaminação.”

“As **máscaras cirúrgicas** devem ser trocadas a **cada cliente** ou quando ficarem **úmidas**. Isto porque seus poros se dilatam após 2 a 3 horas de uso, perdendo assim a eficácia na proteção contra agentes patogênicos dispersos no ambiente.”

Figura 13 - Exemplo de sugestão



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.3 Teste da Ferramenta

O questionário foi respondido por 97 clientes, sendo 50 pacientes das clínicas de Atendimento Integrado, Prótese e Periodontia do ICT/UNESP, 22 pacientes de um consultório particular e 25 de uma franquía odontológica. Estas três amostras foram constituídas de forma aleatória entre os pacientes que aguardavam atendimento nestes serviços.

4.3.1 Teste de confiabilidade do questionário

O método alfa de Cronbach² foi escolhido para verificar a consistência interna do questionário. Foram consideradas as respostas dos 97 clientes, independentemente do tipo de serviço. O programa utilizado foi Minitab versão 17.1.0. O índice obtido foi 0,9007 para as questões fechadas de 1 a 7, o que confere boa confiabilidade ao questionário (APÊNDICE D). Mais detalhes do método Alfa de Cronbah serão abordados no capítulo “Discussão”.

4.3.2 Tratamento dos dados pela ferramenta

Os dados coletados nos serviços odontológicos foram utilizados para exemplificar como a ferramenta os analisa. Na próxima divisão deste capítulo, será feita a uma análise exploratória–descritiva das respostas coletadas.

Verificou-se que a satisfação média para ICT foi 4,1 ou 82% de satisfação, para o consultório particular 4,6 ou 92% de satisfação e para a franquía odontológica 4,2 ou 84% de satisfação.

O cálculo da média foi feito somando-se a pontuação total dos questionários e dividindo pelo número total de questões (Tabela 1). O cálculo da pontuação total dos questionários foi feito multiplicando a quantidade de respostas em cada categoria pelos escores atribuído a elas (muito satisfeito – 5; satisfeito – 4; indiferente/não sei – 3; insatisfeito – 2; muito insatisfeito – 1) (Tabela 2). Os resultados apresentados na ferramenta foram arredondados para o número decimal mais próximo.

² O método do coeficiente alfa de Cronbach tem escala de 0 a 1 e a confiabilidade é maior quanto mais próximo de 1, sendo aceitáveis valores acima de 0,7. Bland JM, Altman DG. Statistics Notes: Cronbach's alpha. BMJ 1997;314:572.

Tabela 1 - Cálculo da satisfação média

	Quantidade de Questionários Respondidos	Soma da Pontuação Máxima	Pontuação Obtida	Número Total de Questões	Pontuação Média das Questões *	Satisfação (%)
UNESP/ICT	50	1.750	1.435	350	4,08 $\approx$ 4,1	82
Consultório Particular	22	770	714	154	4,63 $\approx$ 4,6	92
Franquia	25	875	729	175	4,16 $\approx$ 4,2	84

Tabela 2 - Cálculo da pontuação obtida

	Quantidade de respostas			Escores	Pontuação		
	ICT/Unesp	Consultório Particular	Franquia		ICT/Unesp	Consultório Particular	Franquia
Muito insatisfeito	8	7	0	1	8	7	0
Insatisfeito	16	0	3	2	32	0	6
Indiferente/Não sei	32	1	28	3	96	3	84
Satisfeito	178	26	81	4	712	104	324
Muito satisfeito	116	120	63	5	580	600	315
TOTAL					1428	714	729

A análise de *GAP* mostra a diferença entre a satisfação média para cada item de biossegurança e a importância atribuída a estes. Esta diferença foi obtida

calculando a pontuação média de cada questão (cada questão avalia um item de biossegurança) e subtraindo deste número a importância média atribuída a cada item, obtida por meio da pergunta final do questionário, em que os clientes classificam a importância do item em uma escala de 1 a 5, sendo 1 pouco importante e 5 muito importante.

Caso esta diferença dê negativa, o item é considerado “prioritário”, se positiva, o item é considerado “não prioritário” para melhora naquele momento. A Tabela 3 exemplifica a análise de *GAP* para o item “Limpeza Geral”, para as clínicas do ICT. Como na análise anterior, aqui a ferramenta arredonda para o número decimal mais próximo.

Tabela 3 - Exemplo do cálculo da "Análise de GAP"

	Pontuação total obtida	Número de Questionários	Média de satisfação	Importância total atribuída	Média da importância	GAP
Limpeza Geral	207	50	4,14	228	4,56	-0,42

A pontuação total obtida para cada item é resultado da soma dos escores atribuídos em cada questão. Ao dividir pelo número de questionários, obtêm-se a média de satisfação para a determinada questão.

A média da importância atribuída ao item é resultado da soma das avaliações que este recebeu, dividindo-se pelo número de questionários. Este cálculo foi feito para cada item.

4.4 Análise descritiva dos dados coletados

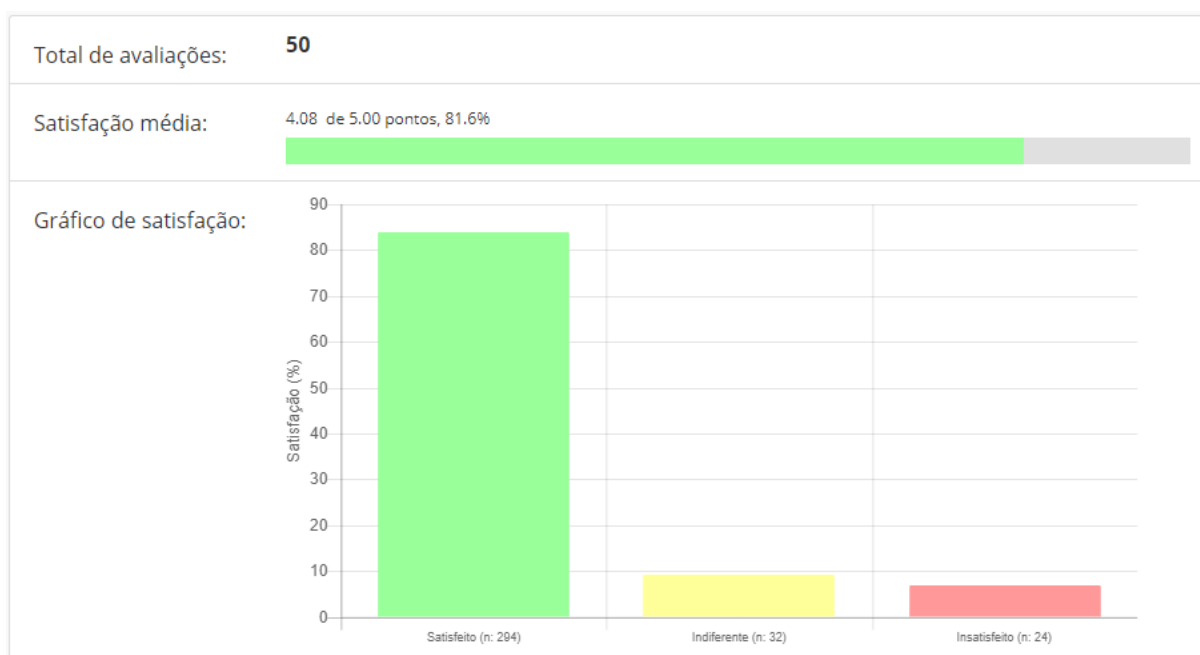
4.4.1 Serviço: ICT/Unesp

Dos 97 clientes que responderam ao questionário, 50 eram pacientes das clínicas de Atendimento Integrado, Prótese e Periodontia do ICT/UNESP. Dos 50 respondentes, 28 eram do gênero feminino, 21 do gênero masculino e 1 respondente se identificou como outro gênero. Verificou que 32% dos pacientes se classificaram com idades entre 41 e 50 anos, 26% estão entre 51 e 60 anos, 16% entre 21 e 30 anos e 10% possuem menos de 20 anos e 10% acima de 65 anos.

Quanto ao nível de escolaridade verificou que 66% dos pacientes (33) possuem ensino médio completo, destes 5 possuem nível superior incompleto, 4 superior completo e 1 possui pós-graduação.

Em relação ao nível de satisfação geral, verificou que o serviço recebeu média 4,08, o que representa 81,6% da nota máxima que o serviço poderia ter recebido. De acordo com o Gráfico “Resumo” verificou que 84% das respostas foram classificadas nas categorias “muito satisfeito” ou “satisfeito”, 9,1% na categoria “indiferente/não sei” e 6,9% nas categorias “insatisfeito” ou “muito insatisfeito” (Figura 14).

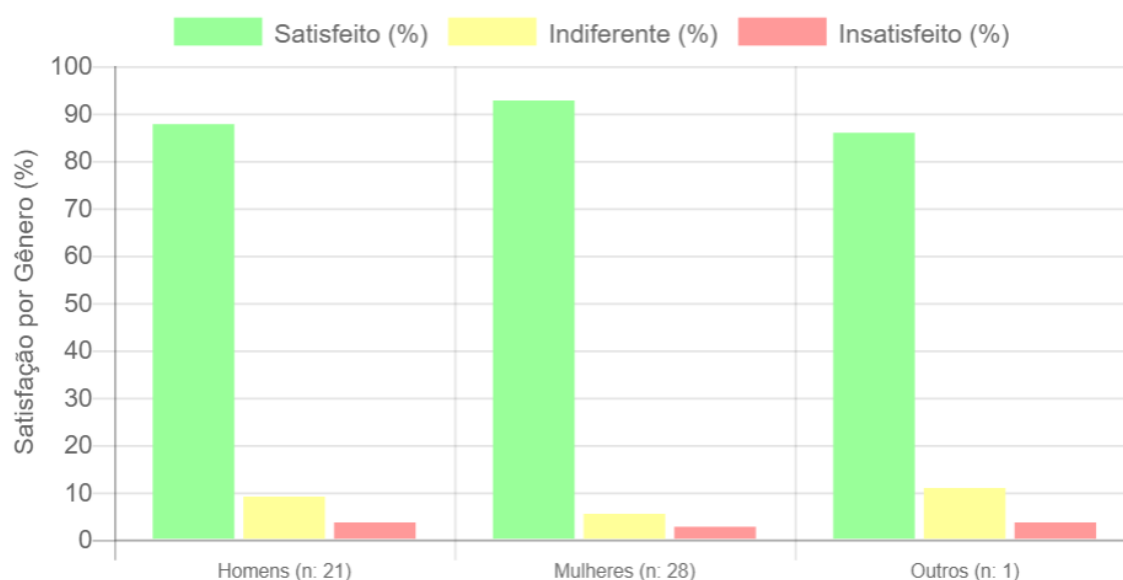
Figura 14 - Gráfico de satisfação do serviço ICT/Unesp (Tela Resumo)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Quando faz esta análise por gênero, verifica que 87,7% das respostas dos indivíduos do gênero masculino foram “muito satisfeito” ou “satisfeito”, enquanto que 92,6% das respostas dadas por indivíduos do gênero feminino foram classificadas nesta categoria (Figura 15).

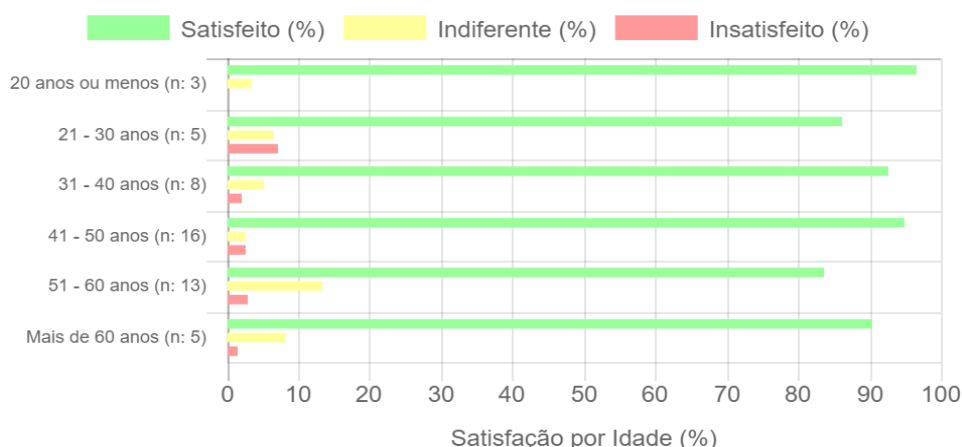
Figura 15 - Gráfico de satisfação por gênero (ICT/Unesp)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Quanto a faixa etária verificou que indivíduos abaixo de 20 anos assinalaram mais respostas nas categorias “muito satisfeito” ou “satisfeito” (96,6%), enquanto que indivíduos entre 21 e 30 anos relataram mais insatisfeitos com o serviço (7,2% de respostas) (Figura 16).

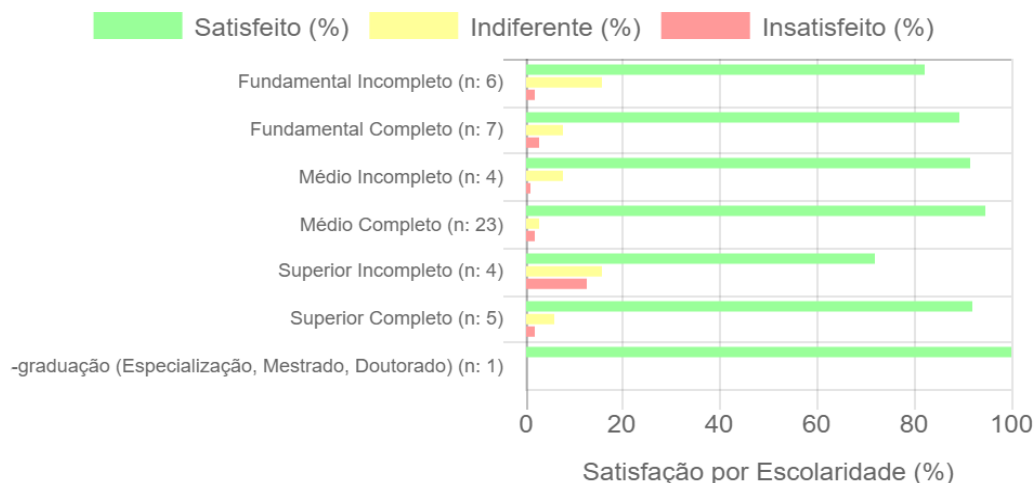
Figura 16 - Gráfico de satisfação por faixa etária (ICT/Unesp)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

O gráfico satisfação por grau de escolaridade (Figura 17) nos mostra que o indivíduo que possui pós-graduação assinalou todas as suas respostas nas categorias “satisfeito” ou “muito satisfeito”, enquanto que os indivíduos que possuem nível superior incompleto foram os que pior avaliaram os serviços, 12,5% das respostas nas categorias “insatisfeito” ou “muito insatisfeito”.

Figura 17 - Satisfação por grau de escolaridade (ICT/Unesp)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Em relação aos itens de biossegurança avaliados, a porcentagem de clientes satisfeitos e insatisfeitos estão expressos na Tabela 4.

Tabela 4 - Resultado da porcentagem de clientes em cada categoria por item avaliado para o serviço ICT/Unesp

	CATEGORIAS				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente/Não sei	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Limpeza Geral	38%	52%	2%	2%	6%
Uso de Equipamento de Segurança	38%	44%	10%	4%	4%
Limpeza do Equipo (cadeira odontológica)	30%	56%	6%	6%	2%
Armazenamento dos instrumentais	30%	50%	18%	0%	2%
Materiais Descartáveis	28%	58%	6%	8%	0%
Tocar objetivos com luvas usadas	42%	36%	18%	4%	0%
Instalações do Consultório	26%	60%	4%	8%	2%

Para facilitar a interpretação, a partir da Tabela 4 criou-se uma tabela simplificada, em que a porcentagem de clientes satisfeitos é representada pela soma das porcentagens das categorias “muito satisfeito” e “satisfeito”. E a porcentagem de clientes insatisfeitos, pela soma de “insatisfeitos” e “muito insatisfeitos” (Rossi, Slongo, 1998) (Tabela 5).

