

ÁREA TEMÁTICA:

- () COMUNICAÇÃO
- () CULTURA
- () DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
- () EDUCAÇÃO
- () MEIO AMBIENTE
- (x) SAÚDE
- () TECNOLOGIA E PRODUÇÃO
- () TRABALHO

**PERCEPÇÃO DOS DOCENTES ACERCA DO SISTEMA DE TRIAGEM
ODONTOLÓGICA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA**

Victoria Schlumberger Cachoeira (Extensionista - victoriacachoeira@hotmail.com)¹
Daniela Huller (Pós-graduanda extensionista - danihuller@hotmail.com)²
Fábio André dos Santos (Coordenador - fasantos11@gmail.com)³

Resumo: Aborda-se a visão dos docentes do curso de Odontologia sobre o processo de triagem na Universidade Estadual de Ponta Grossa. Avaliou-se a percepção acerca do funcionamento do setor de triagem, suas críticas e sugestões de mudanças e, em segundo plano, o perfil dos docentes. O trabalho foi motivado pela percepção de que o processo de triagem odontológica da Instituição apresenta diversas limitações cujas consequências atingem pacientes, alunos, funcionários e professores. Este trabalho faz parte do projeto extensionista intitulado “Estruturação do setor de triagem para as clínicas odontológicas da Universidade Estadual de Ponta Grossa”. Os dados, coletados através de entrevista semi-estruturada foram analisados por meio de estatística descritiva e da técnica do discurso do sujeito coletivo. Os resultados mostraram que a maioria dos docentes identificam problemas no sistema de triagem vigente e que o mesmo necessita de mudanças. As percepções dos docentes serão levadas em consideração durante a estruturação e instauração do novo sistema de triagem de pacientes do Curso de Odontologia da UEPG.

Palavras-chave: Entrevista. Docentes de Odontologia. Acesso aos Serviços de Saúde.

INTRODUÇÃO

A triagem é o primeiro atendimento prestado aos usuários dos serviços de saúde (AZEVEDO; BARBOSA, 2007). O Setor de Triagem tem por finalidade o acolhimento, cadastramento, agendamento e encaminhamento de acordo com as necessidades dos pacientes. Acesso e acolhimento são elementos essenciais para que se possa incidir efetivamente sobre o estado de saúde do indivíduo e da coletividade (RAMOS; LIMA, 2003).

No Curso de Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), a triagem odontológica é realizada pelos alunos do 5º ano, orientados por dois professores do

¹ Acadêmica extensionista; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Odontologia. *E-mail:* victoriacachoeira@hotmail.com.

² Pós-graduanda extensionista; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Odontologia. *E-mail:* danihuller@hotmail.com.

³ Coordenador; Departamento de Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Professor Associado. *E-mail:* fasantos11@gmail.com.

departamento de Odontologia, ocorrendo semanalmente às terças-feiras, exclusivamente no período da tarde. A demanda de pacientes é espontânea e os alunos são os responsáveis pelo acolhimento, atendimento e encaminhamento dos pacientes triados de acordo com suas necessidades para as demais clínicas de tratamento. Atualmente, não há nenhum sistema de recepção, agendamento, cadastro, registro e encaminhamento desses pacientes.

Nesse contexto, foi instituído ao final de 2016 um projeto extensionista, intitulado “Estruturação do setor de triagem para as clínicas odontológicas da Universidade Estadual de Ponta Grossa”, número de identificação 11800.16.00481.03, que apresenta como objetivo o estabelecimento de uma central de recepção de pacientes para viabilizar um fluxo de acolhimento, atendimento e encaminhamento para tratamento odontológico nas clínicas da UEPG. Participam do projeto alunos da graduação, que foram divididos em subgrupos supervisionados por alunos da pós-graduação (mestrado e doutorado). Uma das primeiras metas do projeto foi a identificação dos problemas e fragilidades do sistema de triagem vigente sob o ponto de vista dos docentes, funcionários, discentes e pacientes. A problemática foi dividida e cada subgrupo ficou responsável por uma delas. O presente estudo direciona-se às percepções dos docentes sobre o funcionamento do processo de triagem.

