

PROCESSOS DE ÂMBITO ODONTOLÓGICO INSTAURADOS EM ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA CIDADE DE JOÃO PESSOA/PB, BRASIL

Evelyne Pessoa Soriano¹

Mara Ilka Holanda de Medeiros Batista²

Bianca de Oliveira Tôrres³

Marcus Vitor Diniz de Carvalho⁴

Reginaldo Inojosa Carneiro Campello⁵

Adriana Conrado de Almeida⁶

José Durval de Lemos Lins Filho⁷

Fecha de publicación: 01/10/2012

RESUMO

Realizou-se um levantamento de processos de âmbito odontológico instaurados no PROCON do município de João Pessoa /PB, Brasil. A pesquisa constituiu-se de um estudo documental, transversal, retrospectivo, com abordagem quantitativa. A amostra foi composta por 121 processos nos quais fazem parte os cirurgiões-dentistas, planos odontológicos e/ou clínicas odontológicas, no período de 26 de Janeiro de 2009 a 31 de Dezembro de 2011. A coleta dos dados foi realizada através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), onde foram utilizadas palavras-chaves para levantar os processos de âmbito odontológico. Foi confeccionado um instrumento que possibilitou o registro das principais reclamações, assim como a quem foram dirigidas as reclamações. Foram analisados o número de processos por ano,

¹ Professora do Mestrado em Perícias Forenses da Universidade de Pernambuco (FOP-UPE), Brasil. evelynesoriano@yahoo.com.br

² Aluna do Mestrado em Perícias Forenses da Universidade de Pernambuco (FOP-UPE), Brasil.

³ Professora de Odontologia Legal do Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÉ), João Pessoa/PB, Brasil.

⁴ Professor do Mestrado em Perícias Forenses da Universidade de Pernambuco (FOP-UPE), Brasil.

⁵ Professor do Mestrado em Perícias Forenses da Universidade de Pernambuco (FOP-UPE), Brasil.

⁶ Professora Assistente da Universidade de Pernambuco-UPE, Brasil. Doutoranda em Saúde Materno-Infantil do Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira - IMIP, Brasil.

⁷ Professor do Mestrado em Perícias Forenses da Universidade de Pernambuco (FOP-UPE), Brasil. Doutorando em Bioética pela Universidade do Porto, Portugal.

alvos dos processos por ano e os tipos de reclamações. Os dados foram tabulados e processados quantitativamente, sendo os resultados apresentados na forma de gráficos contendo os valores em percentuais. No período analisado, foram encontrados 121 processos, sendo a maioria no ano de 2011 (41%). Os planos odontológicos foram os maiores alvos (92%); e os tipos de reclamações mais encontrados foram os problemas de contrato (44%), seguido dos problemas de serviço de atendimento ao consumidor (21%) e a publicidade enganosa (15%). Conclui-se que os planos odontológicos constituem-se nos principais alvos das reclamações dos consumidores, sendo os problemas de contrato as queixas mais frequentes.

Palavras-Chave: Responsabilidade legal; planos de assistência odontológica; defesa do consumidor.

RESUMEN

Se llevó a cabo un estudio de los procedimientos dentales iniciados en un centro de protección de los consumidores (PROCON) en la ciudad de João Pessoa/PB, Brasil. La investigación consistió en un estudio teórico, transversal, retrospectivo, con un enfoque cuantitativo. La muestra constó de 121 casos incluidos los dentistas, los planes de seguro dental y/o clínicas dentales, en el período 26 de enero 2009 al 31 de diciembre de 2011. La recolección de datos se realizó mediante el Sistema de Información Nacional para la Protección de los Consumidores (SINDEC), donde se utilizaron palabras clave para aumentar el alcance de los procedimientos dentales. Él se hizo un instrumento que permitió la grabación de las principales quejas, así como a los que recibieron las denuncias. Se analizaron el número de casos por año, los objetivos de las denuncias año y los tipos de quejas. Los datos fueron tabulados y procesados cuantitativamente. Los resultados se presentan como cuadros que contienen los valores en porcentaje. Durante el período analizado, hubo 121 casos, sobre todo en 2011 (41%). Las quejas acerca de los planes dentales se produjo en 92% de los casos. Los más frecuentes tipos de quejas fueron los problemas em el contrato (44%), seguido por el servicio de atención al cliente (21%) y la publicidad engañosa (15%). Se concluye que los planes dentales están en el principal blanco de quejas de los consumidores, Y los problemas de contratos son las quejas más frecuentes.