Tabela 5 - Porcentagem de clientes satisfeitos e insatisfeitos em relação aos itens avaliados

	Satisfeitos	Indiferentes/Não sei	Insatisfeitos
Limpeza Geral	90%	2%	8%
Uso de Equipamento de Segurança	82%	10%	8%
Limpeza do Equipamento (cadeira odontológica)	86%	6%	8%
Armazenamento dos instrumentais	80%	18%	2%
Materiais Descartáveis	86%	6%	8%
Tocar objetivos com luvas usadas	78%	18%	4%
Instalações do Consultório	86%	4%	10%

Em relação a Análise de *GAP* verificou que todos os itens são prioritários, exceto “tocar objetos com luva usada” (Figura 18).

Figura 18 - Análise de GAP (ICT/Unesp)

	Satisfação	Importância	Lacuna	Resultado
Limpeza Geral	4.1	4.6	0.5	PRIORITÁRIO
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	4.1	4.4	0.3	PRIORITÁRIO
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.1	4.5	0.4	PRIORITÁRIO
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	4.1	4.6	0.5	PRIORITÁRIO
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	4.1	4.6	0.5	PRIORITÁRIO
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	4.2	4.2	0	NÃO PRIORITÁRIO
Instalações do consultório	4.0	4.4	0.4	PRIORITÁRIO

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

A questão aberta “Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua opinião para melhor atendê-lo” obteve 8 respostas no serviço ICT/Unesp (Figura 19).

Figura 19 - Respostas para questão aberta (ICT/Unesp)

Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua **opinião** para melhor atendê-lo:

1) Demora um pouco pra ser atendido
2) Os pacientes deveriam usar toca
3) Alunos ficaram conversando sobre jogos, namoradas durante o meu atendimento
4) Muito satisfeito
5) Na primera vez ficamos perdidos pra achar a clínica. Devei ser melhor sinalizado no papel e nas paredes
6) Não tem bebedoro
7) Falta informação melhor de qual clínica devemos ir. Muito quente sala de espera
8) Não colocou babador e banheiro sujo

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.4.2 Serviço: Consultório Particular

Dos 97 clientes que responderam ao questionário, 22 eram pacientes de um consultório particular localizado no município de Jacareí/SP. Destes, 14 eram do gênero feminino e 8 do gênero masculino. Verificou que 27,2% dos pacientes se classificaram com idades entre 31 e 40 anos, a mesma porcentagem estão acima de 60 anos, 22,7% estão entre 51 e 60 anos, 13,6% possuem menos de 20 anos e 9% entre 41 e 50 anos. Nenhum paciente declarou ter entre 21 e 30 anos.

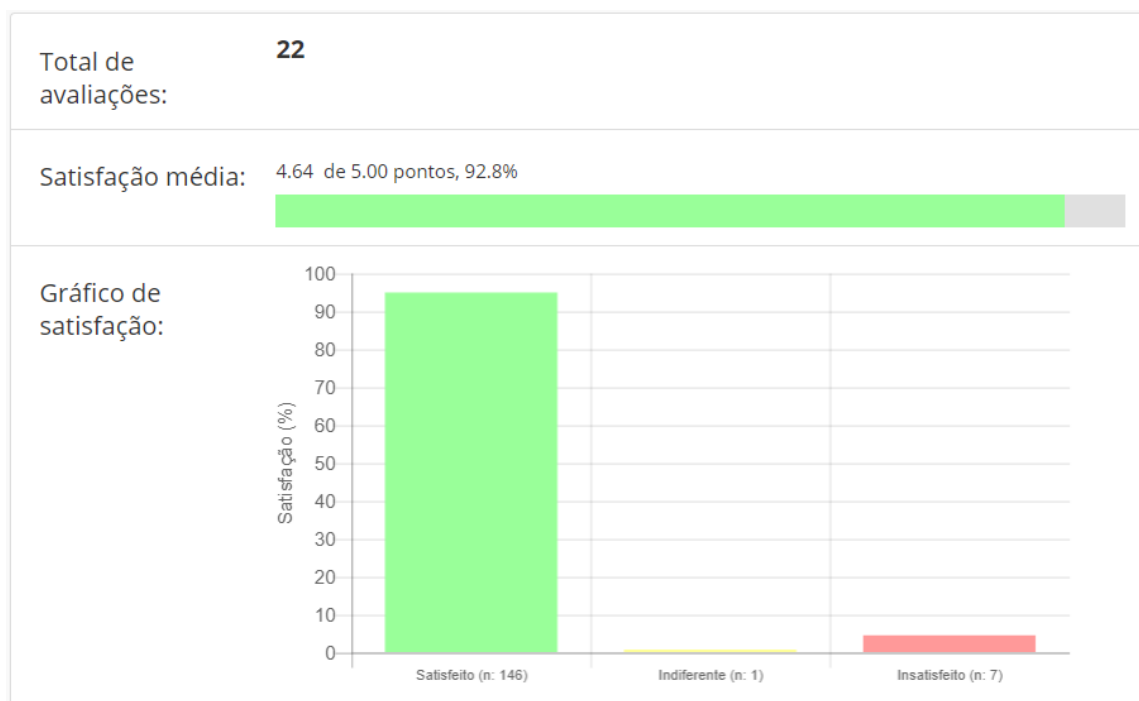
Quanto ao nível de escolaridade verificou que pelo menos 95,4% dos pacientes possui ensino médio completo, destes 5 possuem nível superior incompleto, 3 superior completo e 4 possuem pós-graduação.

Em relação ao nível de satisfação geral, verificou que o serviço recebeu média 4,64, que representa 92,8% da nota máxima que o serviço poderia ter recebido.

De acordo com o Gráfico “Resumo” verificou que 94,8% das respostas caíram na categoria “muito satisfeito” ou “satisfeito”, 0,6% na categoria “indiferente/não sei” e 4,5% nas categorias “insatisfeito” ou “muito insatisfeito” (Figura 20).

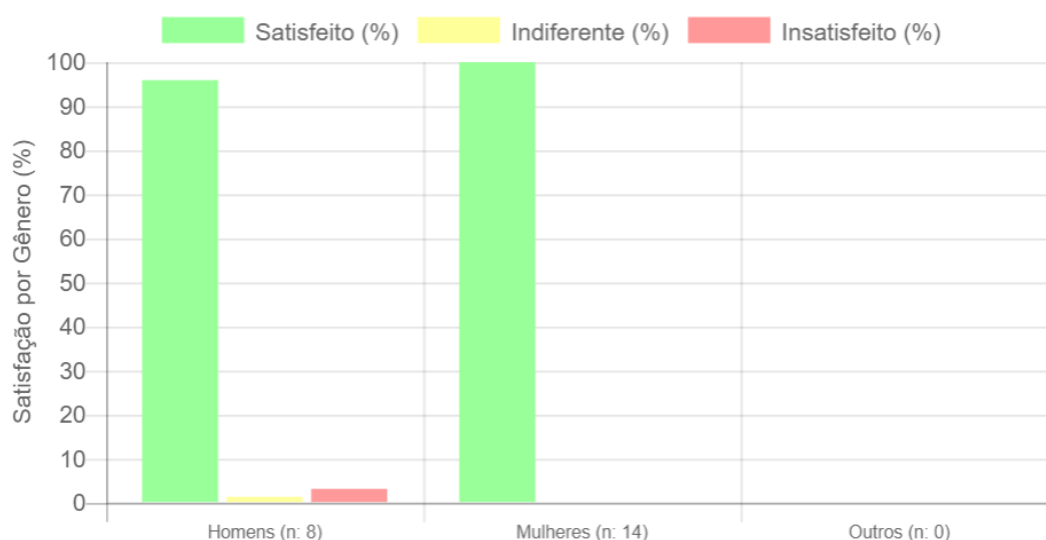
Quando se faz esta análise por gênero, verifica que 95,9% das respostas dos indivíduos do gênero masculino foram “muito satisfeito” ou “satisfeito”, enquanto que 100% das respostas dadas por indivíduos do gênero feminino caíram nesta categoria (Figura 21).

Figura 20 - Gráfico de satisfação do serviço consultório particular (Tela Resumo)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

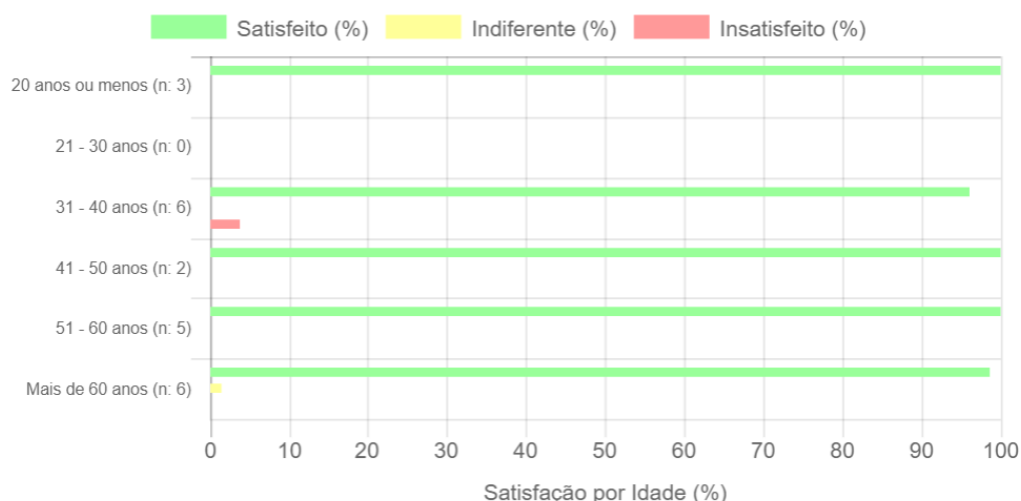
Figura 21 - Satisfação por gênero (consultório particular)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Quanto a faixa etária verificou que somente os indivíduos que possuem idades entre 31 e 40 anos assinalaram que estavam insatisfeitos com algum item. A categoria “indiferente/não sei” somente foi assinalada por indivíduos com mais de 60 anos. (Figura 22).

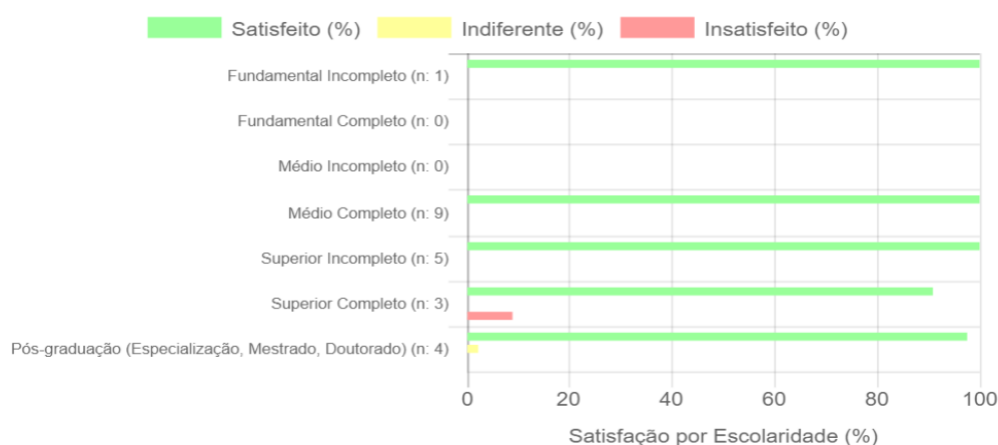
Figura 22 - Satisfação por idade (consultório particular)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

O gráfico satisfação por grau de escolaridade (Figura 23) nos mostra que que as categorias “insatisfeito” e “muito insatisfeito” foram assinaladas por indivíduos que possuem nível superior completo e a categoria “indiferente/não sei” foi assinalada por indivíduos com pós-graduação. Os demais assinalaram satisfeitos com os itens avaliados.

Figura 23 - Satisfação por nível de escolaridade (consultório particular)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Em relação aos itens de biossegurança avaliados, a porcentagem de clientes satisfeitos e insatisfeitos estão expressos na Tabela 6.

Tabela 6 - Resultado da porcentagem de clientes em cada categoria por item avaliado para o serviço consultório particular

	CATEGORIAS				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente/Não sei	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Limpeza Geral	81,8%	13,6%	0%	0%	4,5%
Uso de Equipamento de Segurança	81,8%	13,6%	0%	0%	4,5%
Limpeza do Equipo (cadeira odontológica)	77,3%	18,2%	0%	0%	4,5%
Armazenamento dos instrumentais	68,2%	22,7%	4,5%	0%	4,5%
Materiais Descartáveis	81,8%	13,6%	0%	0%	4,5%
Tocar objetivos com luvas usadas	81,8%	13,6%	0%	0%	4,5%
Instalações do Consultório	72,7%	22,7%	0%	0%	4,5%

Para facilitar a interpretação, a partir da Tabela 6 criou-se uma tabela simplificada (Tabela 7), assim como no tópico anterior.

Tabela 7 - Porcentagem de clientes satisfeitos e insatisfeitos em relação aos itens avaliados

	Satisfeitos	Indiferentes/Não sei	Insatisfeitos
Limpeza Geral	95,4%	0%	4,5%
Uso de Equipamento de Segurança	95,4%	0%	4,5%
Limpeza do Equipamento (cadeira odontológica)	95,5%	0%	4,5%
Armazenamento dos instrumentais	90,9%	4,5%	4,5%
Materiais Descartáveis	95,4%	0%	4,5%
Tocar objetivos com luvas usadas	95,4%	0%	4,5%
Instalações do Consultório	95,4%	0%	4,5%

Em relação a Análise de *GAP* também verificou que todos os itens são prioritários, exceto “tocar objetos com luva usada” (Figura 24).

Figura 24 - Análise de GAP (consultório particular)

	Satisfação	Importância	Lacuna	Resultado
Limpeza Geral	4.7	5.0	0.3	PRIORITÁRIO
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	4.7	5.0	0.3	PRIORITÁRIO
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.6	4.9	0.3	PRIORITÁRIO
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	4.5	5.0	0.5	PRIORITÁRIO
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	4.7	5.0	0.3	PRIORITÁRIO
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	4.7	4.7	0	NÃO PRIORITÁRIO
Instalações do consultório	4.6	4.8	0.2	PRIORITÁRIO

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

A questão aberta “Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua opinião para melhor atendê-lo” obteve 1 respostas no serviço consultório particular: (Figura 25).

Figura 25 - Respostas para questão aberta (consultório particular)

Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua **opinião** para melhor atendê-lo:

1) Ótimos profissionais.

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

4.4.3 Serviço: Franquia Odontológica

Dos 97 clientes que responderam ao questionário, 25 eram pacientes de uma clínica pertencente a uma franquia odontológica situada na cidade de Bragança Paulista. Destes, 18 eram do gênero feminino e 7 do gênero masculino. Verificou que 44% dos pacientes se classificaram com idades entre 21 e 30 anos, 28% se declararam abaixo de 20 anos, 12% estão entre 31 e 40 anos, 8% possuem idades entre 41 e 50 anos, 4% estão entre 51 e 60 anos e 4% acima de 60 anos.