OBJETIVOS

O objetivo principal deste estudo foi verificar as percepções dos docentes do Departamento de Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa acerca do processo de triagem odontológica, suas críticas e sugestões de mudanças. Como objetivo secundário, delineou-se o perfil sociodemográfico e acadêmico dos docentes.

METODOLOGIA

Este estudo foi realizado na Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG, Paraná, Brasil), envolvendo docentes do Departamento de Odontologia. O levantamento de dados foi realizado de abril à novembro de 2017. Os participantes foram previamente informados sobre os objetivos do projeto, seu caráter de voluntariedade e de não-identificação, assim como, sobre o destino dos dados. O instrumento utilizado na entrevista foi um questionário semi-estruturado, elaborado por um dos subgrupos do Projeto de Extensão, composto por quatro alunos da graduação. O questionário foi avaliado em um pré-teste realizado com cinco docentes do Departamento de Odontologia. Para análise das perguntas dos questionários foram verificadas: 1) estrutura (se por meio de perguntas abertas ou fechadas); 2) quantidade

de perguntas para obter as informações necessárias; 3) adequação da linguagem e 4) sequência adequada. A versão readequada, após o pré-teste, foi exposta para todos os participantes e orientador do Projeto de Extensão para discussões e sugestões. O questionário final, contendo vinte e seis questões, avaliou a percepção acerca do processo de triagem da Instituição e o perfil dos docentes por meio de perguntas referentes a dados sociodemográficos, formação e carreira acadêmicas, e funcionamento do sistema de triagem. Os alunos foram treinados de forma que a aplicação da entrevista fosse padronizada: em duplas (um aluno como entrevistador e outro para escrever as respostas); explicação prévia acerca do projeto e da entrevista; e forma correta de conduzir a entrevista (não indução). Foram entrevistados 15 docentes, correspondentes a 28% do total de docentes do departamento. Os dados foram analisados através de estatística descritiva e da técnica do discurso do sujeito coletivo (DSC) desenvolvida por Lefère e Lefère (2003), que baseia-se na síntese de um único discurso, formado de vários discursos proferidos como resposta a uma mesma questão feita durante a entrevista.

RESULTADOS

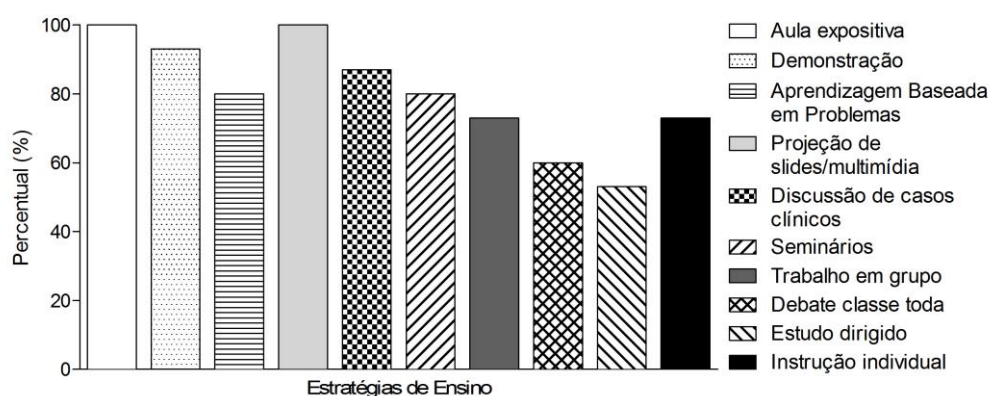
Dados sociodemográficos: Participaram da pesquisa 15 docentes de ambos os sexos, sendo 53% do sexo masculino (n=8) e 47% do sexo feminino (n=7). As idades variaram de 39 à 68 anos com média de 47,3 (desvio padrão = 7,7). Dos participantes, 93% se consideram da raça branca e 7% da raça oriental, sendo que todos possuem nacionalidade brasileira. Com relação ao estado civil, 93% são casados e 7% possuem uma união estável. Com referência ao ensino médio, 40% cursaram à maior parte ou integralmente em escola pública e 60% cursaram à maior parte ou integralmente em escola particular.

