

# ANALISE DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA INTEGRADA DE ODONTOLOGIA DO UNIFAGOC

SOARES, Humberto ; MOREIRA, Luis Eduardo.

<sup>a</sup> Graduando em Odontologia – UNIFAGOC – humbertosoares269@gmail.com

<sup>b</sup> Graduando em Odontologia – UNIFAGOC – luiseduardomalta001@gmail.com

## RESUMO

Este trabalho se propôs a identificar o nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de Odontologia do UNIFAGOC. Portanto, foi feita uma pesquisa aplicada, descritiva, bibliográfica e com estudo de caso, sendo realizada uma entrevista estruturada quantitativa aos usuários da clínica escola que já foram atendidos pelo menos uma vez e estavam esperando seu atendimento odontológico do dia. A pesquisa contou com uma amostra de 43 pacientes, obtidos por conveniência.

**Materiais e Métodos:** A coleta dos dados foi realizada por meio de uma entrevista estruturada nos dias 18, 21, 23, 24 e 25 de Novembro de 2022, através de um questionário com 12 questões, abordando aspectos do atendimento clínico e organizacional da instituição e perfil dos usuários atendidos no setor. Os questionários foram aplicados na sala de espera, antes do atendimento odontológico. **Resultados:** Os resultados recolhidos foram organizados e após essa organização, foram feitos gráficos para melhor compreensão de resultados. **Conclusão:** A maioria dos usuários participantes da pesquisa demonstrou grande satisfação em relação à qualidade do serviço odontológico prestado pelos alunos de Odontologia do UNIFAGOC.

**Palavras-chave:** Clínica escola. Paciente. Satisfação. Odontologia

## 1 - INTRODUÇÃO

A odontologia é uma profissão que abrange várias áreas, e todas buscam melhorar a auto-estima de seus pacientes, visando sempre o melhor para eles. Os atendimentos buscam sempre ser de alta qualidade e com isso trazer saúde e bem-estar para todos. O principal ponto que deve-se alcançar no dia-a-dia das Clínicas Integradas é a satisfação do paciente, mas para se alcançar essa satisfação, além da qualidade do profissional e da infraestrutura didática e operacional da clínica, é necessário que o paciente aprove o serviço e fique satisfeito, pois um usuário satisfeito tende a aderir melhor ao tratamento, ao contrário de um usuário insatisfeito, que tende a fazer propaganda negativa do serviço e provavelmente, não retorna ao local para novos atendimentos.

Segundo Gonçalo et al. (2008) conhecer a percepção dos usuários a respeito da qualidade do serviço é importante para o desenvolvimento de ações e melhorias, tanto por parte do gestor, para poder melhorar suas estratégias e ações, como por parte dos próprios profissionais, que, entendendo a percepção da qualidade do atendimento aos seus usuários, estarão mais preparados para atender suas expectativas.

Uma pesquisa realizada por Russo (2003) relatou que quando um paciente está satisfeito com o serviço de saúde recebido, tem o poder de atrair, em média, pelo menos seis novos pacientes para atendimento. O autor ainda constatou que em casos de insatisfação, 96% dos pacientes não contam ao profissional sobre sua insatisfação, nem sobre os motivos que levaram à mesma.

Segundo Catro; Silva (2008) uma Clínica de graduação em odontologia tem como característica proporcionar um contato direto do graduando com a população, com o intuito de estabelecer um atendimento dentro da realidade socioeconômica dos pacientes. Essa integração proporciona ao aluno unir a teoria vista na sala de aula, com a prática durante os atendimentos. Os conhecimentos e as técnicas adquiridos separadamente deverão ser unidos de uma maneira lógica com o objetivo de executar um tratamento de qualidade para o paciente.

Dessa forma, sendo o paciente o principal alvo dos serviços oferecidos, sua percepção torna-se importante para embasar a avaliação da qualidade dos cuidados ofertados em saúde, completando-os, redirecionando-os ou melhorando-os quando necessário. Essa flexibilização e mudanças de estratégias enriquecem a trajetória do processo de avaliação, tornando-o uma construção contínua, que interessa a ambos os lados, a quem oferta e a quem recebe, em busca de um nível de excelência.