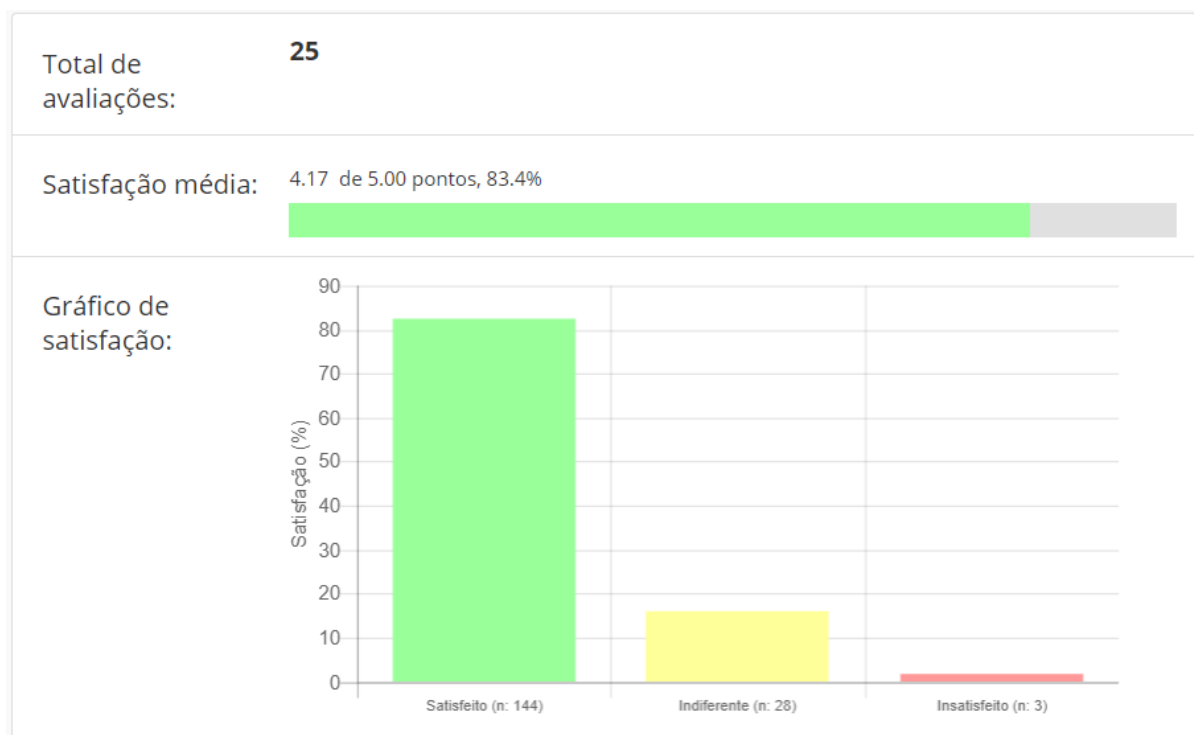
Quanto ao nível de escolaridade verificou que pelo menos 68% dos pacientes possui ensino médio completo, destes 5 possuem nível superior incompleto, 1 superior completo e 1 possui pós-graduação.

Em relação ao nível de satisfação geral, verificou que o serviço recebeu média 4,17, que representa 83,4% da nota máxima que o serviço poderia ter recebido.

De acordo com o Gráfico “Resumo” verificou que 82,3% das respostas

caíram na categoria “muito satisfeito” ou “satisfeito”, 16% na categoria “indiferente/não sei” e 1,7% nas categorias “insatisfeito” ou “muito insatisfeito” (Figura 26).

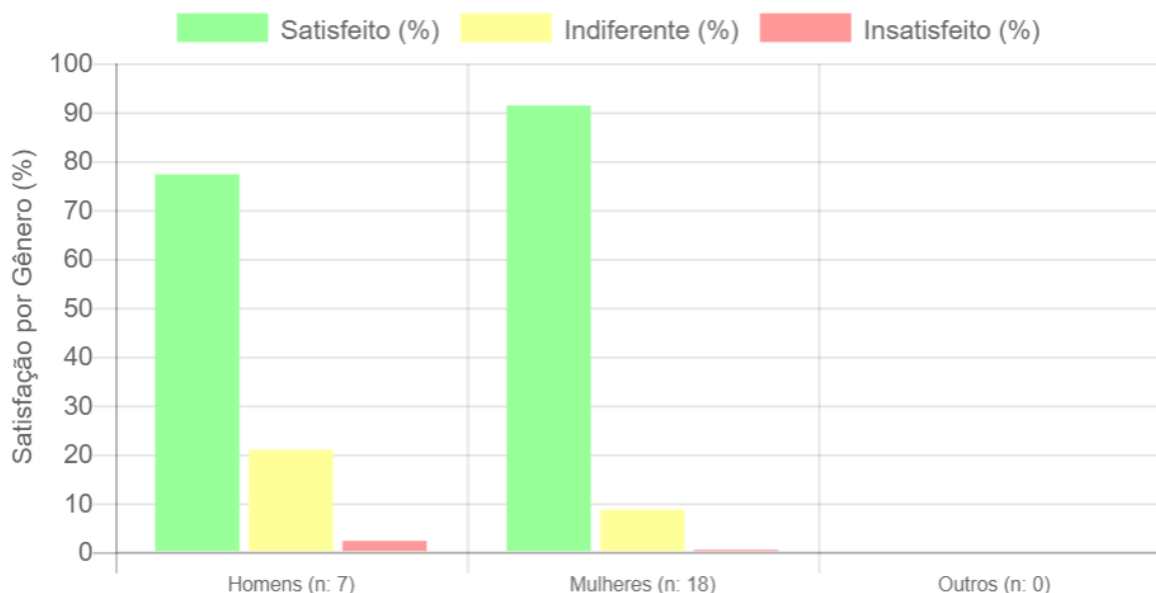
Figura 26 - Gráfico de satisfação do serviço franquia odontológica (Tela Resumo)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Quando se faz esta análise por gênero, verifica que 77,1% das respostas dos indivíduos do gênero masculino foram “muito satisfeito” ou “satisfeito”, enquanto que 91,3% das respostas dadas por indivíduos do gênero feminino caíram nesta categoria (Figura 27).

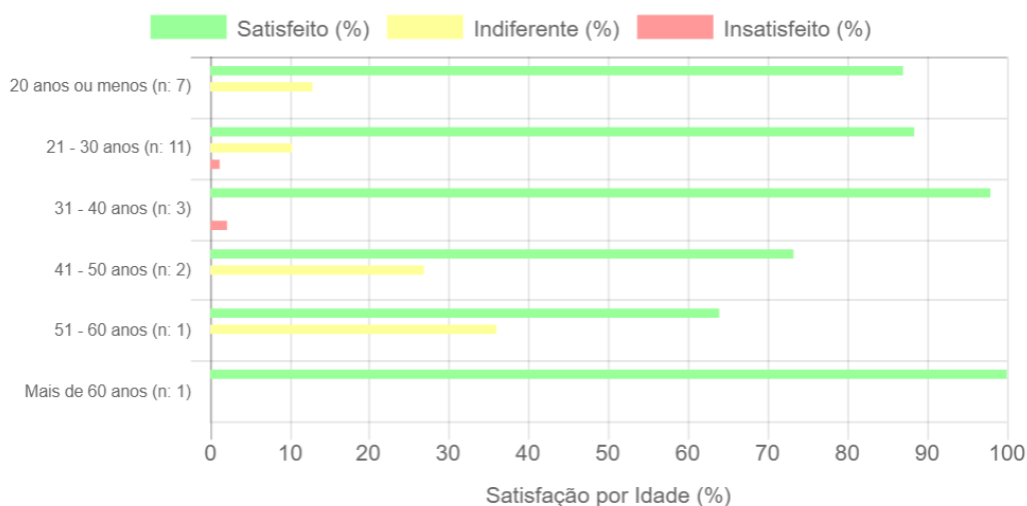
Figura 27 - Gráfico de satisfação por gênero (franquia odontológica)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Quanto a faixa etária verificou que indivíduos que possuem idades entre 21 e 40 anos assinalaram que estavam insatisfeitos com algum item, e na categoria “indiferente/não sei” foi mais assinalada por indivíduos entre 51 e 60 anos (Figura 28).

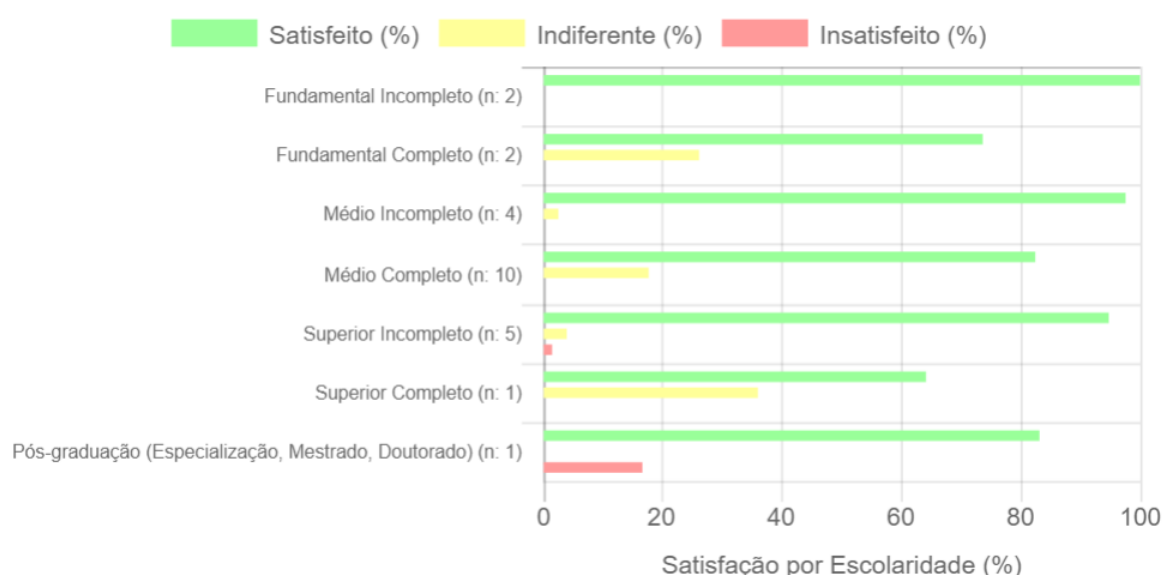
Figura 28 - Satisfação por idade (franquia odontológica)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

O gráfico satisfação por grau de escolaridade (Figura 29) nos mostra que que as categorias “insatisfeito” e “muito insatisfeito” foram assinaladas por indivíduos que possuem nível superior incompleto e pós-graduação. Já a categoria “indiferente/não sei” foi mais assinalada por indivíduos com nível superior completo. pós-graduação.

Figura 29 - Satisfação por nível de escolaridade (franquia odontológica)



Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

Em relação aos itens de biossegurança avaliados, a porcentagem de clientes satisfeitos e insatisfeitos estão expressos na Tabela 8.

Tabela 8 - Resultado da porcentagem de clientes em cada categoria por item avaliado para o serviço franquia odontológica

	CATEGORIAS				
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente/Não sei	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Limpeza Geral	44%	52%	4%	0%	0%
Uso de Equipamento de Segurança	40%	48%	12%	0%	0%
Limpeza do Equipo (cadeira odontológica)	40%	40%	16%	4%	0%
Armazenamento dos instrumentais	32%	48%	16%	4%	0%
Materiais Descartáveis	36%	44%	20%	0%	0%
Tocar objetivos com luvas usadas	28%	36%	32%	4%	0%
Instalações do Consultório	32%	56%	12%	0%	0%

Para facilitar a interpretação, a partir da Tabela 8 criou-se uma tabela simplificada (Tabela 9), assim como no tópico anterior.

Tabela 9 - Porcentagem de clientes satisfeitos e insatisfeitos em relação aos itens avaliados

	Satisfeitos	Indiferentes/Não sei	Insatisfeitos
Limpeza Geral	96%	4%	0%
Uso de Equipamento de Segurança	88%	12%	0%
Limpeza do Equipo (cadeira odontológica)	80%	16%	4%
Armazenamento dos instrumentais	80%	16%	4%
Materiais Descartáveis	80%	20%	0%
Tocar objetivos com luvas usadas	64%	32%	4%
Instalações do Consultório	88%	12%	0%

Em relação a Análise de *GAP* também verificou que todos os itens são prioritários exceto “tocar objetos com luva usada” e “instalações do consultório” (Figura 30).

Figura 30 - Análise de GAP (franquia odontológica)

	Satisfação	Importância	Lacuna	Resultado
Limpeza Geral	4.4	4.5	0.1	PRIORITÁRIO
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	4.3	4.4	0.1	PRIORITÁRIO
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.2	4.4	0.2	PRIORITÁRIO
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	4.1	4.2	0.1	PRIORITÁRIO
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	4.2	4.3	0.1	PRIORITÁRIO
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	3.9	3.9	0	NÃO PRIORITÁRIO
Instalações do consultório	4.2	4.0	-0.2	NÃO PRIORITÁRIO

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

A questão aberta “Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua opinião para melhor atendê-lo” obteve 1 respostas no serviço franquia odontológica: (Figura 31).

Figura 31 - Respostas para questão aberta (franquia odontológica)

Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua **opinião** para melhor atendê-lo:

1) Melhorar o equipamento que faz limpeza pois ele molha a gente

Fonte: DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018. Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP.

O gráfico “Performance de Satisfação” não foi gerado para os serviços do ICT e para o consultório odontológico, pois este tópico foi uma sugestão de melhoria da ferramenta durante a fase de testes.

Todos os cálculos e gráficos apresentados foram gerados pela própria ferramenta. Os resultados dos três serviços se encontram detalhados no final deste trabalho (APÊNDICES E,F e G).

5 DISCUSSÃO

Segundo Rossi e Slongo (1998), a pesquisa de satisfação de clientes é uma forma de captar informações sobre a performance da empresa ou a qualidade externa do serviço e dependendo de como estas informações são administradas, pode se constituir em uma importante ferramenta para direcionar as ações de comercialização e *marketing*. O nível de satisfação do cliente é uma das maiores prioridades de gestão nas empresas que se importam com a qualidade dos seus produtos e serviços.

Embora o setor de serviços da saúde, especialmente a Odontologia, não seja forte na adoção de ferramentas de gestão, está crescendo a demanda por este tipo de sistemas. Um exemplo prático é o lançamento em 2011 do manual de acreditação para Serviços Odontológicos da ONA (Organização Nacional de Acreditação) que estabelece os requisitos para certificar a qualidade em Odontologia (Cordon et al., 2015).

Considerando as experiências dos profissionais envolvidos neste trabalho e diante do que foi verificado na literatura, podemos afirmar que a qualidade externa dos serviços é difícil de ser avaliada pelos clientes, pois é configurada a partir de um conjunto de elementos funcionais, simbólicos, emocionais e cognitivos percebidos pelos clientes (Milan et al 2005) e que esta é relacionada diretamente com o grau de satisfação do cliente (Bottan et al., 2006; Esperidião, Trad, 2006; Milan et al., 2005; Rossi, Slongo, 1998).

Devido ao caráter altamente técnico da Odontologia, muitas vezes, os profissionais não dão atenção a esses elementos e embora entreguem o melhor serviço possível, o paciente pode não perceber desta forma. Por exemplo, o paciente não é capaz de avaliar como um canal endodôntico foi finalizado, pois este procedimento não é tangível para ele, cabendo, portanto, ao profissional mostrar como o serviço foi entregue em todas suas etapas. Desta forma, o cliente terá condições de criar valor ao serviço e diferenciar o profissional e sua equipe (Lenzi, Gonçalves, 2015).

Verificou-se também que os aspectos de biossegurança estão entre os atributos que afetam de forma significativa a qualidade do serviço percebida pelo

cliente (Targanski et al., 2012; Garbin et al., 2009). Além disso, é de extrema importância cumprirmos os protocolos recomendados de segurança. O ambiente odontológico apresenta alto risco de contaminação de doenças e infecções cruzadas extensivas aos cirurgiões dentista, equipe e pacientes.

Então, porque não nos empenharmos para melhorar estes aspectos no dia-a-dia do consultório e aumentar a satisfação de nossos pacientes?

