

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA

ANA HELENA DA SILVA DIAS

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DAS
CRIANÇAS ATENDIDAS NA CLÍNICA DE ODONTOPEDIATRIA DA UNILEÃO**

Juazeiro do Norte -CE
2019

ANA HELENA DA SILVA DIAS

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DAS
CRIANÇAS ATENDIDAS NA CLÍNICA DE ODONTOPEDIATRIA DA UNILEÃO

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Coordenação do Curso de Graduação em
Odontologia do Centro Universitário Doutor Leão
Sampaio, como pré-requisito para obtenção do grau
de Bacharel.

Orientador(a): Professora Dra. Evamiris Vasques de
França Landim

Juazeiro do Norte -CE
2019

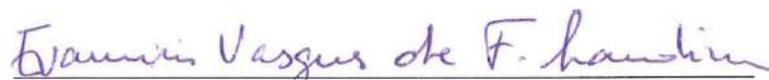
ANA HELENA DA SILVA DIAS

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PAIS E/OU RESPONSÁVEIS
DAS CRIANÇAS ATENDIDAS NA CLÍNICA DE ODONTOPEDIATRIA DA
UNILEÃO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Coordenação do Curso de Graduação em
Odontologia do Centro Universitário Doutor
Leão Sampaio, como pré-requisito para
obtenção do grau de Bacharel.

Aprovado em 28/06/2019.

BANCA EXAMINADORA



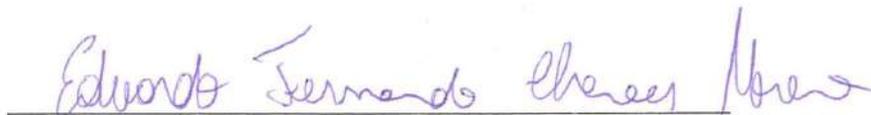
PROFESSOR (A) DOUTOR (A) EVAMIRIS VASQUES DE FRANÇA LANDIM

ORIENTADOR (A)



PROFESSOR (A) ESPECIALISTA TIAGO BEZERRA LEITE

MEMBRO EFETIVO



PROFESSOR (A) ESPECIALISTA EDUARDO FERNANDO CHAVES MORENO

MEMBRO EFETIVO

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, bem como todas as minhas demais conquistas aos meus amados pais, irmãos e familiares pelo carinho, amor, apoio incondicional, dedicação e principalmente por terem acreditado e me feito acreditar que eu poderia chegar ao final desta jornada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar, a Deus, o que seria de mim sem a fé que eu tenho Nele, pela força e coragem durante toda esta longa caminhada, que iluminou o meu caminho, sem Ele eu não teria forças para essa longa jornada e que em nenhum momento me deixou fraquejar ou desistir desse trabalho.

Aos meus pais Maria e Assis, por serem a minha força, por lutarem ao meu lado para que esse sonho fosse realizado, meus maiores exemplos de vida, a minha vitória é de vocês. Obrigada por fazerem o possível e o impossível por mim. Amo vocês mais que tudo.

Aos meus irmãos Juliete, Juliana, Cícero, José, Damião, Joana, Francisco e Lenir, por acreditarem no meu potencial e contribuírem com essa conquista. Com todo amor do mundo.

Ao meu namorado Samuel, que muitas vezes foi o responsável por me alegrar nos momentos de estresse e dificuldades, pelo incentivo e paciência e por sempre acreditar na minha capacidade de crescimento.

Agradeço a minha professora orientadora Evamiris Vasques, por cada minuto dedicado à orientação desse projeto, agradeço também aos meus professores que durante muito tempo me ensinaram e que foram essenciais na minha trajetória acadêmica.

Ao Curso de Odontologia da UNILEÃO, e às pessoas com quem convivi nesses espaços ao longo desses anos. A experiência de uma produção compartilhada com amigos nesses espaços foram a melhor experiência da minha formação acadêmica.

Aos amigos queridos, Igor, Bruno, Lucas e Marcos Aurélio, em especial a minha amiga Laís, por toda a paciência, companheirismo e por sempre torcer pelo meu sucesso. Obrigada pelos inúmeros conselhos, frases de motivação, risadas e puxões de orelha que compartilharam comigo e por sempre estarem presentes em todos os momentos da minha formação.

RESUMO

A satisfação dos usuários/cliente, assim como de seus responsáveis, permite qualificar o grau de satisfação em relação aos serviços em saúde disponibilizados. É neste momento de observação feito pelo usuário/cliente que é necessário utilizar critérios capazes de identificar falhas e introduzir melhorias ao atendimento, avaliando assim o grau de satisfação. O objetivo desse trabalho foi Avaliar o grau de satisfação dos pais e/ou responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO. Caracteriza-se como um estudo descritivo, de caráter quali-quantitativo, envolvendo pais e/ou responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO que estiveram na sala de espera e concordaram a participar da pesquisa e aceitaram assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), a pesquisa foi realizada no Centro Universitário Dr. Leão Sampaio na cidade de Juazeiro do Norte, Ceará. Como ferramenta para coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado de linguagem de fácil entendimento, composto por questões de múltipla escolha, baseado em outros já publicados na literatura na obtenção do grau de satisfação em relação aos serviços odontológicos prestados na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO. A amostra foi selecionada por conveniência, ou seja, participaram da pesquisa, os pais e/ou responsáveis que compareceram ao atendimento odontológico das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO nos dias de coleta de dados, totalizando 88 pais e/ou responsáveis entrevistados. O perfil predominante entre os gêneros o sexo feminino foi o mais prevalente com (88,3%), dando ênfase as acompanhantes mães, com (67,5%). A renda familiar com maior prevalência entre 01 a 02 salários mínimos, (34%) possuindo a ocupação do lar, (36,4%) com ensino médio completo e (20,8%) com ensino médio incompleto, com idade mais prevalente entre 31 a 49 anos com (63,6%). De um modo geral, os responsáveis qualificaram a Clínica de Odontopediatria como satisfatória, nos quesitos de infraestrutura e ambiente físico foram avaliados como ótimo pela maioria, pois estes também se sentiram bem recepcionados na sala de espera. Quanto ao tempo para obtenção das vagas, cerca de (50%) consideraram razoável, (40%) curto e apenas (10%) demorado, mas ainda foi sugerido como uma melhoria por parte de alguns acompanhantes. O atendimento clínico ofertado pelos alunos e professores foram avaliados positivamente, com cerca de (80%) de aprovação, além de que (100%) dos entrevistados indicariam os serviços odontológicos prestados. Com isso, os responsáveis se sentem satisfeitos com os atendimentos realizados na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO, no que diz respeito a infraestrutura, recepção na sala de espera e atendimento clínico realizado pelos alunos e professores.

Palavras-chave: Avaliação em saúde. Odontologia. Odontopediatria. Relações dentista-paciente. Satisfação do paciente.

ABSTRACT

The satisfaction of the users/clients, as well as those guardians, allows to qualify the degree of satisfaction in relation to the available health services. It is at this moment of observation made by the user/client that is necessary to use criteria able of identifying faults and introducing improvements to the service, thus evaluating the degree of satisfaction. The objective of this work was To evaluate the degree of satisfaction of parents and/or guardians of the children attending the Pediatric Dentistry Clinic of UNILEÃO. It is characterized as an descriptive and quali-quantitative character study involving parents and/or caregivers of children attending the Pediatric Dentistry Clinic of UNILEÃO who were in the waiting room and agreed to participate in the study and agreed to sign the Free and Informed Consent Term (TCLE) the study was held at the Dr. Leão Sampaio University Center in the city of Juazeiro do Norte, Ceará. As a tool for data collection, a structured questionnaire of easy-to-understand language, composed of multiple choice questions was used, based on others already published in the literature to obtain the degree of satisfaction in relation to the dental services provided at the Pediatric Dentistry Clinic of UNILEÃO. The sample was selected for convenience, that is, the parents and/or caregivers who attended the dental care of children attending the Pediatric Dentistry Clinic of UNILEÃO on the days of data collection have participated in the research, totalizing 88 parents and/or caregivers interviewed. Among the gender profile was female the most prevalent (88.3%), with emphasis on the mothers, with (67.5%). The family income with the highest prevalence was between 01 to 02 minimum wages, (34%) having home occupancy, (36.4%) with complete secondary education and (20.8%) with incomplete secondary education, with a more prevalent age between 31 to 49 years old with (63.6%). In general, parents and/or caregivers have qualified the Pediatric Dentistry Clinic as satisfactory, in terms of infrastructure and physical environment were evaluated as optimal by the majority, since they also felt well received in the waiting room. As to the time to obtain the vacancies, about (50%) have considered reasonable, (40%) short and only (10%) delayed, but it was still suggested as an improvement by some parents and/or caregivers. The clinical care offered by the students and teachers were evaluated positively, with about (80%) of approval, and (100%) of the respondents would indicate the dental services provided. Thereby , the parents and guardians have felt satisfied with the attendances realized in the Pediatric Dentistry Clinic of the UNILEÃO, in respect to the infrastructure, reception in the waiting room and clinical attendance realized by the students and teachers.

