

Gestão de Pessoas: avaliação da qualidade do atendimento em clínicas odontológicas

OTHONIEL RODRIGUES

Universidade de Mogi das Cruzes - SP - Brasil
othoniel.umc@hotmail.com

LUIZ TERUO KAWAMOTO JÚNIOR

Universidade de Mogi das Cruzes - SP - Brasil
FIAP - SP - Brasil
luizteruo@hotmail.com

PAULO CADETTE JÚNIOR

Universidade de Mogi das Cruzes - SP - Brasil
paulocadettejunior@terra.com.br

RENATA LEMES DA SILVA

Faculdade de Tecnologia de São Paulo – SP - Brasil
renata.fatec@gmail.com

Resumo - Em muitas situações, os proprietários de clínicas odontológicas não sabem qual é a qualidade do tratamento que seus funcionários dentistas praticam, pois durante o contato com os clientes, os donos não estão presentes, então esta pesquisa tem como objetivo desenvolver um aplicativo que auxilie a avaliação da qualidade no atendimento em clínicas odontológicas. Para tanto, foi desenvolvida uma ferramenta em Visual Basic que compõe o Visual Studio 2010 da MicroSoft e para o armazenamento, foi utilizado o banco de dados relacional Access 2007 do pacote Office 2007 também da MicroSoft. Como resultado a ferramenta apresenta uma gama de relatórios que são visualizados em tela ou impresso e poderão auxiliar os gestores na avaliação de seus colaboradores.

Palavras-chave: Gestão, qualidade, avaliação de desempenho.

Abstract - *In many situations, the owners of odontology clinics do not know what is the quality of the treatment that their dentists employees make, because in the contacts with the clients, the owners are not present, so this research aims to develop an application that aids the evaluation of the quality of the care in odontology clinics. To this end, a tool was developed in Visual Basic which composes the MicroSoft Visual Studio 2010, and for storage it was used the 2007 Access relational data bank of the 2007 Office package also from MicroSoft. As a result the tool presents a range of reports that are viewed on screen or printed, and will be able to aid the managers in the evaluation of their employees.*

Keywords: *Management, quality, performance evaluation.*

1. Introdução

Com a necessidade premente de aumento na qualidade do atendimento e gestões eficientes, os profissionais de odontologia, necessitam de ferramentas de avaliação e gestão que possam atender suas necessidades. Estas, se bem aplicadas e desenvolvidas, proporcionaram informações preciosas que os auxiliarão no desenvolvimento e aperfeiçoamento no atendimento aos seus pacientes.

Outros fatores de relevância para os gestores, no aprimoramento de informações relativas à qualidade no atendimento, é perceber e avaliar seus colaboradores no ambiente de trabalho cotidiano. Sem a supervisão imediata de um gestor ou a inferência de algum responsável por “fiscalizar” os atendimentos com qualidade. Este aprimoramento visa que a qualidade se torne um padrão e não uma exceção nos atendimentos.

É importante salientar que o gestor desconhece o que é realizado durante o tratamento, visto que trabalha com diversos dentistas que atendem simultaneamente o que inviabilizar acompanhar todos os casos. Na maior parte das vezes é pela percepção do gestor. A percepção humana é falha, pois somos tendenciosos, de maneira que se temos simpatia por alguém, há uma tendência de complacência em relação à suas ações e o inverso é proporcionalmente verdadeiro.

Então fica a pergunta: existe uma forma quantitativa e impessoal do proprietário da clínica obter informações sobre a qualidade dos serviços prestados por seus funcionários dentistas?

A hipótese é que um software para acumular os dados e gerar relatórios é mais eficiente que observações esparsas e aleatórias.

O objetivo deste trabalho foi elaborar um aplicativo (software) que auxilie a avaliação do atendimento dos funcionários da clínica, aperfeiçoando assim, sua prática em consultório.

2. Referencial Teórico

A avaliação é um processo de sistemático e intencional de aprendizagem sistemático, onde um indivíduo, grupo ou organização se dispõem a percorrer para aprofundar seu entendimento a respeito de determinada intervenção social, através da elaboração e aplicação de critérios explícitos de investigação e análise (BRANDÃO, SILVA E PALOS, 2005).

