

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA

SARAH BEATRIZ FIGUEIREDO PINHEIRO

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES ATENDIDOS EM
CLÍNICAS ESCOLAS DO CURSO DE ODONTOLOGIA**

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2019

SARAH BEATRIZ FIGUEIREDO PINHEIRO

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM
CLÍNICAS ESCOLAS DO CURSO DE ODONTOLOGIA**

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: Prof. Esp. Francisco de Assis Arrais de Lavor.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais que durante todos os anos da graduação estiveram sempre presentes, dando-me o apoio necessário para que eu pudesse realizar os meus sonhos e projetos. Dedico á todos aqueles que torceram por mim e me deram o incentivo necessário para que tudo isso tornasse realidade .

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente á Deus pela saúde e disponibilidade em realizar este projeto. Agradeço aos meus pais por sempre acreditarem nos meus esforços. Agradeço aos professores e colaboradores que foram peças fundamentais para que tudo isso fosse possível. Ao meu orientador, meus sinceros agradecimentos pela paciência e sabedoria ao me nortear para a construção desse projeto.

RESUMO

A odontologia oferece uma visão importante acerca do cotidiano de saúde, a qual se mostra através da oferta de um atendimento humanizado. A avaliação da satisfação dos pacientes é uma ponte que interliga bases afetivas e base cognitiva do receptor do tratamento de saúde. O presente estudo objetivou pesquisar na literatura a importância do conhecimento acerca do grau de satisfação dos pacientes atendidos em Clínicas Escolas do Curso de Odontologia. Tratou-se de um estudo de revisão integrativa da literatura, trazendo o seguinte questionamento: “Qual a importância de se avaliar o índice de satisfação dos pacientes atendidos em clínicas escolas odontológicas”? A busca pelos artigos foi realizada nas seguintes bases de dados: LILACS, SCIELO e Google Scholar. Essa se deu por meio dos descritores: Índice de Satisfação, Odontologia, Saúde Bucal e Pacientes. Os principais achados do estudo sugerem que, avaliar o índice de satisfação do usuário desses serviços compreendem medidas importantes para que se possam traçar novas formas de melhorar a assistência em saúde bucal oferecido à população e consequentemente trazer uma saúde odontológica de qualidade para as pessoas. Como toda instituição está sempre pensando em satisfazer seus clientes e usuários, a oferta de assistência de um atendimento satisfatório de um determinado mercado é fundamental, pois esse entende que o consumidor é a peça-chave do sistema. A resposta aos questionamentos acerca da satisfação dos pacientes que fazem uso dos serviços odontológicos das clínicas escolas ofertados pelas instituições de ensino superior, contribui para que haja a construção de serviços melhores para a população e esses possam beneficiar-se de um atendimento qualificado.

Palavras-chave: Índice de Satisfação. Odontologia. Pacientes. Saúde Bucal.

ABSTRACT

Dentistry offers an important insight into everyday health, which is shown through the provision of humanized care. The assessment of patient satisfaction is a bridge that links the affective basis and cognitive basis of the health care recipient. The present study aimed to research in the literature the importance of knowledge about the degree of satisfaction of patients treated at School Clinics of Dentistry. This was an integrative literature review study, bringing the following question: “What is the importance of evaluating the satisfaction rate of patients treated in dental schools clinics”? The search for articles was performed in the following databases: LILACS, SCIELO and Google Scholar. This was through the descriptors: Satisfaction Index, Dentistry, Oral Health and Patients. The main findings of the study suggest that, evaluating the user satisfaction index of these services comprises important measures to outline new ways to improve the oral health care offered to the population and consequently bring quality dental health to people. As every institution is always thinking of satisfying its customers and users, offering assistance in satisfying a certain service in a given market is fundamental, because it understands that the consumer is the key part of the system. The answer to the questions about the satisfaction of patients who use the dental services of the clinical schools offered by higher education institutions, contributes to the construction of better services for the population and they can benefit from qualified care.

Key-words: Satisfaction Index. Odontology. Patients. oral health

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Bases de dados utilizadas na pesquisa.....	Pág 20
--	--------

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Fluxograma com a quantidade de artigos pesquisados..... Pág19

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Quadro resumo sobre artigos e publicações selecionadas para a pesquisa.....	pág 21
--	--------

LISTA DE SIGLA

CEP-Comitê de ética e pesquisa

CNS-Conselho Nacional de Saúde

MS - Ministério da Saúde

SUS-Sistema Único de Saúde

TCLE-Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TCLPE-Termo de consentimento pós-esclarecido

UNILEÃO-Centro Universitário Dr. Leão Sampaio

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 METODOLOGIA	14
3 REVISÃO DE LITERATURA	15
3.1 RESULTADOS	19
3.2 DISCUSSÃO	23
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS	29

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento da odontologia se deu inicialmente nos Estados Unidos no século XIX tornando-se uma profissão livre e emancipada da medicina. Em boa parte dos países europeu ocidental ela se tornou autônoma um pouco mais tarde, em meados do século XX. No Brasil, a odontologia tornou-se uma profissão inicialmente nos anos de 1960, quando surgiu a lei Nº 5.081, de 24 de agosto 1966, mencionando que o exercício da mesma só seria possível mediante habilitação por uma instituição oficialmente reconhecida, após registro do diploma expedido pela Diretoria do Ensino Superior, Serviço Nacional de Fiscalização da Odontologia nos órgãos de Vigilância Sanitária Estadual no qual competia o Conselho Regional de Odontologia aonde o profissional viesse a exercer a profissão (BRASIL, 1996; RINALDI, 2015).