Os pacientes atendidos na Clínica Integrada de Odontologia representam o alvo do serviço oferecido pela instituição de ensino através de seus graduandos, de forma direta, e professores, de forma indireta, unindo teoria e prática das disciplinas em uma única atividade clínica. Dessa forma, acredita-se que pensar no paciente busca-se desenvolver, um atendimento clínico de qualidade, que seja capaz de suprir suas reais necessidades.

O objetivo geral da presente pesquisa consiste em avaliar o nível de satisfação dos pacientes que foram atendidos pelos graduandos do Curso de Odontologia do UNIFAGOC.

## **2 - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

### **2.1 – SATISFAÇÃO**

Segundo Gonçalo et al. (2011) a satisfação é a manifestação de uma atitude, ou seja, uma resposta afetiva que está relacionada com a crença de que o serviço deve possuir componente e dimensão apropriados, sendo, dessa forma, a satisfação definida como avaliação positiva do indivíduo acerca de dimensões distintas do serviço de saúde.

Segundo Donabedian (2003) quando se pretende avaliar a qualidade dos serviços de saúde é necessário fundamentar-se em três aspectos: estrutura, processo e resultados. A avaliação da estrutura diz respeito aos recursos físicos, materiais e humanos (quantitativo) existentes no campo da assistência a saúde; a avaliação do processo engloba as atividades e ou os procedimentos empregados, ou seja, o processo de trabalho, no que concerne aos resultados, é necessário ressaltar os efeitos das ações e dos procedimentos sobre o estado de saúde do usuário como resultante da assistência recebida. A avaliação da satisfação do usuário acerca da assistência oferecida é um importante componente de avaliação no que diz respeito à qualidade de atendimento recebido.

Segundo Moreira; Borba; Mendonça. (2007) utilizar a satisfação do usuário como instrumento de avaliação significa compreender e agir segundo as suas necessidades quanto aos serviços e produtos da equipe, considerar suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho.

Segundo Santos (1995), a satisfação do usuário do serviço de saúde é mensurada pelo sentimento de aprovação do serviço prestado frente ao motivo que o fez buscar o atendimento. Quando há essa busca, o usuário valoriza a relação profissional-paciente, por outro lado, quando a procura é por um procedimento invasivo e doloroso é valorizada a eficácia.

Para Dias, Ramos e Costa (2010), a avaliação da satisfação dos pacientes contribui para a gestão do serviço de saúde, na busca por melhorias que atendam às suas necessidades.

Segundo Costa, Filho, Faustino-Silva (2018), essa avaliação traz melhorias contínuas para os atendimentos, levando a uma assistência de qualidade.

## **2.2 - ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO**

Segundo Ferreira, (2004) um atendimento mais tranquilo e humanizado faz com que o usuário colabore com o serviço. A relação afetiva entre o paciente e o dentista é importante para o sucesso do tratamento odontológico e a parte emocional do indivíduo não pode ser esquecida. A empatia do profissional ao escutar e compreender as queixas e anseios do paciente e uma adequada explicação dos procedimentos que serão realizados auxiliam no processo de conquista da confiança e tranquilidade durante a consulta.

Segundo Vomero. (2000) um dos fatores que influenciam a perspectiva do indivíduo em relação ao atendimento odontológico é a relação profissional/paciente. É indispensável que o cirurgião-dentista ouça o paciente e demonstre respeito quanto aos seus medos e expectativas e saiba lidar com tais fatos, observando, então, o paciente como um todo e não apenas uma “boca”.

Segundo Viana et al. (2003) um outro importante fator é a colaboração do usuário no planejamento e decisões relacionadas ao seu tratamento, que ao serem levados em consideração tendem a avaliar positivamente o atendimento ofertado.

## **3 - METODOLOGIA**

Foi realizada uma pesquisa aplicada, descritiva, bibliográfica e com estudo de caso, na qual a metodologia foi baseada na ida a Clínica Odontológica do UNIFAGOC em Ubá-MG, onde presta serviços com finalidades acadêmicas: de pesquisa e atendimento odontológico à comunidade.