Formação acadêmica: Dos entrevistados, 53% são graduados em Odontologia pela Universidade Estadual de Ponta Grossa e 47% em outras Instituições (FEB, PUC-PR, PUC-RS, UFPR, UFSC e UNESP). O tempo de formado como cirurgião-dentista variou de 17 à 43 anos com média de 24,9 (desvio padrão = 7,8). Com relação às titulações, todos os participantes possuem especialização, mestrado e doutorado, entretanto, apenas um apresenta pós-doutorado. Dos participantes, 13% cursaram outro curso superior (n=2), sendo estes, os cursos de direito, engenharia mecânica e licenciatura em matemática.

Carreira acadêmica - Docência: O tempo de trabalho como docente em Odontologia variou de 03 à 32 anos com média de 15 (desvio padrão = 8,4). De modo semelhante, o tempo de trabalho como docente na UEPG variou de 02 à 32 anos com média de 12 (desvio padrão = 10,0). Dos docentes, 73% possuem vínculo efetivo e 27% possuem

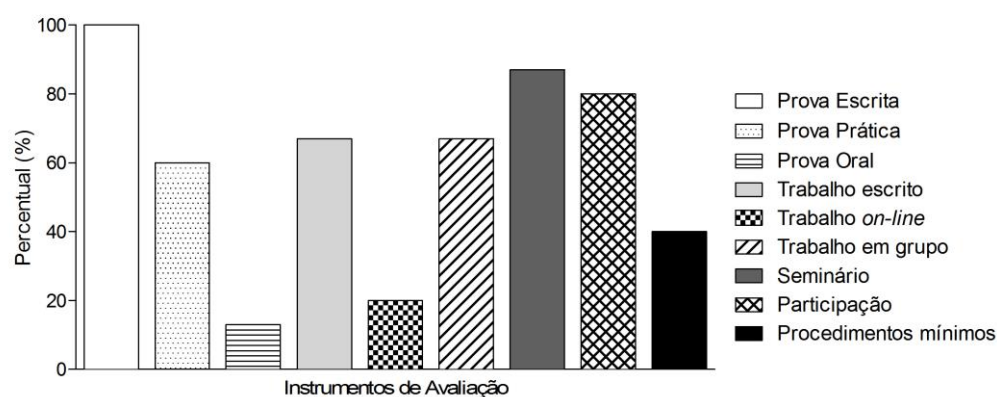
vínculo temporário (colaborador), sendo que 27% possuem carga horária de 20 horas/aula semanais e 73% possuem carga horária de 40 horas/aula semanais, destes, 64% com caráter de dedicação exclusiva. Com relação a presença de pluri-emprego, 40% atuam em clínicas odontológicas particulares e como docentes em outras instituições. As disciplinas lecionadas foram variadas, incluindo: Cirurgia; Clínica Integrada; Dentística; Endodontia; Estomatologia; Farmacologia; Implantodontia; Metodologia; Oclusão; Odontopediatria; Periodontia; Propedêutica; Prótese Dental; Prótese Removível e Saúde Coletiva. Além das disciplinas para a graduação, 47% possuem atividades na pós-graduação *Lato Sensu* e 53% possuem atividades na pós-graduação *Stricto Sensu*. Ainda, 93% participam de projetos de Pesquisa e 47% de projetos de Extensão. As Figuras 01 e 02 referem-se, respectivamente, às estratégias de Ensino e aos instrumentos de avaliação da aprendizagem utilizadas com maior frequência pelos participantes.

Figura 01 – Estratégias de Ensino



Legenda: Percentual (%) das estratégias de ensino utilizadas pelos docentes da UEPG.

Figura 02 – Instrumentos de Avaliação da Aprendizagem



Legenda: Percentual (%) dos instrumentos de avaliação da aprendizagem utilizados pelos docentes da UEPG.

A opinião dos docentes sobre as alterações na grade curricular do curso de Odontologia da UEPG, implantada em 2016, foram as seguintes: 7% consideraram a nova grade como muito boa, 33% como boa, 47% neutro (sem opinião formada) e 13% como ruim, sendo que nenhum docente considerou a nova grade como muito ruim.