Palabras clave: responsabilidad civil, los planes de atención dental, la defensa de los consumidores.

INTRODUÇÃO

Analisando a história da Odontologia brasileira, constatou-se que a mesma está passando por um momento de transição. Antes dos anos 80, a prestação de serviço odontológico era baseada em confiança de paciente no profissional, o que determinava a escolha do cirurgião-dentista. Atualmente, observa-se que ocorreu a massificação dos serviços de saúde bucal, que é vendida pelos convênios e empresas/clínicas especializadas como mero produto de consumo, onde é exigido o atendimento do maior número de pacientes no menor tempo possível (Pereira, 2005).

A responsabilidade profissional é um tema de fundamental importância no campo do direito privado, civil e comercial. Na Odontologia, a responsabilidade do cirurgião-dentista tem suscitado muitos questionamentos e controvérsias, tornando-se atualmente, objeto de discussão mais constante e responsável, uma vez que está havendo uma maior conscientização dos cidadãos para a reivindicação de seus direitos (Tanaka, 2002).

O cirurgião-dentista é um prestador de serviço, e está sujeito às normas prescritas no Código de Defesa do Consumidor, e uma das inúmeras implicações que esse código traz para a atividade profissional é que o cirurgião-dentista fica obrigado a responder pela reparação dos danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes e inadequadas (Brasil, 1990).

O conceito de controle integrado tem levado alguns cirurgiões-dentistas a expor e melhorar as informações transmitidas aos pacientes, fazendo-os entender e acompanhar com cuidado o tratamento de suas necessidades dentárias (Graskemper, 2002). Porém, essa conduta ainda não é seguida por muitos profissionais, fazendo com que o paciente só tenha conhecimento do risco de fracasso quando o problema já está instalado (Garbin, 2004). Assim, ao sentir-se prejudicado, o paciente pode promover uma ação judicial contra o cirurgião-dentista, fato comprovado pelo elevado número de queixas ou processos que vêm se abatendo contra essa classe (Gomes, Candelária, Silva, 1997; Mori, 2003).

Com o aparecimento das clínicas populares e planos odontológicos nas cidades, podemos observar uma crescente insatisfação dos pacientes com relação a prestações de serviços destas, por isso faz-se necessário realizar um levantamento dos processos contra cirurgiões-dentistas na realidade atual, sendo também esta temática pouco estudada.

Diante do exposto, o presente trabalho teve como objetivo realizar um levantamento de processos no âmbito odontológico no PROCON (Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor) do município de João Pessoa/PB, Brasil.

METODOLOGIA

A pesquisa constituiu-se de um estudo documental, transversal, retrospectivo, com uma abordagem quantitativa, cuja amostra foi composta por todos os processos de âmbito odontológico identificados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC).

O universo deste estudo foi composto por todos os processos que deram entrada no PROCON do município de João Pessoa-PB e estão disponíveis em site do SINDEC, tratando-se de dados públicos. O período estudado foi de 26 de Janeiro de 2009 a 31 de Dezembro de 2011. A amostra foi composta por 121 processos de âmbito odontológico nos quais fazem parte os cirurgiões-dentistas, planos odontológicos e/ou clínicas odontológicas.

Para se ter acesso aos processos no SINDEC, foi necessário utilizar algumas palavras-chave relacionadas com a Odontologia, para o sistema fazer uma varredura dos processos. As palavras utilizadas foram: dental, dente, odonto, odontológica, odontológico, orto, bucal, dentista, clínica popular, convênio, implante, sorriso, smile. Após a seleção, os arquivos foram impressos para serem coletadas as reclamações de cada processo encontrado, assim como a quem foram dirigidas as reclamações (cirurgião-dentista, planos odontológicos ou clínicas populares).

