

**UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
INSTITUTO DE ESTUDOS TECNOLÓGICOS E SEQUÊNCIAS DE JUIZ DE FORA
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL**

**Marilene de Fátima Barbosa
Mônica Aparecida Pessoa de Almeida**

Prestação de serviço em um consultório dentário com foco na qualidade.

**Juiz de Fora
10/12/2010**

**UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
INSTITUTO DE ESTUDOS TECNOLÓGICOS E SEQUÊNCIAS DE JUIZ DE FORA
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL**

**Marilene de Fátima Barbosa
Mônica Aparecida Pessôa de Almeida**

Prestação de serviço em um consultório dentário com foco na qualidade.

Monografia de conclusão de curso apresentada ao curso de Tecnologia em Gestão Ambiental da Universidade Presidente Antônio Carlos, Instituto de Estudos Tecnológicos e Sequenciais de Juiz de Fora, como requisito parcial para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Ambiental.

Orientadora: Prof.^a Sonia Maria Jacob Rodrigues



Prof.^a Sonia Maria Jacob Rodrigues

Juiz de Fora
10/12/2010

AGRADECIMENTO

Agradecemos a Deus em primeiro lugar, às nossas famílias que nos apoiaram nos momentos de dificuldades pelos quais nós passamos, aos nossos colaboradores e em especial ao amigo Claudio que muito contribuiu para a nossa empreitada.

“A melhor de todas as coisas é aprender. O dinheiro pode ser perdido ou roubado, a saúde e força podem falhar, mas o que você dedicou à sua mente é seu para sempre.”

Louis L. Amour

RESUMO

O estudo a ser apresentado tem por objetivo salientar a importância da qualidade dos serviços prestados nos consultórios dentários que busca não só atender aos padrões exigidos pelos órgãos fiscalizadores do Ministério da Saúde, mas também a transmitir ao cliente a satisfação e confiabilidade. Apresentaremos as ferramentas mais utilizadas para melhor mostrar o padrão de qualidade que o mercado atual exige cada vez mais.

Os consumidores há muito tempo se preocupam com a busca pela qualidade, que a princípio não passava de uma vaga inspeção visual na aparência física do consultório odontológico. Atualmente, esta transformação na forma que o cliente espera em receber um bem ou serviço, gerou um nível elevado de competitividade e aprimoramento constante.

A capacitação e treinamento dos profissionais da área geram a formação dos pilares da confiança que o cliente deseja. A garantia dessa satisfação começa no momento em que ele tem o primeiro contato na chegada à recepção e está ligada à qualidade não só de serviços e higiene, mas também a de pessoal e pós-venda. A primeira impressão sempre fica por conta da aparência física do estabelecimento, que através da utilização das ferramentas da qualidade, resultará na satisfação dos clientes no atendimento odontológico. A partir desse modelo de gestão de prestação de serviço diferenciado, ocorre estímulo na elevação da competitividade entre os profissionais do setor odontológico, resultando num contentamento maior dos clientes dentro daquilo que ele espera ser o máximo em qualidade.

Palavras-chaves: Qualidade de atendimento, Satisfação do Cliente, competitividade.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	06
2- FERRAMENTAS DA QUALIDADE.....	07
2.1 - Senso de Qualidade.....	10
2.2- Treinamento de Pessoal.....	11
3- MODELO DE SERVIÇO DE UM CONSULTORIO ODONTOLOGICO.....	13
3.1 – A Busca pelo Profissional no Mercado.....	14
3.2 - Recepção e qualidade oferecida ao paciente	14
3.3 - Higiene do consultório e as doenças transmissíveis.....	15
3.4 – Atenção pós-atendimento odontológico.....	18
3.5 – Descarte de Resíduos.....	19
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
5 – BIBLIOGRAFIA.....	22

1- INTRODUÇÃO

O estudo a seguir foca atenção na importância da qualidade nos serviços odontológicos de forma geral. Todas as empresas hoje apontam como prioridade a tarefa de melhorar e satisfazer ao máximo seus clientes através de seus produtos e serviços. E se tratando dos serviços odontológicos não poderia ser diferente, pois estamos passando por um período de grande importância e destaque para o que diz respeito a qualidade nos serviços odontológicos, o profissional da área não está apenas focado em seu conhecimento técnico e científico, mas está atento também as grandes exigências do mercado consumidor, sabendo que o paciente avalia o atendimento não apenas no momento que se encontra na cadeira de seu profissional de confiança, mas na infra-estrutura do estabelecimento, a cordialidade que é recebido e a atenção no decorrer e após o procedimento.

Considerando que os serviços possuem dois importantes componentes principais de qualidade que são: propriamente o serviço executado e a percepção do mesmo por parte o cliente, como afirma Las Casas (1999). Sendo assim a qualidade nos serviços podem ser percebidas pelo cliente através de seus componentes tangíveis e intangíveis. O que é tangível está no que o cliente pode ver e sentir dentro do consultório odontológico, como a estrutura física, limpeza, etc. Aquilo que é intangível fica por parte do tratamento cordial em que o paciente é recebido, no tratamento entre toda a equipe odontológica enfim o que é intangível está relacionado diretamente a equipe do consultório odontológico com todos nos seus clientes.