Em relação aos objetivos da avaliação, seu objetivo básico é o de gerir julgamentos do valor em relação ao que está sendo avaliado, sendo que esses julgamentos podem ser aplicados de maneiras e formas diferentes, sendo que as avaliações quantitativas enfatizam a padronização, a precisão, a objetividade e a confiabilidade da mensuração, bem como a possibilidade de reproduzir e generalizar suas conclusões (WORTHEN, SANDERS E FITZPATRICK, 2004).

Em qualquer método de abordagem que seja utilizado no monitoramento da qualidade da assistência, o ponto crítico, sempre será a conversão do conceito de qualidade em representações concretas sob a forma de critérios, indicadores ou padrões, que lhe assegurem a validade (HATZ E GOMES, 2001).

É necessária a elaboração de critérios que permitissem a avaliação da qualidade dos serviços em saúde bucal fundamentada em evidências (JUHAS, 2002).

3. Metodologia

Primeiramente foi feita uma revisão bibliográfica, utilizando a literatura mais atualizada, bem como a obtenção de artigos científicos para saber o estado da arte.

Depois buscou-se utilizar as melhores práticas de programação e análise de sistemas, e a verificação da legislação, resoluções e pareceres de órgãos responsáveis.

Para a programação, foi utilizada a linguagem de programação Visual Basic do pacote Visual Studio 2010 da Microsoft. Para a modelagem do banco de dados relacional, foi utilizado o aplicativo Access 2007 do pacote Office 2007 da Microsoft. Foram utilizados estes aplicativos, pois os mesmos têm total integração entre eles e em relação ao sistema operacional Windows que compõe um percentual muito significativo dos consultórios odontológicos.

Foram desenvolvidos seis questionamentos para a avaliação, para verificar a percepção da satisfação do cliente e um campo observações. Os questionamentos foram obtidos em pesquisa exploratória com 2 dentistas, que informaram os quesitos que desejariam ter em seus consultórios:

- 1 Qual o grau de satisfação quanto à limpeza no atendimento?
- 2 Qual o grau de satisfação quanto ao serviço executado no atendimento?
- 3 Qual o grau de clareza (explicação) no atendimento?
- 4 Qual o grau de relacionamento no atendimento?
- 5 Houve pontualidade no atendimento?
- 6 Observações

Esses questionamentos podem ser alterados facilmente a fim de atender aos desejos de cada gestor de clínicas de acordo com sua estratégia empresarial.

A avaliação deve ser realizada somente ao término dos atendimentos e de imediato, para conseguir o máximo de integridade ao extrair o sentimento imediato ao término do tratamento. As respostas são armazenadas e por meio de relatórios que podem ser visualizados ou impressos.

O sistema foi escrito na linguagem Visual Basic do aplicativo Microsoft Visual Studio 2010. Esta linguagem permite que o programa seja compilado e possa ser executado de maneira independente, apenas adaptado para o sistema operacional que esteja pré-instalado no equipamento.

Após a instalação da ferramenta é criado um ícone de acesso.

O formulário para validar usuários é uma parte importante do aplicativo, pois desta forma, somente usuários cadastrados e devidamente autorizados no sistema, podem acessá-lo. Conforme foi verificado, a segurança das informações e a privacidade das mesmas são fatores de grande importância e um dos fatores de maior preocupação entre pacientes e usuários.

O menu principal de opções foi desenhado em forma de botões de acesso e não através de menu suspenso. Com a dinâmica dos consultórios e pela necessidade de facilidades no manuseio destas ferramentas, foram desenvolvidos botões maiores de maneira que não exigem do usuário maior dedicação e controle do mouse.

O menu principal também foi dividido em três abas. Nelas foram agrupados os botões de acordo com sua temática:

CADASTRO: Pacientes; Dentistas; Procedimentos; e Usuários.

MOVIMENTOS: Orçamentos; Tratamentos; Financeiro; Agenda/Atendimentos e Avaliações.

CONSULTAS / RELATÓRIOS: Pacientes; Dentistas; Procedimentos; Orçamentos; Tratamentos; Financeiros; Agenda; Avaliações; e Usuários.

Na aba do menu principal ficam quatro botões. O primeiro botão abre um formulário para o cadastro do Paciente. O segundo botão acessa o formulário para o cadastro dos

profissionais em odontologia (dentistas). Os procedimentos a serem realizados são abertos através do terceiro botão por meio de um formulário e no quarto botão é carregado o formulário de cadastro do usuário.