A área da odontologia oferece uma visão importante acerca do cotidiano de saúde, a qual se mostra através da oferta de um atendimento humanizado que objetiva promover saúde, bem-estar e consequentemente qualidade na assistência prestada em saúde bucal. Esse tipo de atendimento está cada vez mais atrelado a satisfação do paciente com a assistência recebida. Isso ocorre devido às novas concepções acerca da importância entre satisfação, atendimento prestado ao paciente e sucesso na terapêutica estabelecida determinando a qualidade da atenção à saúde bucal. A observação da satisfação dos pacientes é entendida como uma ponte que interliga base afetiva e base cognitiva do receptor do tratamento de saúde (LIMA *et al.*, 2018).

Como toda instituição está sempre pensando em satisfazer seus clientes e usuários, a oferta de assistência de um atendimento satisfatório de um determinado mercado é fundamental, pois esse entende que o consumidor é peça-chave do sistema. Sendo assim é evidente que se conheça as preferências e concepções comportamentais para a oferta de novos serviços e consequentemente manter uma assistência de qualidade. Os setores prestadores de serviços de saúde bucal mostram-se como algo que necessite realizar um bom serviço para seus usuários, e esse atendimento é direcionado a todas as etapas do relacionamento com o paciente, indo desde a recepção dos mesmos até ao atendimento propriamente dito (LAROQUE, FASÇA & CASTILHOS, 2015; MIALHE, GONÇALO & CARVALHO, 2008).

Objetivando alçar os índices de satisfação do paciente, bem como a qualidade profissional, infraestrutura e operacional da clínica de odontologia é evidente a necessidade de que se atente a uma das partes de grande importância nesse tipo de atendimento: o paciente e como o mesmo enxerga essa assistência. Os estudos que visam conhecer os índices de satisfação

dos usuários quanto ao uso dos serviços de saúde ganhou destaque nas pesquisas científicas nos anos de 1970 em lugares como Estados Unidos e Inglaterra. No Brasil, nos anos 90 foi um dos grandes diferenciais no que se refere as medidas de avaliação dos usuários, partindo do fortalecimento sociopolítico nas esferas do Sistema Único de Saúde (SUS) através da participação da sociedade no planejamento e avaliação (MACHADO; SILVA; FERREIRA, 2015; SOBRINHO *et al.*, 2012).

Partindo desses questionamentos o interesse pela temática se deu mediante a experiência dos presentes pesquisadores na rotina de atendimento da clínica escola odontológica do centro Universitário Doutor Leão Sampaio, do qual são acadêmicas do curso e prestam serviços na área da odontologia sob supervisão dos docentes da instituição acima mencionada. A motivação para conhecimento acerca do índice de satisfação dos usuários dos serviços da clínica surgiu da necessidade real da demanda do atendimento, bem como tentar trabalhar de forma a observar possíveis falhas que os serviços de saúde possam estar deixando, e dessa forma atuar na melhoria desse setor nas questões relacionadas ao atendimento, aos procedimentos realizados e a satisfação da população e cidades circunvizinhas que fazem uso dos serviços por esses tipos de clínicas.

As clínicas escolas de odontologia tem por finalidade o desenvolvimento de atividades acadêmicas, tais como pesquisa e atendimento a comunidade e cidades vizinhas, prestando atendimento que vão desde Dentística, Endodontia, Periodontia, Prótese, Odontopediatria e Ortodontia entre outras. Mediante esses conceitos e de acordo com os questionamentos levantados, o presente estudo objetivou pesquisar na literatura a importância do conhecimento acerca do grau de satisfação dos pacientes atendidos em Clínicas Escolas do Curso de Odontologia. E para nortear a temática abordada na pesquisa foi utilizado o seguinte questionamento: “Qual a importância de se avaliar o índice de satisfação dos pacientes atendidos em clínicas escolas odontológicas?”.

2 METODOLOGIA

Tratou-se de um estudo de revisão de literatura, do tipo revisão integrativa. Segundo Mendes *et al.*, (2008) essa metodologia consiste em um tipo de estudo no qual o pesquisador busca diversas publicações nas mais diferentes modalidades e através da leitura e interpretação sistematizada dos arquivos selecionados, esse constrói sua pesquisa. O estudo seguiu os padrões metodológicos de forma clara e precisa, de forma a promover conhecimento acerca do que foi pesquisado. Ressalta-se que a pesquisa em questão seguiu etapas importantes para produção desse tipo de revisão de literatura, tais como: Estabelecimento da temática da pesquisa, Busca das literaturas nas bases de dados, Categorização dos estudos, Análise e avaliação dos estudos pesquisados e síntese das literaturas pesquisadas.

A presente pesquisa teve como pergunta norteadora: “Qual a importância de se avaliar o índice de satisfação dos pacientes atendidos em clínicas escolas odontológicas”? A busca das literaturas se deu de fevereiro a setembro de 2019, nas bases de dados Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e Google Scholar. Essa se deu por meio dos seguintes descritores: “Índice de Satisfação”, “Odontologia”, “Saúde Bucal” e “Paciente”.

Os critérios de inclusão para a seleção e o levantamento dos estudos foram: artigos disponíveis de forma online e gratuitos, publicados nas bases de dados selecionados segundo a proposta do presente estudo, que estivessem em idiomas como inglês, português ou espanhol, publicações dos últimos dez anos. Em relação aos critérios de exclusão, foram excluídos artigos que não satisfaziam os objetivos da pesquisa e os que não foram encontrados nas bases de dados disponíveis na integra.