No presente trabalho abordaremos os valores que são mais importantes para oferecer um atendimento de qualidade, onde o cliente é o grande beneficiado e que também desempenha o papel de fiscal e mostra ao profissional da área onde sua atuação pode ser melhorada e assim garantir que cada vez mais seu trabalho seja um referencial de qualidade e satisfação.

“Qualidade é um conjunto de características de desempenho de um produto ou serviço que, em conformidade com as expectativas, atende e, por vezes, supera as expectativas e anseios do consumidor (cliente)” (BARROS, 1999, p.9)

“Satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento em relação ao produto adquirido pelo comprador”.(KOTLER, Philip, 2000, p.58).

2 - FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Para se implantar um programa que visa à qualidade e excelência no atendimento ao público, seja nos serviços de saúde, construção, educação, etc, os resultados só serão positivos se forem utilizadas formas de planejamento de metas e acompanhamento dos processos. Estes métodos recebem o nome de ferramentas da qualidade e são de muita utilidade para a solução de problemas e podem ser utilizadas em conjunto ou mesmo separadamente. Estes métodos foram criados e organizados por Kaoru Ishikawa. (Cedet)

Apresentaremos então, as ferramentas da qualidade e onde podem ser empregadas na melhoria do atendimento odontológico ou em qualquer área de trabalho de uma empresa. A começar pelo mais simples de todos os métodos.

- **Folha de Verificação:** este é um método muito simples e de fácil aplicação através de um conjunto de itens que podem aparecer em um processo, para o qual se deve verificar a ocorrência ou não de problemas. Nada mais é que uma lista de possíveis problemas, e que podem conduzir diretamente à formação de um histograma, ou mesmo de um gráfico de controle.

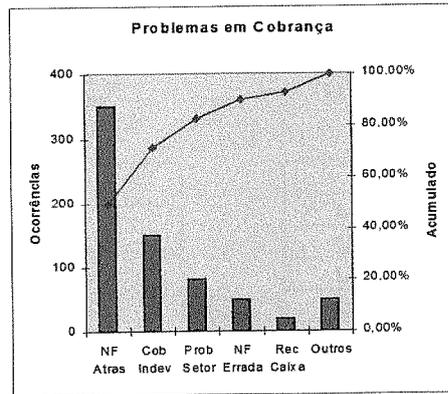
No exemplo a seguir esta a ocorrência ou não de alguns dos defeitos mais comuns para uma peça que tenha sofrido um processo de desmoldagem.

Característica	Lote 1	Lote 2	Lote 3	Lote 4	Lote 5	Lote 6	Lote 7	Lote 8	Lote 9	Lote 10
Manchas			x	x			x		x	
Rugosidade			x	x					x	
Quebra durante a extração						x				x
Falhas de Injeção		x			x				x	
Problemas de Soldagem	x			x					x	

Fonte: <http://www.cedet.com.br/index>

- **Gráfico de Pareto:** este gráfico consiste em dispor a informação de forma a tornar uma fácil visualização. A priorização de temas permite o estabelecer metas numéricas viáveis de serem alcançadas. O gráfico de exemplo demonstra quantos casos são referentes a cada um dos problemas listados no eixo horizontal – notas fiscais atrasadas, cobrança indevida, etc.

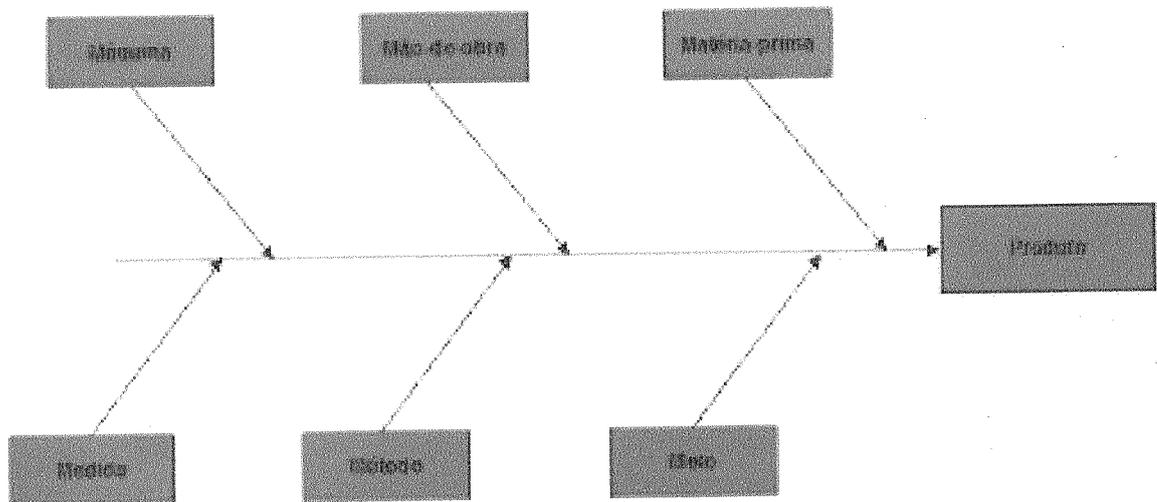
Modelo de Gráfico de Pareto:



Fonte: <http://www.cedet.com.br/index>

- **Diagrama Causa e Efeito:** é aplicado em grupos interdisciplinares de forma que o grupo tenha condições de detectar diversas possíveis causas para o efeito, considerando todas as causas possíveis.