A aba de movimentos do menu principal apresenta cinco botões de acesso. No primeiro botão, temos acesso ao formulário de orçamentos. Através do segundo botão acessa-se o formulário com informações relativas ao tratamento. A parte financeira (contas a receber) é acessada pelo terceiro botão. O quarto botão fornece um formulário de agendamento dos atendimentos para cada tratamento e por último, o quinto botão que acessa o formulário de questionário.

A aba de consultas/relatórios do menu principal apresenta nove botões de acesso. Cada botão dessa aba gera uma consulta/relatório de cada um dos itens descrito no próprio botão. Há listagens de cadastros e relatórios mais elaborados como no caso das avaliações. Na parte inferior existem dois botões que permanecem visíveis em todo o tempo. O botão “Login”, quando clicado, fecha o menu principal e remete ao formulário para validação de usuário. Já o botão “Finalizar” encerra o aplicativo.

Os Cadastros são a base de informações de maneira que é necessário mantê-los o mais atualizado possível.

É no cadastro de pacientes onde são armazenadas as informações pessoais de cada paciente. Pode-se extrair e utilizar estas informações armazenadas para o envio de correspondências físicas e/ou lógicas, consultar datas de aniversários dos pacientes, telefones e atualizá-los.

Quando o formulário “CADASTRO DE PACIENTES” é aberto pode-se observar os campos ID (é um código automático e sequencial que é atribuído quando o registro é adicionado), Família, Nome, Apelido. Abaixo uma aba chamada “Endereço” com o endereço completo do paciente e abaixo um campo Observações, para alguma notação que seja necessário.

O campo “Família” tem como principal funcionalidade, agrupar os pacientes que compõem a mesma família e sejam pacientes da clínica. Este campo é um diferencial, pois permite que o profissional desenvolva uma relação de familiaridade com seus pacientes.

Há também uma segunda aba com as seguintes informações: Data de nascimento, números do telefone fixo e celular e o e-mail.

O botão “Adicionar”, adiciona um novo registro ao formulário limpando todos os campos, gerando um novo ID com base no último paciente cadastrado. Este campo (ID) é exclusivo e não pode ser alterado. Em arquitetura de banco de dados chamamos de chave primária. O botão “Editar” permite alterar os campos depois de incluídos e salvos, com exceção do ID. O registro pode ser apagado clicando o botão “Apagar” ou ter um novo registro ou suas alterações salvas clicando o botão “Salvar”. Com o botão “Visualizar” obtemos uma prévia da impressão em tela e encerrado a utilização do formulário, basta clicar no botão “Fechar”.

Os botões são ativados e desativados conforme sua utilização. Por exemplo, se o botão “Adicionar” é clicado, os botões “Adicionar”, “Editar”, “Apagar” e “Visualizar” são desativados, restando ao usuário dois botões, o “Salvar” ou “Fechar”.

Os botões de navegação interagem entre si e com os botões de funcionalidades.

O “Cadastro dos dentistas” tem os mesmos campos do “Cadastro de Clientes” mais o número do Conselho Regional de Odontologia.

No “Cadastro de procedimentos” existem cinco campos neste formulário. O ID que é nossa chave primária, um campo código para referencia de tabelas odontológicas, um campo para a descrição do procedimento, o campo contendo o valor para o procedimento e um campo de observação onde poderá ser feito um detalhamento maior do procedimento.

O formulário “CADASTRO DE USUÁRIOS” é utilizado na manutenção das informações dos usuários do sistema, é composto por cinco campos, o campo ID sendo a chave primária, seguido pelos campos Nome e Apelido do usuário e os campos Login e Senha para o acesso ao sistema. Existem quatro níveis de acesso. Cada nível permite acesso diferenciado às funcionalidades da ferramenta:

Administradores: acessa todas as funcionalidades do sistema (sem restrições).

Supervisores: acessa todas as funcionalidades do sistema, excetuando orçamentos e dos atendimentos.

Dentistas: acessa todas as funcionalidades do sistema, executando o cadastro de usuários.

Usuários: acesso restrito aos cadastros de pacientes, dentistas e procedimentos e ao formulário de agendamento de atendimentos.

Dessa maneira, além da validação do usuário, de acordo com o seu tipo o usuário terá botões e funções habilitados ou não. Com isto, assegura-se a privacidade nas informações e em procedimentos que são de uso exclusivo dos dentistas. Nas rotinas administrativas como a manutenção dos cadastros e agendamentos dos atendimentos, poderão ser realizadas por um atendente.