Keywords: Health Evaluation. Dentistry. Pediatric Dentistry. Dentist-Patient Relations. Patient Satisfaction.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Grau de Parentesco	16
Tabela 2 – Dados dos responsáveis	17
Tabela 3 – Perfil socioeconômico	18
Tabela 4 – Dados das crianças	20
Tabela 5 – Tempo de espera	21
Tabela 6 – Aguardando na sala de espera	21
Tabela 7 – Atendimento clínico diário.....	22
Tabela 8 – Melhor turno para o atendimento?	23
Tabela 9 – Eles ficam alegres no dia da consulta?	25
Tabela 10 – Indicaria esses serviços?	25

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Ocupação do responsável.....	19
Gráfico 2 – Razões pela procura ao atendimento.....	20
Gráfico 3 – Infraestrutura da Clínica Escola.....	22
Gráfico 4 – Características do atendimento.....	23
Gráfico 5 – Satisfação dos responsáveis.....	24
Gráfico 6 – Percepção dos responsáveis e das crianças.....	25
Gráfico 7 – Sugestões.....	26

LISTA DE SIGLAS

ACS	Agente Comunitário de Saúde
EFC	Ensino Fundamental Completo
EFI	Ensino Fundamental Incompleto
EMC	Ensino Médio Completo
EMI	Ensino Médio Incompleto
ESC	Ensino Superior Completo
ESI	Ensino Superior Incompleto
IES	Instituição de Ensino Superior
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TCPE	Termo de Consentimento Pós-Esclarecido
UNILEÃO	Centro Universitário Dr. Leão Sampaio

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 METODOLOGIA	13
2.1 Tipo de Estudo.....	13
2.2 Localização do Estudo	13
2.3 Amostra.....	13
2.4 Critério de Inclusão	13
2.5 Critério de Exclusão	14
2.6 Calibração e treinamento	14
2.7 Análise Crítica dos Possíveis Riscos e Benefícios	14
2.8 Coleta de Dados.....	14
2.9 Análise e Interpretação dos Dados	14
3 RESULTADOS	16
3.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS RESPONSÁVEIS E DA CRIANÇA.....	16
3.2 QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA DA CLÍNICA ESCOLA E AMBIENTE DE ATENDIMENTO.....	21
3.3 CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO OFERECIDO PELO ACADÊMICO ...	23
4 DISCUSSÃO	27
5 CONCLUSÃO	33
REFERÊNCIAS	34
APÊNDICES	37
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PAIS E /OU RESPONSÁVEIS PELAS CRIANÇAS ATENDIDAS NA CLÍNICA DE ODONTOPEDIATRIA DA UNILEÃO.....	37
ANEXOS	40
Anexo A – Parecer de aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da FALS	40

1 INTRODUÇÃO

A satisfação do usuário/cliente serve como parâmetro básico para determinar a qualidade dos serviços prestados em saúde. É neste momento de observação feito pelo usuário/cliente que é necessário utilizar critérios capazes de identificar falhas para introduzir melhorias ao atendimento, conferindo assim a importância da avaliação do grau de satisfação (OLIVEIRA et al., 2012).

Visto que a Odontologia tem uma visão de atendimento humanizado, garantindo o bem-estar do paciente, o estudo da satisfação dos usuários se torna uma forma viável de saber se o serviço está sendo disponibilizado de forma correta. Além de que o sucesso do tratamento depende da satisfação dos pais e/ou responsáveis e das crianças, consequentemente garantindo uma melhor qualidade do serviço odontológico prestado (POMPEU et al., 2012).

Segundo Modes e Gaíva (2013), a avaliação pode ser realizada a partir da análise dos serviços ofertados, sejam eles de prevenção, tratamento ou promoção de saúde bucal, levando os pais e/ou responsáveis a verificar o comprometimento dos profissionais de saúde com seus filhos, observar os tipos de serviços ofertados por eles, as informações passadas acerca de cada um que podem levar a satisfação dos usuários.

A avaliação do grau de satisfação dos usuários oferecem subsídios para melhorar o atendimento e o ensino na graduação em Odontologia. Outro ponto importante é que esses tipos de pesquisas permitem uma descrição real do contentamento dos pais e/ou responsáveis relacionado a questões técnicas ou interpessoais, conferindo qualidades ou problemas frente ao atendimento realizado pelos alunos, professores e demais funcionários da Clínica Escola do curso de odontologia (MODES e GAÍVA, 2013; SOUSA et al., 2015).

Em relação ao atendimento odontopediátrico, é de grande relevância possuir uma comunicação efetiva e dinâmica com a criança, para que essa sinta-se motivada a participar e cuidar melhor da saúde bucal, entretanto, são os pais que são os mediadores, e as suas perspectivas estão diretamente ligadas à colaboração da criança, pois, se os responsáveis estiverem satisfeitos irão motivar mais ainda as crianças (OLIVEIRA et al., 2016).

A partir da análise do conhecimento da satisfação ou insatisfação dos pais e/ou responsáveis, podemos elaborar estratégias que visem à resolução das limitações impostas por

eles, buscando sempre avaliar as opiniões para que haja uma melhoria nas lacunas que existem na instituição de ensino (OLIVEIRA et al., 2012; TORRES e COSTA, 2015).

Pesquisas relativas à avaliação do atendimento odontológico prestado por acadêmicos fornecem dados relevantes para a compreensão das expectativas dos pacientes quanto ao tratamento clínico, bem como promovem avanços constantes na assistência desenvolvida por estes alunos, que estão em sua fase de estágio clínico da graduação (PÊGO et al., 2016).

Desta forma, espera-se que os resultados gerados por esta pesquisa científica possam contribuir na avaliação do grau de satisfação dos pais e/ou responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO, aumentando assim, melhorias nos serviços prestados.

2 METODOLOGIA

Esse trabalho foi desenvolvido sob os princípios éticos da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde que estabelece os critérios e diretrizes para a realização de pesquisas que envolvem seres humanos. Portanto, foi assegurado aos voluntários que aceitaram participar da pesquisa a privacidade das informações prestadas, o anonimato, bem como o direito de desistir do processo a qualquer tempo. Para garantir tais condições esse projeto foi inicialmente submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio - UNILEÃO na cidade de Juazeiro do Norte, Ceará (Anexo A).

2.1 Tipo de Estudo

Esta pesquisa é caracterizada como um estudo descritivo, quali-quantitativo, envolvendo pais e/ou responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO.

2.2 Localização do Estudo

Clinica escola de Odontopediatria do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio - UNILEÃO na cidade de Juazeiro do Norte, Ceará.

2.3 Amostra

A amostra foi selecionada por conveniência, ou seja, participaram da pesquisa 88 pais e/ou responsáveis que compareceram ao atendimento odontológico das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO nos dias da coleta de dados.

2.4 Critério de Inclusão

Os critérios de inclusão foram os pais e/ou responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO, que aguardavam na sala de espera e que estavam dispostos a colaborar com a pesquisa científica.

2.5 Critério de Exclusão

Pais e/ou responsáveis das crianças que não são atendidos na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO e os que não concordaram a participar da pesquisa e se recusaram a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

2.6 Calibração e treinamento

As examinadoras deste estudo foram devidamente instruídas no setor da pesquisa. Foi aplicado um questionário (Apêndice A) elaborado pelas pesquisadoras e examinadora responsável sobre o grau satisfação dos pais/responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO.

2.7 Análise Crítica dos Possíveis Riscos e Benefícios

Esta pesquisa apresentou risco mínimo para os indivíduos que participaram da pesquisa, uma vez que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o Termo de Consentimento Pós-Esclarecido (TCPE), que contiveram seus dados e como riscos poderiam ser vazados. Entretanto, esses riscos foram reduzidos mediante o empenho de toda a equipe em preservar a identidade do entrevistado e nos casos em que pudesse haver um provável constrangimento, ou desconforto ao responder o questionário (Apêndice A), os entrevistados que necessitassem de assistência imediata ou tardia, seriam encaminhados ao serviço de apoio psicológico da Clínica Escola da UNILEÃO. A população analisada não passou por nenhum processo de intervenção direta, sendo realizada apenas a aplicação de um questionário. Já com relação aos benefícios, os resultados desse estudo forneceram subsídios para a melhoria dos serviços prestados.

2.8 Coleta de Dados

Os dados foram coletados no período de 08 à 27 de março de 2019, a partir de questionários (Apêndice A) aplicados aos pais e/ou responsáveis das crianças atendidas Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO.

2.9 Análise e Interpretação dos Dados

Para esta análise foram levadas em consideração pontos de investigação como sexo, nível de escolaridade dos pais e/ou responsáveis, perfil sócioeconômico e traçar um perfil do

atendimento oferecido na clínica escola da IES, no que se refere à qualidade dos serviços na visão do usuário, bem como para subsidiar ações de melhorias quanto ao acolhimento destes pacientes, aspectos da relação profissional-paciente e o bem-estar que a estrutura oferece a esses indivíduos.

Toda a análise foi tabulada em um programa de planilhas (Microsoft Office Excel) e posteriormente importado os dados para SPSS do Windows. Foram feitas análises estatísticas descritivas, por meio de números absolutos, porcentagens e por estatísticas inferenciais.

3 RESULTADOS

Foram aplicados 88 questionários (Apêndice A) para os pais e/ou responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO, os resultados foram adquiridos através de questionários com amostra dos 77 pais e/ou responsáveis que concordaram em assinar o TCLE.

3.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS RESPONSÁVEIS E DA CRIANÇA

Do total de pais e/ou responsáveis que responderam essa pesquisa 52 (67,5%) dos entrevistados eram mães, 10 (13%) pais, tias com 4 (5,2%), avós e irmãos com 3 (3,9%) e vizinha com 1 (1,3%), e alguns não responderam com 4 (5,2%), como pode ser visto na (TAB. 1).

Tabela 1- Grau de Parentesco

	Frequência	Percentual (%)
Parentesco		
Avó	03	3,9
Irmãos	03	3,9
Mãe	52	67,5
Pai	10	13
Tia	04	5,2
Vizinha	01	1,3
Não Respondeu	04	5,2
Total	77	100

Em relação ao sexo foi possível identificar que a predominância foi do sexo feminino com 67 (87%), já o sexo masculino, com apenas 10 (12,9%). Sendo a maioria casados, com frequência de 49 (63,6%), 19 (24,7%) solteiros e 7 (9,1%) divorciados, com a idade mais prevalente foi entre 31 a 49 anos, com um percentual de 49 (63,6%), e entre 18 a 30 anos, com 20 (26%) (TAB. 2).