A análise dos dados foi realizada através da tabulação e processamento dos dados quantitativamente, com auxílio do Programa Excel (Microsoft Office 2007- Windows 7 Starter), sendo os resultados apresentados na forma de gráficos.

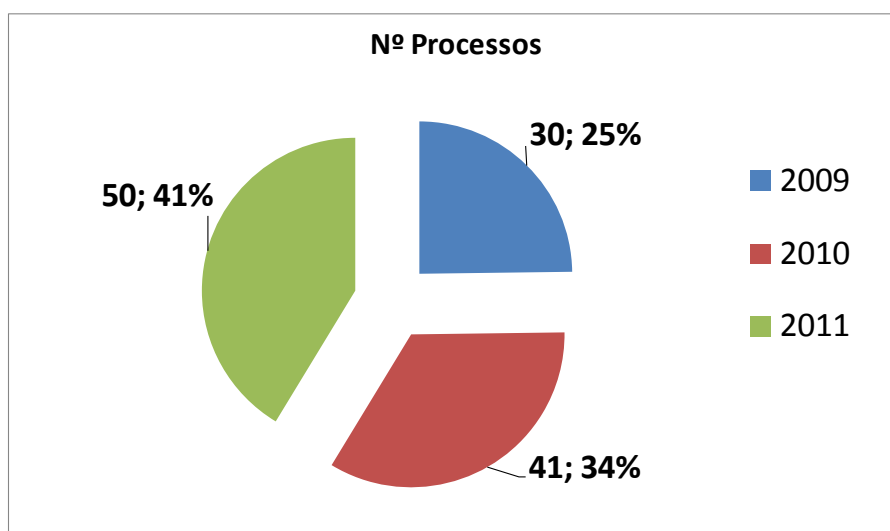
RESULTADOS

Os resultados foram divididos por ano, e ainda as reclamações foram subdivididas em seis principais categorias: SAC (serviço de atendimento ao consumidor); problemas de contrato; cobrança indevida; publicidade enganosa; negativa de cobertura; e danos materiais.

No período analisado, encontrou-se um total de 121 processos relacionados à área odontológica, envolvendo o cirurgião-dentista, os planos odontológicos e as clínicas populares.

A distribuição dos processos foi feita de acordo com o ano de ocorrência e revelou maior predomínio no ano de 2011 (41%), seguido do ano de 2010 (34%) e 2009 (25%), conforme demonstrado na Figura 1.

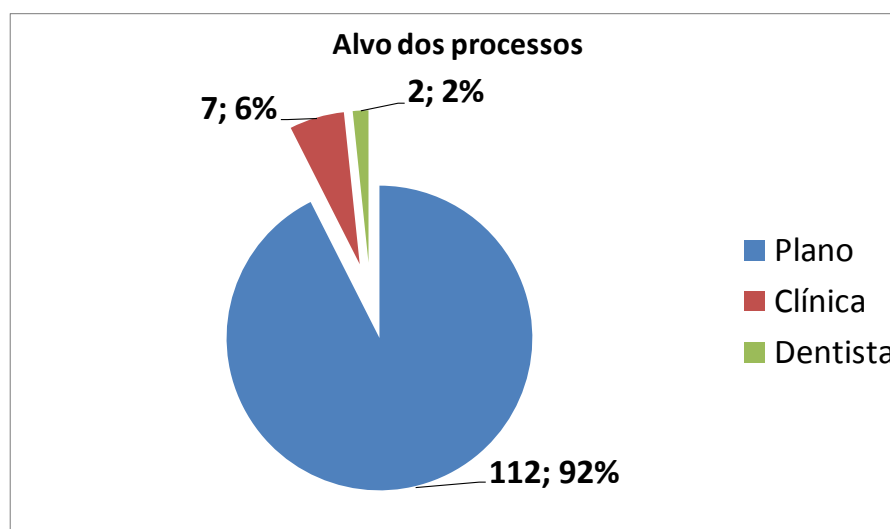
Figura 1: Número de processos por ano e seus percentuais, João Pessoa. 2012.



Fonte: Dados da pesquisa.