Para o cadastramento de um orçamento, é necessário que o dentista que irá atender o paciente esteja também cadastrado previamente.

Em seguida, o profissional realizará um orçamento que contemple os procedimentos necessários com os seus devidos honorários e a forma como eles serão recebidos.

Com a aprovação do orçamento por parte do paciente, o mesmo tem seu status alterado para tratamento. O tratamento é parte integrante em cada consulta, pois é por meio dele que o profissional poderá acompanhar rigorosamente a execução de cada procedimento até ao término.

A cada procedimento informado o dentista informa ao sistema de maneira a que o procedimento tenha um status de concluído.

Somente com o término do tratamento e do pagamento é que o sistema libera a avaliação para ser realizada conforme a **Erro! Fonte de referência não encontrada.** Esta condição foi estabelecida para que a avaliação seja realizada de maneira mais imparcial possível e não cause nenhum tipo de receio para o paciente. A avaliação é feita por contato telefônico direto com o paciente.

AVALIAÇÃO

ID:

Cadastrado em: 30/4/2011

Dentista: 1 ROSIMEIRE LOPES DE SOUZA

Paciente: 1 MATHEUS HENRIQUE DAMASCENO RODRIGUES

Qual o grau de satisfação quanto à limpeza no atendimento?

1
2
3
4
5

Qual o grau de relacionamento no atendimento?

1
2
3
4
5

Qual o grau de satisfação quanto ao serviço executado no atendimento?

1
2
3
4
5

Houve pontualidade em seu atendimento?

Sim
Não

Qual o grau de clareza (explicações) no atendimento?

1
2
3
4
5

Observações

Figura 1: tela de avaliação do dentista.

Os atendentes para a avaliação receberão orientação quanto ao melhor horário para as ligações, bem como, certificar-se que o paciente poderia realizar a avaliação, conscientizando-o antecipadamente sobre a importância para melhoria constante no atendimento.

Com as informações obtidas através dos relatórios de avaliação, o gestor poderá avaliar o atendimento de cada profissional e assim, auxiliar a cada profissional no item para o qual ele não está sendo bem avaliado.

Na figura 2, é mostrado um exemplo de avaliação da Limpeza no Consultório de três dentistas. No resumo temos o Nome do Dentista, a quantidade de pacientes avaliados, a pontuação alcançada pelo dentista; a pontuação máxima que ele poderia alcançar, a pontuação média para esta questão, e finalmente a situação do dentista.

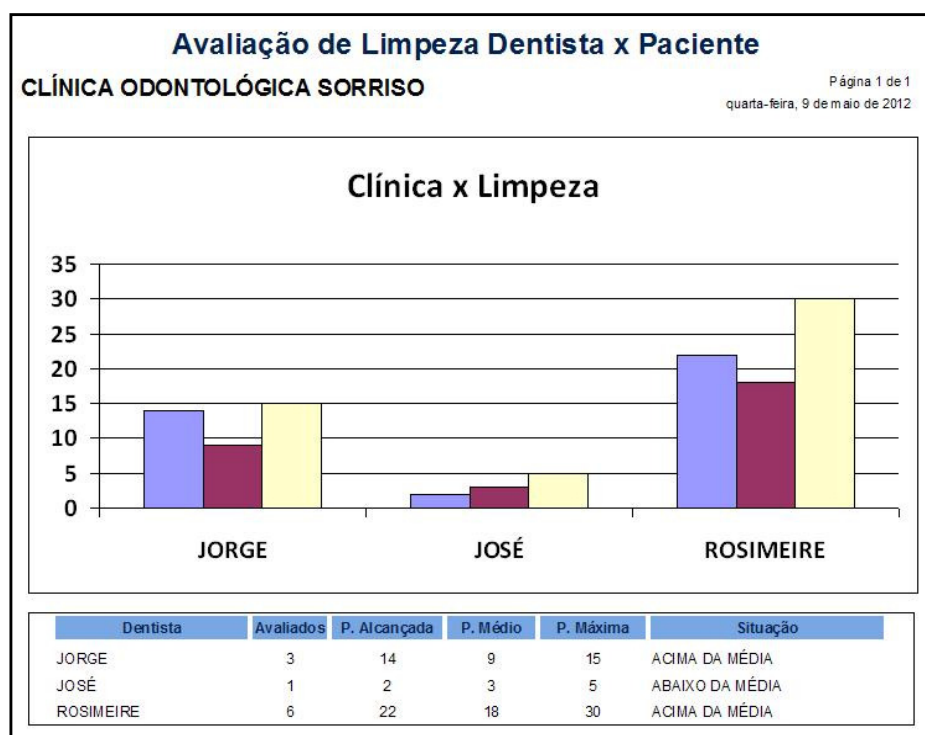


Figura 2: exemplo de tela de avaliação da limpeza de três dentistas.