Tabela 2- Dados dos responsáveis

Idade do responsável	Frequência	Percentual (%)
18-30 anos	20	26
31 a 49 anos	49	63,6
50 a 60 anos	02	2,6
Acima de 60 anos	04	5,2
Não respondeu	02	2,6
Sexo do responsável		
Feminino	67	87
Masculino	09	12,9
Estado civil		
Casado	49	63,6
Divorciado	07	9,1
Solteira	19	24,7
Não Respondeu	02	2,6
Total	77	100

Quanto a renda familiar foi registrado que 46 (59,7%) possuíam entre 1 a 2 salários mínimos (valor de referência R\$ 998,00), seguido com 24 (31,2%) que recebiam até 1 salário mínimo, 4 (5,2%) entre 3 e 4 salários mínimos e 3 (3,9%) não responderam, como pode ser visto (TAB. 3). O tipo de moradia com maior percentual foi a zona urbana com 70 (90,9%) (TAB. 3).

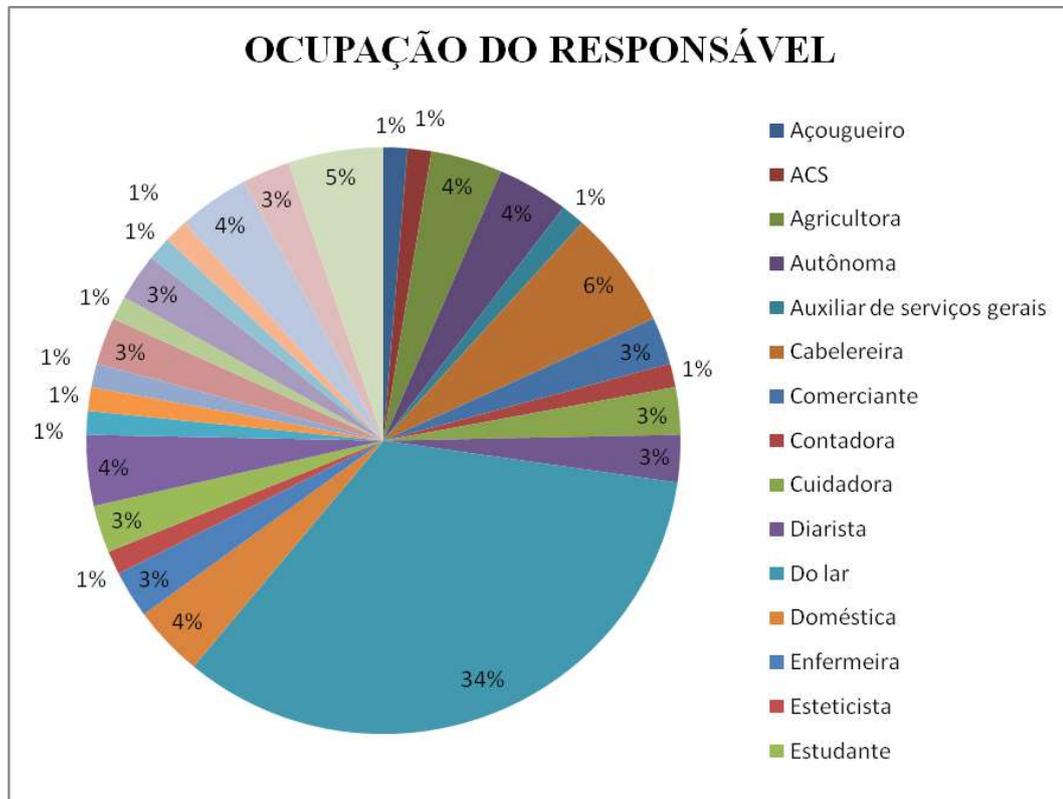
Foi observado em relação a escolaridade que 28 (36,4%) dos pais e/ou responsáveis pelos usuários da Clínica de Odontopediatria possuíam o Ensino Médio Completo, 16 (20,8%) o Ensino Fundamental Incompleto, 13 (16,9%) Ensino Médio Incompleto, 6 (7,8%) possuíam Ensino Fundamental Completo e 6 (7,8%) Ensino Superior Incompleto, apenas 5 (6,5%) tinham o Ensino Superior Completo e 3 (3,9%) não responderam (TAB. 3)

Tabela 3- Perfil socioeconômico

	Frequência	Percentual (%)
Renda familiar		
Menos de 01	24	31,2
01 a 02	46	59,7
03 a 04	04	5,2
Não respondeu	03	3,9
Tipo de moradia		
Rural	06	7,8
Urbana	70	90,9
Não respondeu	01	1,3
Escolaridade		
EFC	06	7,8
EFI	16	20,8
EMC	28	36,4
EMI	13	16,9
ESC	05	6,5
ESI	06	7,8
Não respondeu	03	3,9
Total	77	100

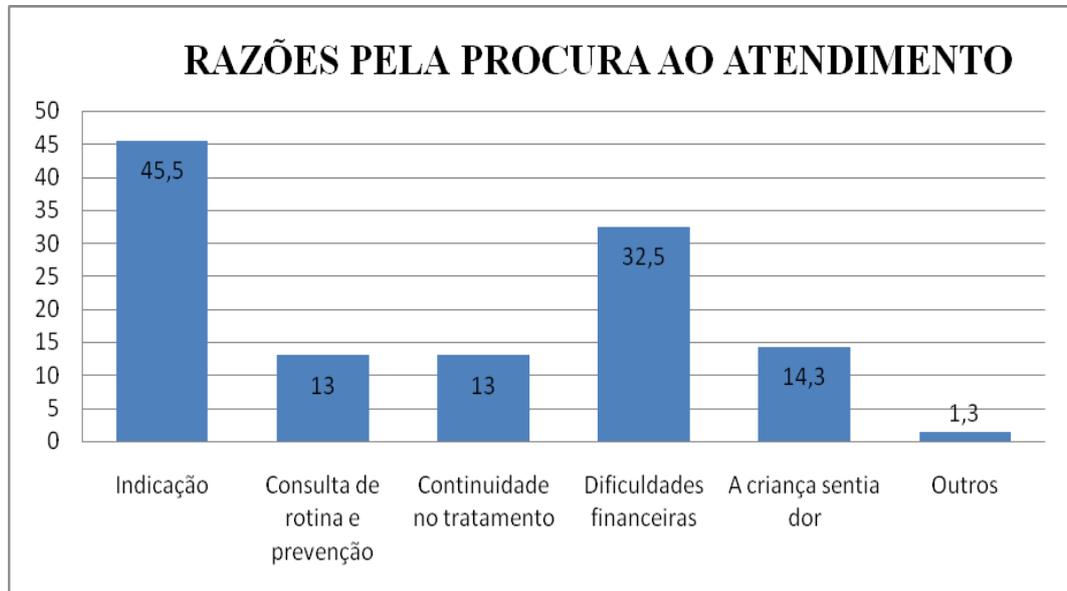
A partir desses dados leva-se em consideração o tipo de ocupação que estes possuem, pois a maioria 26 (34%) relataram que eram Do Lar, seguido de Cabelereira com 5 (6,5%), 4 (5,2%) pessoas não responderam, 3 (3,9%) eram Agricultora, 3 (3,9%) Autônoma, 3 (3,9%) Doméstica, 3 (3,9%) Manicure e 3 (3,9%) dos Serviços Gerais, 2 (2,6%) sendo Comerciantes, 2 (2,6%) Cuidadora, 2 (2,6%) Diarista, 2 (2,6%) Enfermeira, 2 (2,6%) Estudante, 2 (2,6%) Padeiro, 2 (2,6%) Professor e 2 (2,6%) Vendedor, 1 (1,3%) Açougueiro, 1 (1,3%) Agente Comunitário de Saúde, 1 (1,3%) Auxiliar de serviços gerais, 1 (1,3%) Contadora, 1 (1,3%) Esteticista, 1 (1,3%) Massoterapeuta, 1 (1,3%) Moto-táxi, 1 (1,3%) Motorista, 1 (1,3%) Pedagoga, 1 (1,3%) Recursos Humanos e 1 (1,3%) Segurança (GRAF. 1).

GRAFICO 1. Ocupação do responsável pela criança



Fonte: Autoras.

Em relação ao motivo pela procura ao atendimento odontológico na Clínica Infantil da UNILEÃO a maioria dos entrevistados relataram que procuraram o serviço por indicação de amigos 35 (45,5%), por falta de recursos financeiros para tratamento particular 25 (32,5%), 11 (14,3%) dor, 10 (13%) para realizar consulta de rotina, 10 (13%) para a criança concluir o tratamento e 1 (1,3%) outras situações (GRAF. 2).

GRAFICO 2. Razões pela procura ao atendimento odontológico

Fonte: Autoras.

Em relação a criança que busca atendimento na Clínica Escola no qual a idade preconizada é de 5 anos até os 12 anos, nessa pesquisa a maioria das crianças possuía entre 6 à 13 anos de idade com 65 (84,4%) e 12 (15,6%) entre 0 à 5 anos. Quanto ao sexo da criança não houve uma discrepância significativa, pois 38 (49,4%) eram do sexo feminino, 34 (44,2%) do sexo masculino e 5 (6,5%) não responderam (TAB. 4).