Diagrama de Causa e Efeito

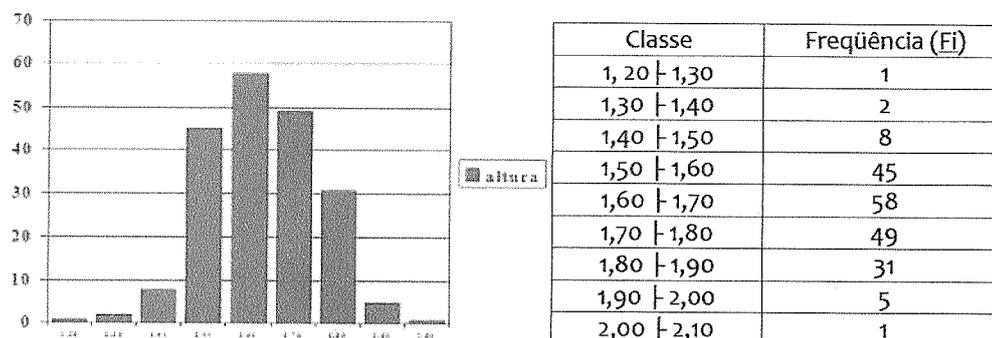


Fonte: <http://www.cedet.com.br/index>

- **Histograma:** um gráfico de barras que representa uma distribuição de frequência de uma variável de interesse, como por exemplo aplicado, seria o número de cáries com relação a

idade dos pacientes. A frequência do intervalo é a barra vertical e a barra horizontal representa os intervalos. Neste modelo a classe se refere à altura das pessoas.

Histograma

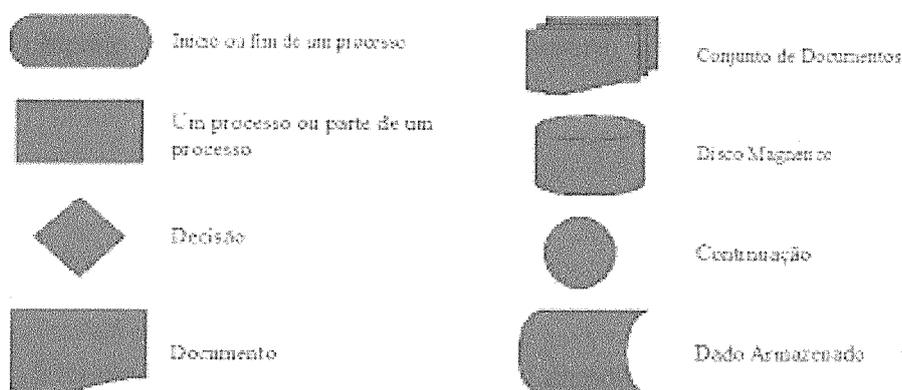


Fonte: <http://www.cedet.com.br/index>

-Fluxograma: trata-se de uma ferramenta muito utilizada para se ter uma fácil visualização das etapas de um processo, que utiliza para isso, símbolos que representam diferentes tipos de ações, atividades e situações.

Vejam a simbologia do fluxograma e seus significados.

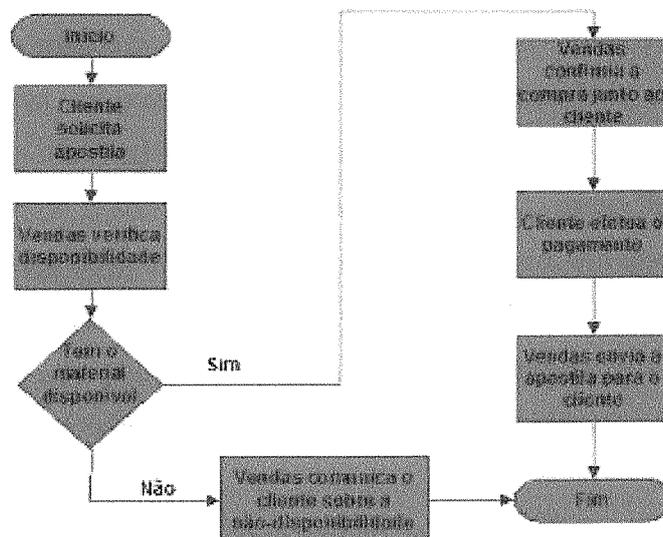
Fluxograma



Fonte: <http://www.cedet.com.br/index>

Modelo de procedimento que pode ser visualizado por um fluxograma.

Procedimento Rotina Vendas



Fonte: <http://www.cedet.com.br/index>

Estas ferramentas são de grande importância para se obter um controle sobre os problemas que possam surgir no dia a dia e assim buscar as devidas soluções mantendo um rígido controle de qualidade. Por se tratar de ferramentas complementares entre si, quando usadas em conjunto, permitem uma determinação mais apurada das causas de problemas ou efeitos de métodos ou abordagens de atendimento aos pacientes. Isto se torna fundamental para o administrador do sistema da qualidade ou para os envolvidos na solução de problemas encontrados, obtendo resultados cada vez mais eficazes, o que faz se destacar frente ao mercado tão competitivo.