Embora existam sites que permitem a construção de questionários gratuitamente, como o *Google Forms* (Google LLC) ou *SurveyMonkey®*, as questões sugeridas são genéricas ou precisam ser criadas, além de apresentarem baixa análise de dados.

O diferencial da ferramenta “DentalQuiz” é que estamos disponibilizando um questionário validado sobre satisfação do cliente em biossegurança que poderá ser acessado por meio de vários dispositivos, como computadores, celulares ou tablets, e apresenta mais recursos no tratamento dos dados, como por exemplo, a análise de *GAP*, que indica quais itens a priori devem ser melhorados. As diversas etapas envolvidas na criação desta ferramenta serão discutidas a diante.

5.1 Construção e validação do questionário

Os achados na literatura sobre qualidade em odontologia e conversando com pacientes, reforçaram a escolha por desenvolver um questionário de satisfação em biossegurança, pois além de verificarmos a higienização do ambiente, utilização de paramentação pelo profissional e equipe, condições dos instrumentais e instalações são quesitos que podem impactar de forma positiva ou negativa na experiência do atendimento, são itens tangíveis. Este foi o principal motivo que nos levou a fazer um questionário fechado em biossegurança, uma vez que se trata de um estudo piloto em satisfação do cliente na área odontológica.

O questionário foi estruturado em quatro partes. A primeira parte procura identificar o perfil do paciente. A separação por gênero, idade e grau de escolaridade permite ao profissional conhecer melhor seu público alvo para que, por exemplo, ações de *marketing* sejam direcionadas para cada grupo e com isso, tenham

resultados mais efetivos. Nesta etapa, as respostas para as questões são do tipo múltipla escolha.

A segunda parte se constitui também de perguntas fechadas que procuram investigar o grau de satisfação dos clientes. Cada uma delas aborda um item de biossegurança percebido pelos pacientes, como verificado nos trabalhos de Pinheiro et al. (2002), Garbin et al. (2008), Targanski et al. (2014), Smith et al. (2014) e opiniões dos pacientes dos autores deste trabalho. Os itens, limpeza geral; EPI; Limpeza do “Equipo”; instrumentais, materiais e barreiras descartáveis; manuseio de objetos com luvas contaminadas e estrutura física do consultório foram colocados em forma de questões.

Sobre o tipo de pergunta utilizada, optou-se por uma escala simples para detectar o nível de satisfação sobre cada item de biossegurança, cujas respostas variam de “muito satisfeito” até “muito insatisfeito”. O principal motivo para escolha de resposta do tipo escalonada foi a objetividade e simplicidade, entretanto existem outros formatados de respostas para questões fechadas possíveis, como a escala diferencial semântica, escala visual analógica, itens de Likert, entre outras (Vieira, 2009).

Em pesquisas de satisfação, existe uma tendência para utilização de escala de pontos, entretanto ainda não há consenso sobre qual seria a melhor. Segundo Rossi e Slongo (1998) o mais importante é analisar os propósitos que levam uma empresa a elaborar uma pesquisa de satisfação e então elaborar um tipo de escala mais apropriado para aquele negócio.

Também foi elaborada uma pergunta para o cliente classificar a importância dos itens avaliados, pois segundo estudiosos de *Marketing*, identificar apenas o grau de satisfação do cliente não basta. É importante identificar a importância relativa dos atributos avaliados. Este tipo de investigação permite realizar a análise de lacunas ou *GAPs* nos serviços, embora existam outras escalas e técnicas para isto (Matsukama, Hernandez 2007; Fontenot et al., 2005). Para esta questão, foi escolhida uma escala de pontos de 1 a 5.

Segundo Vieira (2009), os questionários devem ser válidos e confiáveis. A validade de face é “o grau com que um instrumento aparentemente mede o que foi projetado para medir (...) e é determinada por especialistas na questão, que consideram se o instrumento mede o que foi projetado para medir e uma amostra de

respondentes, que dirão se o instrumento parece medir a característica de interesse.” Este trabalho, realizou dois métodos para validar o questionário e um método para verificar sua confiabilidade.

As opiniões dos especialistas em Marketing e Odontologia, primeira etapa de validação de face, foram importantes para adequar a linguagem e definir o tipo de pergunta e resposta do questionário.

Como segunda etapa de validação, o teste em uma amostra de 20 respondentes, foi realizada neste trabalho, entretanto somente uma alteração foi feita no questionário original para o final, a inclusão da opção “outros” no campo “gênero”.

Ainda segundo esta autora, existe também a validade de conteúdo para construção de questionários. A diferença entre a validade de face e validade de conteúdo é que a primeira é mais “frouxa” porque diz que o instrumento “parece” válido, enquanto que a validade de conteúdo, passa por uma análise mais profunda pelos especialistas e exige tratamento estatístico. Como estudo piloto, entendemos que a validade de face atende o objetivo deste projeto.

A utilização do método Alfa de Cronbach para verificar a confiabilidade interna ou a consistência interna do questionário é a medida mais utilizada para verificar se os itens do questionário são pertinentes, ou seja, se todas as questões conduzem as mesmas respostas, em quaisquer circunstâncias. Esta análise estatística calcula “uma média de todas as correlações que se obtêm quando um questionário é dividido em todas as metades possíveis...” (Vieira, 2009).

Segundo Bland e Altman (1997), o coeficiente alfa de Cronbach tem escala de 0 a 1 e a confiabilidade é maior quanto mais próximo de 1, sendo aceitáveis valores acima de 0,7. No presente questionário, o coeficiente alfa foi 0,9. A análise também mostrou que todas as questões são pertinentes, pois ao omitir qualquer uma delas, o coeficiente cai para 0,8.

Em relação aos dados coletados, pôde verificar que, de forma geral, os serviços foram bem avaliados e apresentam alguns padrões que futuramente poderão ser comparados estatisticamente. Entretanto não foi objetivo deste trabalho realizar a análise exploratória e sim, verificar se de fato o questionário consegue captar as informações desejadas.

No serviço do ICT, o item “tocar objetos com as luvas usadas” obteve a

maior satisfação (média 4,2) em comparação com os outros itens. Foi o único item que recebeu a maioria das respostas na categoria “muito satisfeito”, enquanto que para os outros, a maior classificação foi “satisfeito”. Este resultado nos chamou atenção para a possibilidade deste item não ter sido interpretado corretamente.

No serviço consultório particular, observou que um único respondente avaliou todos os itens como “muito insatisfeito”. Este resultado, além de destoar das demais respostas (este serviço foi que obteve a maior média de satisfação), pode demonstrar falta de interesse do respondente ao assinalar todas suas respostas em uma única alternativa, o que não é incomum em pesquisas de satisfação.

5.2 Teste da ferramenta

A etapa de teste nos três tipos de serviços foi importante não apenas por possibilitar a correção de problemas técnicos da tecnologia, mas também para avaliarmos como os clientes e cirurgiões dentistas receberam tal ferramenta.

Os pacientes se mostraram receptivos e interessados em responder ao questionário, o qual foi apresentado por meio de um dispositivo móvel (*tablet*), exceto alguns pacientes idosos que alegaram não saberem manusear o aparelho ou que tinham dificuldade para enxergar as letras, sendo esta uma possível limitação da tecnologia apresentada.

Outra possível desvantagem é que a computação dos dados depende da conexão com a internet, sendo esta a única exigência para o uso da ferramenta no consultório. Caso o estabelecimento não possua uma conexão de internet, ou o sinal seja fraco, o usuário poderá encaminhar o *link* para o paciente responder o questionário diretamente de seu e-mail.

Recomendamos abordar o cliente no próprio consultório ou via e-mail após a primeira consulta, pois além demonstrar atenção, ainda não há relação profissional-paciente estabelecida. Este vínculo poderia influenciar nas respostas, como por exemplo, o não apontamento de pontos negativos do atendimento caso o resultado final tenha sido satisfatório para o paciente.

Outro fato levantado durante a realização deste trabalho foi uma possível

resistência por parte dos cirurgiões dentistas em relação à adoção da ferramenta. Ao solicitar que o usuário avalie o serviço, pode chamar sua atenção para itens antes nunca percebidos. Entendemos que de fato isto pode ocorrer, entretanto o profissional que deseja melhorar os serviços e se destacar no mercado precisa encarar os desafios da exposição e estar disposto a mudar comportamentos e processos em seu consultório. Caso contrário, qualquer tentativa de melhorar a gestão pode estar fadada ao fracasso.

Além disso, na pergunta aberta, verificamos que alguns clientes elogiaram ou criticaram aspectos que não necessariamente se relacionavam com a biossegurança do atendimento. O profissional precisa estar atento também a isso, pois o cliente pode ter uma impressão ruim do serviço caso note que sua opinião não foi considerada. Estas colocações devem ser respeitadas e vistas como oportunidades de superar a expectativa do cliente, o que é fundamental para o satisfazer totalmente.

6 CONCLUSÃO

A criação de uma ferramenta de *marketing* digital para medir o nível de satisfação dos clientes do consultório, resultado deste trabalho, mostrou o quanto ainda se pode explorar em termos de comunicação com o cliente e qualidade dos serviços.

Por meio de uma pesquisa exploratória, pôde-se verificar que os aspectos de biossegurança são relacionados com a qualidade do trabalho pelos clientes, traduzidos na visão destes como: limpeza do ambiente, condições do equipamento onde são atendidos e materiais, uso de EPI e uniforme e instalações do consultório.

O questionário de satisfação elaborado a partir dos itens acima apresentou resultados positivos quanto a validade de face e consistência interna, o que permitiu elaborar uma ferramenta de *marketing* baseada no questionário em questão, de fácil utilidade e compreensão dos resultados de acordo com os testes realizados.

Ao adotar ferramentas deste tipo, o profissional será capaz de criar um ciclo de gestão, que envolve mensuração da qualidade externa do serviço, análise das informações coletadas, adoção de práticas para melhorar os *gaps*, aumento da satisfação do cliente e sua fidelização, objetivo maior de todo profissional que busca meios de sobressair no mercado atual.

Como perspectivas futuras, pretendemos realizar uma análise comparativa entre as respostas dos clientes dos três serviços odontológicos e especificamente sobre a ferramenta, aperfeiçoá-la para permitir a criação de outros questionários que contemplem as demais etapas do processo de atendimento odontológico. Apesar de trazer em seu nome a palavra “Dental”, também poderá ser modificada para outras áreas da saúde. Além de cirurgiões-dentistas e médicos autônomos, empresas de softwares de gestão de clínicas poderiam ser possíveis interessados nesta tecnologia.

REFERÊNCIAS*

- Bezerra ALD, Sousa MNA, Feitosa ANA, Assis EV, Barros CMB, Carolino ECA. Biossegurança na Odontologia [Internet]. ABCS Health Science. 2014;29-33, <http://dx.doi.org/10.7322/abcshts.v39i1.251>
- Bland JM, Altman DG. Statistics Notes: Cronbach's alpha. BMJ. 1997;314:572. doi: <https://doi.org/10.1136/bmj.314.7080.572>
- Borges, H. Marketing e vendas para dentistas. São Paulo: Élvora; 2015.
- Bottan ER, Sperb RA de L, Telles PS, Neto MU. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. Revista da Abeno. 2006;6(2):128–33.
- Brasil. Ministério da Saúde. RDC nº 50, de 21 de fevereiro de 2002. Dispõe sobre o Regulamento Técnico para planejamento, programação, elaboração e avaliação de projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, 2002. [acesso em: 2018 Jan 9]. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/33880/2568070/res0050_21_02_2002.pdf/ca7535b3-818b-4e9d-9074-37c830fd9284
- Brasil. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Coordenação de Controle de Infecção Hospitalar. Processamento de Artigos e Superfícies em Estabelecimentos de Saúde. 2ª edição. Brasília: Anvisa, 1994. 50 p. [acesso em 2018 Jan 9]. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/servicosade/controle/processamento_artigos.pdf
- Brasil. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Segurança do paciente em serviços de saúde: limpeza e desinfecção de superfícies. 1ª edição. Brasília: Anvisa, 2012. 118 p. [acesso em 2018 Jan 9]. Disponível em: <https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/publicacoes/category/manuais>
- Brasil. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Serviços Odontológicos: Prevenção e Controle de Riscos. 1ª edição. Brasília: Anvisa, 2006. 156 p. [acesso em 2018 Jan 9] http://www.anvisa.gov.br/servicosade/manuais/manual_odonto.pdf
- Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 453, de 1º de junho de 1998. Diretrizes de proteção radiológica em radiodiagnóstico médico e odontológico. Diário Oficial República Federativa do Brasil. Brasília, 1998. [acesso em 2018 Jan 9]. Disponível em: http://www.conter.gov.br/uploads/legislativo/portaria_453.pdf
- Brasil. Ministério da Saúde. Boletim Eletrônico de Informações sobre Serviços de Saúde (BISS). Paes, FPB. ESPECIAL: Os “7 pecados” da Odontologia em relação à Vigilância Sanitária. 1º de junho de 2007. [acesso em 2017 Ago 27]. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/servicosade/biss/2007/02_010607_pecados_odontologia.htm

* Baseado em: International Committee of Medical Journal Editors Uniform Requirements for Manuscripts Submitted to Biomedical journals: Sample References [Internet]. Bethesda: US NLM; c2003 [atualizado 04 nov 2015; acesso em 25 jun 2017]. U.S. National Library of Medicine; [about 6 p.]. Disponível em: http://www.nlm.nih.gov/bsd/uniform_requirements.html

Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº. 2.616, de 12 de maio de 1998. Estabelece diretrizes e normas para a prevenção e o controle das infecções hospitalares. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil. Brasília, 1998. [acesso em 2017 Ago 27]. Disponível em:

http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1998/prt2616_12_05_1998.html

Calabria PC, Bernardes RC, Vargas ER de, Pinhanez CS. A ciência da inovação em serviços: estudo exploratório sobre os interesses e prioridades para uma agenda de pesquisa no Brasil. Rev Adm e Inovação. 2013;10:110–35. doi:

<http://dx.doi.org/10.5773/rai.v10i4.950>

Conselho Federal de Odontologia. Totalizacao geral dos inscritos em atividade no Brasil ordenado pela coluna CRO. 2018 [acesso em 2018 Fev 5]. Disponível em:

http://cfo.org.br/wp-content/uploads/2011/06/Total_Geral_Brasil.pdf

Cordon R, Laganá DC, Sesma N. Odontologia multidisciplinar: o paciente no centro das atenções. Rio de Janeiro: Elsevier; 2015.

Donabedian A. Methods for deriving criteria for assessing the quality of medical care. Med Care Rev. 1980;37(7):653–98.

Esperidião M, Trad L. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais [Internet]. Cad Saúde Pública. 2006 [acesso em 2017 Jan 1]. p. 1267–76. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/csp/v22n6/16.pdf>

Fontenot G, Henke L, Carson K. Take Action on Customer Satisfaction. Quality Progress, 2005;38(7):40-47.

Garbin A, Adas C, Garbin S, Carolina A. *Marketing* em Odontologia : a percepção do cliente em relação ao serviço odontológico de clínica privada. Rev Odontol Unesp. 2008;37(2):197–202.

Garbin CS, Garbin JI, Gonçalves PE, Serra MC, Fernandes CS. Bioética e Odontologia. R Bras Cien Saude. 2006;10(1):93–8.

Klann MBP, Moraes MCB, Sarubbi FM. A percepção da qualidade de serviços odontológicos segundo cirurgiões-dentistas e pacientes de clínicas odontológicas de Florianópolis. J Chem Inf Model. 2013;53(9):1689–99.

Lenzi R, Gonçalves C. Qual é o seu negócio em Odontologia? A pergunta que não pode ficar sem resposta. São Paulo: Santos; 2015.

Matsukuma CMO, Hernandez JMC. Escalas e métodos de análise em pesquisa de satisfação de clientes. Revista de Negócios. 2007;12(2):85-103.