Tabela 4- Dados das crianças

Idade	Frequência	Percentual (%)
0-5 anos	12	15,6
6-13 anos	65	84,4
Sexo da criança		
Feminino	38	49,4
Masculino	34	44,2
Não respondeu	05	6,5
Total	77	100

3.2 QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA DA CLÍNICA ESCOLA E AMBIENTE DE ATENDIMENTO

De acordo com os responsáveis dos usuários o tempo de espera para obtenção da vaga foi razoável 38 (49,4%), outros sendo curto 32 (41,6%) ou demorado 7 (9,1%) (TAB. 5).

Tabela 5- Tempo de espera

O que acha do tempo de espera da vaga e agendamentos	Frequência	Percentual (%)
Curto	32	41,6
Razoável	38	49,4
Demorado	07	9,1
Total	77	100

A maioria dos entrevistados 70 (90,9%), estavam satisfeitos com o atendimento das recepcionistas (TAB. 6).

Cerca de 37 (48,1%) dos responsáveis relataram que sentiam-se tranquilos na sala de espera, 28 (36,4%) confiantes, 11 (14,3%) ansioso e 1 (1,3%) inseguro, como pode ser visto na TAB. 6.

Tabela 6- Aguardando na sala de espera

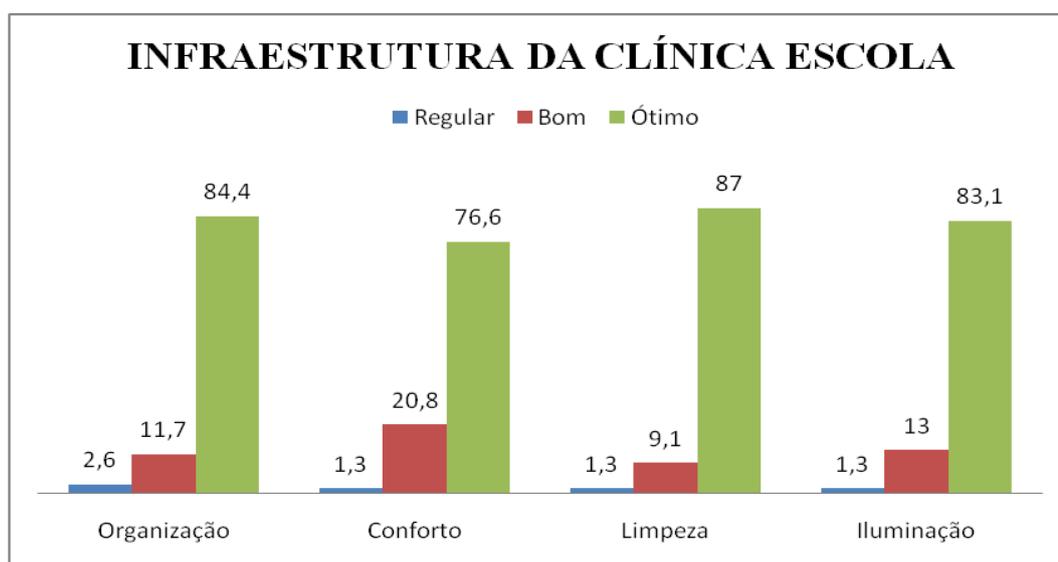
Foi bem atendido pelo recepcionista?	Frequência	Percentual (%)
Não	07	9,1
Sim	70	90,9
Como você se sente na sala de espera?		
Tranquilo	37	48,1
Confiante	28	36,4
Ansioso	11	14,3
Inseguro	01	1,3
Total	77	100

Foi relatado quanto ao tempo de atendimento clínico que 56 (72,7%) julgaram como suficiente, 10 (13%) demorado, 6 (7,8%) rápido, 2 (2,6%) muito rápido (TAB.7).

Tabela 7- Atendimento clínico diário

	Frequência	Percentual (%)
Demorado	10	13
Muito demorado	0	0
Suficiente	56	72,7
Rápido	06	7,8
Muito rápido	02	2,6
Total	77	100

De modo geral, o ambiente físico e a infraestrutura da Clínica Escola foi avaliada positivamente pelos acompanhantes com ótimo e bom, no quesito de organização, conforto, limpeza e iluminação. Apenas 2 (2,6%) consideraram o organização regular, 1 (1,3%) conforto, limpeza e iluminação (GRAF. 3).

GRAFICO 3. Opinião dos responsáveis em relação a infraestrutura da Clínica Escola da UNILEÃO.

Fonte: Autoras.

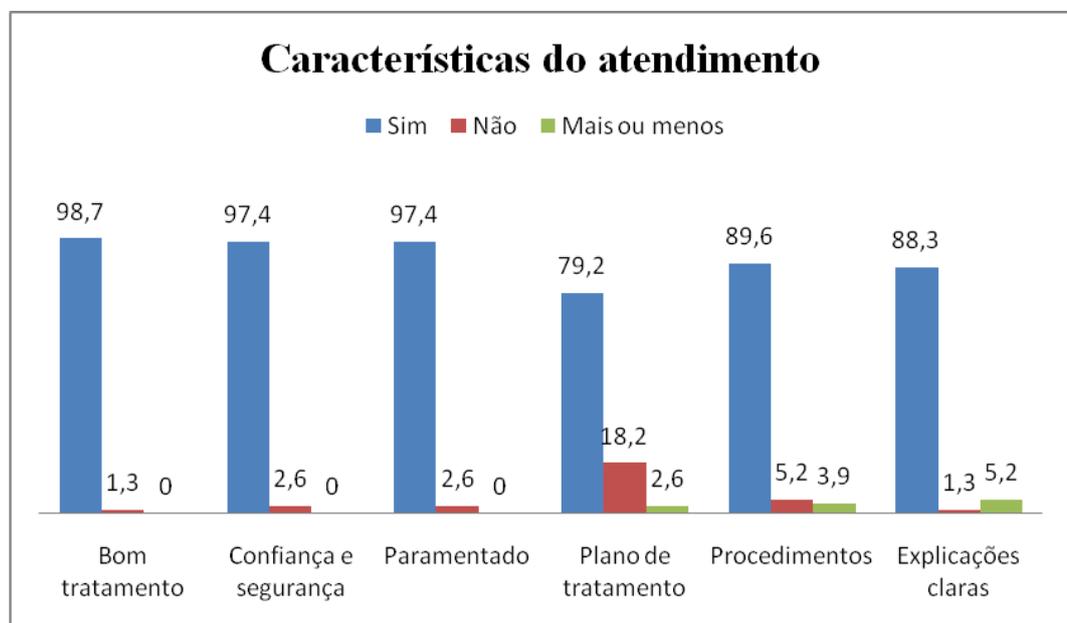
Quanto ao melhor turno para o atendimento clínico a maioria respondeu no período da tarde 67 (87%), 8 (10,4%) manhã e 2 (2,6%) a noite (TAB. 8).

Tabela 8- Melhor turno para o atendimento?

	Frequência	Percentual (%)
Manhã	08	10,4
Noite	02	2,6
Tarde	67	87
Total	77	100

3.3 CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO OFERECIDO PELO ACADÊMICO

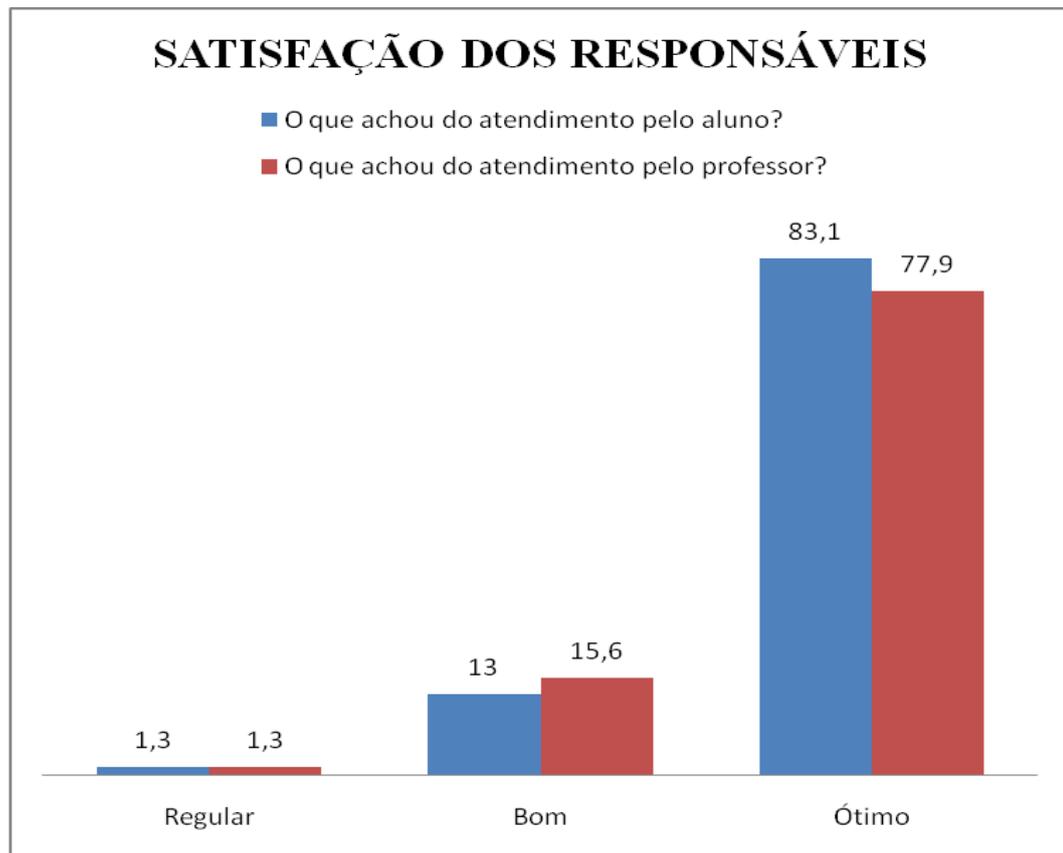
Quanto às características do atendimento prestado pelos alunos 76 (98,7%) consideram um bom atendimento. Em relação a confiança, segurança e paramentação 75 (97,4%) relataram que sentiam-se confiantes e que os alunos estavam paramentados, quanto a explicação do plano de tratamento 61 (79,2%) responderam que os alunos explicavam, e 14 (18,2%) que não. Quanto aos procedimentos que seriam realizados no dia da consulta 69 (89,6%) dos alunos explicavam, 68 (88,3%) dos responsáveis relataram que as explicações eram claras e de fácil entendimento como pode ser visto no (GRAF. 4).