2.1 - Senso de Qualidade

Para falarmos de qualidade nos serviços de atendimento odontológico vamos voltar no tempo, mais precisamente no Japão pós-guerra, para termos uma noção exata do que significa este atual conceito de qualidade e como ele nasceu e foi sendo difundido pelo mundo e passa por um constante aprimoramento.

Logo após a 2ª Guerra Mundial no início o da década de 50, um país destruído, sem recursos e com sua população em pânico. Esta era a forma que se encontrava o Japão. Então o país dedica-se à reconstrução, virando a sua indústria para a produção de bens de consumo e com a necessidade de organização, a começar pelas suas fábricas e para eliminar a sujeira, o

senhor Kaoru Ishikawa desenvolveu este programa revolucionário. O ramo empresarial foi um dos primeiros a adotar a prática do programa com a finalidade de otimizar custos com a redução de desperdícios e aumentar a produtividade. (Apostila5S.pdf-UFMG)

Surgiram também daí, as sete ferramentas básicas da qualidade na utilização da produção: Fluxograma, Folha de Verificação, Diagrama de Pareto, Diagrama de Causa e Efeito, Histograma, Diagrama de Dispersão e Carta de Controle. Um passo fundamental para qualificação de produção, e esta nova abordagem da Qualidade Total, em que os esforços se centram na melhoria dos processos organizacionais, iria influenciar todas as empresas. No decorrer da história, o conceito da qualidade foi evoluindo, com especiais transformações em marcos fundamentais para a história moderna, sendo o Séc.XX considerado o século da idade da Qualidade.(KATIA REIS).

O Programa 5S é assim chamado devido ao fato de se resultar das cinco palavras em japonês que se iniciam com a letra "S". São elas :*seiri* (utilização), *seiton* (ordenação), *seisou* (limpeza), *seiketsu* (saúde) e *shitsuke* (autodisciplina), que em sua tradução para o português foram incorporados os senso e começaram a serem utilizados para estimular a educação, a re-educação e para se criar um ambiente de qualidade. (SILVA,1996)

Assim muitos destes senso estão cada vez mais sendo aplicados em diferentes empresas com intenção de fazer uma revolução na organização, redução de desperdícios e de tempo. Na área da saúde o 5S torna-se imprescindível para obtenção de boa qualidade dos serviços prestados, um ambiente agradável e imagem confiável. Aliam-se os senso de limpeza, organização e ordenação aos diferentes ambientes. Aqui de forma especial destacamos as clínicas e consultórios odontológicos.

A gestão pela qualidade total nada mais é que a busca constante por resultados cada vez melhores e que possam promover a prosperidade da empresa em um mercado cada vez mais competitivo. Esta sobrevivência significa atualmente, um rompimento com métodos totalmente ultrapassados e que não fazem o menor sentido serem utilizados por não mais apresentarem resultados que este desenvolvido mercado tanto exige.

2.2 - Treinamentos de Pessoal

Quando se busca a qualidade no atendimento ao público, seja em qualquer área, os resultados só serão satisfatórios se os envolvidos passarem por um rigoroso processo de

seleção e de treinamento. Sem estas ferramentas, todo o investimento pode cair por terra e o profissional desacreditado no mercado onde a concorrência é sempre acirrada.

A qualidade no atendimento está aliada ao treinamento dos os envolvidos nas diversas áreas, apontando soluções para qualquer pequeno deslize que possa colocar em duvida a credibilidade do serviço que é oferecido. Este quadro de colaboradores deve trabalhar de forma que se aparem todas as arestas existentes na equipe, com o intuito de transformá-los em um verdadeiro time. Os treinamentos não devem ser apenas teóricos com pequena ou quase nenhuma aplicabilidade prática como sendo, por exemplo, uma mera forma de dar uma destinação a alguma verba extra do orçamento. Treinamento não é sinônimo de passatempo deve ser encarado como um grande investimento cujo resultado é a geração de lucros em qualidade e conseqüentemente o lucro financeiro. (Rhportal- Treinamento De Pessoas - Reflexão e Cuidados)

Devem-se usar critérios mais rigorosos ao selecionar e contratar instrutores e/ou empresas para os treinamentos. É obrigação verificar a idoneidade de todos os envolvidos a começar pelo consultor/instrutor, constando e checando a formação, o conhecimento e a experiência teórica e prática com os resultados relevantes já obtidos anteriormente. As palestras de treinamento devem ser de forma objetiva e em alguns momentos ate repetir tópicos, mas que não sejam maçantes e com isso provoquem a aversão dos participantes perdendo-se o objetivo principal. Em todo empreendimento, os clientes são o grande diferencial.