A pesquisa teve uma abordagem quantitativa, e a amostra foi composta de 43 pacientes, maiores de 18 anos, atendidos por graduandos do curso de odontologia na Clínica Escola do UNIFAGOC, nos dias 18, 21, 23, 24 e 25 de Novembro de 2022. Foram

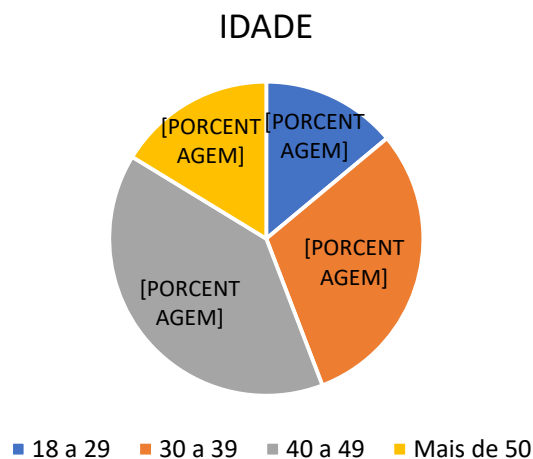
incluídos na pesquisa pacientes de ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, e que aceitaram responder ao questionário deste estudo.

A abordagem aos usuários foi realizada por dois acadêmicos do quarto período do curso de odontologia. A Pesquisa foi realizada na sala de espera da clínica, enquanto os pacientes aguardavam para serem atendidos, após explicação do objetivo, do método, da garantia de confidencialidade dos dados e da possibilidade de desistência em qualquer etapa da pesquisa, os usuários foram convidados a participar do estudo. A amostra foi por conveniência, ou seja, composta por usuários que estavam na sala de espera e aceitaram participar da entrevista. A pesquisa foi realizada durante o turno da tarde, pois é o turno que ocorre o maior fluxo de pacientes. O instrumento da coleta de dados foi uma entrevista estruturada com perguntas objetivas referentes à situação socioeconômica e à satisfação dos usuários em relação ao atendimento na Clínica Escola da instituição, com base nos trabalhos realizados por outros graduandos.

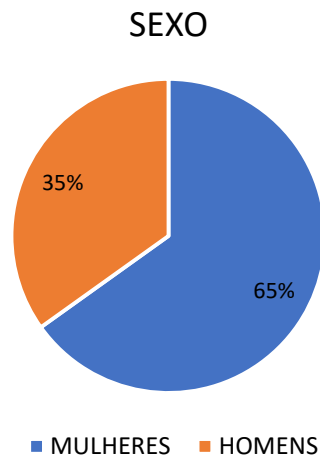
#### 4 - RESULTADOS E DISCUÇÕES

Os dados obtidos foram tabulados e expressos em gráficos para melhor compreensão e entendimento dos resultados.

A maioria dos pacientes que frequentam a clínica escola tem entre 39 a 49 anos (40%)

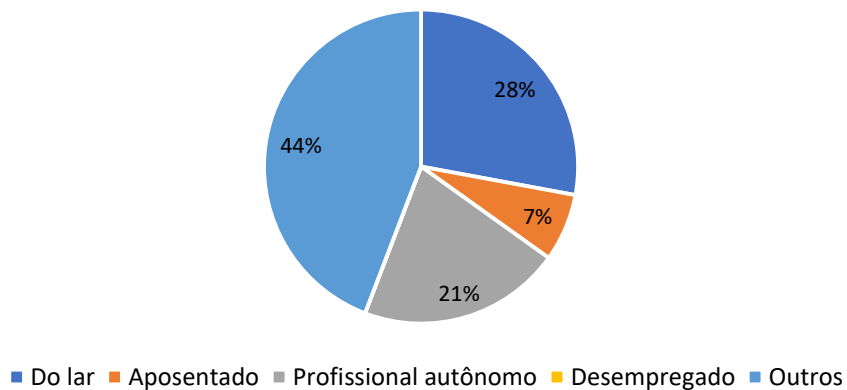


Verificou-se que a maioria dos participantes da pesquisa era do gênero feminino (65%).