Por se tratar de um estudo de revisão de literatura, não houve necessidade de enviá-lo para o comitê de ética e pesquisa (CEP) da instituição a qual a presente pesquisa se destina. Mas ressalta-se que o mesmo seguiu todas as normatizações referentes aos Direitos autorais, dos quais todas as os estudos foram citados corretamente e estão em consonância a lei de direitos autorais e as normatizações para as citações: NBR 10520, NBR 6023 e Lei dos direitos autorais 12.853/13.

3 REVISÃO DE LITERATURA

De forma clara e objetiva pode-se falar que os conceitos acerca de satisfação do usuário vêm de longa data e está inserido em contextos socioculturais da sociedade. Parte-se das concepções de que os indivíduos optam por procurar por um serviço quando enxergam um problema como uma necessidade real. Diversos estudos nos revelam que a satisfação do paciente é algo que está diretamente correlacionado ao feedback e que esse contribui de forma significativa para que se trace medidas importantes para que se possa fornecer aos clientes serviços de qualidade e que se reconheça as necessidades de cada atendimento. Dessa forma é de suma importância o reconhecimento e uma investigação constante acerca de identificar os fatores que por ventura possam estar atrapalhando o fornecimento de uma assistência em saúde de forma adequada para o paciente (MOIMAZ *et al.*, 2010).

De acordo com diversos estudos, características como precariedade da estrutura física das unidades de saúde, tempo de espera prolongado para as consultas, desorganização ao acolhimento, período insuficiente de atendimentos odontológico e acessibilidade acabam contribuindo de forma negativa para elevar os índices de insatisfação entre usuários e os profissionais de saúde. Esses interferentes constituem-se como grandes desafios na tomada pela busca da integralidade e resolubilidade da assistência prestada, quando se relata a aproximação entre as vertentes redes de serviços em diferentes níveis de complexidade competências. Acredita-se que a criação de tecnologias voltadas à observação da apreensão das percepções de profissionais de saúde e usuários acerca dos serviços prestados, atua de maneira a completar os instrumentos de gestão preestabelecidos. É importante esse tipo de avaliação para que a comunicação seja ampliada entre diversas concepções objetivando com isso a melhoria da qualidade dos serviços de assistência odontológica para os indivíduos (BORDIN *et al.*, 2017).

A análise do comportamento do usuário dos serviços odontológicos é uma busca para conhecer e tentar elucidar pontos de falha no atendimento e na prestação do serviço. Destacando os setores que fornecem a sociedade a prática do cuidar, a área da saúde bem como na parte da odontologia essa apresenta-se como algo que necessite ofertar ao público uma assistência de qualidade, nesse caso se referindo a todo o processo do relacionamento com usuários e profissionais (RINALDI, 2015).

Partindo desses conceitos e segundo Rinaldi, (2015) para que haja a promoção de um bom funcionamento de um mercado específico é importante que se entenda o comportamento do consumidor como peça fundamental do sistema. Assim é evidente que se tente ao fato de que conhecer os padrões e gostos dos clientes é fundamental para que se possa lançar novos

produtos, ofertar novos serviços e conseqüentemente oferecer um atendimento de qualidade no mercado.

A odontologia promove uma visão importante diante da rotina de saúde a qual é direcionado o atendimento ético e humanístico, que visa a busca da saúde, do bem-estar e principalmente a qualidade no atendimento em saúde odontológica. Como toda instituição que esteja preocupada com a qualidade da assistência proporcionada aos seus clientes, os provedores de serviços na área da odontologia estão cada vez mais envolvidos aos índices de satisfação dos pacientes. Isso ocorre devido a associação entre usuários, tratamento de qualidade e aquiescência do paciente no que diz respeito ao uso dos serviços de saúde bem como está se dando atendimento as demandas do paciente no que se refere a qualidade do serviço prestado (POMPEU *et al.*, 2012)

A saúde bucal é entendida como um padrão de saúde, que faz com que os indivíduos tenham autonomia para realizar atividades básicas do dia a dia tais como comer, falar e socializar-se sem presença de quadros patológicos. Partindo desses conceitos, a avaliação dos serviços de saúde bucal deve adicionar a satisfação com as características morfológicas dentais, satisfação com o processo de mastigação, entendimento de quando houver a necessidade de tratamento dentário, a ocorrência de dor de dente e principalmente o tipo de tratamento que o paciente venha a receber. A visita ao dentista é um momento de intenso conflito emocional para o paciente, pois o fato de que haverá alguém tratando de sua boca, é um vínculo de intimidade entre dentista e paciente (BACCI; CARDOSO; PASIAN, 2002).

Um bom trabalho desenvolvido pela própria organização e avaliação do desempenho desses, contribui de forma significativa para que se possa entender se os pacientes estão satisfeitos ou não com a prestação do serviço, sendo que é importante destacar que os mesmos procuram um estilo de serviço que os trate de forma cordial, os receba transmitindo-lhes confiança de que a instituição que está fornecendo atendimento e principalmente o profissional que está desempenhando esse atendimento é qualificada na realização para aquela assistência (FONSECA; FONSECA; MENEGUIM, 2017).

Relatar a satisfação do usuário do serviço tem um papel muito importante, pois a prática de avaliação desses, através dos questionamentos das ideias dos usuários tem fornecido informações importantes e ajudado no planejamento e na avaliação da qualidade dos mesmos. Alguns estudos relatam que a classificação das dimensões da satisfação do cliente em relação ao serviço ofertado é de suma importância porque relata o comportamento do profissional que está desenvolvendo a ação e a inter-relação do paciente com esse profissional, denotando a

qualidade da técnica do cuidado, acessibilidade e a facilidade com que serviço é desempenhado (BORDIN *et al.*, 2017).