3 -MODELO DE SERVIÇO DE UM CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO

Toda empresa, seja qual for o seu ramo de atuação deve estar sempre atenta as mudanças no mercado e realmente preparada para enfrentá-las, caso contrario estará fadada ao fracasso. Com o mercado globalizado houve uma grande mudança no comportamento dos clientes, eles se tornaram mais exigentes cobrando mais agilidade, qualidade nos serviços além é claro, preços mais atraentes. Uma das estratégias de mercado para as empresas conquistarem cada vez mais clientes é antecipar-se aos seus concorrentes, isso pode ser uma idéia simples, como a de apresentar um questionário ao paciente para avaliar a sua satisfação e solicitando sugestões para a melhoria dos serviços oferecidos.(Estratégia e Mercado - Renan Nobre Vieira)

Para que um profissional da área odontológica tenha êxito em seu consultório, ao colocar em prática o conhecimento adquirido em anos de estudos, ele não deve apenas estar preocupado com o número de pacientes que irá atender e a que valor deverá cobrar pelo serviço. A valorização de seus funcionários com a mesma importância de seus clientes externos é outro ponto de grande importância para que a empresa se destaque no mercado. Com treinamentos e cursos de aperfeiçoamento, este funcionário valorizado e satisfeito produzirá mais e com maior qualidade. Partindo destes princípios básicos é que podemos apontar um dos modelos de atendimento dentro daquilo que o mercado atual exige. (Endomarketing Como Ferramenta Estratégica de Valorização do Cliente Interno)



Fonte: arquivo pessoal

3.1 – A Busca pelo Profissional no Mercado

Quando um cliente necessita de um atendimento odontológico, ele procura primeiramente informações com parentes e amigos para ter uma referência, outra forma é a busca através da lista telefônica, via internet ou propagandas veiculadas em rádio e televisão. Por isso o grande passo para que um profissional seja encontrado com facilidade, é que o mesmo se faça aparecer através de um bom investimento em propaganda. As informações contidas nos anúncios devem ser claras e objetivas, com o tipo de tratamento que o profissional oferece quais os horários de atendimento e os telefones para contato. Assim ele estará também atendendo as normas que o órgão de defesa do consumidor exige.

O fato de uma propaganda que não condizer com a realidade, faz com que o profissional perca parte de sua credibilidade e a confiança do consumidor. A consequência disso será que a concorrência de mercado aproveitara esta fraqueza e usará este fato em seu benefício.

3.2 - Recepção e Qualidade Oferecida ao Paciente.

A qualidade no atendimento odontológico é percebida no ato do atendimento telefônico para o agendamento de um simples orçamento, neste momento, o cliente tem uma impressão geral do ambiente de trabalho e da equipe como diz o ditado popular “a primeira impressão é a que fica”.

O indivíduo que procura o profissional, certamente ficará satisfeito e confiante se ouvir uma voz educada, acolhedora e mostrando-se disposta a dar toda atenção necessária. Começa aí a relação interpessoal que se estabelece entre o prestador de serviços e o paciente. A qualidade do ambiente oferece comodidade como conforto e bem estar para o paciente. O foco na qualidade técnica esta em oferecer ao paciente o que há de mais moderno dos conhecimentos científicos aplicados para solucionar os problemas do paciente. (Donabedian, 1980)

A atenção que é dada ao paciente em sua primeira consulta odontológica, deve ser a melhor possível, pois irá influenciar de forma positiva, como por exemplo: sendo capaz de atrair o paciente e a convencê-lo a fazer o tratamento mesmo que este já tenha pesquisado no

mercado valores mais baixos para o mesmo procedimento. De forma inversa, seria o paciente não se sentir bem atendido, suas dúvidas sanadas com certo ar de descaso e mesmo que lhe seja apresentado um orçamento com valores mais baixos que o do concorrente, ele certamente ira preferir buscar outro atendimento, além de fazer com que este profissional nunca mais seja procurado ou indicado a alguém através da chamada propaganda boca a boca.