Na figura 3 pode-se verificar que o relatório de satisfação segue o mesmo padrão, para facilitar o usuário em sua avaliação.

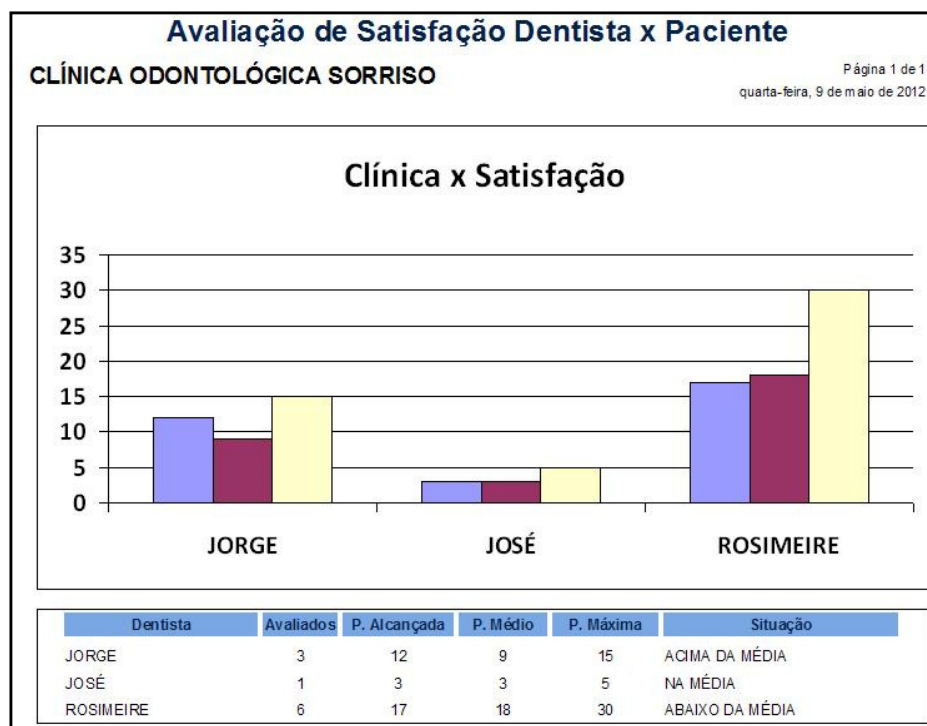


Figura 3: exemplo de tela de avaliação da satisfação com três dentistas.

Na figura 4 está o Relatório de Avaliação da Clareza nas explicações sobre o atendimento.