Milan GS, Toni D, Barazetti L. Configuração e organização de imagens de serviços: um estudo exploratório. Produção. 2005;15(1):60–73.

Novaes HMD. Avaliação de programas, serviços e tecnologias em saúde. Rev. Saude Publica. 2000;34(5):547–59.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Mark.* 1985;49(4):41–50.

Pinelli C, Garcia PPNS, Campos JÁDB, Dotta EAV, Rabello AP. Biossegurança e odontologia: Crenças e atitudes de graduandos sobre o controle da infecção cruzada. *Saude e Soc.* 2011;20(2):448–61.

Pinheiro JT, Aguiar CM, Santos VF. Estudo do comportamento do paciente frente à indumentária do cirurgião-dentista. *Rev Bras Odontol.* 2002;59(1):57–60.

Ribas MA, Siqueira ES, Binotto E. O desafio da gestão para profissionais da odontologia. XXX Encontro Nac. Eng. Produção. São Carlos, SP, Brasil; 2010.

Rossi CAV, Slongo LA. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. *Rev Adm Contemp.* [Internet]. 1998;2(1):101–25. [acesso em 2017 Abr 17]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65551998000100007&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt

Silva RO, Felix YEF. Uma visão sobre o que vem a ser mundo na era digital. *Tecnologias em Projeção.* 2016;7(1). [acesso em 2018 Abr 18]. Disponível em: <http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao4/article/view/603>

Smith AJ, Wilson SL, Read S, Welsh J, Gammie E, Szuster J, et al. Patients' perception of infection prevention in dental practice. *Am. J. Infect. Control* [Internet]. Elsevier Inc; 2014;42(3):337–9. [acesso em 2018 Jan 19]. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ajic.2013.09.017>

Soller SAL, Regis Filho GI. Uso de indicadores da qualidade para avaliação de prestadores de serviços públicos de odontologia: um estudo de caso. *Rev Adm Pública.* 2011;45(3):591–610.

Targanski R, Tinoco MAC, Ribeiro JLD. Modelagem da satisfação e identificação de atributos de qualidade em serviços odontológicos. *Produção.* 2012;22(4):751–65.

Tontini G, Sant'Ana AJ. Interação de atributos atrativos e obrigatórios de um serviço na satisfação do cliente. *Produção.* 2008;18(1):112–25.

Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Cien Saude Colet.* 2005;10(3):599–613.

Vargo SL, Lusch RF. The four service *marketing* myths: remnants of a goods-based, manufacturing model. *J Serv Res.* 2004;6(4):324–35.

Vieira S. Como elaborar questionários. São Paulo: Atlas; 2009.

APÊNDICE A - Questionário para avaliação da biossegurança de serviços odontológicos - questionário inicial



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
INSTITUTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
MESTRADO PROFISSIONAL EM CIÊNCIA E
TECNOLOGIA APLICADA À ODONTOLOGIA

Prezado (a) Sr (a):

O presente questionário objetiva analisar o nível de segurança dos ambientes prestadores de serviços odontológicos, segundo a percepção dos clientes. Esse questionário servirá de base para o desenvolvimento de ferramenta de gestão odontológica objetivo da dissertação de Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia aplicada à Odontologia da pesquisadora Thayla Tessa Scarabel Maciel. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente nesta pesquisa. Sua participação é muito importante para nós. Obrigada!

Perfil do avaliador:

Sexo

() Feminino () Masculino

Idade

() Menos de 20 anos () Entre 20 – 30 anos () Entre 30 – 40 anos
() Entre 40 – 50 anos () Entre 50 – 60 anos () Mais de 60 anos

Escolaridade

() 1º grau incompleto () 1º grau completo () 2º grau incompleto
() 2º grau completo () 3º grau incompleto () 3º grau completo
() Pós-Graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)

Por favor, responda as questões abaixo:

- 1)** Como você avalia este consultório/clínica quanto a **limpeza** de forma geral (chão e paredes das salas de atendimento, recepção, banheiro, entrada)?

() Muito insatisfeito
() Insatisfeito
() Indiferente/Não sei
() Satisfeito
() Muito satisfeito

Fique à vontade para escrever sobre esta questão (opcional):

- 2)** Como é sua satisfação em relação ao uso de equipamentos de segurança, como **luvas, máscara, avental, óculos e gorro** pelo profissional e sua equipe?

() Muito insatisfeito
() Insatisfeito
() Indiferente/Não sei
() Satisfeito
() Muito satisfeito

Fique à vontade para escrever sobre esta questão (opcional):

- 3)** Avalie a **limpeza do equipo** onde é atendido (cadeira, cuspideira, refletor de luz, etc.)

() Muito insatisfeito
() Insatisfeito
() Indiferente/Não sei
() Satisfeito
() Muito satisfeito

Fique à vontade para escrever sobre esta questão (opcional):

- 4)** Como você avalia os **instrumentais** utilizados neste consultório/clínica (instrumentais são objetos geralmente metálicos que são levados à boca dos pacientes, como espelho, pinça, brocas, etc.)?

() Muito insatisfeito
() Insatisfeito
() Indiferente/Não sei
() Satisfeito
() Muito satisfeito

Fique à vontade para escrever sobre esta questão (opcional):

- 5)** Avalie os **materiais descartáveis** utilizados neste consultório, como sugador, luvas, plásticos que protegem o motorzinho, alça do refletor, etc.?

() Muito insatisfeito
() Insatisfeito
() Indiferente/Não sei
() Satisfeito
() Muito satisfeito

Fique à vontade para escrever sobre esta questão (opcional):

- 6) Como você avalia a conduta do profissional ao **manusear objetos com as luvas** durante a consulta, como fichas, canetas, instrumentais que caíram no chão, telefone, maçanetas, etc. neste consultório/clínica?

() Muito insatisfeito
 () Insatisfeito
 () Indiferente/Não sei
 () Satisfeito
 () Muito satisfeito

Fique à vontade para escrever sobre esta questão (opcional):

- 7) Avalie as **instalações** deste consultório/clínica, como banheiro, iluminação, circulação de ar/refrigeração, espaço para circulação das pessoas, rampas de acesso, etc.?

() Muito insatisfeito
 () Insatisfeito
 () Indiferente/Não sei
 () Satisfeito
 () Muito satisfeito

Fique à vontade para escrever sobre esta questão (opcional):

- 8) Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua opinião para melhor atendê-lo:

- 9) Classifique a importância da limpeza e esterilização dos seguintes itens para sua segurança ao ser atendido em um ambiente odontológico:

Não importante **Muito**

importante

	1	2	3	4	5
Limpeza geral (chão e paredes)					
Equipamentos de segurança (luvas, máscara, avental, óculos e gorro)					
Equipo (cadeira, cuspideira, refletor de luz)					

Instrumentais (espelhos, pinças, brocas)	1	2	3	4	5
Materiais descartáveis (sugador, plásticos)	1	2	3	4	5
Tocar objetos com a luva	1	2	3	4	5
Instalações do consultório	1	2	3	4	5

Muito Obrigado!

APÊNDICE B – Questionário para avaliação da biossegurança de serviços odontológicos - questionário modificado

Prezado (a) Sr (a):

O presente questionário pretende analisar o nível de segurança dos ambientes prestadores de serviços odontológicos, segundo a percepção dos clientes. Esse questionário servirá de base para o desenvolvimento de ferramenta de gestão odontológica, objetivo da dissertação de Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia aplicada à Odontologia da pesquisadora Thayla Tessa Scarabel Maciel. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente nesta pesquisa. Sua participação é muito importante para nós. Obrigada!

Perfil do cliente:

Gênero

☐ Feminino ☐ Masculino

Idade

☐ 20 anos ou menos ☐ 21 – 30 anos ☐ 31 – 40 anos
☐ 41 – 50 anos ☐ 51 – 60 anos ☐ Mais de 60 anos

Escolaridade

☐ 1º grau incompleto ☐ 1º grau completo ☐ 2º grau incompleto
☐ 2º grau completo ☐ 3º grau incompleto ☐ 3º grau completo
☐ Pós-Graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)

Por favor, responda as questões abaixo:

- 1)** Como você avalia este consultório quanto a **limpeza** de forma geral (chão e paredes das salas de atendimento, recepção, banheiro, entrada)?
☐ Muito satisfeito
☐ Satisfeito
☐ Indiferente/Não sei
☐ Insatisfeito
☐ Muito insatisfeito
- 2)** Como é sua satisfação em relação ao uso de equipamentos de segurança, como **luvas, máscara, avental, óculos e gorro** pelo profissional e sua equipe?
☐ Muito satisfeito
☐ Satisfeito

- ☐ Indiferente/Não sei
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito insatisfeito

3) Avalie a limpeza do equipamento onde é atendido (cadeira, cuspideira, refletor de luz, etc.)

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Indiferente/Não sei
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito insatisfeito

4) Como você avalia o armazenamento dos instrumentais utilizados neste consultório (instrumentais são objetos geralmente metálicos que são levados à boca dos pacientes, como espelho, pinça, brocas, etc. O armazenamento diz respeito as embalagens ou caixas de onde o dentista retira os instrumentais para atendê-lo)?

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Indiferente/Não sei
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito insatisfeito

5) Avalie os materiais descartáveis utilizados neste consultório (sugador, luvas, plásticos que protegem o motorzinho, alça do refletor, etc.)?

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Indiferente/Não sei
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito insatisfeito

6) Como você avalia a conduta do profissional ao manusear objetos com as luvas durante a consulta, como fichas, canetas, instrumentais que caíram no chão, telefone, maçanetas, etc. neste consultório?

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Indiferente/Não sei
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito insatisfeito

7) Avalie as instalações deste consultório, como banheiro, iluminação, circulação de ar/refrigeração, espaço para circulação das pessoas, rampas de acesso, etc.?

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Indiferente/Não sei
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito insatisfeito

8) Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua opinião para melhor atendê-lo:

- 9) Classifique a importância da limpeza e esterilização dos seguintes itens para sua segurança ao ser atendido em um ambiente odontológico:

Não importante **Muito importante**

Limpeza geral (chão e paredes)	1	2	3	4	5
Equipamentos de segurança (luvas, máscara, avental, óculos e gorro)	1	2	3	4	5
Equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	1	2	3	4	5
Instrumentais (espelhos, pinças, brocas)	1	2	3	4	5
Materiais descartáveis (sugador, plásticos)	1	2	3	4	5
Tocar objetos com a luva	1	2	3	4	5
Instalações do consultório	1	2	3	4	5

Muito obrigado!

APÊNDICE C – Termo de consentimento livre esclarecido

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezados, gostaríamos de convidá-lo (a) para participar da pesquisa **“Desenvolvimento de uma ferramenta de *marketing* digital para medição do nível de biossegurança do consultório odontológico sob a perspectiva dos clientes”** que investiga como os clientes percebem a qualidade do serviço oferecido no quesito biossegurança (biossegurança é o conjunto de procedimentos e condutas que o profissional adota para proteção e segurança dos pacientes, do próprio profissional e sua equipe, com o objetivo de eliminar os riscos de transmissão de doenças). Estamos preocupados com a adoção de práticas corretas por parte dos profissionais e se os clientes estão satisfeitos com nossos serviços. Pedimos a gentileza, aos que concordarem com a participação na pesquisa, de **rubricar** as folhas, **escrever o nome completo** e **assinar** na folha final. Agradecemos sua participação!

Como será feita a pesquisa?

Será entregue um questionário, juntamente com este termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE). A pesquisadora orientará e aguardará o preenchimento do questionário, garantindo privacidade aos participantes.

Esta pesquisa oferece algum risco?

Esta pesquisa possui risco de grau mínimo de origem psicológica, intelectual e/ou emocional. Existe a possibilidade de constrangimento ao responder o questionário, desconforto, quebra de sigilo e anonimato. Para prevenir tais danos, os pesquisadores garantem o sigilo das informações, participação voluntária, a identidade do participante não será divulgada em hipótese alguma e o preenchimento do questionário poderá ser interrompido a qualquer momento. Qualquer dano sofrido será de responsabilidade dos pesquisadores.

Esta pesquisa oferece algum benefício?

Não há benefícios e vantagens diretas aos participantes neste momento, entretanto os dados coletados servirão para melhorar os serviços odontológicos que adotarem este questionário.

Posso não querer responder este questionário ou interromper o preenchimento?

Sim. Caso não participe, o participante não sofrerão qualquer prejuízo ou penalidade.

ATENÇÃO: O sr. (a) terá uma cópia deste TCLE. Em caso de dúvida, entrar em contato com os pesquisadores: Thayla Tessa S. Maciel, Av. Francisco José Longo, 777 – São Dimas – CEP: 12.245-000 – São José dos Campos – SP ou pelo telefone: (12) 3947-9012, e-mail: thayla.maciел@ict.unesp.br, em horário comercial ou então, entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do ICT-UNESP, Av. Francisco José Longo, 777 – São Dimas – CEP:

12.245-000 – São José dos Campos – SP ou pelo telefone: (12) 3947-9028, e-mail: ceph@fosjc.unesp.br. Ou se comunique

Pelo presente instrumento que atende às exigências legais, o Sr. (a)

_____, portador da cédula de identidade _____, após leitura minuciosa das informações constantes neste TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO, devidamente explicada pelos profissionais em seus mínimos detalhes, ciente dos serviços e procedimentos aos quais será submetido, não restando quaisquer dúvidas a respeito do lido e explicado, firma seu CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO concordando em participar da pesquisa proposta. Fica claro que o participante da pesquisa, pode a qualquer momento retirar seu CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO e deixar de participar desta pesquisa e ciente de que todas as informações prestadas tornar-se-ão confidenciais e guardadas por força de sigilo profissional (Art. 9º do Código de Ética Odontológica). Por fim, como pesquisadora responsável pela pesquisa, comprometo-me a cumprir todas as exigências contidas no item IV.3 e IV.4 da resolução do CNS/MS n. 466 de dezembro de 2012, publicada em 13 de junho de 2013.