Quando se quer estudar a satisfação do usuário é fundamental que se avalie a qualidade deste serviço através das ideias dos pacientes, mostrando ponto de vista desses e informações para que aqui gerenciadas essas instituições possam prestar mais cuidados a essa população e supere as dificuldades que acabam limitando os serviços. A constituição descreve que atividades e serviços públicos acionados para a promoção da saúde constituem uma rede regionalizada e hierarquizada do qual compõem o sistema único e esse deve ser organizado. De acordo com as diretrizes de descentralização, o atendimento integral tendo como prioridade atividades preventivas assistenciais com a participação da sociedade é uma forma de garantir saúde ao cidadão brasileiro. Sendo que este deve ser um dever do estado mediante ação de políticas sociais e econômicas que tem por objetivo reduzir o risco da ocorrência de doenças através do acesso universal e igualitário (ARAUJO, 2017).

As patologias que afetam a saúde da boca alteram a qualidade de vida dos indivíduos, e restringem as atividades do dia a dia. Partindo desses conceitos, é de fundamental importância a preocupação com a saúde bucal. Esse aumento da preocupação sobre a saúde odontológica se deu principalmente em países em desenvolvimento tais como o Brasil, por exemplo, nos quais a oferta por serviços na área de saúde bucal tem aumentado devido ao envelhecimento populacional (COSTA; FILHO; FAUSTINO-SILVA, 2018).

Ao observar essa realidade se faz necessário promoção de estudos e conhecimento acerca de questões econômicas principalmente no que se refere a formação dos gastos em saúde, de forma a contribuir para melhorar a utilização mais racional desses recursos. A descoberta de possíveis falhas nesse tipo de atendimento só vem a contribuir para que se possa trabalhar de forma a reduzir as possíveis falhas e conseqüentemente tornar melhor a assistência prestada a sociedade. Realizar estudos, observar problemas e falhas no atendimento pode atuar de forma a melhorar as políticas de saúde, elevando a eficiência desses serviços e a qualidade da assistência prestada. Vale ressaltar que é fundamental que haja o aprimoramento de políticas públicas relacionadas à saúde Odontológica da população para que os mesmos possam usufruir de uma saúde com qualidade (VALENÇA *et al.*, 2011).

Diante de toda a abordagem desses conceitos, o estudo em questão além de ter como objetivo principal fazer uma avaliação da satisfação dos usuários dos serviços odontológicos ofertados pela instituição avaliada traz como principais objetivos específicos: conhecer expectativas e percepções dos usuários acerca dos serviços ofertados, descrever algumas considerações acerca da importância do papel da empatia no acolhimento e no atendimento,

saber o nível de satisfação e o perfil socioeconômico dos pacientes, em como realizar uma observação acerca dos possíveis interferentes no atendimento e acolhimento do paciente, tentando dessa forma melhorar o atendimento e a assistência prestada. O conhecimento de todas essas características permite traçar novos caminhos e conseqüentemente melhorar a atendimento desses pacientes bem como reforçar o papel da saúde bucal nas políticas públicas de saúde (TORRES, 2014).

3.1 RESULTADOS

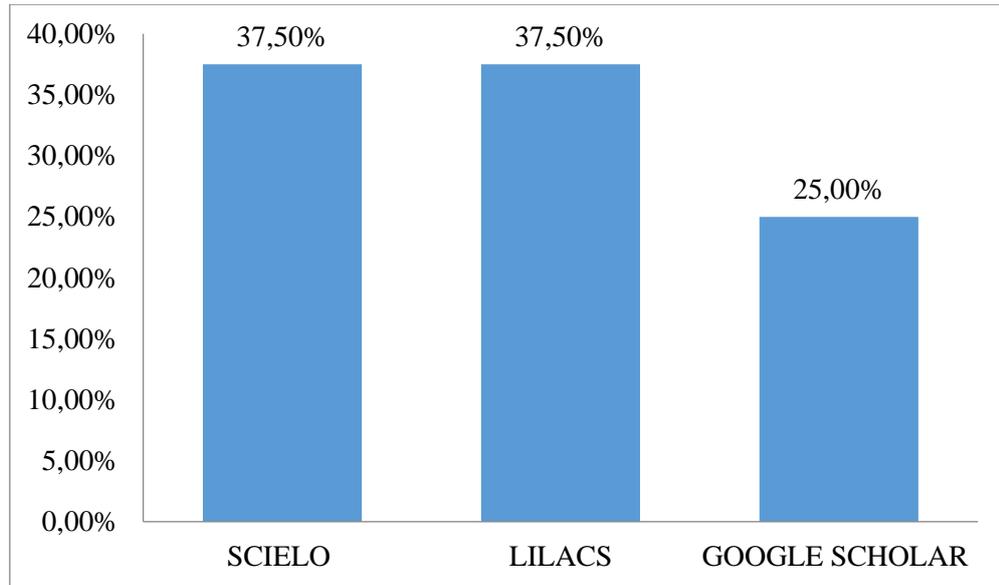
Foram pesquisados 40 artigos (figura 01) esses estavam nas bases de dados utilizadas na pesquisa, no qual após a leitura dos mesmos e mediante o uso dos descritores foi possível a composição dos resultados. Dessa forma foram excluídos 32 artigos após passarem pelos critérios de inclusão e exclusão, dos quais restaram 8. Sendo que no final o presente estudo utilizou 8 artigos que estavam escritos em português, esses compuseram os principais achados e resultados.