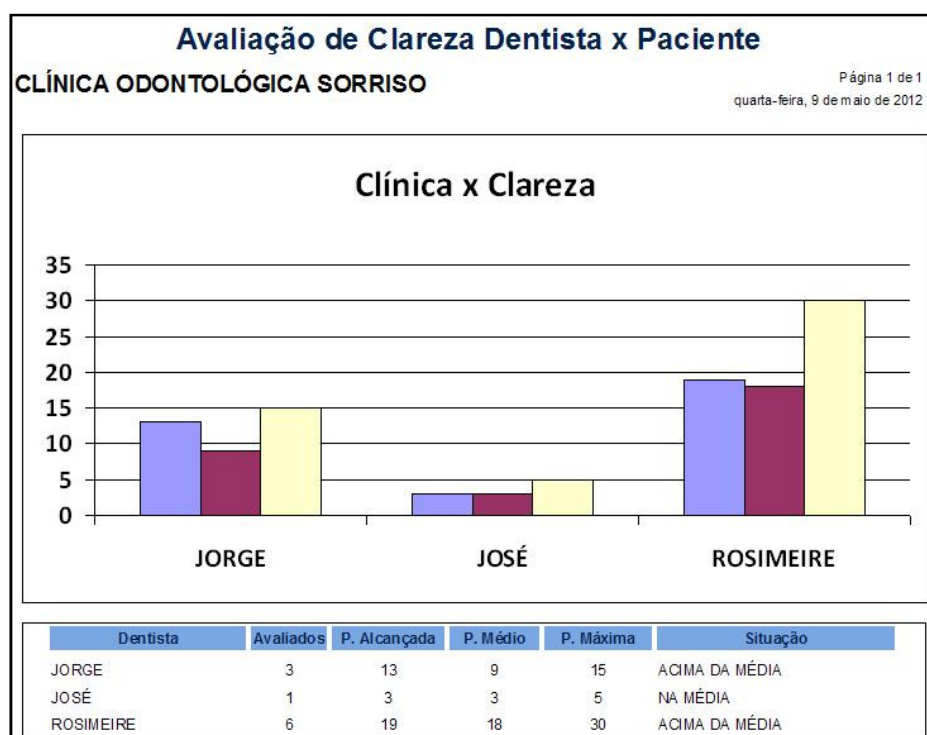


Figura 4: exemplo de tela de avaliação da satisfação da clareza das explicações sobre o tratamento de três dentistas.

Na figura 5 está o Relatório de Avaliação do Grau de Relacionamento.

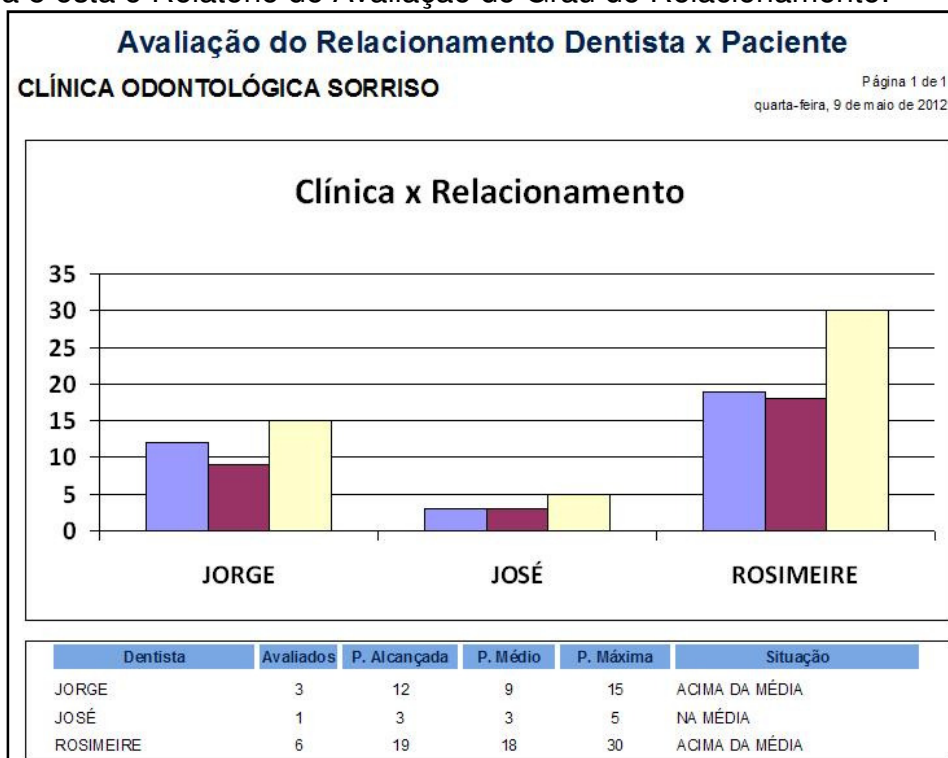


Figura 5: exemplo de tela de avaliação do relacionamento com os clientes de três dentistas.

Os relatórios de avaliação são restritos ao gestor e o nível administrador. Dessa forma é mantido o sigilo das informações.

Na figura 6 está o Relatório de Avaliação da Pontualidade.