Local

____/____/20____
Data

Nome e assinatura do participante

Pesquisador

APÊNDICE D – Análise Estatística para verificar a consistência interna do questionário. Método Alpha de Cronbach

Item Analysis of Questão 1; Questão 2; Questão 3; Questão 4; Questão 5; Questão 6; Questão 7

Correlation Matrix

	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4	Questão 5	Questão 6
Questão 2	0,719					
Questão 3	0,457	0,475				
Questão 4	0,621	0,646	0,502			
Questão 5	0,604	0,662	0,642	0,547		
Questão 6	0,407	0,438	0,501	0,579	0,599	
Questão 7	0,712	0,633	0,412	0,625	0,535	0,568

Cell Contents: Pearson correlation

Item and Total Statistics

	Total		
Variable	Count	Mean	StDev
Questão 1	97	4,330	0,910
Questão 2	97	4,268	0,930
Questão 3	97	4,216	0,904
Questão 4	97	4,165	0,862
Questão 5	97	4,227	0,848
Questão 6	97	4,206	0,912
Questão 7	97	4,186	0,870
Total	97	29,598	4,938

Cronbach's alpha = 0,9007

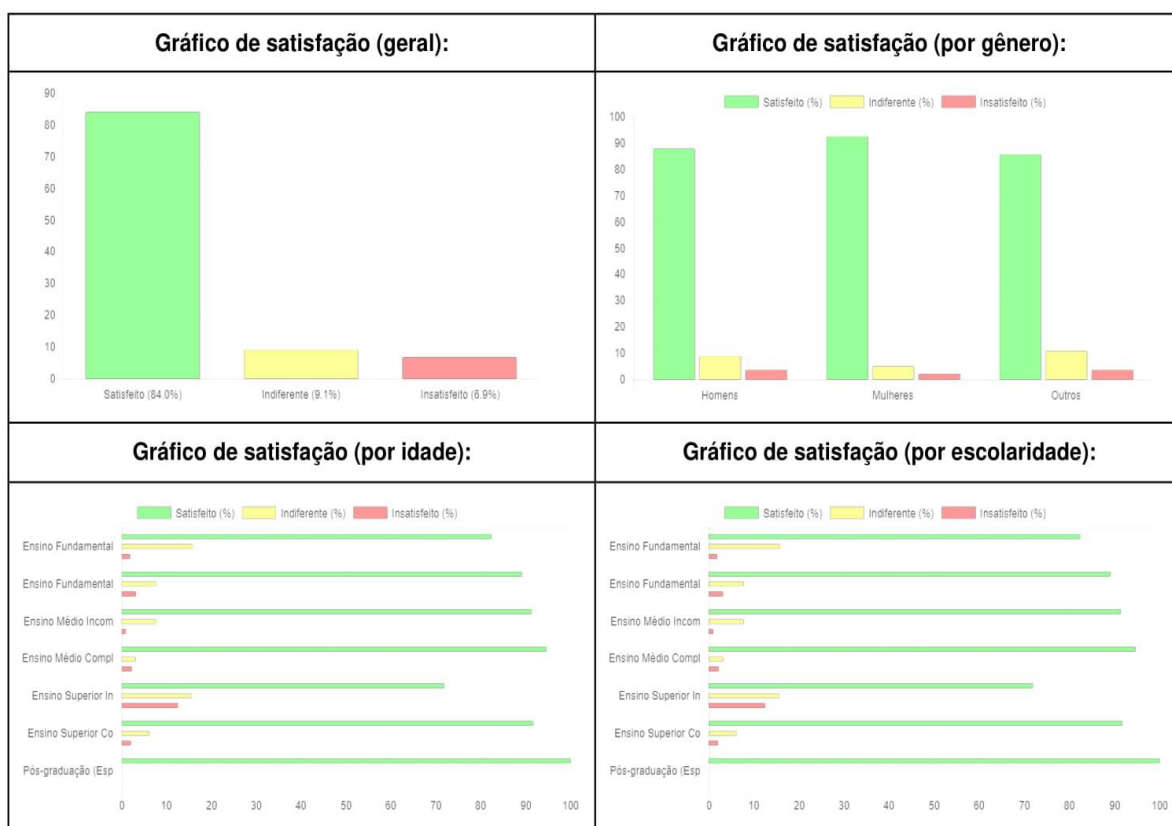
Omitted Item Statistics

	Adj.	Squared			
Omitted Variable	Adj. Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Questão 1	25,268	4,229	0,7376	0,6594	0,8824
Questão 2	25,330	4,202	0,7501	0,6431	0,8809
Questão 3	25,381	4,334	0,6115	0,4536	0,8969
Questão 4	25,433	4,267	0,7392	0,5751	0,8825
Questão 5	25,371	4,265	0,7571	0,6402	0,8806
Questão 6	25,392	4,310	0,6337	0,5279	0,8945
Questão 7	25,412	4,267	0,7313	0,6214	0,8833

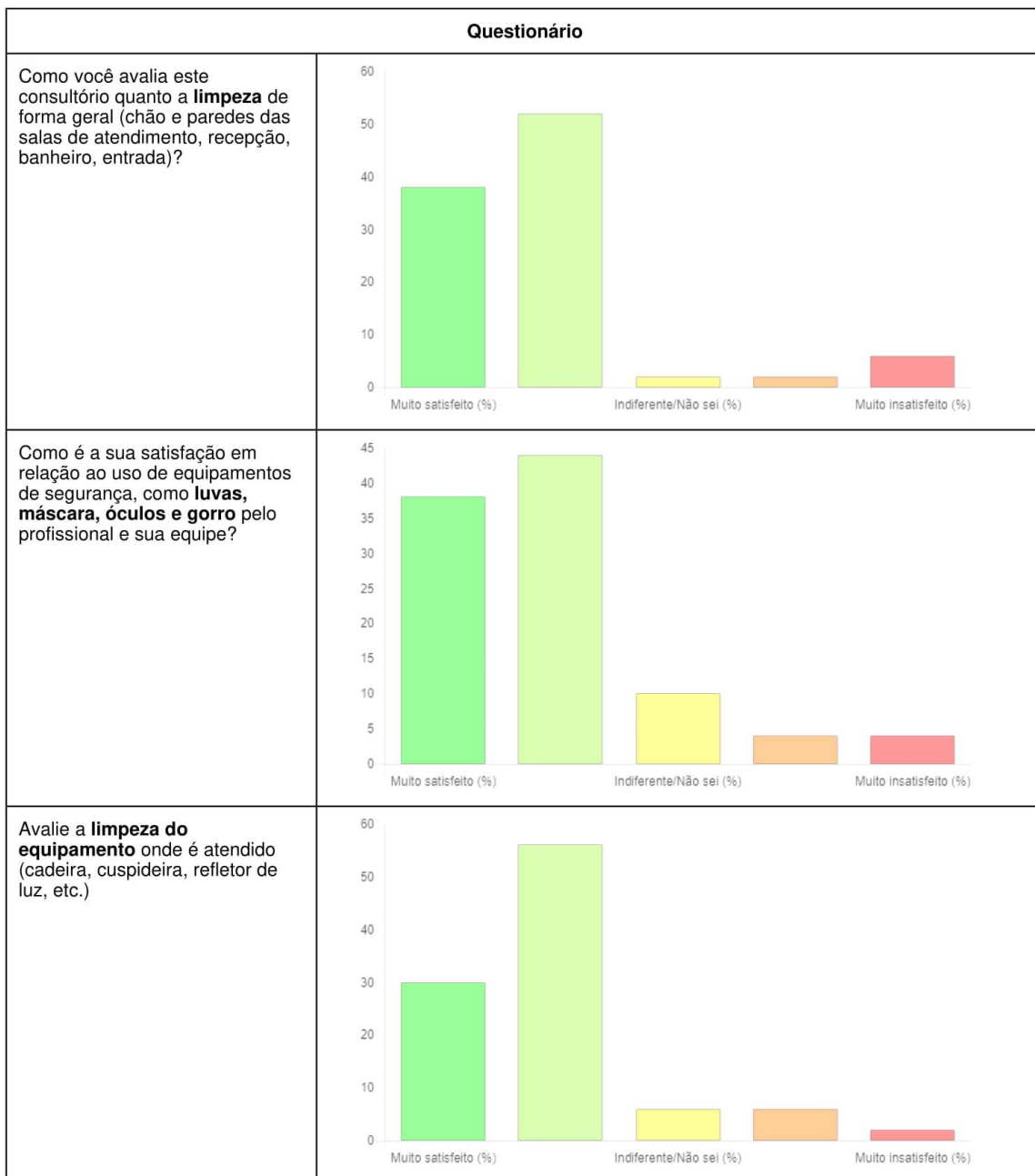
APÊNDICE E – Análise estatística do serviço odontológico: ICT/Unesp

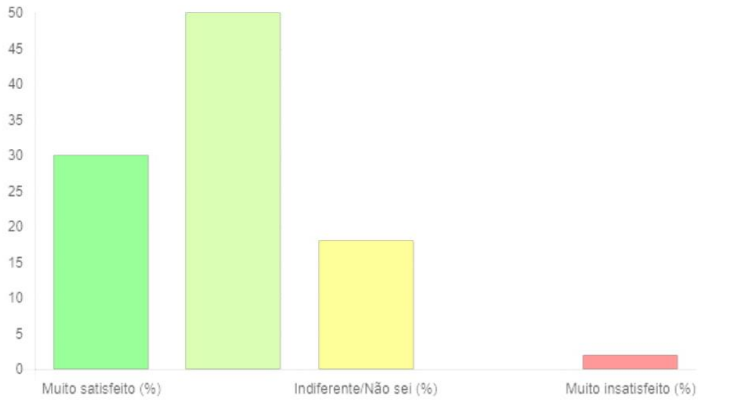
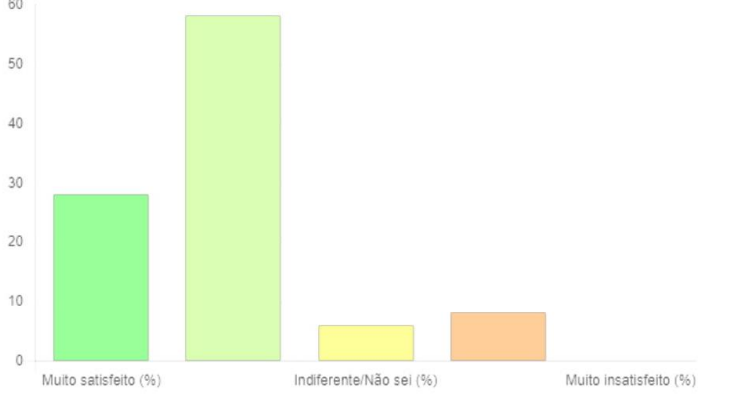
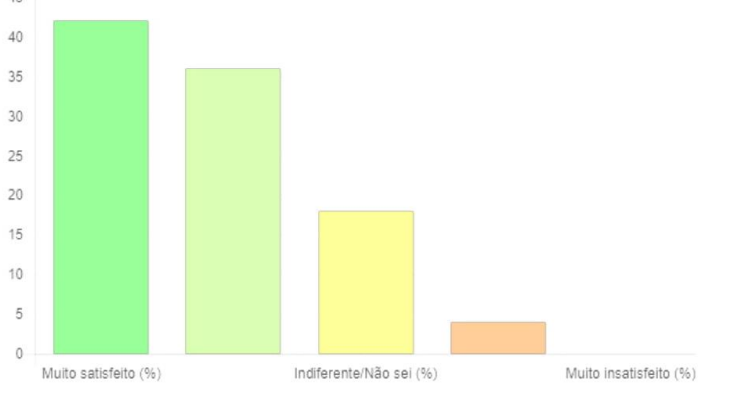
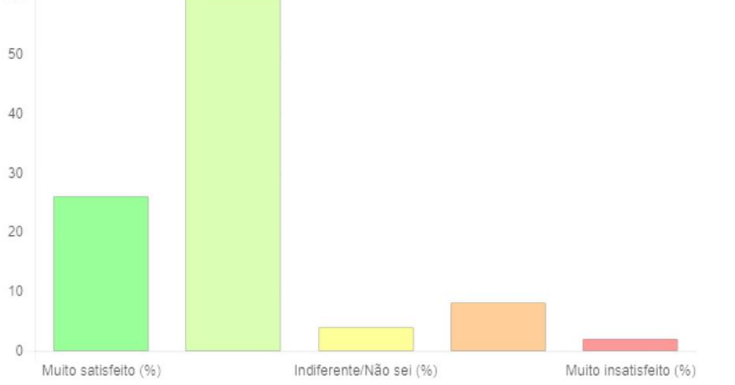
DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 16/04/2018 às 10:06
	Impresso por: DENTALQUIZ - UNESP

Estatísticas	
Consultório: Consultório Odontológico Nº CRO: 99999993	Filtros:
Total de Avaliações: 50 de 50 (100.0%)	Satisfação média (geral): 4.1 de 5.0 pontos (82.0%)



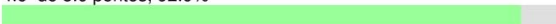
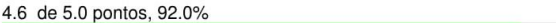
DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 16/04/2018 às 10:06
	Impresso por: DENTALQUIZ - UNESP



Como você avalia o armazenamento dos instrumentais utilizados neste consultório (instrumentais são objetos geralmente metálicos que são levados à boca dos pacientes, como espelho, pinça, brocas, etc. O armazenamento diz respeito as embalagens ou caixas de onde o dentista retira os instrumentais para atendê-lo)?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Satisfação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Satisfação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito	30	Indiferente/Não sei	50	Muito insatisfeito	2
Satisfação	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito	30								
Indiferente/Não sei	50								
Muito insatisfeito	2								
Avalie os materiais descartáveis utilizados neste consultório, como sugador, luvas, plásticos que protegem o motorzinho, alça do refletor, etc.?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Satisfação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Satisfação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito	28	Indiferente/Não sei	58	Muito insatisfeito	8
Satisfação	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito	28								
Indiferente/Não sei	58								
Muito insatisfeito	8								
Como você avalia a conduta do profissional ao manusear objetos com as luvas durante a consulta, como fichas, canetas, instrumentais que caíram no chão, telefone, maçanetas, etc. neste consultório?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Satisfação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Satisfação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito	42	Indiferente/Não sei	36	Muito insatisfeito	4
Satisfação	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito	42								
Indiferente/Não sei	36								
Muito insatisfeito	4								
Avalie as instalações deste consultório, como banheiro, iluminação, circulação de ar/refrigeração, espaço para circulação das pessoas, rampas de acesso, etc.?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Satisfação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Satisfação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito	26	Indiferente/Não sei	60	Muito insatisfeito	2
Satisfação	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito	26								
Indiferente/Não sei	60								
Muito insatisfeito	2								

Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua opinião para melhor atendê-lo:	1) Demora um pouco pra ser atendido 2) Os pacientes deveriam usar toca 3) Alunos ficaram conversando sobre jogos, namoradas durante o meu atendimento 4) Muito satisfeito 5) Na primeira vez ficamos perdidos pra achar a clínica. Devei ser melhor sinalizado no papel e nas paredes 6) Não tem bebedoro 7) Falta informação melhor de qual clínica devemos ir. Muito quente sala de espera 8) Não colocou babador e banheiro sujo
--	--

DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 16/04/2018 às 10:06
	Impresso por: DENTALQUIZ - UNESP

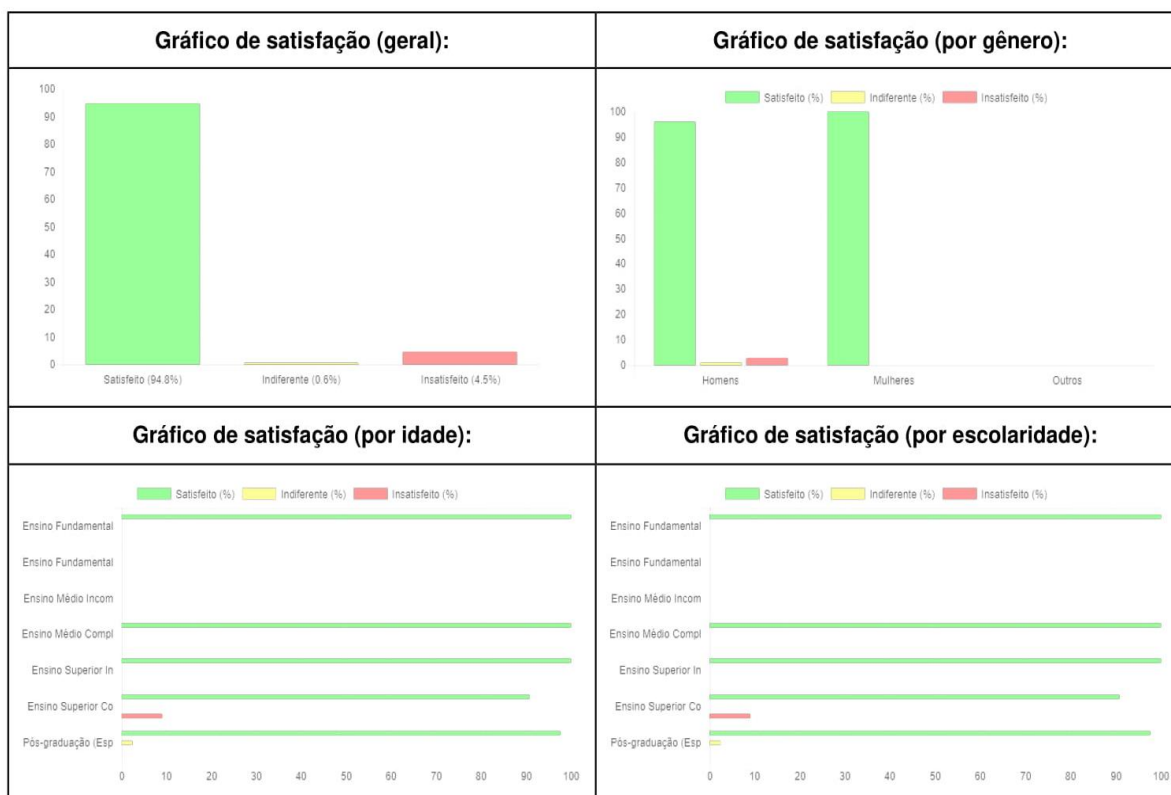
Análise de importância	
Classificação de importância (+ pontos, + importante) da biossegurança na visão dos seus clientes:	
Limpeza Geral	4.6 de 5.0 pontos, 92.0% 
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	4.4 de 5.0 pontos, 88.0% 
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.5 de 5.0 pontos, 90.0% 
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	4.6 de 5.0 pontos, 92.0% 
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	4.6 de 5.0 pontos, 92.0% 
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	4.2 de 5.0 pontos, 84.0% 
Instalações do consultório	4.4 de 5.0 pontos, 88.0% 