Ao se analisar o alvo da reclamação, observou-se que houve um predomínio das ocorrências (92%) que foram direcionadas contra os planos odontológicos, e 6% dos casos que envolviam as clínicas populares. Com relação aos cirurgiões-dentistas, foram encontrados 2% dos casos (Figura 2).

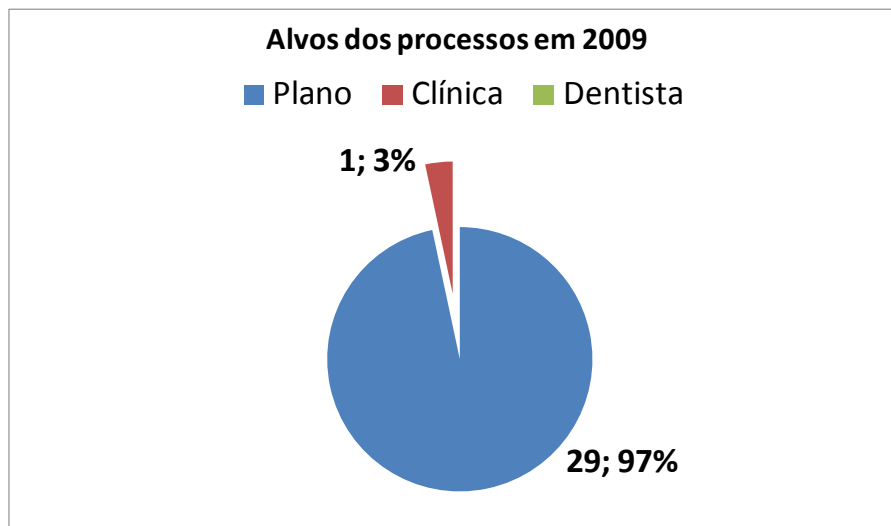
Figura 2: Número e percentual do alvo dos processos instaurados no PROCON municipal de 2009 a 2011, João Pessoa. 2012.



Fonte: Dados da pesquisa.

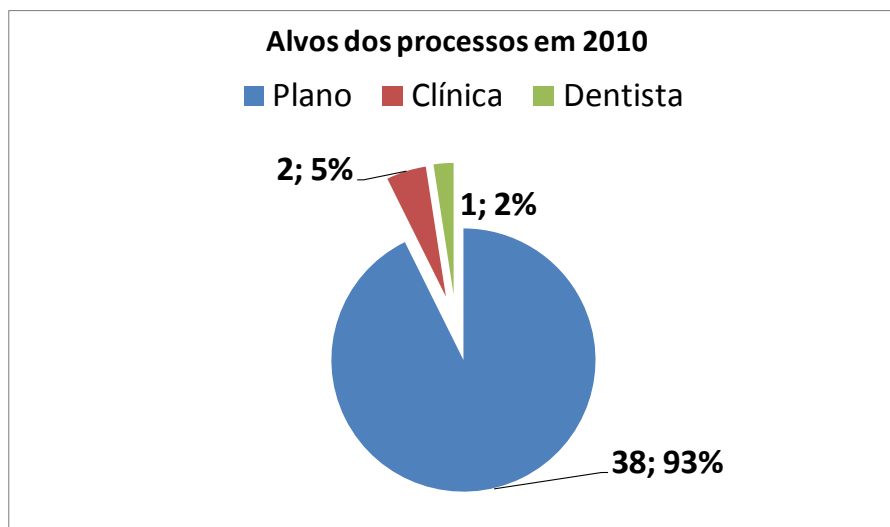
Ainda com relação aos alvos da reclamação, foram analisados os anos 2009, 2010 e 2011. Verificou-se que houve mais processos contra os planos odontológicos, com 97% para 2009, 93% para 2010 e 90% para o ano de 2011 (Figura 3, 4 e 5).

Figura 3: Número e percentual do alvo dos processos instaurados no PROCON municipal de 2009, João Pessoa. 2012.