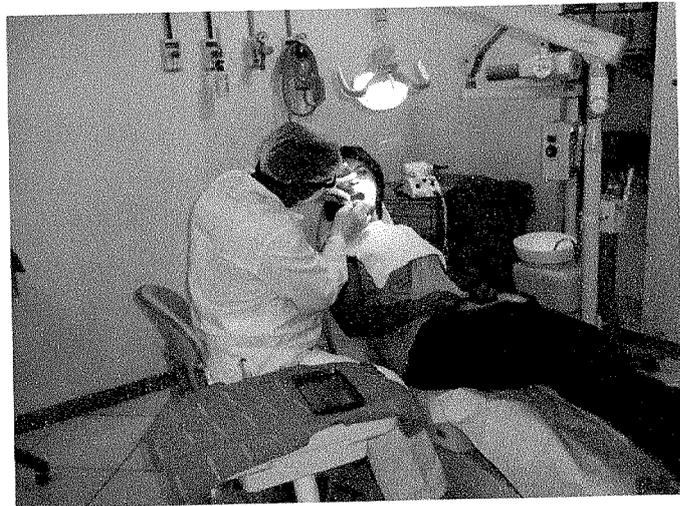
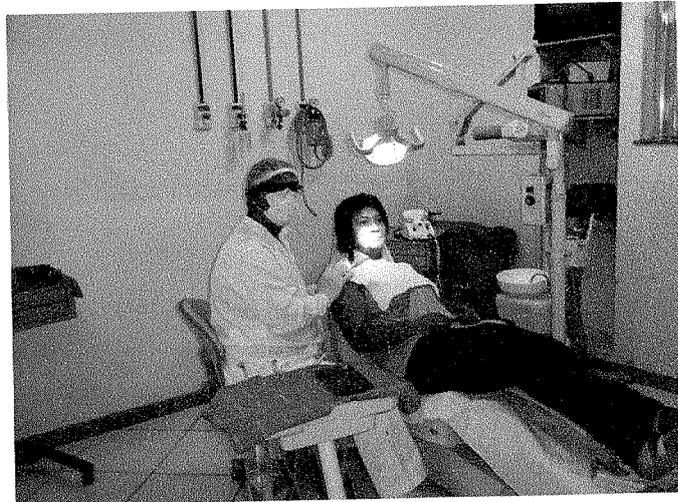
Este atendimento onde o paciente é visto com um rotulo de “apenas mais um” é o primeiro passo para um fracasso de um profissional e aqueles que fazem parte de sua equipe. A percepção de qualidade é subjetiva e influenciada por singularidades de cada serviço, sendo assim a mensuração de qualidade se dá através do que o cliente entende por qualidade, de forma que o cliente faz, é uma comparação com o serviço recebido e aquela expectativa sobre o que ele deveria receber. (Percepção da Qualidade nos Serviços Odontológicos)

Não se pode esquecer de que o tratamento que esta sendo oferecido ao paciente tem que ser aperfeiçoado sempre através da aplicação de técnicas, estudos e treinamentos e que não se restringe apenas ao profissional, mas também abrange toda sua equipe do consultório. Outro tópico importante trata-se de que a aplicação de qualquer método somente irá gerar frutos de qualidade, se no local houver uma comunicação clara entre todas as partes envolvidas. (Dra. Débora Ferrarini)

3.3 - Higiene do consultório e as doenças transmissíveis

O paciente que chega a uma clínica odontológica, observa quase que instintivamente a aparência física do local onde a disposição dos móveis, as cores das paredes são aplicadas ao ambiente de forma que traga uma harmonia e conforto visual, alia-se aí o nível de asseio, limpeza o uso de vestimentas adequadas que demonstra organização e é um fator motivacional aos envolvidos não só da equipe, mas também por parte do paciente. Estes procedimentos visam não só a segurança do paciente, mas como também a dos profissionais envolvidos.

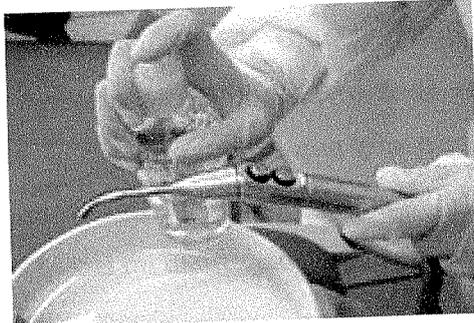
Profissional protegido com os devidos EPIs (Equipamentos de Proteção Individuais)



Fonte: arquivo pessoal

A higiene é uma parte importantíssima da política de qualidade da empresa sendo implantada visando abranger todo o nível organizacional, atendendo a todas as exigências do Ministério da Saúde. Em toda atividade odontológica, tão importante quanto o aprimoramento técnico e científico é a conscientização dos riscos de contaminação durante o atendimento, pois se sabe que todos os instrumentos odontológicos, mesmo os mais modernos, escondem diversos microorganismos patogênicos. O consultório odontológico é um local onde há uma série de contaminantes bacteriológicos que podem atingir tanto o paciente, a equipe e o

profissional, de forma que as suas famílias são propensas indiretamente à contaminação por diversas doenças infecciosas.



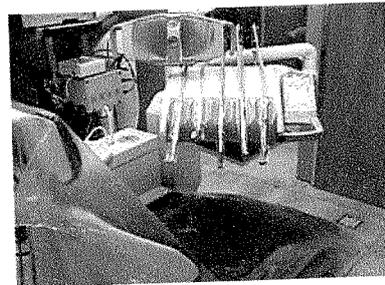
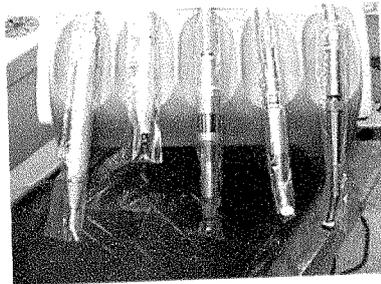
**Desinf. com álcool 70%
e clorexetina**



**Desinf. de bancada
com álcool 70%**

Fonte: Google/imagens

Barreiras de proteção após procedimento de esterilização.