Análise de Gap (prioridade)				
	Satisfação	Importância	Lacuna	Resultado
Limpeza Geral	4.1	4.6	0.5	PRIORITÁRIO
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	4.1	4.4	0.3	PRIORITÁRIO
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.1	4.5	0.4	PRIORITÁRIO
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	4.1	4.6	0.5	PRIORITÁRIO
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	4.1	4.6	0.5	PRIORITÁRIO
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	4.2	4.2	0	NÃO PRIORITÁRIO
Instalações do consultório	4.0	4.4	0.4	PRIORITÁRIO

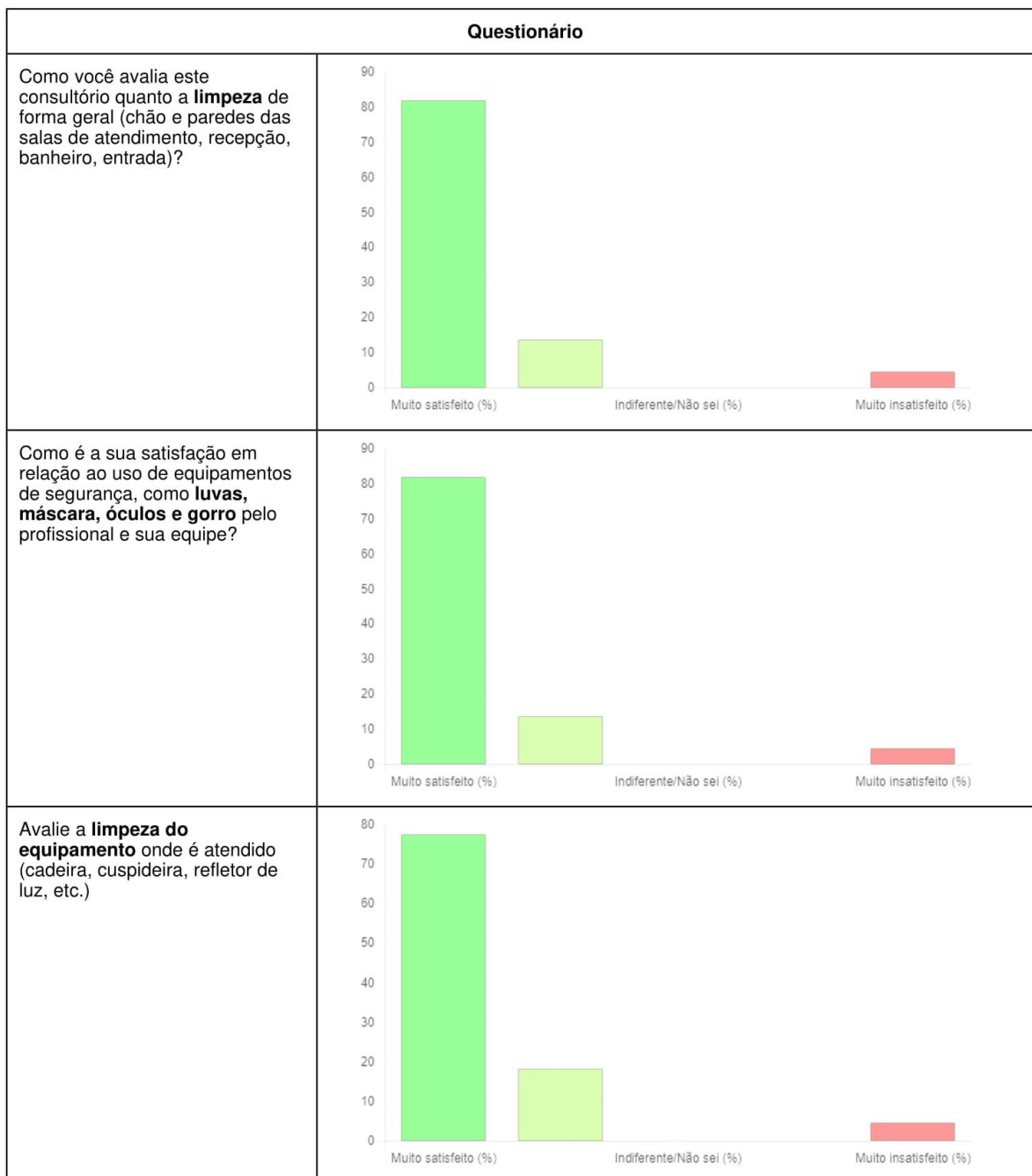
APÊNDICE F –Análise estatística do serviço odontológico: consultório particular

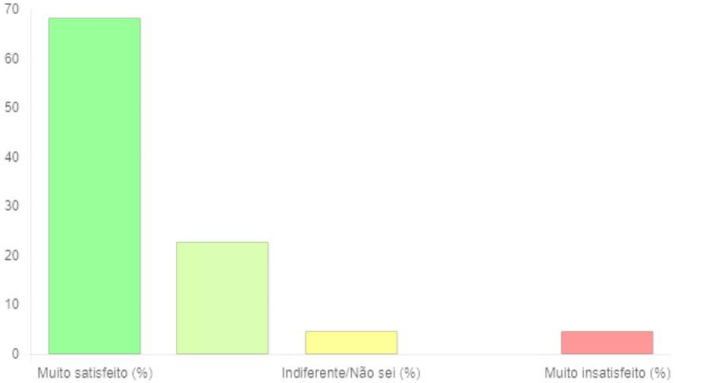
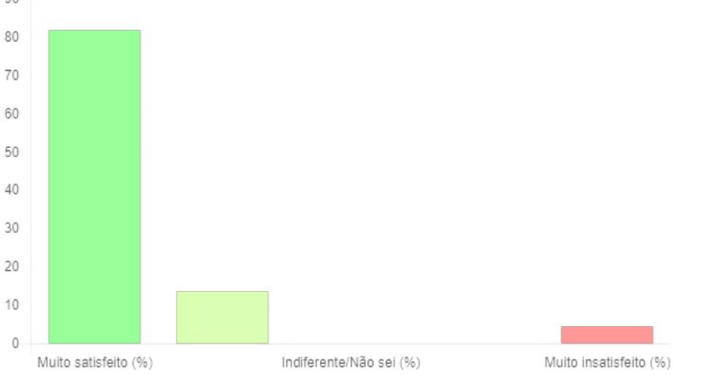
DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 16/04/2018 às 11:30
	Impresso por: DENTALQUIZ - CONSULTÓRIO PARTICULAR

Estatísticas	
Consultório: Consultório Odontológico Nº CRO: 9999991	Filtros:
Total de Avaliações: 22 de 22 (100.0%)	Satisfação média (geral): 4.6 de 5.0 pontos (92.0%)



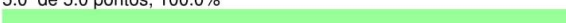
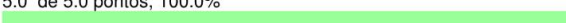
DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 16/04/2018 às 11:30
	Impresso por: DENTALQUIZ - CONSULTÓRIO PARTICULAR



Como você avalia o armazenamento dos instrumentais utilizados neste consultório (instrumentais são objetos geralmente metálicos que são levados à boca dos pacientes, como espelho, pinça, brocas, etc. O armazenamento diz respeito as embalagens ou caixas de onde o dentista retira os instrumentais para atendê-lo)?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Avaliação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito (%)</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei (%)</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito (%)</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Avaliação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito (%)	68	Indiferente/Não sei (%)	23	Muito insatisfeito (%)	9
Avaliação	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito (%)	68								
Indiferente/Não sei (%)	23								
Muito insatisfeito (%)	9								
Avalie os materiais descartáveis utilizados neste consultório, como sugador, luvas, plásticos que protegem o motorzinho, alça do refletor, etc.?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Avaliação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito (%)</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei (%)</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito (%)</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Avaliação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito (%)	82	Indiferente/Não sei (%)	14	Muito insatisfeito (%)	4
Avaliação	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito (%)	82								
Indiferente/Não sei (%)	14								
Muito insatisfeito (%)	4								
Como você avalia a conduta do profissional ao manusear objetos com as luvas durante a consulta, como fichas, canetas, instrumentais que caíram no chão, telefone, maçanetas, etc. neste consultório?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Avaliação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito (%)</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei (%)</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito (%)</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Avaliação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito (%)	82	Indiferente/Não sei (%)	14	Muito insatisfeito (%)	4
Avaliação	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito (%)	82								
Indiferente/Não sei (%)	14								
Muito insatisfeito (%)	4								
Avalie as instalações deste consultório, como banheiro, iluminação, circulação de ar/refrigeração, espaço para circulação das pessoas, rampas de acesso, etc.?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Avaliação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito (%)</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei (%)</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito (%)</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Avaliação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito (%)	73	Indiferente/Não sei (%)	23	Muito insatisfeito (%)	4
Avaliação	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito (%)	73								
Indiferente/Não sei (%)	23								
Muito insatisfeito (%)	4								

Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua opinião para melhor atendê-lo:	1) Ótimos profissionais.
--	--------------------------

DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 16/04/2018 às 11:30
	Impresso por: DENTALQUIZ - CONSULTÓRIO PARTICULAR

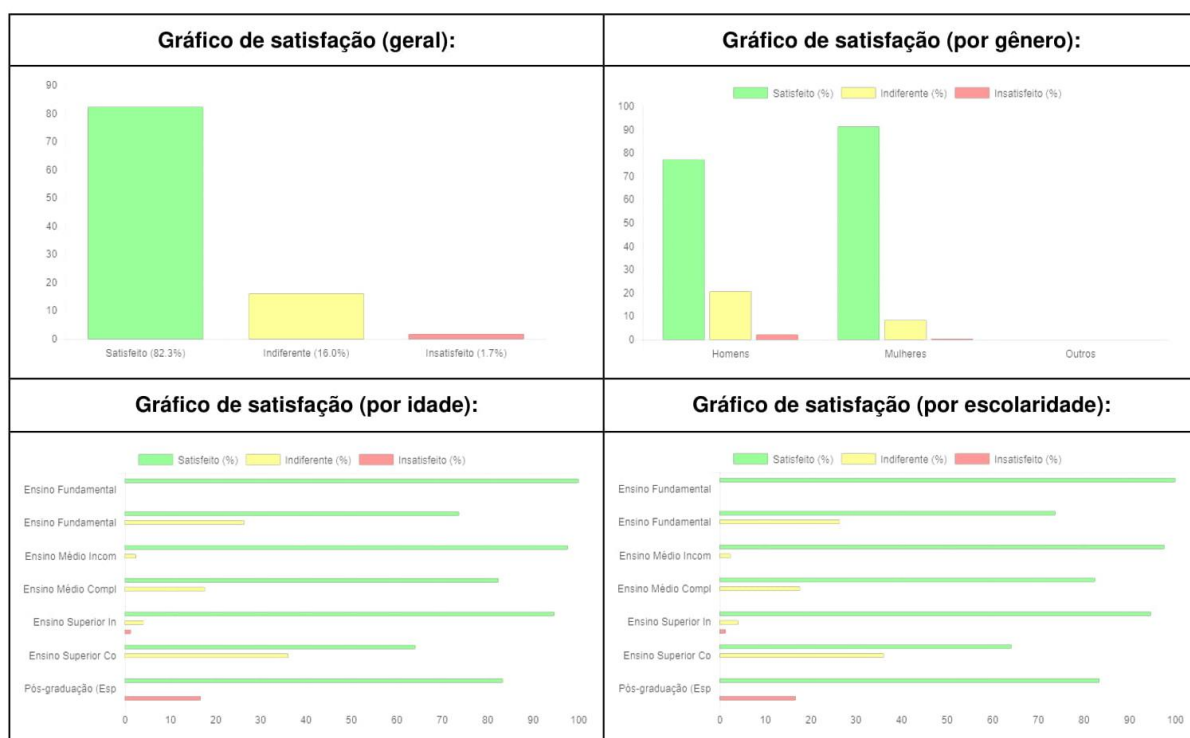
Análise de importância	
Classificação de importância (+ pontos, + importante) da biossegurança na visão dos seus clientes:	
Limpeza Geral	5.0 de 5.0 pontos, 100.0% 
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	5.0 de 5.0 pontos, 100.0% 
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.9 de 5.0 pontos, 98.0% 
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	5.0 de 5.0 pontos, 100.0% 
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	5.0 de 5.0 pontos, 100.0% 
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	4.7 de 5.0 pontos, 94.0% 
Instalações do consultório	4.8 de 5.0 pontos, 96.0% 

Análise de Gap (prioridade)				
	Satisfação	Importância	Lacuna	Resultado
Limpeza Geral	4.7	5.0	0.3	PRIORITÁRIO
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	4.7	5.0	0.3	PRIORITÁRIO
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.6	4.9	0.3	PRIORITÁRIO
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	4.5	5.0	0.5	PRIORITÁRIO
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	4.7	5.0	0.3	PRIORITÁRIO
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	4.7	4.7	0	NÃO PRIORITÁRIO
Instalações do consultório	4.6	4.8	0.2	PRIORITÁRIO

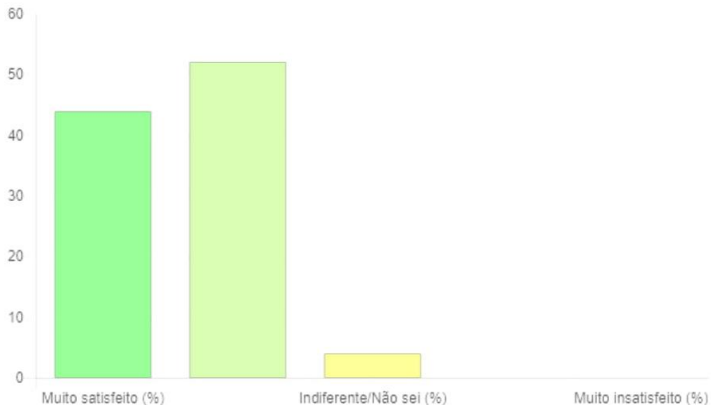
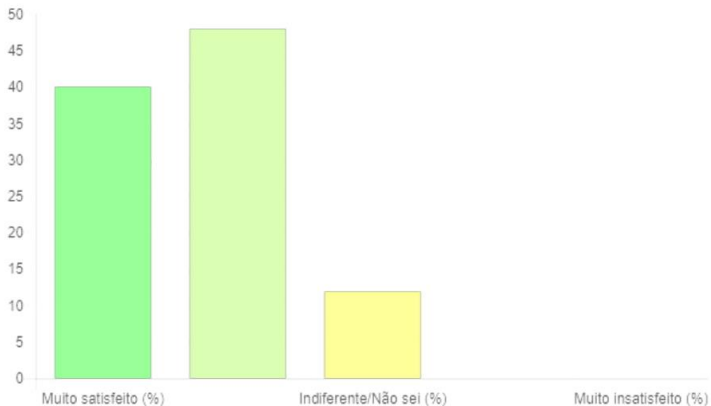
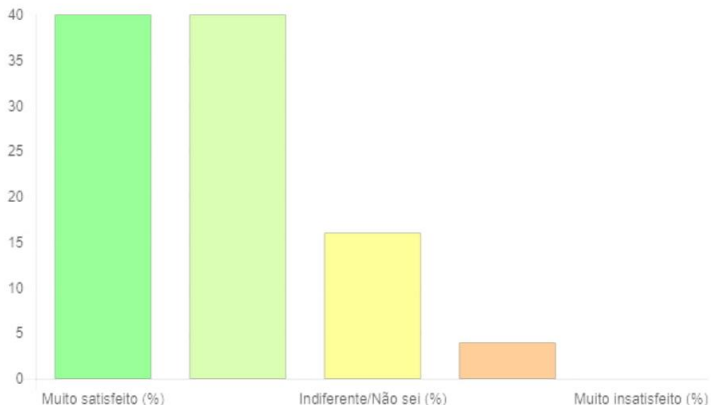
APÊNDICE G – Análise estatística do serviço odontológico: franquia odontológica