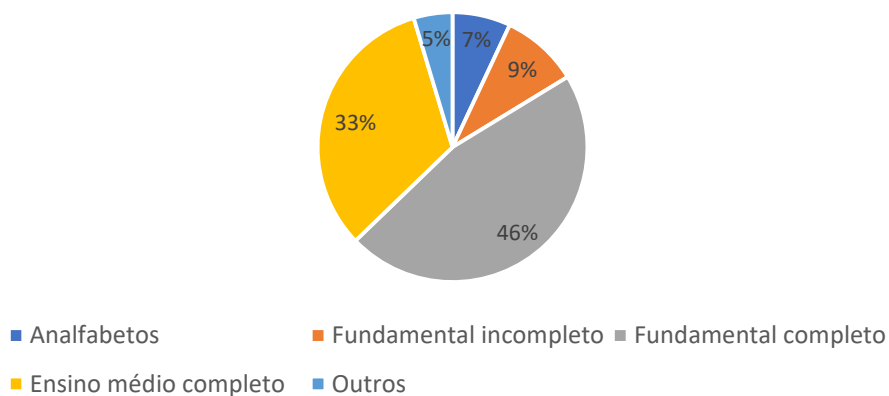
Quanto a questão da situação ocupacional dos pacientes 44% dos entrevistados possuíam outro tipo de situação ocupacional além das propostas na entrevista.

### Situação Ocupacional



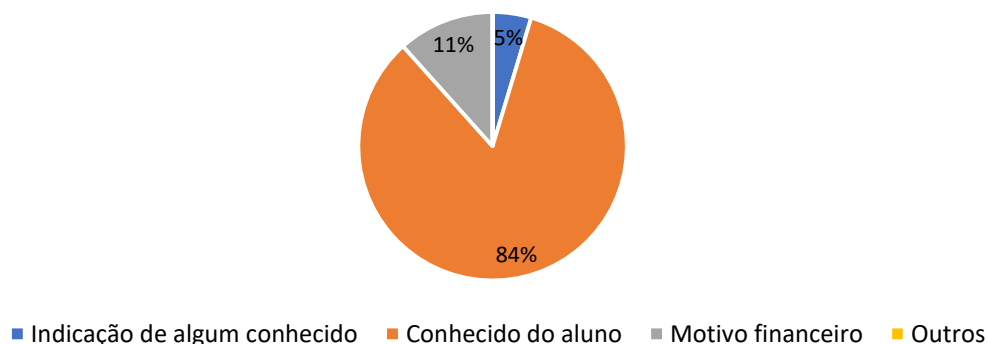
Quanto ao nível de escolaridade 46% dos entrevistados possuíam o ensino fundamental e completo e apenas 5% se disseram analfabetos.

### ESCOLARIDADE



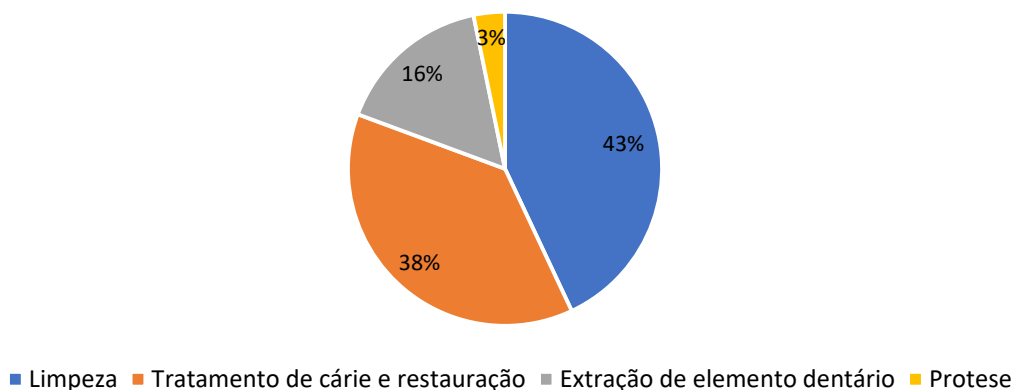
Em relação ao motivo que o fez procurar o atendimento na Clínica Escola do Unifagoc, 84% foi por indicação algum conhecido.

### Razão da Procura por atendimento na Clínica Escola do UNIFAGOC



Quanto ao tipo de tratamento que os entrevistados procuraram a maioria dos pacientes procuravam fazer uma limpeza (38%).

### Procura de Tratamentos



Sobre as características de atendimentos todos os pacientes entrevistados relataram confiança no aluno e um bom atendimento.