GRAFICO 4. Atendimento oferecido pelos alunos, na visão dos responsáveis.

Fonte: Autoras.

Em relação ao atendimento ofertado pelos alunos e professores na Clínica Escola de Odontopediatria, a maioria dos responsáveis estavam satisfeitos e consideraram o atendimento como ótimo, 64 (83,1%) quando atendido pelos alunos e 60 (77,9%) quando eram professores (GRAF. 5).

GRÁFICO 5: Satisfação dos responsáveis em relação ao atendimento odontológico ofertado pelos alunos e professores do Curso de Odontologia.



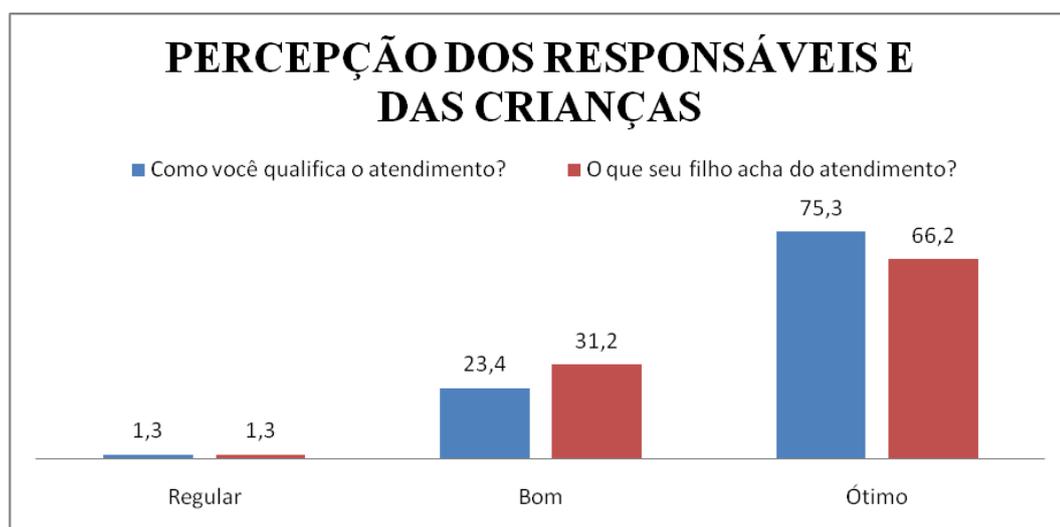
Fonte: Autoras.

Na Tabela 9, consta que 73 (94,8%) das crianças ficam alegres no dia da consulta e 4 (5,2%) não ficam alegres, segundo a opinião dos responsáveis.

Tabela 9- Eles ficam alegres no dia da consulta?

	Frequência	Percentual (%)
Não	04	5,2
Sim	73	94,8
Total	77	100

A percepção qualitativa dos acompanhantes acerca do atendimento foi de que 58 (75,3%) qualificam como ótimo, e 18 (23,4%) bom, já as crianças classificam como 51 (66,2%) ótimo e 24 (31,2%) bom (GRAF. 6).

GRAFICO 6. Percepção dos responsáveis e das crianças sobre o atendimento clínico.

Fonte: Autoras.

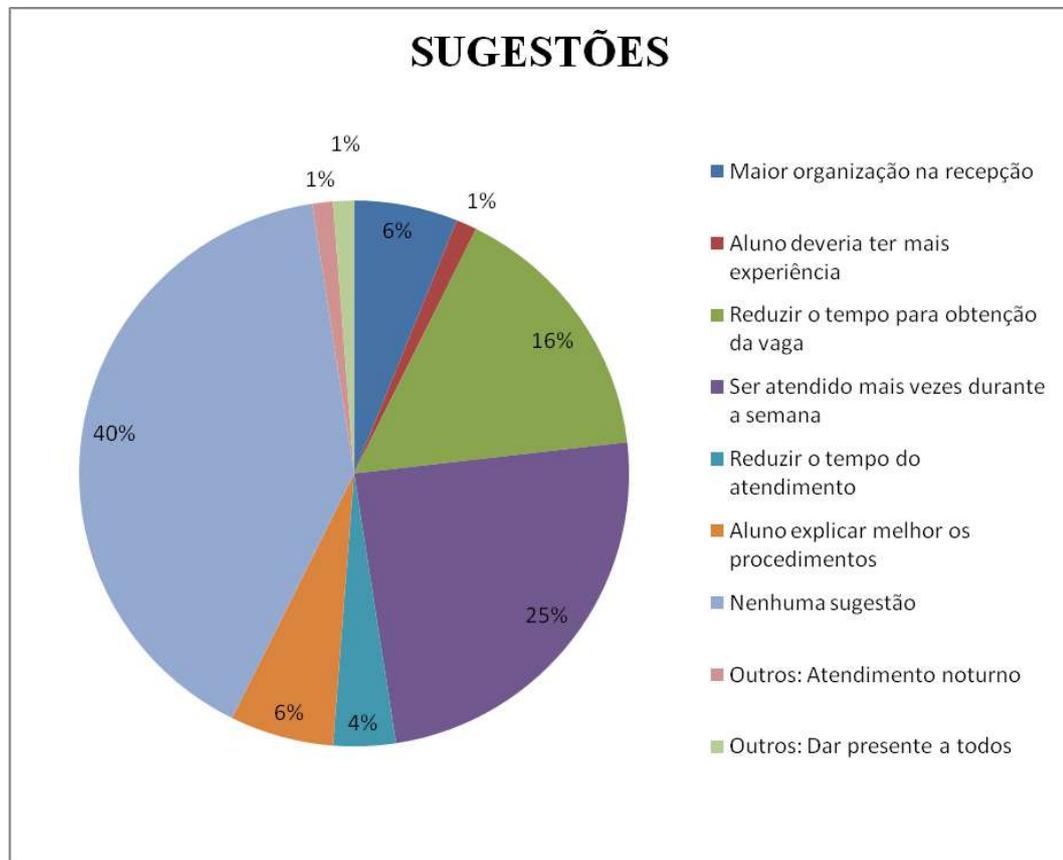
Todos os pais e/ou responsáveis que foram entrevistados relataram que indicariam os serviços odontológicos para os demais (TAB. 10).

Tabela 10- Indicaria esses serviços?

	Frequência	Percentual (%)
Não	0	0
Sim	77	100
Total	77	100

Como sugestões para melhoria do atendimento prestado pelos alunos e professores, 20 (26%) responderam que deveriam ter mais atendimentos durante a semana, 13 (16,9%) reduzir o tempo de espera a obter a vaga, 5 (6,5%) maior organização na recepção e aluno explicar melhor os procedimentos, 3 (3,9%) reduzir o tempo do atendimento clínico, 1 (1,3%) aluno ter mais experiência, atendimento noturno, presentear a todas as crianças, sendo que a maioria com 33 (42,9%) não deram nenhuma sugestão e sentiram-se satisfeitos, como no GRAF. 7, a seguir.

GRÁFICO 7. Sugestões dos responsáveis para a melhoria dos serviços oferecidos pela Clínica Escola no Curso de Odontologia.



Fonte: Autoras.

4 DISCUSSÃO

O projeto do Sistema Único de Saúde foi implantado há mais de duas décadas, o que possibilitou acesso há milhares de brasileiros, devido a ser um programa gratuito e universal, entretanto, ainda há muitas famílias que não tem acesso a esses serviços, por consequência da demanda que o SUS apresenta. Com isso as Faculdades de Odontologia que possuem clínica integrada tornam-se uma opção de procura para o cuidado da saúde bucal do indivíduo, que oferece mais opções de tratamento, tanto para si, como para seus filhos e demais familiares (ALBUQUERQUE et al., 2016; MIALHE et al., 2008).

A avaliação em saúde permite uma análise sobre o grau de satisfação dos usuários, eficiência da equipe, apontar lacunas nos serviços ou na equipe, mensurar a expectativa dos pacientes, contribuindo para associar informações, e assim, direcionar para os setores responsáveis e divulgar os resultados negativos para os envolvidos, para que estes resolvam os problemas de forma definitiva, se possível, e compartilhar também os pontos positivos, incentivando ainda mais os colaboradores a trabalhar de forma digna. Por isso, é importante que a avaliação mantenha-se constante, pois a medida que as limitações são resolvidas ou que novos pacientes apareçam, as percepções se tornarão outras e uma nova avaliação deverá ser realizada, colaborando para o avanço da odontologia (SOUZA et al., 2014).

O questionário é o melhor método para obtenção de respostas dos usuários, visto que além de ser realizadas perguntas e respostas sobre a percepção do paciente sobre o acolhimento, relação com o profissional, qualidade do local, também serão feitas perguntas sobre o perfil socioeconômico deste, para que possamos saber adequar o tratamento individualmente, e assim melhorar o serviço disponibilizado (TORRES e COSTA, 2015).