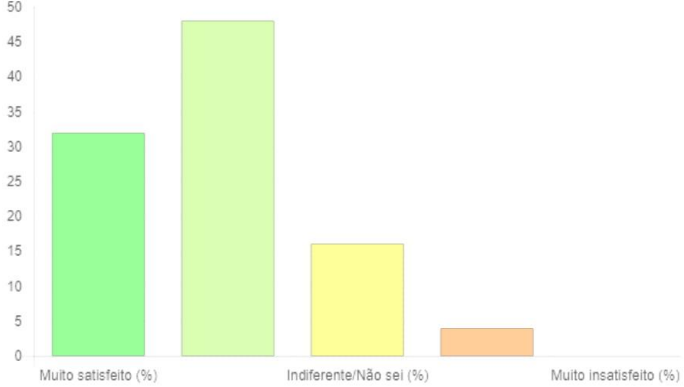
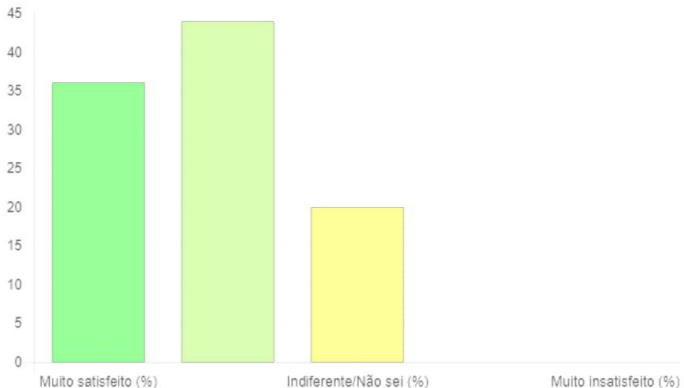
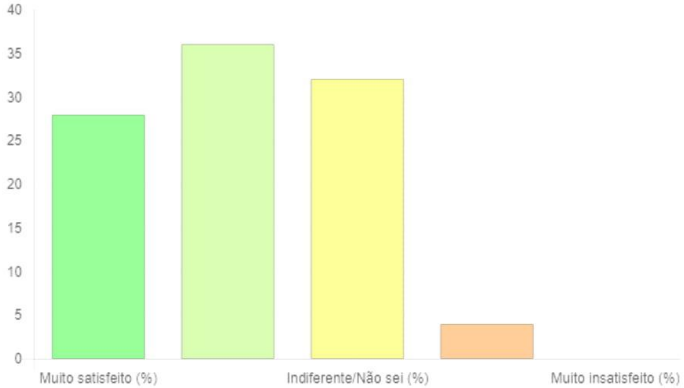
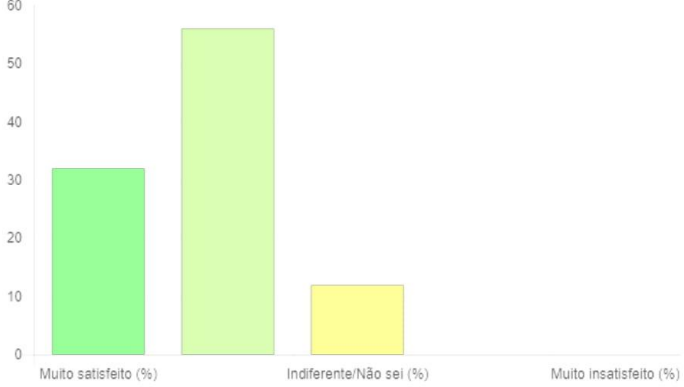
DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 06/04/2018 às 09:03
	Impresso por: DENTALQUIZ - FRANQUIA

Estatísticas	
Consultório: Consultório Odontológico Nº CRO: 9999992	Filtros:
Total de Avaliações: 25 de 25 (100.0%)	Satisfação média (geral): 4.2 de 5.0 pontos (84.0%)



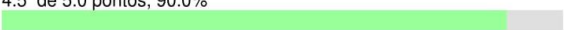
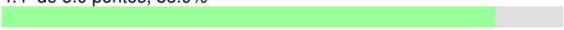
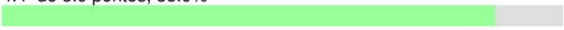
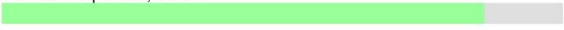
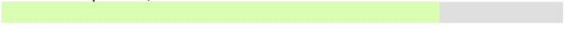
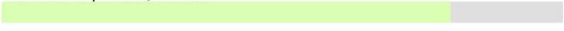
DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 06/04/2018 às 09:03
	Impresso por: DENTALQUIZ - FRANQUIA

Questionário											
Como você avalia este consultório quanto a limpeza de forma geral (chão e paredes das salas de atendimento, recepção, banheiro, entrada)?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Satisfação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Satisfação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito	44	Indiferente/Não sei	52	Muito insatisfeito	4		
Satisfação	Porcentagem (%)										
Muito satisfeito	44										
Indiferente/Não sei	52										
Muito insatisfeito	4										
Como é a sua satisfação em relação ao uso de equipamentos de segurança, como luvas, máscara, óculos e gorro pelo profissional e sua equipe?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Satisfação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	Satisfação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito	40	Indiferente/Não sei	48	Muito insatisfeito	12		
Satisfação	Porcentagem (%)										
Muito satisfeito	40										
Indiferente/Não sei	48										
Muito insatisfeito	12										
Avalie a limpeza do equipamento onde é atendido (cadeira, cuspideira, refletor de luz, etc.)	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Satisfação</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Outro</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Satisfação	Porcentagem (%)	Muito satisfeito	40	Indiferente/Não sei	40	Muito insatisfeito	16	Outro	4
Satisfação	Porcentagem (%)										
Muito satisfeito	40										
Indiferente/Não sei	40										
Muito insatisfeito	16										
Outro	4										

Como você avalia o armazenamento dos instrumentais utilizados neste consultório (instrumentais são objetos geralmente metálicos que são levados à boca dos pacientes, como espelho, pinça, brocas, etc. O armazenamento diz respeito as embalagens ou caixas de onde o dentista retira os instrumentais para atendê-lo)?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito (%)</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei (%)</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito (%)</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem (%)	Muito satisfeito (%)	32	Indiferente/Não sei (%)	48	Muito insatisfeito (%)	4
Resposta	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito (%)	32								
Indiferente/Não sei (%)	48								
Muito insatisfeito (%)	4								
Avalie os materiais descartáveis utilizados neste consultório, como sugador, luvas, plásticos que protegem o motorzinho, alça do refletor, etc.?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito (%)</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei (%)</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito (%)</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem (%)	Muito satisfeito (%)	36	Indiferente/Não sei (%)	44	Muito insatisfeito (%)	20
Resposta	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito (%)	36								
Indiferente/Não sei (%)	44								
Muito insatisfeito (%)	20								
Como você avalia a conduta do profissional ao manusear objetos com as luvas durante a consulta, como fichas, canetas, instrumentais que caíram no chão, telefone, maçanetas, etc. neste consultório?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito (%)</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei (%)</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito (%)</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem (%)	Muito satisfeito (%)	28	Indiferente/Não sei (%)	36	Muito insatisfeito (%)	4
Resposta	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito (%)	28								
Indiferente/Não sei (%)	36								
Muito insatisfeito (%)	4								
Avalie as instalações deste consultório, como banheiro, iluminação, circulação de ar/refrigeração, espaço para circulação das pessoas, rampas de acesso, etc.?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muito satisfeito (%)</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Indiferente/Não sei (%)</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito (%)</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem (%)	Muito satisfeito (%)	32	Indiferente/Não sei (%)	56	Muito insatisfeito (%)	12
Resposta	Porcentagem (%)								
Muito satisfeito (%)	32								
Indiferente/Não sei (%)	56								
Muito insatisfeito (%)	12								

Se você se lembrou de algo que não foi considerado anteriormente, gostaríamos de saber sua opinião para melhor atendê-lo:	1) Melhorar o equipamento que faz limpeza pois ele molha a gente
--	--

DentalQuiz v1.0.0 Copyright © 2018 Diretoria Técnica de Informática - ICT/UNESP	
	Data da Impressão: 06/04/2018 às 09:03
	Impresso por: DENTALQUIZ - FRANQUIA

Análise de importância	
Classificação de importância (+ pontos, + importante) da biossegurança na visão dos seus clientes:	
Limpeza Geral	4.5 de 5.0 pontos, 90.0% 
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	4.4 de 5.0 pontos, 88.0% 
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.4 de 5.0 pontos, 88.0% 
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	4.2 de 5.0 pontos, 84.0% 
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	4.3 de 5.0 pontos, 86.0% 
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	3.9 de 5.0 pontos, 78.0% 
Instalações do consultório	4.0 de 5.0 pontos, 80.0% 

Análise de Gap (prioridade)				
	Satisfação	Importância	Lacuna	Resultado
Limpeza Geral	4.4	4.5	0.1	PRIORITÁRIO
Uso de equipamentos de segurança (luvas, máscara, óculos e gorro)	4.3	4.4	0.1	PRIORITÁRIO
Limpeza do equipamento (cadeira, cuspideira, refletor de luz)	4.2	4.4	0.2	PRIORITÁRIO
Esterilização e armazenamento dos instrumentais	4.1	4.2	0.1	PRIORITÁRIO
Uso de materiais descartáveis (sugador, babador, plásticos em geral)	4.2	4.3	0.1	PRIORITÁRIO
Tocar objetos com a luva usada (sendo 1 - pouco crítico e 5 - muito crítico)	3.9	3.9	0	NÃO PRIORITÁRIO
Instalações do consultório	4.2	4.0	-0.2	NÃO PRIORITÁRIO

ANEXO A – Aprovação do comitê de ética

UNESP - INSTITUTO DE
CIÊNCIA E TECNOLOGIA -
CAMPUS DE SÃO JOSÉ DOS

**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

Título da Pesquisa: DESENVOLVIMENTO DE UMA FERRAMENTA DE MARKETING PARA MEDIÇÃO DO NÍVEL DE BIOSSEGURANÇA DO CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO

Pesquisador: THAYLA TESSA SCARABEL MACIEL

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 69113417.9.0000.0077

Instituição Proponente: Instituto de Ciência e Tecnologia de São José dos Campos - UNESP

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.127.101

Apresentação do Projeto:

A abordagem ao cliente como parte integrante e não alienável do processo permite que ele perceba o valor do serviço e passe a ser um co-criador deste valor. De acordo com estudos na área de pesquisas de avaliação sobre os serviços de saúde, ao solicitar que o cliente avalie o atendimento recebido, não apenas o valoriza ao colocá-lo em uma posição de sujeito participante do processo de atendimento, como também permite que as informações captadas sejam utilizadas como uma importante ferramenta de Marketing odontológico, pois estas poderão se transformar em melhorias para o consultório, refletindo na satisfação do cliente e no aumento da adesão ao serviço.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo primário: Elaborar um questionário e desenvolver uma ferramenta de marketing digital, em formato de site responsivo, para medir o nível de percepção de biossegurança do consultório odontológico, sob a perspectiva de seus próprios clientes.

Objetivos Secundários:

a) Identificar como os clientes percebem o ambiente odontológico quanto aos quesitos de biossegurança por meio de pesquisa exploratória; b) Elaborar um questionário com base nas informações coletadas no item anterior sobre as principais percepções dos clientes quanto à

Endereço: Av. Engº Francisco José Longo 777

Bairro: Jardim São Dimas

CEP: 12.245-000

UF: SP

Município: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Telefone: (12)3947-9078

Fax: (12)3947-9010

E-mail: ceph@fosjc.unesp.br

**UNESP - INSTITUTO DE
CIÊNCIA E TECNOLOGIA -
CAMPUS DE SÃO JOSÉ DOS**



Continuação do Parecer: 2.127.101

biossegurança do consultório;c) Desenvolver a ferramenta em parceria com uma equipe de T.I., a qual o cirurgião-dentista poderá utilizar com seus clientes para melhorar o serviço prestado a partir das opiniões de seus clientes;d) Experimentar da ferramenta.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Segundo o pesquisador, a pesquisa possui risco de grau mínimo de origem psicológica, intelectual e/ou emocional. Existe a possibilidade de constrangimento ao responder o questionário, desconforto, quebra de sigilo e anonimato.

Quanto aos benefícios: Não há benefícios e vantagens diretas aos participantes neste momento, entretanto os dados coletados servirão para melhorar os serviços odontológicos que adotarem este questionário.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa está delineada adequadamente segundo padrões éticos e científicos.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foram apresentados adequadamente todos os termos obrigatórios.

Recomendações:

A pesquisadora deverá se atentar o prazo de envio de relatório científico, quando for solicitado, para não incorrer na penalidade de não ter novo protocolo analisado pelo CEPH-ICT-CSJ-UNESP.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O projeto de pesquisa está aprovado.

Considerações Finais a critério do CEP:

O Colegiado acata o parecer da relatora.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_932280.pdf	31/05/2017 16:49:15		Aceito
Folha de Rosto	folhaderosto.pdf	31/05/2017 16:38:44	THAYLA TESSA SCARABEL MACIEL	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_MP.pdf	29/05/2017 18:12:57	THAYLA TESSA SCARABEL MACIEL	Aceito
Outros	Questionario.pdf	29/05/2017 18:06:22	THAYLA TESSA SCARABEL MACIEL	Aceito

Endereço: Av.Engº Francisco José Longo 777
Bairro: Jardim São Dimas CEP: 12.245-000
UF: SP Município: SAO JOSE DOS CAMPOS
Telefone: (12)3947-9078 Fax: (12)3947-9010 E-mail: ceph@fosjc.unesp.br

**UNESP - INSTITUTO DE
CIÊNCIA E TECNOLOGIA -
CAMPUS DE SÃO JOSÉ DOS**



Continuação do Parecer: 2.127.101

Outros	Formulario_Validacao.pdf	29/05/2017 18:04:40	THAYLA TESSA SCARABEL MACIEL	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Termo_de_Consentimento_Livre_e_Escl arecido.pdf	29/05/2017 17:59:52	THAYLA TESSA SCARABEL MACIEL	Aceito

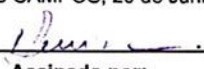
Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SAO JOSE DOS CAMPOS, 20 de Junho de 2017


Assinado por:

Denise Nicodemo
(Coordenador)

Endereço: Av.Engº Francisco José Longo 777
Bairro: Jardim São Dimas **CEP:** 12.245-000
UF: SP **Município:** SAO JOSE DOS CAMPOS
Telefone: (12)3947-9078 **Fax:** (12)3947-9010 **E-mail:** ceph@fosjc.unesp.br