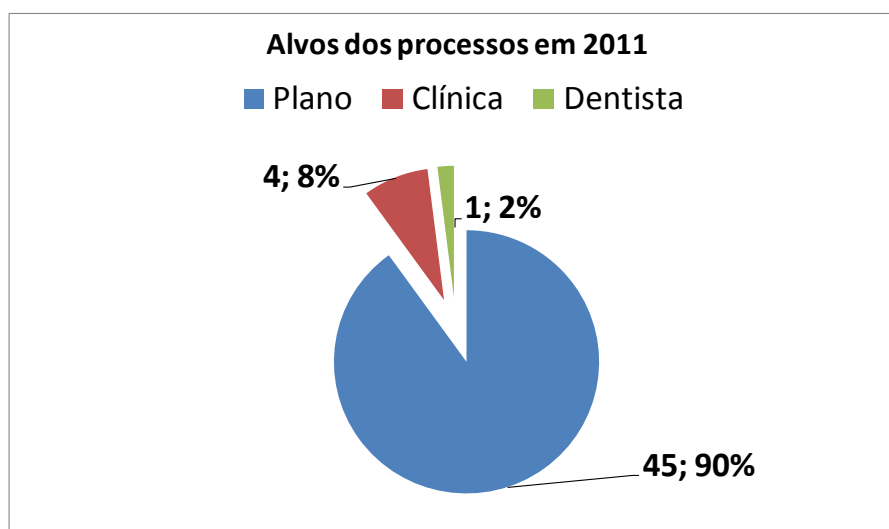
Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 4: Número e percentual do alvo dos processos instaurados no PROCON municipal de 2010, João Pessoa. 2012.



Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 5: Número e percentual do alvo dos processos instaurados no PROCON municipal de 2011, João Pessoa. 2012.

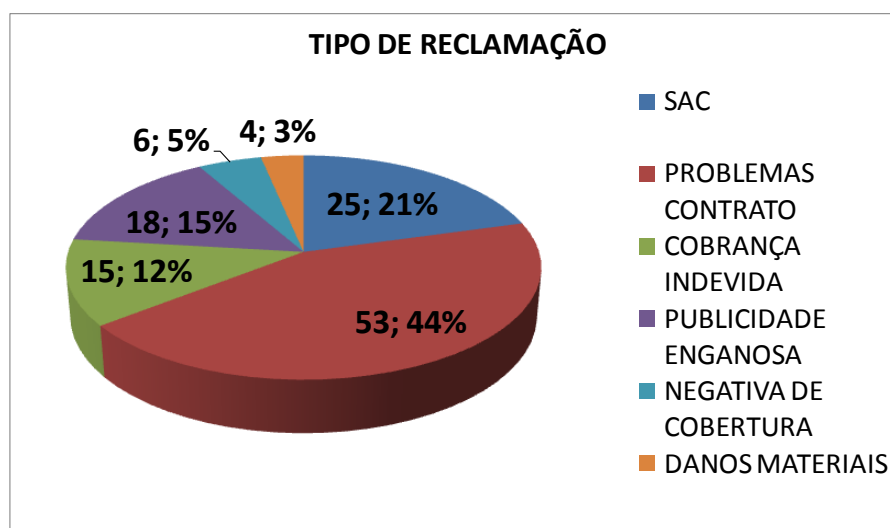


Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto ao tipo de reclamação, verificou-se que as principais queixas foram relacionadas com problemas de contrato, que envolviam, por exemplo, descredenciamento do plano, rescisão, substituição ou alteração do contrato, não cumprimento do contrato, falta de garantia. Perfazendo 44% dos casos.

Outros tipos de reclamações também encontrados com muitos casos foram: problemas com Sistema de Atendimento ao Consumidor (21%), publicidade enganosa (15%) e cobrança indevida (12%), como se pode ver na Figura 6.

Figura 6: Número e percentual do tipo de reclamação dos processos instaurados no PROCON municipal de 2009 a 2011, João Pessoa. 2012.



Fonte: Dados da pesquisa.

DISCUSSÃO

O exercício da Odontologia, assim como de outras profissões de saúde, está sujeito a resultados adversos, tanto para o profissional quanto para o paciente. Dependendo da magnitude deste resultado, a consequência é o dano. O profissional é responsável pelos seus atos. Assim, quando há o dano, o que se espera é a reparação, conseguida muitas vezes por meio judicial.