No presente estudo observou-se que a predominância da maioria dos participantes da pesquisa era do sexo feminino (88,3%), com relação ao grau de parentesco dos responsáveis a maioria eram mães (67,5%), com idade entre 31 a 49 anos, o que pode estar associado com a maior preocupação no processo de saúde e estética e por a mãe ser a principal intermediária quanto se trata do filho, o que pode ser visto também no estudo de Oliveira et al., (2016) no qual foi relatado que (74,6%) eram do sexo feminino, destacando a figura da mãe, como personagem principal no processo saúde-doença dos filhos, assim como na pesquisa de Robles et al., (2008), que o estudo foi realizado com mães de faixa etária entre 25 e 40 anos de idade.

O perfil socioeconômico pode influenciar nos cuidados da saúde bucal, para a aquisição dos produtos de higiene individual e procura de tratamento, segundo Oliveira et al., (2012), com cerca de (70%) dos participantes com renda entre 1 a 2 salários mínimos. Segundo o estudo de Fernandes et al., (2008), a maioria dos avaliados também possuíam renda familiar entre 1 a 2 salários e grau de escolaridade entre fundamental e médio. Nesta pesquisa, realizada na Clínica Escola da UNILEÃO o nível de escolaridade também foi entre ensino fundamental e médio, e renda familiar entre 1 a 2 salários mínimos. Isto influencia diretamente na saúde bucal da criança, pois crianças tendem a ter maior cuidado com a saúde bucal quando estão sob os cuidados de adultos que possuem maior capacidade de entender e repassar os ensinamentos, (OLIVEIRA et al., 2016).

Como pôde ser visto neste estudo, a maioria dos entrevistados possuíam renda familiar entre 1 a 2 salários mínimos, esses dados se assemelham aos estudos de Pompeu et al., (2012), Oliveira et al., (2012) e Fernandes et al., (2008), onde mais de 50% dos participantes de ambas pesquisas apresentavam renda entre 1 a 2 salários mínimos. Isso está correlacionado com o tipo de ocupação dos acompanhantes, pois nessa pesquisa a maioria relatou ser do lar (33,8%) e uma diferença significativa com a segunda ocupação informada pelos demais acompanhantes, sendo a profissão cabelereira (6,5%).

O atendimento na Clínica Infantil da UNILEÃO oferece serviços gratuitos a toda comunidade, o que está diretamente relacionado ao segundo motivo de procura aos atendimentos da prestados na clínica, pois uma grande parcela dos entrevistados afirmaram estar com dificuldades financeiras no momento para procurar tratamento particular, sendo afirmado no estudo de Borges et al., (2015) com (32,8%) que não podiam pagar, Souza et al., (2014) com (52%) e Fernandes et al., (2008) com (43,8%) dos entrevistados que não tinham dinheiro no momento. O principal motivo de procura pelo serviço foi indicação de amigos e familiares (45,5%), o que corrobora com os estudos de Mialhe et al., (2008) onde a maioria eram indicados por amigos, familiares (27%) ou dentista do posto ou particular (31%), e Pompeu et al., (2012) com mais de (60%) sendo indicados por amigos.

Segundo Bordin et al., (2017), há inúmeras relatos de insatisfação em relação ao tempo de espera para agendar a consulta, isto se torna uma limitação por parte do usuário, pois diminui antecipadamente a satisfação em relação ao atendimento que seria prestado, com base apenas do tempo de espera prolongado que foi disposto a esperar, o que é visto neste estudo e afirmado nos estudos de Mialhe et al., (2008), Torres e Costa (2015) e Borges et al.,

(2015), onde os entrevistados sugeriram a redução do tempo de espera para obter a vaga e nesta pesquisa cerca de (16,9%) sugeriram o mesmo, apesar de que apenas (9,1%) consideraram demorado o tempo para conseguir a vaga.

Conforme os estudos de Bordin et al., (2017) a satisfação do paciente pode ser estabelecida desde o momento da ligação para obter a vaga ou enquanto aguarda na sala de espera. O momento de aguardar na sala de espera é crucial para a avaliação dos usuários, visto que o tipo de acolhimento das recepcionistas denotam em um paciente mais satisfeito ou não. Nessa pesquisa, realizada na Clínica Escola da UNILEÃO (90,9%) dos acompanhantes estavam satisfeitos quanto ao atendimento das recepcionistas, o que pode ser visto no estudo de Oliveira et al., (2016), que a maioria dos responsáveis estavam satisfeitos, e no estudo de Souza et al., (2014) que foi relatado a prestatividade e gentileza por parte da recepção, o que foi acentuado no estudo de Toledo et al., (2010), onde os avaliados deram sugestões do que deveria ser realizado enquanto aguardavam na sala de espera.

Quanto ao modo que o responsável se sentia na sala de espera enquanto a criança estava sendo atendida, a maioria se sentia tranquila e confiante com mais de (80%) de concordância, o que pode estar interligado com as características do atendimento oferecido pelo aluno, pois, a maior parte respondeu positivamente nos quesitos de bom tratamento, confiança e segurança, paramentação, explicações claras do plano de tratamento, e/ou procedimentos diários o que é afirmado em de Torres e Costa (2015), pois a maioria se sentiram satisfeitos nos mesmos quesitos. Sobre o tempo de atendimento clínico cerca de (80%) consideraram o procedimento entre suficiente e rápido, já (20%) afirmaram que os alunos não explicavam de forma clara o plano de tratamento, sendo afirmado o porquê de alguns responsáveis se sentirem inseguros na recepção, e considerarem o tempo clínico demorado (13%), o que é ressaltado nos estudos de Borges et al., (2015) e Mialhe et al., (2008) nos quais os entrevistados mencionaram que as explicações não eram repassadas de forma clara e sugeriram reduzir o tempo de atendimento clínico.

Segundo Hass et al., (2016) durante o atendimento odontopediátrico é necessário que haja um ambiente lúdico ou neutro, além da comunicação verbal e não verbal que os alunos e professores devem ter, para deixar a criança mais confortável durante os procedimentos clínicos, ainda mais se houve uma experiência negativa que tenha ocasionado algum trauma. Para isso deve-se criar um ambiente favorável, de acordo com as preferências de cada paciente, ou um ambiente neutro que sirva de parâmetro básico, para a partir do primeiro

contato saber como é o tipo de ambiente lúdico que o paciente prefere e assim expressarem suas perspectivas, a partir de desenhos, jogos e músicas, tornando a comunicação do dentista-criança-responsável mais harmônica, o que pode ser corroborado com estudo de Oliveira (2014) afirmando que o lúdico permite que o paciente sintasse mais envolvido, conseguindo expressar-se melhor e ter uma relação mais afetiva, como é feito na Clínica Escola Infantil da UNILEÃO, que deixa mais de (90%) de crianças alegres no dia da consulta, segundo os seus acompanhantes, e assim facilitando mais o tratamento (OLIVEIRA 2014; BOTTAN et al., 2013).

No presente estudo, o melhor horário para o atendimento odontológico foi no período da tarde, o que já ocorre na Clínica Infantil da UNILEÃO, sendo o único horário disponível para atendimento, tornando-se uma opção viável para pais e/ou responsáveis que trabalham no período da manhã. Entretanto, há limitações, como em casos que os responsáveis trabalham durante o dia e possuem somente a noite livre. Segundo Toledo et al., (2010), os usuários sugeriram atendimento aos sábados e no período noturno, o que fortalece o estudo de Figueiredo et al., (2018) com crianças e seus acompanhantes, como uma opção a ser considerada para casos que estes que estão indisponíveis em horário integral, o que poderia se tornar uma alternativa para os responsáveis que não podem levar a criança no período da tarde, devido ao horário do trabalho ou vida escolar da criança, além de ser opção para as sugestões feitas neste estudo e nos demais estudos, de ter mais de um atendimento por semana, como foi visto em Mialhe et al., (2008) Torres e Costa (2015), Borges et al., (2015) onde os entrevistados também sugeriram maior número de atendimentos por semana, demonstrando o desejo em concluir o tratamento mais rapidamente, o que é impedido devido a feriados, provas e férias institucionais.

O espaço físico auxilia na tomada de decisão do paciente na questão de adesão ao tratamento, pois quanto mais o paciente se sentir acolhido maior será sua adesão e satisfação com o ambiente em geral e com os profissionais. Em relação à estrutura da clínica escola no quesito de iluminação, organização, conforto e limpeza, todos eles obtiveram dados positivos, o que foi visto em estudos como, Mialhe et al., (2008), Souza et al., (2014) e Oliveira et al., (2016) nos quais a maioria dos entrevistados sentiam-se satisfeitos com o ambiente físico, classificando como ótimo e bom.

De acordo com os estudos de Robles et al., (2008) e Torres e Costa (2015) os responsáveis se sentiam satisfeitos com o atendimento, desde que os alunos repassassem

confiança, empatia, comunicação coerente, demonstração afetiva, o que é comprovado com o estudo de Moura et al., (2017) e Almeida et al., (2014), corroborando com esta pesquisa onde houve uma prevalência (95%) de responsáveis que se sentiam confiantes em relação ao aluno prestar atendimento aos seus filhos.

Em relação a satisfação dos pais e/ou responsáveis acerca do atendimento odontológico oferecido mais de (80%) estavam satisfeitos com os alunos (75%) satisfeitos com os professores, o que pode ser observado nos outros estudos como em Pompeu et al., (2012) dito que a maioria eram classificados com ótimo e bom e em Torres e Costa (2015) onde a avaliação foi mais positiva em relação aos alunos do que aos professores, relatando que os professores dedicavam pouco tempo para auxiliar o aluno ou devido a cordialidade. A percepção dos filhos e responsáveis quanto ao atendimento ofertado na clínica também é considerado ótimo e bom, levando em consideração toda a estrutura física, ambiente lúdico e procedimentos clínicos, pois, a satisfação é a soma de todos os pontos positivos que estão em harmonia.