Figura1. Fluxograma com a quantidade de artigos pesquisados



Fonte: Dados do pesquisador, (2019).

A imagem a seguir representa as bases de dados utilizadas na pesquisa e suas respectivas porcentagens. Ressalta-se que boa parte dos estudos selecionados estava: SCIELO (37,50%), LILACS (37,50%) e o restante estavam no Google Scholar (25,00%).

Gráfico 01. Bases de dados utilizadas na pesquisa.

Fonte: Dados do pesquisador, (2019).

Dos artigos selecionados 8 compuseram as ideias abordadas pelo presente estudo. Logo foi possível a realização de uma síntese abordando as principais informações trazidas pelos mesmos. Na tabela está representado um resumo dos questionamentos trazidos pelas literaturas avaliadas.

Tabela 1. Categorização dos artigos e publicações selecionados para a pesquisa.

<i>Autor / Ano</i>	<i>Título</i>	<i>Periódico</i>	<i>Metodologia</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Principais achados</i>
ROBLES, A.C. C; GROSSEMA N, S; BOSCO, V.L, 2010.	Práticas e significados de saúde bucal: um estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina	Ciência & Saúde Coletiva	Método qualitativo, tipo estudo de caso.	Conhecer práticas e significados de saúde bucal de mães de crianças atendidas em clínicas de odontopediatria da Universidade Federal de Santa Catarina.	Através desta pesquisa, puderam-se observar limitações vivenciadas pelas mães em relação à sua saúde bucal, influenciadas principalmente por experiências negativas com dentistas, dificuldade de

					acesso aos serviços públicos de saúde bucal e falta de condições financeiras para frequentarem consultórios odontológicos particulares.
VALENÇA, A. C. M <i>et al.</i> , 2011.	Qualidade na prestação de serviços de endodontia na Clínica do Centro Odontológico da Polícia Militar de Pernambuco, segundo a percepção dos pacientes.	Odontologia Clínica-Científica	Estudo exploratório, com abordagem descritiva,	Avaliar a percepção dos pacientes atendidos na clínica de endodontia	Conclui-se que, de maneira geral, a qualidade no atendimento dos serviços da Clínica de Endodontia da Polícia Militar de Pernambuco foi declarada e considerada pelos usuários como bom.
POMPEU <i>et al.</i> , 2012.	Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI)	Odontologia Clínica-Científica	Estudo descritivo e transversal	Avaliar o perfil e o grau de satisfação de 164 usuários adultos em relação ao atendimento odontológico prestado pelas clínicas integradas de odontologia da Faculdade NOVAFAPI	A maioria dos usuários entrevistados mostrou-se muito satisfeita em relação à qualidade do serviço odontológico prestado pela clínica integrada da instituição supracitada.
TORRES, S.C., 2014.	Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de odontologia da UFRN	Biblioteca Digital de Monografias - UFRN	Estudo descritivo do tipo seccional,	Avaliar o nível de satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento	Portanto, os pacientes estão satisfeitos com o ambiente físico, acreditam na competência dos alunos e professores e

				de Odontologia da UFRN	indicariam o serviço para outras pessoas.
PÊGO <i>et al.</i> , 2016.	Avaliação dos serviços odontológicos prestados por acadêmicos: percepção do usuário.	Revista Intercâmbio	Estudo quantitativo e qualitativo observacional do tipo transversal.	Conhecer a opinião dos pacientes em relação à condição de serem atendidos por acadêmicos	A gratuidade foi citada como uma oportunidade para quem não tem condições financeiras favoráveis. Dessa forma, observa-se que, mesmo tendo consciência da pouca experiência do acadêmico, os pacientes se submetem ao tratamento odontológico na Universidade por acreditarem que o trabalho é bem realizado, além de ser oferecido de forma gratuita.
FONSECA, E. P; FONSECA, S. G.O; MENEGHIM, M.C, 2017.	Análise do acesso aos serviços odontológicos públicos no Brasil.	ABCS Health Sciences	Método integrado	Revisar a literatura científica brasileira sobre acesso à saúde bucal entre 2007 e 2014	No estudo, identificou-se o acesso à saúde bucal como um dispositivo transformador da realidade, modulado por aspectos contextuais, de serviço e individuais.
BORDIN, D <i>et al.</i> , 2017.	Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço	Ciência & Saúde Coletiva	Pesquisa de caráter transversal	Confrontar a visão de usuários e de profissionais da saúde acerca da satisfação com	Conclui-se que os profissionais da ESB demonstraram alto grau de similaridade

	público odontológico			o serviço público odontológico.	com a satisfação exposta pelos usuários, ainda que positivamente ampliado, e os ACS expuseram opiniões discrepantes, de forma mais crítica em relação aos usuários.
BORGES, H. V, 2018.	Estudo dos atendimentos efetuados em uma clínica de odontologia de uma universidade do extremo sul catarinense	Repositório Institucional da Universidade do Extremo Sul Catarinense (RI-UNESC)	Estudo descritivo exploratório	Analisar os atendimentos efetuados em uma clínica escola de odontologia de uma universidade catarinense com vistas sugerir ações para a melhorar a qualidade de atendimento.	Pôde-se compreender mais sobre a importância do planejamento da capacidade produtiva em uma organização, análise dados, definir a demanda de mercado pelas categorias mais procuradas na clínica escola, identificar os gargalos e propor melhorias para a eficiência da organização.

Fonte: Dados do pesquisador, (2019).