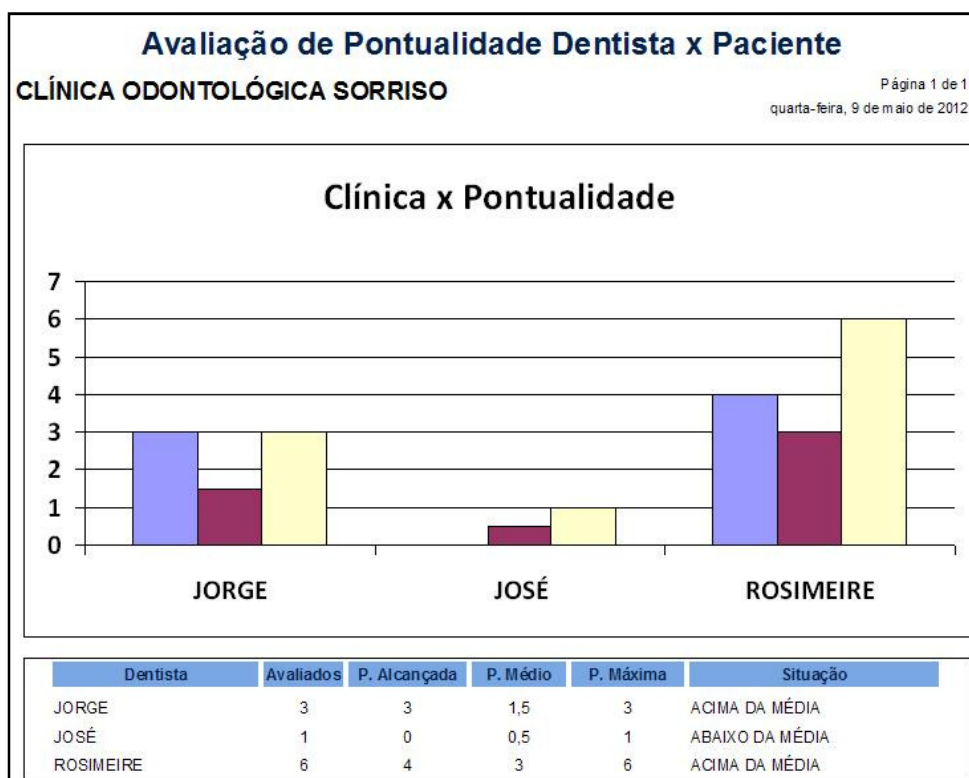


Figura 6: exemplo de tela de avaliação da pontualidade de três dentistas.

Há outro relatório, mostrado na figura 7, que permite ao gestor ter uma visão geral dos cinco itens para cada colaborador, possibilitando uma análise global.

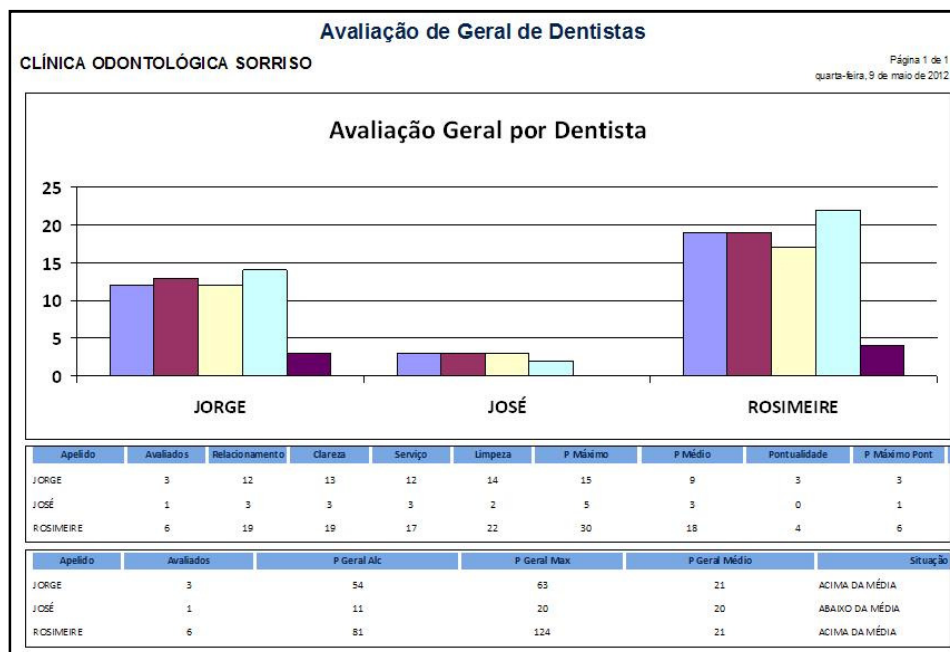


Figura 7: exemplo de tela de avaliação geral de três dentistas.

A validação do software foi feita comparando-o com a norma NBRISO/IEC9126-1 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2003).