Foi também aplicada uma pergunta no modelo NPS, cujo o objetivo era saber se o paciente indicaria a clínica escola para algum amigo ou conhecido, os 43 pacientes entrevistados deram nota 10 e disseram que indicaria a clínica para conhecidos

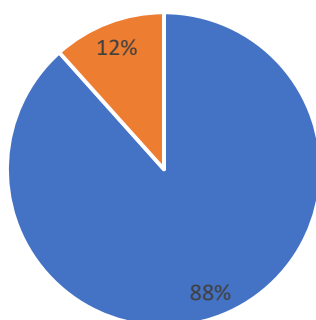
Sobre o escore de qualidade, o paciente avaliou o atendimento do aluno de 1 a 10 e caso ele também tenha sido atendido pelo professor teria que avaliar também o atendimento do professor. Todos os pacientes deram nota 10 para o atendimento dos alunos e cerca de 29 pacientes relataram que os alunos obtiveram alguma ajuda do professor, além disso, o professor também recebeu nota 10 pelo método de ensino ao aluno e pelo tratamento realizado no paciente

Sobre a dimensão de qualidade, o paciente entrevistado avaliou de 1 a 10 a infraestrutura, organização e limpeza da clínica. Todos os pacientes deram nota máxima para infraestrutura, organização e limpeza

No espaço qual o paciente podia sugerir alguma melhoria para a clínica, somente dois paciente sugeriram algum tipo melhoria, um paciente sugeriu maior número de atendimentos, pois ele relatou que a distância de tempo de uma consulta para outro era bem longa, e um outro paciente sugeriu um tempo menor de espera.

Por fim a última pergunta tinha como objetivo saber a perspectiva de retorno do paciente, 38 pacientes disseram que voltariam, pois ficaram satisfeito com a forma que foram atendido, já outros 5 entrevistados disseram que voltariam pois não tinha outra escolha.

Perspectiva de retorno



■ Sim, pois o paciente ficou satisfeito ■ Sim, pois o paciente não tem outra escolha ■ Não

## 5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante a pesquisa realizada, observou-se que os pacientes que fazem uso dos serviços da clínica escola do UNIFAGOC apresentaram-se satisfeitos com o atendimento prestado. Os resultados sobre gentileza e respeito figuram, na opinião dos pacientes que os alunos de odontologia dirigem sua atenção para a



individualidade do paciente, buscando desenvolver um trabalho ético e eficaz. Os resultados apontam que se reconhece e valoriza-se a dimensão subjetiva do usuário, não apenas por questão ética, mas pelo fato de ver o paciente como agente social das próprias mudanças. O atendimento se baseia nas percepções, ou seja, no grau de satisfação do usuário quanto à qualidade do atendimento, sendo este o resultado das expectativas e o que ocorre na realidade. Contudo mais estudos são necessários principalmente envolvendo a dimensão do resultado do tratamento, em vez de focar na estrutura (ambiente físico) e no processo de assistência, que foi objeto deste estudo.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Izamir Carnevale. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da universidade federal do Pará. Digital Library, 2003. Disponível em <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/23/23138/tde-08082003-092743/en.php>>. Acesso em: 26 ago. 2022

CASTRO, J.D.; SILVA, V.B. Satisfação no atendimento odontológico: Um estudo na COE (Clínica Odontológica de ensino) de Anápolis - Unievengélica. Revista Administra-Ação, n.5, 2008

DONABEDIAN, A. The quality of care: how can it be assessed? Journal of American Medical Association, New York, v. 260, n. 12, p. 1743-8, Sept. 1988a.

FERREIRA C. M., GURGEL F. E. D., VALVERDE G. B., MOURA E.H., DEUS G., COUTINHO F. T. Ansiedade odontológica: nível, prevalência e comportamento. Rev. ras. promoç. saúde, Fortaleza, v. 17, n. 2, p. 51-55, 2004.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa nacional por amostra de domicílios (PNAD). Um panorama da saúde no Brasil: acesso e utilização dos serviços, condições de saúde e fatores de risco e proteção à saúde 2008. Rio de Janeiro: IBGE; 2010.