3.2 DISCUSSÃO

Segundo Robles; Grosseman; Bosco, (2010) a realização de estudos dessa natureza tem sido uma das ferramentas de fundamental importância para que se pudesse mensurar a qualidade de serviços de saúde oferecidos à população, sejam eles em quaisquer áreas. Verificar a qualidade desses serviços permite aos sistemas trabalhar de forma a melhorar sempre mais a maneira com que o serviço chega até as populações. Se os usuários estão satisfeitos com o

serviço, isso acaba sendo um sinal de que a prestação da assistência está ocorrendo de forma eficaz e com bons resultados. Fazer esse tipo de análise é de grande valia quando se quer testar se um serviço é bom ou ruim para o seu usuário.

Indo de acordo com esses achados Robles; Grosseman; Bosco, (2010) menciona que na década de 50, houve um aumento no que diz respeito a pesquisas que abordassem os conceitos sobre o relacionamento entre os profissionais de saúde e pacientes e sobre a prestação dos serviços fornecidos pelos mesmos, de forma a contribuir para melhorar a assistência e o atendimento fornecido a sociedade. Um dos principais meios à busca dessas respostas foi à aplicação de questionários que faziam uma avaliação sobre o índice de satisfação. A avaliação de satisfação de usuários surge a partir da década de 70 segundo a literatura, nos Estados Unidos e na Inglaterra. No Brasil ela aparece na década de 90 representando o auge das medidas de avaliação de satisfação dos usuários e do fortalecimento do controle social baseando-se nos conceitos do Sistema Único de Saúde (SUS).

De acordo com os achados do presente estudo e após análise dos mesmos, entende-se que de acordo com os questionamentos de Borges (2018) boa parte dos indivíduos que recebem atendimento nas clínicas escolas de odontologia, mostraram-se satisfeitos quanto a diversos quesitos, entre eles o atendimento, os procedimentos realizados e a infraestrutura à qual a clínica possuía. Embora haja muitos indivíduos que estão satisfeitos, com a oferta desses serviços, há uma parcela que não está satisfeito com o que lhe é ofertado. Esse tipo de insatisfação é possível encontrar principalmente nos serviços ofertados pela saúde pública e devido a isso a população acaba recorrendo às ofertas de assistência em saúde oferecidas pelas instituições particulares que desenvolvem serviços de saúde gratuitos a população menos favorecida.

Segundo Moimaz *et al.*, (2010) em estudos realizados em alguns municípios do estado de São Paulo, os autores mostraram de forma estratégica e objetiva resultados de entrevistas realizadas com os pais de famílias que utilizavam serviços de saúde. Essas informações foram analisadas através de conteúdo. Concluindo-se que ambos estão de certa forma interligada seguindo o grau avaliativo, alguns usuários se julgam satisfeitos com serviço de saúde, porém grande parte desses estavam insatisfeitos e acabavam reclamando pela falta de recursos na saúde pública. Os pesquisadores concluíram então que a opinião dos usuários é de fundamental importância para que se obtenha um direcionamento para as ações que vem sendo feitas no que se diz respeito ao sistema único de saúde, atuando de forma a servir como base de planejamento para melhoria da saúde.

Para Bordin *et al.*, (2017) e Torres (2014) a valorização do reconhecimento do papel do usuário quando se relata a qualidade dos serviços de saúde tem impacto direto no

relacionamento entre serviços ofertados e sociedade. Sendo assim é fundamental avaliações desse tipo, pois atuam de forma a promover o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos ao consumidor.

No que se refere às clínicas de serviços odontológicos, existe todo um conjunto de fatores que por ventura podem oferecer aos pacientes um serviço de qualidade. O atendimento desde a recepção até a intervenção odontológica propriamente dita, já se tem passado por diversos interferentes tais como: o acolhimento na recepção onde se faz o cadastro do paciente, a estrutura física que dará um ar de comodidade ou não, e conseqüentemente a qualificação profissional do médico que irá fornecer os cuidados. Todos esses fatores contribuem para tornar melhor a atenção ao usuário do serviço ofertado. A forma como são recepcionados, desde o preenchimento do cadastro para que os indivíduos venham a receber o atendimento, a triagem, e a qualidade dos materiais utilizados para a prestação dos serviços de saúde bucal foram quesitos bastante relatados pelas literaturas, havendo demonstração de satisfatoriedade quando ao recebimento da assistência e do acolhimento estabelecidos nas clínicas escolas de odontologia (POMPEU *et al.*, 2012) .

Sob o mesmo ponto de vista, Borges, (2018) mencionam em estudos recentes, que o índice de satisfação dos pacientes é compreendido como um feedback afetivo e de caráter avaliativo da cognição do receptor que passou pelo tratamento de saúde. É uma avaliação pautada em quesitos como: emocional, físico e materiais envolvidos com a questão da qualidade do serviço oferecido a sociedade. Para que haja a satisfação dos indivíduos que fazem uso desses tipos de serviço, além de qualidade profissional e de infraestrutura da instituição, é fundamental que haja uma política de gestão que considere todos os envolvidos nesse processo de forma a atuarem em conjunto para a ética na odontologia e firmeza no relacionar ao compromisso de levar para a sociedade tratamento e atenção em saúde bucal de forma adequada e humanizada.