Triagem Odontológica: A opinião dos docentes sobre o funcionamento do sistema de triagem, foram as seguintes: 13% consideraram o sistema muito ruim, 40% ruim, 27% neutro (sem opinião) e 20% como bom. Nenhum docente conseguiu destacar um ponto positivo sobre o atual sistema. Dos participantes, 60% consideram que o sistema de triagem não atende as necessidades dos pacientes e alunos de maneira satisfatória e 20% não possuem opinião formada. Quando questionados se existem problemas no atual sistema de triagem: 93% concordaram com a pergunta e 7% não possuem opinião formada. A seguir, expõem-se as temáticas trabalhadas, as ideias centrais e os discursos resultantes da análise DSC.

Tema 1 – Quanto aos problemas do atual sistema de triagem:

Ideia central – Falhas na recepção, acolhimento e encaminhamento dos pacientes.

DSC – “Os principais problemas do atual sistema de triagem são: não haver dias marcados para triagem (agendamento); pacientes perdidos (ausência de encaminhamentos); ausência de prontuários únicos; ausência de gerenciamento; ausência de funcionário responsável; alunos de outros anos não tem acesso aos pacientes triados; ausência de integração no atendimento dos pacientes; voltado às necessidades dos alunos e não dos pacientes; ineficiência; inexistência; falta de uma recepção; e ausência de um sistema informatizado”.

Quando questionados se o atual sistema de triagem necessita de mudanças, todos os participantes concordaram com a pergunta.

Tema 2 – Quanto as sugestões para melhorar o sistema de triagem atual:

Ideia central – Criação de um fluxo de gerenciamento.

DSC – “Para melhorar o sistema de triagem atual é necessário: organizar o acolhimento e recepção do paciente; ter um prontuário único; realizar o agendamento dos pacientes para triagem; organizar um sistema efetivo de encaminhamento entre as disciplinas; funcionar todos os dias; ter um funcionário responsável; criar listas de esperas para cada especialidade; informatizar os dados; contratar um dentista generalista para realizar a triagem; realizar um projeto de estágio para os alunos realizarem a triagem; e organizar o fluxo dos pacientes”.

Quando questionados se para que ocorram mudanças no sistema de triagem é necessário que alunos, funcionários e professores modifiquem suas práticas: 80% concordaram com a pergunta e 13% não possuem opinião formada.

Tema 3 – Quanto ao papel dos professores para que ocorram mudanças no sistema:

Ideia central – Coordenação e orientação.

DSC – “O papel dos professores nas mudanças necessárias: papel primordial em estimular todo o processo junto aos alunos e servidores; ajudar a construir um novo modelo de triagem; coordenar, orientar, incentivar, conscientizar e cobrar os alunos; entender o fluxo do processo; respeitar o fluxo correto dos atendimentos; aceitar a nova dinâmica e mudanças; colocar em prática as mudanças; respeitar a estratificação de risco; e não acolher pacientes não triados”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho foi motivado pela percepção de que o processo de triagem odontológica da instituição apresenta diversas limitações cujas consequências atingem pacientes, alunos, funcionários e professores. Ao analisar os dados, observou-se que a maioria dos docentes identificam problemas no sistema de triagem vigente e que o mesmo necessita de mudanças. A aplicação das entrevistas apresentou dificuldades, como: a falta de tempo dos docentes, que geralmente estavam ocupados nas clínicas ou indisponíveis, sendo que alguns professores até se recusaram a participar. Outra dificuldade encontrada foi a escassez da literatura a respeito de triagem odontológica sob o ponto de vista dos docentes, indicando que o tema não recebe a devida importância, considerando sua relevância. Este trabalho irá contribuir para a estruturação e instauração do novo sistema de triagem na UEPG.

APOIO: Não possui apoio de órgãos financiadores.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, J. M. R.; BARBOSA, M. A. Triagem em serviços de saúde: percepções dos usuários. **Revista de Enfermagem da UERJ**, v. 15, n. 1, p. 33–39, 2007.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. O Discurso do Sujeito Coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (Desdobramentos). EDUCS, Caxias do Sul, 2003.

RAMOS, D. D.; LIMA, M. A. D. S. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 19, n. 1, p. 27–34, 2003.