A satisfação dos pais e/ou responsáveis neste estudo foi baseada na organização, pontualidade, confiança e segurança do aluno, explicações claras, cordialidade dos alunos e professores, acolhimento na sala de espera, ambiente iluminado, limpo, confortável, o que se mostrou de forma positiva, pois (83,1%) estavam satisfeitos com alunos e (77,9%) com os professores, além de que (100%) indicariam os serviços odontológicos a amigos e familiares. Segundo Pompeu et al., (2012), os pacientes sentiam-se satisfeitos com o ambiente físico limpo e organizado, no estudo de Mialhe et al., (2008) o ambiente físico agradável contribuía para a satisfação do paciente e acolhimento ao tratamento, segundo Torres e Costa (2015) a satisfação dependia da pontualidade, cordialidade, acolhimento e organização profissional e Robles et al., (2008) afirmaram que os entrevistados se contentavam com a confiança, habilidades técnicas e psicomotoras, demonstração afetiva, para que assim as mães ficassem mais satisfeitas com o atendimento odontológico.

A grande maioria dos entrevistados não deram nenhuma sugestão, considerando como ótimo os serviços, o que pode estar associado ao comodismo em relação aos serviços ofertados, ou pela dificuldade encontrada em obter tratamento em serviços públicos ou privados segundo Borges et al., (2015), por não possuírem expectativas elevadas, principalmente da população mais carente de acordo com Mialhe et al., (2008) e Oliveira et

al., (2012), ou ainda a influência positiva ser decorrente da pesquisa ter sido realizada por alunas da instituição (POMPEU et al., 2012).

Conforme os estudos de Bordin et al., (2017) os usuários tendem a não reconhecer seus direitos em relação aos serviços de saúde que lhes são disponibilizados, acreditando que estes serviços são apenas benefícios dados, e não seus direitos. O adequado seria que todos conhecessem seus direitos e deveres e assim impor suas condições e opiniões sobre os assuntos abordados. Portanto, deve-se ter cautela com o conformismo da população e seu baixo senso crítico quando se for tomada de decisões, analisando de forma sucinta cada particularidade do questionário.

Os questionários tornaram-se instrumentos importantes para avaliar a percepção dos usuários sobre o atendimento odontológico, como a qualidade dos serviços, mas, também fornece informações acerca da qualidade do ensino ofertada aos alunos e para avaliar seus conhecimentos teóricos com experiências práticas, na clínica. É preciso que a faculdade se avalie constantemente para saber o grau de satisfação dos usuários, para que assim formulem estratégias que resolvam as limitações impostas pelos pacientes, como foi visto neste estudo as sugestões em relação ao acadêmico era ter mais experiência e explicar de forma mais clara o plano de tratamento (POMPEU et al., 2012; ROBLES et al., 2008).

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho possibilitou a avaliação do grau de satisfação dos pais e/ou responsáveis pelas crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO, diante dos resultados do presente estudo podemos concluir que os pais e/ou responsáveis sentem-se satisfeitos com o atendimento clínico prestado, seja pelos alunos como pelos professores.

Os aspectos técnicos e organizacionais da Clínica Escola de Odontopediatria foram qualificados como satisfatórios pela maioria dos responsáveis, entretanto, foram dadas sugestões acerca de limitações impostas por estes, o qual remete a importância de haver uma constante avaliação para minimizar os problemas encontrados e melhorar a satisfação dos usuários.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Y. E.; ZUANON, A. C. C.; PANSANI, C. A.; GIRO, E. M. A.; ABREU E LIMA, F. C. A.; PINTO, L. A. M. S.; CORDEIRO, R. C. L.; COSTA, J. H.; BRIGHENTI, F. L. Perfil do atendimento odontológico no Serviço de Urgência para crianças e adolescentes da Faculdade de Odontologia de Araraquara (FOAr) – UNESP. **Rev Odontol UNESP**. Mar-Apr; 45(2): 115-120. Araraquara, SP. 2016.
- ALMEIDA, T. F.; AZEVEDO, T. S.; WANDERLEY, F. G. C.; FONSECA, E. M. Percepções de mães de pacientes sobre o atendimento odontológico na Clínica de odontopediatria da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública. **RFO**, v. 19, n. 2, p. 172-179, maio/ago. Salvador, BA. 2014.
- BORDIN, D.; FADEL, C. B.; MOIMAZ, S. A. S.; GARBIN, C. A. S.; SALIBA, N. A. Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. **Ciência & Saúde Coletiva**, 22(1):151-160, Ponta Grossa, PR. 2017.
- BORGES, R. C.; OTONI, T. A. C.; PIRES, R. C. C. P.; Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, MG, Brasil: visão do usuário, 2014. **RFO**. Passo Fundo, v. 20, n. 3, p. 308-312, set./dez. Itaúna, MG. 2015.
- BOTTAN, E. R.; SILVA, F. A.; MATOS, R. X.; SILVEIRA, E. G.; SCHMITT, B. H. E. Visão do paciente infantil perante atendimento odontológico em clínica universitária. **FOL • Faculdade de Odontologia de Lins/Unimep** • 23(2) 17-24 • jul.-dez. Lins, São Paulo. 2013.
- FERNANDES, S. K. S.; COUTINHO, A. C. M.; PEREIRA, E. L. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. **RBPS**. 21 (2): 137-143. Fortaleza, CE. 2008.
- FIQUEIREDO, M. C.; SILVESTRE, E. M. P.; CUNHA, L. L.; SILVA, J. V. Clínica odontológica infanto-juvenil no período noturno: percepções e satisfação dos acompanhantes. **Revista da ABENO**. 18 (4): 40-47. Porto Alegre, RS. 2018.
- HASS, M. G. M.; OLIVEIRA, L. J. C.; AZEVEDO, M. S. Influência da vestimenta do cirurgião-dentista e do ambiente do consultório odontológico na ansiedade de crianças pré-escolares durante consulta odontológica: resultados de um estudo piloto. **RFO**, v. 21, n. 2, p. 201-207. Passo Fundo, RS. 2016.
- 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. **RFO**, v. 13, n. 1, p. 19-24, janeiro/abril. Piracicaba, SP. 2008.

MODES, P. S. S. A.; GAÍVA, M. A. M. Satisfação das usuárias quanto à atenção prestada à criança pela rede básica de saúde. **Esc Anna Nery**, jul - set; 17 (3):455 - 465 Cuiabá, MT. 2013.

MOURA, M. S.; MOURA, L. F. A. D.; PEREIRA, A. S.; LIMA, C. C. B.; LOPES, T. S. P.; LIMA, M. D. M. Nível de satisfação dos pais/responsáveis de crianças atendidas em programa odontológico de atenção materno-infantil. **Rev Enferm UFPI**, Jan-Mar;6(1):14-19. Teresina, PI. 2017.

OLIVEIRA, C. D. C.; OLIVEIRA, L. F. B. D.; OLIVEIRA, M. J. L. D.; MAIA, N. G. F.; DIAS, V. O. Satisfação dos responsáveis quanto ao atendimento infantil o Programa de Extensão de Saúde Bucal. **Revista Intercâmbio** - vol. VII. Montes Claros, MG. 2016.

OLIVEIRA, J. C. C. Atividades lúdicas na Odontopediatria: uma breve revisão da literatura. **Rev. bras. odontol.**, v. 71, n. 1, p. 103-7, jan./jun. Rio de Janeiro, RJ. 2014.

OLIVEIRA, O. R.; MARTINS, E. P.; SANTANA, J. L. B.; BEZERRA, S. R. S.; DOURADO, A.T. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. **RFO**, v. 17, n. 3, p. 319-325, set./dez. Passo Fundo, RS. 2012.

PÊGO, S. P. B.; DIAS, V. O.; NASCIMENTO, J. E.; JUNIOR, H. M.; MARTELLI, D. R. B.; SANTOS, M. L.; SAMPAIO, C. A. Avaliação dos serviços odontológicos prestados por acadêmicos: percepção do usuário. **Revista Intercâmbio**, v. 7, p. 138-147. Montes Claros, MG. 2016.

POMPEU, J. G. F.; CARVALHO, I. L. M.; PEREIRA, J. A.; CRUZ NETO, R. G.; PRADO, V. L. G.; SILVA, C. H. V. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). **Odontol Clín Cient**, Recife, PE. 2012.

ROBLES, A. C. C.; GROSSEMAN, S.; BOSCO, V. L. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciênc. saúde coletiva**, v. 13, n. 1, p. 43-49, Florianópolis, SC. 2008.

SOUSA, C. N. D.; SOUZA, T. C. D.; ARAÚJO, T. L. C. D. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior. **Revista Interface**, v. 3, n. 8, p. 01-05, dez. Juazeiro do Norte, CE. 2015.

SOUZA, P. G.; SILVA, M. B.; BRAGA, A. T.; SIQUEIRA, T. P.; GONÇALVES, L. C.; SOARES, P. V. Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. **Revista Odontológica do Brasil Central**, v. 23, n. 66, p. 140-145, Uberlândia, MG. 2014.

TOLEDO, B. A. S.; CAMPOS, A. A.; LEITE, R. A. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de odontologia da universidade de Franca; **Revista da ABENO**. Franca, SP. 2010.