Tal qual Pêgo *et al.*, (2016) nos mostram que pesquisas sobre o entendimento dos pacientes em relação ao atendimento estabelecido nesse sentido de saúde Odontológica acabam sendo uma forma de entender o comportamento e a influência que o processo saúde-doença exerce na promoção da qualidade de vida das pessoas. E avaliar a satisfação do usuário compreende medidas que são fundamentais para que haja a descoberta de falhas nesse tipo de sistema. Ressalta-se que as faculdades de odontologia tem ofertado a sociedade acessibilidade aos serviços médicos odontológicos de forma gratuita e Universal. É importante frisar que um bom serviço envolve profissionais qualificados e é diretamente relacionado à qualidade e a rapidez com que o serviço é executado. Quando falamos em qualidade essa vai envolver

características tais como profissionalismo, principalmente das pessoas que estão envolvidas no processo de atendimento, biossegurança dos pacientes entre outras. É através dessas características que é possível observar a qualidade do serviço odontológico.

Valença *et al.*, (2011) assevera que as clínicas escolas de odontologia são instituições de saúde que fornecem atendimento para a população, essa prestação de serviços de saúde é direcionada a população carente que não dispõe de recursos financeiros para arcar com os gastos destinados a esse tipo de atendimento. Então no que se refere ao perfil socioeconômico encontrado nos estudos que foram avaliados, geralmente os indivíduos que fazem uso desses serviços compreende uma classe social de baixa renda, escolaridade fundamental completo/incompleto, e com pouco grau de instrução. Mas, embora haja fornecimento de atendimento a esse tipo de público, é notório que se relate que ocorre também o fornecimento de prestação dos serviços odontológicos para os indivíduos que são acadêmicos da instituição de ensino universitário a qual a clínica faz parte.

Esses questionamentos corroboram com as informações descritas segundo Fonseca; Fonseca; Meneghim, (2017) no que se refere ao fato de que o acesso à saúde odontológica tem feito parte das práticas de desenvolvimento de integralidade do cuidar. Ao longo dos anos, a acessibilidade a esse tipo de serviço tem sido associada ao uso, utilidade, acesso e entrada a assistência em saúde. Em boa parte das regiões do Brasil, um dos principais desafios da administração local para tornar efetivas as políticas públicas do SUS é a universalização do acesso. Falando de forma mais ampla, ter acesso à saúde da boa qualidade engloba uma série de questões, tais como políticas públicas, simbólicas e contextuais entre outros.

Para Lima & Padilha *et al.*, (2018) as clínicas escolas de odontologia fornecem atendimento de qualidade e também são grandes referências no quesito estrutura e atendimento satisfatório para a população carente, e dessa forma estudar se os mesmos estão satisfeitos ou não com os serviços de saúde que recebem é importante e contribui para que se possa ver que os serviços ofertados estão de acordo com a expectativa de atendimento de qualidade, com a estrutura física bem como com a prestação dos serviços de saúde bucal que são oferecidos a estes. Acredita-se que devido a estrutura bem elaborada e de grande porte a qual as instituições descritas nos estudos avaliados possuem, a qualificação profissional dos seus funcionários, docentes e discentes que atuam no fornecimento do atendimento contribuem de forma significativa para que se possa mensurar um bom índice de satisfação acerca dos serviços ofertados a população.

Atualmente é notório que os clientes ou usuários de um determinado serviço sabem exatamente o que quer e principalmente o que se está buscando, requerendo com isso que suas

necessidades sejam supridas para que haja de maneira satisfatória a continuação da utilização desse serviço ou produto. Ressalta-se que a fidelidade desse usuário está diretamente relacionada à produtividade e a sobrevivência dessa instituição. Então avaliar esse papel do consumidor é uma maneira de mensurar os fatores que qualificam esses serviços e dessa forma se possa promover a construção de mecanismos conceituais que permitam se fazer avaliações desse tipo (COSTA; FILHO; FAUSTINO-SILVA, 2018).

Segundo Araújo, (2017) entende-se que na área de odontologia assim como em outras relacionadas à saúde da sociedade, o ensino trabalhado nessas instituições é baseado na promoção de treinamento técnico-científico dos discentes. Durante o período em que passam nas faculdades, esses fazem o treinamento necessário para o atendimento clínico de maneira que esse treinamento deva ser pautado na ética e respeito aos pacientes que fazem a utilização dos serviços ofertados pelas clínicas que treinam esses acadêmicos. O fato de que esses atendimentos são realizados de forma gratuita, foi citado por diversos estudos como um dos principais fatores que fazem os indivíduos procurarem essas clínicas, sendo uma oportunidade de tratamento de qualidade para aqueles que não possuem condições financeiras para o pagamento desses serviços.