O dentista que atua como profissional liberal deve exercer sua atividade respeitando as normas próprias, seguindo os ditames do Código de Defesa do Consumidor, os regulamentos dos Conselhos Federal e Estadual de Odontologia, assim como o Código de Ética.

O trabalho buscou verificar o número de processos instaurados no PROCON no âmbito odontológico. Portanto, é importante conhecer não apenas o alvo das denúncias dos consumidores, mas também os motivos pelos quais profissionais e empresas da área odontológica são denunciados nos órgãos de proteção ao consumidor.

Apesar do PROCON/JP ter sido criado em 1999, a partir de 26 de Janeiro de 2009 foi implantado o SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), sistema esse que trouxe melhorias para o atendimento e tornou todos os dados públicos, num sistema online. Por isso, é necessário destacar que a coleta de dados desta pesquisa foi realizada apenas através do SINDEC, nos anos 2009, 2010 e 2011.

Através dos resultados obtidos, verificou-se que foram encontrados 121 processos de âmbito odontológico em João Pessoa, capital da Paraíba, comparado à pesquisa realizada por Cavalcanti (2011), onde foi encontrado na cidade de Campina Grande- Paraíba, um total de 82 processos relacionados à odontologia num período de 2001 a 2010. Isto é decorrente do maior nível de entendimento da sociedade, que agora consegue ver o cirurgião-dentista como um prestador de serviço, diferentemente de tempos atrás, o qual o dentista era escolhido através da relação de confiança.

Pode-se traçar um divisor de águas nas relações sociais entre os dentistas e seus pacientes, se, anteriormente era uma relação de confiança, de proximidade e, às vezes, até de familiaridade, ou seja, falava-se no dentista da família, hoje, nota-se uma relação superficial e frágil entre os profissionais da saúde bucal e seus clientes, a Odontologia prestada virou, na maioria das vezes, produto de consumo, fornecido por clínicas e convênios que exigem uma prestação otimizada, em outras palavras, passou-se a exigir o atendimento do maior número de pacientes no menor tempo possível.

Com relação ao alvo dos processos encontrados nesta pesquisa, verifica-se um grande número de reclamações contra os planos odontológicos seguido das “clínicas populares”, que remetem a situação

que a odontologia está passando atualmente. A proliferação do número de Faculdades de Odontologia aumentou substancialmente o número de profissionais no mercado de trabalho, tornando-o cada vez mais competitivo. Nota-se que grande parte dos recém-formados se sujeita a trabalhar nas ditas “clínicas odontológicas populares”, as quais não oferecem, na maioria das vezes, condições favoráveis para realização de um bom trabalho, e, exige do profissional uma produtividade máxima, tornando tênue o elo de diálogo entre o paciente e esse dentista, pois esse último tem seu tempo limitado, e sob o risco de não ter uma boa produção, não tem prazo nem disponibilidade para esclarecer todas as dúvidas, hipóteses e consequências do tratamento para o paciente, resultando, assim, em desentendimentos, contendas, litígios e no incremento do número de demandas judiciais em desfavor a esse profissional da saúde.

Especificamente na Odontologia, os processos instaurados são movidos devido à ocorrência de danos físicos, morais, éticos ou patrimoniais, por incompetência, imprudência ou negligência (Otranto, 2009). O segmento operador de planos odontológicos vive, atualmente, um momento extraordinário dentro do sistema privado de atenção à saúde. A trajetória ascendente evidencia que, cada vez mais, a população está contratando os serviços destas operadoras, sejam eles planos coletivos ou individuais (Pietrobon et al., 2008).

O presente estudo revelou com relação aos tipos de problemas e reclamações contra as entidades de âmbito odontológico, um maior número de casos relacionados aos problemas de contrato (n = 53), onde se encontram o descredenciamento; rescisão, substituição ou alteração do contrato; não cumprimento do contrato; falta de garantia. Já na pesquisa realizada por Cavalcanti (2011), as razões motivacionais para instauração dos processos foram a cobrança excessiva, a má prestação de serviço, a realização de propaganda enganosa e a quebra do contrato. Para Tanaka (2002), em Presidente Prudente - SP, os motivos que levaram os pacientes a reclamar destes profissionais foram o não cumprimento dos contratos, a ocorrência de erro durante o tratamento e a omissão de tratamento.