4. Resultados e Discussão

A qualidade em aplicativos é um conjunto de atividades e resultados associados que levam à produção de um produto de software. Esse processo poderá envolver tanto o desenvolvimento inicial de software embora, cada vez mais, ocorra o caso ser criado a partir a expansão e a modificação de sistemas já existentes.

Para garantir esta qualidade foram criadas normas das quais destacamos a ISO/IEC 9126 que foi utilizada como base para o aplicativo. Esta norma foca a qualidade de um software, utilizando seis características principais de atributos de qualidade e suas subclasses: funcionalidade; confiabilidade, usabilidade; eficiência; maturidade; e portabilidade.

Na Classe Funcionalidade a acuracidade é destacada, pois com a utilização da ferramenta foram geradas consultas e principalmente gráficos e relatórios com estatísticas precisas sobre os atendimentos ocorridos e quanto à qualidade nestes atendimentos. A segurança também é um destaque visto que o aplicativo é instalado e executado na máquina local o que permite o acesso somente por pessoas autorizadas. Desse modo, se procura que sejam satisfeitas as necessidade dos usuários.

Na Classe Confiabilidade foram detectadas possíveis falhas por meio de testes por usuários e realizado os acertos necessários para evitá-los. Dessa forma o aplicativo adquiriu a maturidade necessária mantendo um nível de desempenho nas condições estabelecidas.

Para atender à Classe Usabilidade, o aplicativo apresenta um procedimento bastante simples, intuito e de maneira atraente. Com isto, ele é de fácil aprendizado e foi elaborado com interface gráfica agradável para que o usuário se sinta integrado aos procedimentos.

O atendimento à Classe Eficiência pode ser percebido por meio do tempo de resposta que as operações são executadas. Outro aspecto importante é o não comprometimento exacerbado dos recursos da estação local, visto que as informações estão armazenadas na própria estação, não havendo a necessidade de rede lógica e instalação de módulos de acesso.

Em relação à Classe Manutenibilidade, a opção pela versão 2010 do Visual Studio e particularmente o desenvolvimento em Visual Basic, proporciona a possibilidade de manutenção com baixo custo e sem a necessidade de profissionais com grande experiência. O Visual Basic é uma linguagem de alto nível e que por isto permite uma manutenção mais fácil e barata. Outro aspecto importante é que é um produto da MicroSoft com 100% de compatibilidade com o sistema operacional de quase a totalidade dos consultórios, podendo ser integrado ao pacote Office, também do mesmo fabricante, sem que ocorram problemas na execução e/ou nas atualizações.

Em relação à Classe Portabilidade o sistema apresenta boa portabilidade podendo ser compilado para outras plataformas. A iniciativa em mantê-lo compilado para a plataforma do Windows é ênfase a expressiva quantidade de equipamentos em consultórios que se utilizam deste. A ferramenta foi desenvolvida e projetada para ser instalada e executada desde o Windows XP, bem como o Windows Vista e no Windows Sete.

No desenvolvimento do software buscou-se boa usabilidade e também requisitos não funcionais de forma a atender os usuários de uma clínica odontológica.

5. Conclusão

O sistema atende aos requisitos das normas de usabilidade e pode ser utilizado nas clínicas dentárias.

Como sugestão de futuras pesquisas a aplicação em um consultório por um período e tempo, feedback aos dentistas, e medição pré-teste e pós-testes para verificação se houve melhoria na avaliação do atendimento dos dentistas da clínica.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBRISO/IEC9126-1 **Engenharia de software - Qualidade de produto - Parte 1: Modelo de qualidade**. 2003.

BRANDÃO, Daniel Braga; SILVA, Rogério Renato; PALOS, Cássia Maria Carraco. **Da construção de capacidade avaliatória em iniciativas sociais: algumas reflexões**. Aval. pol.públ. Educ., Rio de Janeiro, v.13, n.48, p. 361-374, jul/set 2005.

HATZ, Z. M. A.; GOMES, M. A. S. M. **Avaliação e gestão municipal de saúde. Saúde em foco**, 2001; 21.: 7-19.

JUHAS, R. **Utilização de indicadores para avaliação da estrutura, dos processos internos e dos resultados em assistência à saúde bucal** (Dissertação de Mestrado). São Paulo: Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, 2002.

WORTHEN, B. R.; SANDERS, J. R; FITZPATRICK, J. L. **Avaliação de programas: concepções e práticas**. São Paulo: Editora Gente, 2004.730 p. 160.