TORRES, S. C.; COSTA, I. C. C. Satisfação dos usuários atendidos nas Clínicas Integradas do Departamento de Odontologia da UFRN. **Ciência Plural**, v. 1, n. 2, p. 04-18. Natal, RN. 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PAIS E /OU RESPONSÁVEIS PELAS CRIANÇAS ATENDIDAS NA CLÍNICA DE ODONTOPEDIATRIA DA UNILEÃO

DADOS PESSOAIS PAIS E /OU RESPONSÁVEIS E DA CRIANÇA

Idade: _____ **Sexo:** () Feminino () Masculino **Profissão:** _____

Grau de parentesco com a criança: () Mãe () Pai () Avó () Avô () Irmãos
() Tios () Outros _____

Estado civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Viúvo(a)

Grau de escolaridade dos pais e/ou responsáveis:

- () Ensino fundamental incompleto/ 1º grau () Ensino fundamental completo / 1º grau
() Ensino médio incompleto / 2º grau () Ensino médio completo / 2º grau
() Ensino superior incompleto () Ensino superior completo () Pós- graduação
() Nenhum - não sabe ler ou escrever

Renda familiar:

- () Menos de 1 (um) salário mínimo () De 1 a 2 salários () De 3 a 4 salários
() 5 ou mais salários

Local de moradia: () Zona urbana () Zona rural

Idade da criança: _____ **Sexo da criança:** () Masculino () Feminino

Quantas crianças em atendimento? _____

SATISFAÇÃO DOS PAIS E /OU RESPONSÁVEIS

1. Qual a razão de vir procurar atendimento na clínica infantil da UNILEÃO e não em outros serviços?

- () Indicação de colegas, familiares ou amigos
() Consulta de rotina e prevenção
() Por a criança já ter sido atendido anteriormente e não ter concluído o tratamento
() Por não ter dinheiro no momento para pagar tratamento particular

() Por motivo da criança estar sentindo dor

() Outros. Qual? _____

2. Em relação a obtenção de vaga e tempo de agendamento para o atendimento da criança como você avalia? () Curto () Razoável () Demorado

3. Foi bem recebido pelos recepcionistas? () sim () não

3. Como você se sente na sala de espera quando seu filho (a) sobe para atendimento clínico?

() Tranquilo(a) () Confiante () Ansioso(a) () Inseguro(a)

4. Como você avalia o atendimento clínico diário do seu filho (a) na clínica infantil?

() Demorado () Muito demorado () Suficiente () Rápido () Muito rápido

5. Como você avalia o ambiente físico da clínica infantil em relação a:

	PÉSSIMO	ÓTIMO	BOM	REGULAR
Organização	()	()	()	()
Conforto	()	()	()	()
Limpeza	()	()	()	()
Iluminação	()	()	()	()

6. Como qualifica o atendimento oferecido aqui, em relação à sua satisfação e à do seu (s) filho (s)?

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

7. O que o seu filho(a) fala a respeito do atendimento da clínica infantil?

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

8. Eles ficam alegres no dia da consulta? () Sim () Não

9. Você indicaria os serviços da clínica infantil da UNILEÃO para outras pessoas?

() Sim () Não

10. Qual o turno mais conveniente para que você acompanhe seu filho (a) no atendimento clínico?

() Manhã () Tarde () Noite

11. Característica do atendimento oferecido pelo acadêmico

SIM NÃO +/-

Foi bem tratado? () () ()

O aluno apresentava confiança e segurança nos procedimentos? () () ()

O aluno estava paramentado adequadamente? () () ()

O aluno discutiu com você o plano de tratamento? () () ()

O aluno explicou para você os procedimentos que estava fazendo? () () ()

As explicações foram claras? Você entendeu? () () ()

12. De forma geral, o que achou do atendimento prestado pelo aluno?

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

13. O que você achou do atendimento prestado pelo professor da clínica que acompanhava a criança? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

14. Que sugestões você daria para melhorar o atendimento da clínica infantil que seu filho (a) que esta sendo atendido?

() Maior organização na recepção

() Aluno deveria ter mais experiência

() Reduzir o tempo para obtenção de vaga/tempo para agendamento

() Ser atendido mais vezes durante a semana

() Reduzir o tempo de atendimento

() Aluno explicar melhor os procedimentos

() Nenhuma sugestão

() Outros _____

ANEXOS

ANEXO A - Parecer de aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da FALS

CENTRO UNIVERSITÁRIO DR.
LEÃO SAMPAIO - UNILEÃO



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DAS CRIANÇAS ATENDIDAS NA CLÍNICA DE ODONTOPEDIATRIA DA UNILEÃO

Pesquisador: EVAMIRIS VASQUES DE FRANCA LANDIM

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 03850618.8.0000.5048

Instituição Proponente: Instituto Leão Sampaio de Ensino Universitário Ltda.

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.237.424

Apresentação do Projeto:

A satisfação dos usuários/cliente, assim como de seus responsáveis, permite qualificar o grau de satisfação em relação aos serviços em saúde disponibilizados. É neste momento de observação feito pelo usuário/cliente que é necessário utilizar critérios capazes de identificar falhas e introduzir melhorias ao atendimento, avaliando assim o grau de satisfação. OBJETIVO: Avaliar o grau de satisfação dos pais e/ou responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO. METODOLOGIA: Caracteriza-se como um estudo observacional, quali-quantitativo, descritivo e transversal envolvendo pais e/ou responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO que estejam na sala de espera, que concordarem a participar da pesquisa e aceitarem assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), será realizada no Centro Universitário Dr. Leão Sampaio na cidade de Juazeiro do Norte, Ceará. Como ferramenta para coleta de dados será utilizado um questionário estruturado de linguagem de fácil entendimento, composto por questões de múltipla escolha, baseado em outros já publicados na literatura na obtenção do grau de satisfação em relação aos serviços odontológicos prestados na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO. A amostra será selecionada por conveniência, ou seja, participarão da pesquisa, os pais e/ou responsáveis que

Endereço: Av. Maria Leticia Leite Pereira, s/n

Bairro: Planalto

CEP: 63.010-970

UF: CE

Município: JUAZEIRO DO NORTE

Telefone: (88)2101-1033

Fax: (88)2101-1033

E-mail: cep.leaosampaio@leaosampaio.edu.br

CENTRO UNIVERSITÁRIO DR.
LEÃO SAMPAIO - UNILEÃO



Continuação do Parecer: 3.237.424

comparecerem ao atendimento odontológico das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO no dia da coleta de dados. CONCLUSÃO: Esperam-se que os resultados gerados por esta pesquisa científica possam contribuir, para avaliar o grau de satisfação de pais e/ou responsáveis das crianças

atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO, visando melhorias nos serviços prestados

Objetivo da Pesquisa:

Avaliar o grau de satisfação dos pais e/ou responsáveis das crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UNILEÃO

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Esta pesquisa apresentará risco mínimo para os indivíduos que participarem da pesquisa, uma vez que assinarão o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o Termo de Consentimento PósEsclarecido (TCPE), que conterão seus dados e como riscos poderão ser vazados.

Entretanto, esses riscos serão reduzidos mediante o empenho de toda a equipe em preservar a identidade do entrevistado e nos casos em que houver um provável constrangimento, ou desconforto ao responder o questionário, os entrevistados que necessitarem de assistência imediata ou tardia, serão encaminhados ao serviço de apoio psicológico da Clínica Escola da UNILEÃO. A população que será analisada não terá nenhum

processo de intervenção direta, sendo realizada apenas a aplicação de um questionário.

Benefícios:

Com relação aos benefícios, os resultados desse estudo fornecerão subsídios para a melhoria dos serviços prestados

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa relevância regional para conhecer a satisfação dos pais ou responsáveis pelo atendimento na Clínica Escola de Odontologia da Unileão

Endereço: Av. Maria Letícia Leite Pereira, s/n

Bairro: Planalto

CEP: 63.010-970

UF: CE

Município: JUAZEIRO DO NORTE

Telefone: (88)2101-1033

Fax: (88)2101-1033

E-mail: cep.leaosampaio@leaosampaio.edu.br

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DR.
LEÃO SAMPAIO - UNILEÃO**



Continuação do Parecer: 3.237.424

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Tcle- Padrão Conep

Termo de anuência- Padrão Conep

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O trabalho encontra-se aprovado após as sugestões do CEP.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1253712.pdf	04/03/2019 11:07:10		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	TCC.doc	04/03/2019 11:05:13	EVAMIRIS VASQUES DE FRANCA LANDIM	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCPE.docx	17/11/2018 20:57:12	EVAMIRIS VASQUES DE FRANCA LANDIM	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	17/11/2018 20:56:24	EVAMIRIS VASQUES DE FRANCA LANDIM	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Anuencia.pdf	17/11/2018 20:55:00	EVAMIRIS VASQUES DE FRANCA LANDIM	Aceito
Folha de Rosto	FolhaDeRosto.pdf	17/11/2018 20:30:57	EVAMIRIS VASQUES DE FRANCA LANDIM	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Av. Maria Leticia Leite Pereira, s/n

Bairro: Planalto

CEP: 63.010-970

UF: CE

Município: JUAZEIRO DO NORTE

Telefone: (88)2101-1033

Fax: (88)2101-1033

E-mail: cep.leaosampaio@leaosampaio.edu.br

CENTRO UNIVERSITÁRIO DR.
LEÃO SAMPAIO - UNILEÃO



Continuação do Parecer: 3.237.424

JUAZEIRO DO NORTE, 01 de Abril de 2019

Assinado por:
MARCIA DE SOUSA FIGUEREDO TEOTONIO
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Maria Leticia Leite Pereira, s/n

Bairro: Planalto

CEP: 63.010-970

UF: CE

Município: JUAZEIRO DO NORTE

Telefone: (88)2101-1033

Fax: (88)2101-1033

E-mail: cep.leaosampaio@leaosampaio.edu.br