Fonte: Google/imagens

Uma das maiores fonte contaminantes em um consultório odontológico está na parte de instrumentos esterilizados de forma inadequada ou mal acondicionados. Segundo dados da Organização Mundial da Saúde, $\frac{1}{4}$ dos pacientes que vão aos consultórios levam consigo inúmeras doenças que podem ser transmitidas aos outros pacientes ou ao dentista e sua equipe. Isso faz com que os profissionais de odontologia ocupem o 3º lugar entre os profissionais infectados. Entre as principais apontamos a catapora, conjuntivite herpética, herpes simples, herpes zoster, mononucleose infecciosa, sarampo, rubéola, pneumonia, papilomavírus humano, HIV, tuberculose, além das hepatites tipo C e B, as quais os

dentistas são respectivamente, 13 a 6 vezes mais suscetíveis de contrair.(FLAMINI, Nayana Carvalho A. P.)

Este conjunto de medidas criadas para evitar a contaminação no ambiente odontológico é chamada de Biossegurança Odontológica, que esta sendo valorizada a cada dia. Este importante método de controle serve para se evitar não só a contaminação, mas também a infecção cruzada, que é a transmissão de microrganismos de pessoa a pessoa (paciente-profissional, paciente-paciente e profissional-profissional) através de contaminação aérea, de objetos ou instrumentos contaminados.

Biossegurança “é o conjunto de ações voltadas para a prevenção, minimização ou eliminação de riscos inerentes às atividades de pesquisa, produção, ensino, desenvolvimento, tecnologia e prestação de serviço visando à saúde do homem, dos animais, a preservação do meio ambiente e a qualidade dos resultados”
[CTbio / FIOCRUZ],

Apesar de uma pequena parte dos profissionais se mostrarem resistentes à adoção de medidas mais rigorosas de controle de infecção, aos poucos se torna uma questão de hábito e consciência profissional, onde os procedimentos devem ser executados como um ritual reduzindo os contaminantes ao máximo com a conseqüente aproximação da qualidade total.

3.4 – Atenção pós-atendimento odontológico

Dar atenção ao paciente após a realização de um procedimento é de grande importância não apenas como estratégia de marketing, mas também é parte da excelência do atendimento através da valorização do ser humano. Antes mesmo do primeiro contato, essa relação é permeada por expectativas e dar atenção ao paciente vai fazer com que este, tenha um conceito de qualidade mais positiva, dentro do que ele considera ser qualidade.

Muitos procedimentos necessitam de uma atenção maior ao paciente, devido ao nível de complexidade como nos casos, por exemplo, de cirurgias corretivas pos-traumas o profissional deve estar atento a recuperação, ficando a disposição para alguma emergência mesmo em seus momentos de descanso. Sabe-se muito bem que tanto os benefícios de um

tratamento quanto os possíveis danos a uma pessoa não podem ser mensurados por “tabelas de preços”, por estarem ligados diretamente à saúde. (Dra. Débora Ferrarini).

Nos casos de tratamento mais simples uma atenção dada ao paciente fará com que ele se sinta valorizado e ele terá um referencial para uma próxima visita, além de fazer uma propaganda positiva para seus conhecidos, certamente por ter também recebido um tratamento profissional de qualidade. Esta atenção dirigida ao cliente pode ser dada através de um simples telefonema da secretaria ou uma carta lembrando-o da importância de se fazer uma revisão periódica para manter a beleza do sorriso.

3.5 – Descarte de Resíduos

Em todos os estabelecimentos odontológicos, existem diversos tipos de resíduos contaminantes que devem ter uma forma adequada de descarte, atendendo as exigências da ANVISA. Todo estabelecimento de assistência odontológica deverá fazer um cadastro junto ao serviço de coleta diferenciada pelo Serviço de Saúde.

Os resíduos contaminados (algodão ou gazes sujas de sangue, pús, saliva, guardanapos, tubetes plásticos de medicamentos, luvas, máscaras, etc...), e os pérfuro-cortantes (agulhas, lâminas de bisturi, vidros contaminados quebrados, instrumentos cortantes, etc...), citando também os resíduos alimentares, resíduos secos e resíduos especiais para reaproveitamento (vidros, plásticos e latas não contaminados, papéis, caixas de papelão, invólucros de medicamentos ou materiais, etc..) sendo que podem ser coletados junto com os resíduos residenciais.

Tratando-se de materiais contaminantes e cortantes, o descarte deve obedecer certas regras de forma que não contaminem pessoas e ao meio ambiente. Em um consultório odontológico o descarte deve seguir um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - PGRSS, com cópia disponível para consulta sob solicitação da autoridade sanitária ou qualquer outro interessado, atendendo a legislação. (CRO-AP)

Os resíduos contaminados devem ser separados, identificados e colocados em saco plástico resistente, prevenindo seu espalhamento para o ambiente, cada resíduo possui um tipo de armazenagem adequado. Os resíduos pérfuro-cortantes devem ser colocados em recipientes rígidos com boca pequena ou recipientes resistentes. Estes recipientes devem estar localizados próximos a sua fonte geradora para evitar que seu transporte cause acidente durante o trajeto.

Quanto aos resíduos alimentares, secos ou para reaproveitamento devem ser colocados separados em sacos plásticos de diferentes cores para não serem confundidos com os demais. Estes resíduos sólidos contaminados e não contaminados devem ser coletados pelo órgão municipal responsável, para seu adequado destino e/ou reaproveitamento. Quanto aos líquidos, sangue e secreções succionadas durante os procedimentos dentários devem se destinados à rede de esgoto sanitária. (CRO-AP)

A seguir veremos diferentes imagens de recipientes destinados a cada tipo de resíduo produzido em uma clínica de atendimento odontológico com sua simbologia própria. As imagens são de um ambiente real.