JESUS, J. T. A.; SANTO, S J. A.; CONCEIÇÃO, M. P.;; SILVA, T. R.;GONÇALVES, N. O.; YARID S.D. Primeiro contato do discente com a clínica: relato de experiência. Rev. ABENO, Brasília, v. 16, n. 3, p. 78-84, 2016.

KNUPP R. R. S. Correlação do fator socioeconômico com tratamentos odontológicos. Rev Bras Odontol, Rio de Janeiro, v. 54, n.1, p. 14-7, 1997.

MIALHE, F.L; GONÇALO, C.; CARVALHO, L.M.S. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. Rev. Fac. Odont. UPF, v. 13, n. 1, p.19-24, 2008.

MOREIRA, C. F.; BORBA, J. A. M.; MENDONÇA, K. M. P. P. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. *Fisioter. Pesqui.* São Paulo, v. 14, n. 3, pág. 37-43, 2007.

POMPEU, José Guilherme. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Revodonto*, 2011. Disponível em <[http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1677-38882012000100006&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1677-38882012000100006&script=sci_arttext&lng=pt)>. Acesso em: 26 ago. 2022

RUSSO FLP. *Gestão em Odontologia*. São Paulo: Lovise; 2003.

TORRES, S. C.; COSTA, I. do C. C. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN. *Revista Ciência Plural*, [S. l.], v. 1, n. 2, p. 4–18, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/rcp/article/view/7611>. Acesso em: 26 ago. 2022.

VIANA et al., Caracterização e análise da satisfação da clientela atendida pela fisioterapia do serviço de atenção à saúde do trabalhador/ UFMG. *Braz. J. phys. Ther.* São Carlos, v. 7, n. 3. P. 237-44, 2003. Vol. 3(8), pp. 01-05, 26 de Dezembro, 2015 Vol. 3(8), pp. 01-05, 26 de Dezembro, 2015

VOMERO M. F. Entendendo a relação paciente/profissional. *Rev Reg Araçatuba Assoc Paul Cir Dent*, Araçatuba, v. 54, n. 4, p. 267-78, 2000.

## APÊNDICE I



### CENTRO UNIVERSITÁRIO GOVERNADOR OZANAM COELHO

SEGOC - Sociedade Educacional Governador Ozanam Coelho Ltda  
Rua Dr. Adjalme da Silva Botelho, 20 - Seminário - Ubá - MG - 36506-022  
0800.037.5600 | 32.3539.5600 | unifagoc.edu.br | @ f in

1- Idade do paciente (ciclo de vida)

- 18 – 29 anos
- 30 – 39 anos
- 40 – 45 anos
- Mais de 50 anos

2- Sexo

- Masculino
- Feminino

3- Situação ocupacional

- Desempregado
- Do lar
- Profissional autônomo
- Aposentado
- Outros: \_\_\_\_\_

4- Anos de estudo-vc estudou ate qual série

- Analfabeto
- Fundamental Incompleto
- Fundamental Completo
- Médio Incompleto
- Médio Completo
- Outros: \_\_\_\_\_

5- Razão da procura por atendimento no Núcleo

- Indicação de algum conhecido
- Conhecido do aluno
- Tratamento pendente
- Motivo financeiro
- Encaminhamento
- Qualidade do serviço
- Outros: \_\_\_\_\_

6- Qual(is) o(s) tipo(s) de tratamento(s) você busca?

\_\_\_\_\_

7- Características do atendimento

- Bem tratado
- Confiança e segurança do aluno
- Aluno paramentado
- Discussão do plano de tratamento
- Explicação dos procedimentos
- Clareza das explicações
- Outros: \_\_\_\_\_

8- Você indicaria a clinica escola para um amigo ou conhecido?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9- Escore de qualidade

- o Atendimento do aluno

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- o Atendimento do professor

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- NSA

10- Dimensões de qualidade

- o Infraestrutura

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- o Organização

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- o Limpeza

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11- Sugestão para melhoria do atendimento (aberta)

- Diminuir o tempo de espera
- Maior número de atendimento
- Melhoria da experiência do aluno
- Reduzir o tempo de atendimento
- Nada
- Outros: \_\_\_\_\_

12- Perspectiva de retorno

- Sim, pois não tenho opção
- Sim, pois estou satisfeito
- Nunca