Em seguida, foram verificados 25 casos de problemas com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) onde as reclamações eram a dificuldade ao acesso do serviço; cancelamento do serviço; e resolução de demandas.

Tanaka e Garbin (2003) observaram que o motivo mais comum de queixas contra os profissionais foi o erro de tratamento (51%), seguido de omissão de tratamento (30%) e o não cumprimento de contrato (19%). Garbin (2004) verificou que, na opinião de advogados, os motivos de insucesso no tratamento odontológico devem-se a: incapacidade do cirurgião dentista (39,2%); erro de diagnóstico (33,6%); erro de planejamento (35,0%); falta de informação para o paciente (32,2%);

negligência do profissional (30,1%); rejeição do paciente por não atingir suas expectativas (16,1%); comunicação falha e relacionamento profissional-paciente inadequada (32,9%).

Outras reclamações encontradas no presente estudo foram a publicidade enganosa (n = 18) e a cobrança indevida. As relatadas cobranças indevidas, aparentemente, estiveram associadas à falta de informação e comunicação adequadas entre profissionais e pacientes, além da caracterização de prática mercantilista.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados apresentados, é importante que o cirurgião-dentista tome conhecimento sobre as regras éticas que norteiam a profissão, não somente pelo aumento dos processos contra a classe, mas para oferecer um tratamento digno e respeitoso aos seus pacientes, evitando um desgaste emocional e um exercício profissional inadequado.

Referências

- PEREIRA, W.A. A Responsabilidade civil do cirurgião dentista em face ao código de defesa do consumidor. **Projeto N°. F002/2005, FADIR**, Universidade Federal de Uberlândia. Minas Gerais; 2005.
- TANAKA, H. **Verificação das reclamações contra cirurgiões-dentistas no Procon de Presidente Prudente/SP** [dissertação mestrado]. Araçatuba: Faculdade de Odontologia da UNESP; 2002.
- BRASIL, Leis, etc. Código de Proteção e Defesa do Consumidor, **Lei nº8078 de 11 de setembro de 1990**, São Paulo, 1990.
- GRASKEMPER, J.P. A new perspective on dental malpractice: practice enhancement through risk management. **J Am Dent Assoc.** 133(6):752-7, 2002.
- GOMES, M.A., CANDELÁRIA, L.F.A., SILVA, M. Aspectos legais da prevenção das doenças bucais em relação à documentação profissional. **Rev Paul Odontol.**;19(1):18-28, 1997.
- MORI, A.T. **Expectativas com relação aos resultados estéticos dos tratamentos odontológicos** [dissertação]. São Paulo: Faculdade de Odontologia, Universidade de São Paulo; 2003.
- CAVALCANTI, A.L. et al. Odontologia e o Código de Defesa do Consumidor: análise dos processos instaurados contra cirurgiões-dentistas e planos odontológicos em Campina Grande – Paraíba. **Rev Odontol UNESP**, Araraquara. jan./fev.; 40(1): 6-11, 2011.

OTRANTO, M.I.S. A atividade de trabalho do dentista “traduzida” pela linguagem dos advogados, em processos civis [tese doutorado].São Paulo: Universidade Católica de São Paulo; 2009.

PIETROBON, L; SILVA, C.M.; BATISTA, L.R.V.; CAETANO, J.C. Planos de assistência à saúde: interfaces entre o público e o privado no setor odontológico. **Ciênc Saúde Coletiv.**;13: 1589-99, 2008.

TANAKA, H, GARBIN, C.A.S. Estudo das reclamações contra cirurgiões-dentistas no Procon de Presidente Prudente-SP. **Rev Paul odontol.**;25(5):30-3, 2003.

GARBIN, C.A.S. **A responsabilidade profissional do cirurgião-dentista, segundo a visão de advogados de Araçatuba-SP** [tese] Araçatuba: Faculdade de Odontologia, Universidade Estadual Paulista; 2004.