Recipientes para resíduos comuns.



Fonte: arquivo pessoal

Recipientes para resíduos biológicos



Fonte: arquivo pessoal

4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A preocupação com a estética e com a saúde são as principais motivações que levam os pacientes a buscarem um tratamento odontológico. Não é difícil concluirmos que a qualidade dos serviços odontológicos vai muito além da aparência do estabelecimento, no valor do serviço oferecido.

O mercado sim está com um grande número de profissionais que oferecem capacidade técnica e profissional, equipamentos de última geração, novidades em tratamentos, mas que se estes mesmos profissionais e equipes não investirem em regras rígidas não só na higienização do ambiente, mas como também em seu relacionamento mais humanizado com os clientes, permitirá a abertura de espaço aos concorrentes. Pois sem dúvida o sucesso ou o fracasso está ligado, entre outros aspectos, à qualidade de uma equipe bem estruturada e treinada. São pouquíssimos os empresários que encaram o treinamento como uma forma de reduzir os custos e aumentar a produtividade.

Enfim, a busca pela qualidade total passa por um constante aprimoramento de técnicas profissionais e treinamento de pessoal, aliando-se a isto a transmissão de confiança ao paciente, aproximando ou superando suas expectativas do seu conceito particular de qualidade.

5 - BIBLIOGRAFIA

- BARROS, C. D. C. Excelência em serviços: uma questão de sobrevivência no mercado. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
Artigo disponível em: <http://www.google.com.br/#hl=pt-BR&source=hp&biw=&bih=&q=+-BARROS%2C+C.+D.+C.+Excel%3%Aancia+em+servi%3%A7os:+uma+quest%3%A3o+de+sobreviv%3%Aancia+no+mercado.+2.ed.+Rio+de+Janeiro%3A+Qualitymark%2C+1999.&aq=f&aqi=&aql=&oq=&fp=1> Acesso em: 15/01/2011

- CEDET disponível em :<http://www.cedet.com.br/index.php?/Tutoriais/Gestao-da-Qualidade/ferramentas-da-qualidade.html> Acesso em 20/01/2011

- CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DO AMAPÁ (CRO-AP), disponível em: www.croap.org.br/site/exposicao_de_motivo.doc PARECER 06/2005

- Ctbio/FIOCRUZ Citado artigo disponível em: <http://www.odontobio.kit.net/manual.htm>

- Dra. Débora Ferrarini disponível em:
<http://www.portalopen.com.br/portal/colunas/colunas.asp?secao=1&sc=22&scol=2&id=183>
Acesso em 05/01/2011

- DONABEDIAN, Avedis. (1980) – Explorations in Quality Assessment and Monitoring: the definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press, v. 1, p. 163.

- ENDOMARKETING COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA DE VALORIZAÇÃO DO CLIENTE INTERNO Disponível em:
http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos1/Endomarketing_como_ferramenta_estrategica_de_valorizacao_do_cliente_interno.htm

- ESTRATÉGIA E MERCADO Por Renan Nobre Vieira, 12 de abril de 2010,
Artigo disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/estrategia-e-mercado/44076/>

- FLAMINI, Nayana Carvalho A. P. - A importância da Biossegurança nos Consultórios Odontológicos.
Disponível em: http://www.dabiatlante.com.br/trabalhos/dabionline_bsafe.pdf

Acesso em: 06/01/2011

- KATIA REIS artigo disponível em:

http://www.qualidadebrasil.com.br/artigo/qualidade/a_evolucao_da_qualidade?from=related_article&rid=1099

- KOTLER, Philip – Administração de Marketing – 10ª Edição, 7ª reimpressão – Tradução Bazán Tecnologia e Linguística; revisão técnica Arão Sapiro. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
Disponível em: <http://www.qir.com.br/?p=2884>

- MANUAL HIGIENIZAÇÃO DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE E GESTÃO DE SEUS RESÍDUOS. Disponível em :
http://www.ibam.org.br/media/arquivos/estudos/higienizacao_estabel_saude_1.pdf

- Medcenter- <http://www.odontologia.com.br/noticias.asp?id=464&ler=s> Acesso 28/01/2011

- PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS

Artigo disponível em: www.abepro.org.br/.../ENEGEP2005_Enegep0207_1418.pdf

- REVISTA CIENTÍFICA ELETRÔNICA DE AGRONOMIA – ISSN: 1677-0293 Ano V
Número 10 – Dezembro de 2006 – Periódico Semestral disponível em: www.revista.inf.br

- SILVA, João Martins da , O ambiente da qualidade na prática – 5 S / João Martins da Silva
Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996
Disponível em: <http://www.scribd.com/doc/13988541/Apostila-Ferramentas-Da-Qualidade>

- TREINAMENTO DE PESSOAS - REFLEXÃO E CUIDADOS

Artigo disponível em: http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=swg242n83

- www.google.com.br/imagens