Dessa maneira é possível analisar que, por mais que os pacientes possuam ciência acerca do fato de que serão atendidos por acadêmicos e que esses estão ali para treinarem suas habilidades como dentista, os usuários se submetem aos tratamentos odontológicos que lhes são ofertados gratuitamente. É válido destacar que as instituições de ensino superior da área de odontologia ofertam à sociedade acessibilidade a saúde bucal de qualidade e gratuita, universalizando esse tipo de serviço principalmente para as camadas menos favorecidas da sociedade, sendo com isso de fundamental relevância que a mesma possa verificar através desses índices de qualidade se de fato assistência ofertada tem suprido às necessidade da população e atuando de maneira satisfatória para que os mesmos possam usufruir de uma saúde odontológica de qualidade (MACHADO; SILVA; FERREIRA, 2015).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto conclui-se que toda instituição está sempre pensando em satisfazer seus clientes e usuários. A oferta de assistência de um atendimento satisfatório para o determinado mercado é fundamental, pois esse entende que o consumidor é a peça-chave do sistema. A resposta aos questionamentos acerca da satisfação dos pacientes que fazem uso dos serviços odontológicos das clínicas escolas ofertados pelas instituições, contribui para que haja a construção de serviços melhores para a população e essa possa beneficiar-se de um atendimento qualificado.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, R. **Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento odontológico na atenção básica do município de porto alegre e da faculdade de odontologia da UFRGS: estudo piloto.** Trabalho de Conclusão de Residência (Programa de Residência Integrada em Saúde Bucal) Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2017. 48 Págs.
- BACCI AVF, CARDOSO CL, PASIAN SR. Lócus de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para o estudo de aspectos da personalidade. **Rev. Assoc. Paul Cir. Dent**, São Paulo. Jan./fev. 2002; 56(1): 36-41.
- BORDIN, D; FADEL, C.B; MOIMAZ, S.A.D; GARBIN, C.A.D; 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, 2017.
- BORGES, H. V. **Estudo dos atendimentos efetuados em uma clínica de odontologia de uma universidade do extremo sul catarinense.** Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel, no curso de Administração de Empresas) Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/handle/1/6686>. Acessado em 01 de outubro de 2019.
- BRASIL. Lei 5.081 de 24 de agosto de 1966. **Regula o exercício da odontologia.** [texto na internet]. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília (DF); 1966 ago 24. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5081.htm. Acessado em 09 de dezembro de 2019.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n° 466, de 12 de dezembro de 2012. **Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos.** Brasília: Diário Oficial da União. República Federativa do Brasil. 2013 jun. 13;150(112 Seção 1):59-62. Disponível em <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/reso466.pdf>. Acessado em 09 de dezembro de 2019.
- COSTA, C.C; FILHO, L. C.C; FAUSTINO-SILVA, D.D. Avaliação da produtividade, dos custos e da satisfação dos usuários do setor odontológico de um hospital militar. **Stomatos**, v. 24, n. 46, 2018.
- FONSECA, E. P; FONSECA, S. G.O; MENEGHIM, M.C. Análise do acesso aos serviços odontológicos públicos no Brasil. **ABCS Health Sciences**, v. 42, n. 2, 2017.
- LIMA, T. B. B ; PADILHA, W. W.N. Satisfação dos Usuários com os Serviços Públicos Odontológicos: uma análise dos instrumentos para coleta de dados. **Revista de Iniciação Científica em Odontologia-Ver ICO**, v. 16, n. 3, p. 17-25, 2018.
- LAROQUE, M.B; FASSA, A.G; CASTILHOS, E.D. Avaliação da atenção secundária em saúde bucal do Centro de Especialidades Odontológicas de Pelotas, Rio Grande do Sul, 2012-2013. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 24, p. 421-430, 2015.

- MACHADO, F. C. A; SILVA, J.V; FERREIRA, M. Â. F. Fatores relacionados ao desempenho de Centros de Especialidades Odontológicas. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 20, n. 4, p. 1149-1163, 2015.
- MENDES KDS, SILVEIRA RCCP, GALVÃO CM. Revisão integrativa: método para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto Contexto Enferm.** 2008.17(4):758-64. Disponível em : <http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/18.pdf>. Acessado em 01 de outubro de 2019.
- 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. **Revista da Faculdade de Odontologia de Porto Alegre**. Porto Alegre, v. 13, n. 1, p. 19-24, 2008.
- MOIMAZ SAS, MARQUES JAM, SALIBA O, GARBIN CAS, ZINA LG, SALIBA NA. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. **Physis** 2010; 20 (4): 1419-40.
- PÊGO, S. P.B; DIAS, V.O; NASCIMENTO, J.E; JUNIOR, M.H; MARTELLI, D.R.B; SANTOS, M.L; SAMPAIO, C.A Avaliação dos serviços odontológicos prestados por acadêmicos: percepção do usuário. **Revista Intercâmbio** - vol. VII - 2016 / ISSN - 2176-669X.
- POMPEU, J. G.F; CARVALHO, I. L.M; PEREIRA, J. A; NETO, R. G.C; PRADO, V. L.G; SILVA, C.H.V. Satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Nova fapi em Teresina (PI) **Odontol. Clín.-Cient.**, Recife, 11 (1) 31-36, jan./mar., 2012 www.cro-pe.org.br.
- RINALDI G. **Perfil socioeconômico de consumo e grau de satisfação de pacientes atendidos na Clínica Odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina**. Trabalho de conclusão de curso. Universidade Federal de Santa Catarina (Graduação em Odontologia). Florianópolis, 2015.49 págs.
- ROBLES, A. C.C; GROSSEMAN, S; BOSCO, V.L. Práticas e significados de saúde bucal: um estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 15, p. 3271-3281, 2010.
- SOBRINHO, J. E.L; LIMA, P.J.L; SOCORRO, M.M; ALBUQUERQUE, V; T, M; FARIAS, S.F. Acesso e qualidade: avaliação das Equipes de Saúde Bucal participantes do PMAQ-AB 2012 em Pernambuco. **Saúde em Debate**, v. 39, p. 136-146, 2015.
- TORRES, S.C. **Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de odontologia da UFRN**. Trabalho de Conclusão de Curso. Departamento de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, (título de Cirurgiã-Dentista). Natal-RN, 2014.
- VALENÇA, A. C.M; LINS, C.V; LINS, C. C. S. A; LIMA, G.A. Qualidade na prestação de serviço de endodontia na Clínica do Centro Odontológico da Polícia Militar de Pernambuco, segundo a percepção dos pacientes. **Odontol. Clín. Cient.** 2011; 10 (4):341-344.

