

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA

ELLEN THAÍS DE MACEDO MODESTO

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS ATENDIMENTOS
PRESTADOS EM CLÍNICAS ESCOLAS DE ODONTOLOGIA: revisão de literatura.**

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2020

ELLEN THAÍS DE MACEDO MODESTO

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS ATENDIMENTOS
PRESTADOS EM CLÍNICAS ESCOLAS DE ODONTOLOGIA: revisão de literatura.**

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

Orientador: Prof. Mestre Isaac de Sousa
Araújo

ELLEN THAÍS DE MACEDO MODESTO

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS ATENDIMENTOS
PRESTADOS EM CLÍNICAS ESCOLAS DE ODONTOLOGIA: revisão de literatura.**

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 03/07/2020.

BANCA EXAMINADORA

**PROFESSOR MESTRE ISAAC DE SOUSA ARAÚJO
ORIENTADOR**

**PROFESSORA MESTRA ANA LUIZA DE AGUIAR R MARTINS
MEMBRO EFETIVO**

**PROFESSORA DOUTORA INÊS MARIA BARBOSA NUNES QUEIROGA
MEMBRO EFETIVO**

RESUMO

A compreensão da satisfação do usuário relacionada à prestação de um serviço é de suma importância, pois ao mesmo tempo em que serve como ferramenta institucional para o incremento de melhorias no atendimento, é um dos parâmetros determinantes na qualidade dos cuidados em saúde. O estudo objetivou realizar uma revisão da literatura sobre o perfil e nível de satisfação dos usuários a respeito dos atendimentos prestados em clínicas escolas de odontologia no Brasil. Para esta revisão integrativa foi realizada uma busca bibliográfica nas bases de dados BVS, SCIELO e Google Acadêmico, utilizando os descritores: satisfação do paciente, clínica escola, odontologia e saúde bucal. A amostra foi composta por 15 estudos. Os resultados mostraram que boa parte dos estudos analisados foram realizados em instituições privadas, distribuídas por todas as regiões do Brasil. O presente estudo permitiu verificar que usuários atendidos nos serviços odontológicos ofertados por clínicas escolas brasileiras avaliadas foram em sua maioria mulheres, com idade entre 18 a 86 anos, atendidos em sua grande parte por instituições privadas de ensino. Também pôde-se observar um elevado grau de satisfação com os atendimentos odontológicos prestados, com destaque ao contentamento positivo no relacionamento do paciente com o aluno e o professor. Um menor nível de satisfação foi observado nos estudos apenas em relação à pontualidade dos atendimentos. Já em relação à infraestrutura e a biossegurança a grande maioria encontra-se satisfeito.

Palavras-chave: Clínica escola. Odontologia. Satisfação do paciente. Saúde bucal.

ABSTRACT

Understanding user satisfaction related to the provision of a service is very important, since at the same time that it serves as an institutional tool for increasing improvements in care, it is one of the determining parameters in the quality of health care. The study aimed to conduct a review of the literature on the profile and level of user satisfaction regarding the care provided in clinical dentistry schools in Brazil. For this integrative review, a bibliographic search was performed in the BVS, SCIELO and Google Scholar databases, using the descriptors: patient satisfaction, school clinic, dentistry and oral health. The sample consisted of 15 studies. The results showed that most of the studies analyzed were carried out in private institutions, distributed throughout all regions of Brazil. The present study allowed us to verify that the users seen in the dental services offered by Brazilian school clinics evaluated were mostly women, aged between 18 and 86 years, mostly attended by private educational institutions. It was also possible to observe a high degree of satisfaction with the dental care provided, with emphasis on the positive contentment in the patient's relationship with the student and the teacher. A lower level of satisfaction was observed in the studies only in relation to the punctuality of care. Regarding infrastructure and biosafety, the vast majority are satisfied.

Key-words: School clinic. Dentistry. Patient satisfaction. Oral health.

LISTA DE TABELAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabela 1. | Distribuição sociodemográfica dos dados da amostra..... | 13 |
| Tabela 2. | Distribuição das variáveis de satisfação investigadas na literatura..... | 15 |

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1. | Etapas metodológicas de uma Revisão Integrativa..... | 11 |
| Figura 2. | Fluxograma do processo de seleção dos estudos utilizados para compor os resultados da pesquisa..... | 12 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|---------|--|
| BVS | Biblioteca Virtual em Saúde |
| IBGE | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística |
| IES | Instituição de Ensino Superior |
| MS | Ministério da Saúde |
| PMAQ | Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica |
| PNAD | Pesquisa Nacional por Amostras em Domicílios |
| SCIELO | Scientific Electronic Library Online |
| SUS | Sistema Único de Saúde |
| UNILEÃO | Centro Universitário Doutor Leão Sampaio |

SUMÁRIO

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 9 |
| 2 METODOLOGIA..... | 11 |
| 3 REVISÃO DE LITERATURA..... | 13 |
| 3.1 Resultados..... | 13 |
| 3.2 Discussão..... | 16 |
| 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 22 |
| REFERÊNCIAS | 23 |

1 INTRODUÇÃO

Atualmente o ensino odontológico vem desenvolvendo uma prática pedagógica sistemática, que consiste em integrar os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos ao longo da formação acadêmica. Essa metodologia promove uma visão ampla do paciente, considerando as suas necessidades como um todo, gerando com isso atendimentos humanizados, éticos e legais. Tais serviços vêm se ampliando e são de grande importância para a população que possui condições financeiras restritas, pois esses não conseguem ter acesso aos serviços de boa qualidade na rede particular, ou incorrem na demora e até mesmo a inexistência do atendimento da rede pública. As instituições de ensino superior além de oferecerem serviços pautados no esmero técnico e baseado em evidências científicas, também possuem um baixo custo para o paciente (BOTTAN *et al.*, 2006; POMPEU *et al.*, 2012).

Com as revoluções nas metodologias de ensino superior, a busca pela melhoria na qualidade do atendimento odontológico tem se intensificado, desfocando com isso a visão unicamente tecnicista que por muito tempo se fez primordial, passando a colocar a satisfação do paciente como a principal protagonista. Essa visão ganha ainda mais força quando é observado o crescente empoderamento do usuário nestes serviços, evidenciado nas inúmeras pesquisas de satisfação e nos questionários qualitativos dos serviços prestados (DOMINGOS, ROSSATO, BELLINI, 2014; SOUSA, SOUZA, ARAÚJO, 2015; MARAFON, 2017).

De acordo com Savassi (2010), o conceito de satisfação do paciente está intrinsecamente ligado às avaliações positivas apontadas por ele em várias esferas do cuidado à saúde, podendo ser mensurada por diferentes metodologias. Todavia, estas devem ter como objetivo avaliar a percepção do usuário, suas expectativas, valores éticos do atendimento, além dos desejos diante dos serviços prestados (VAITSMAN, ANDRADE, 2005).

Em se tratando da saúde bucal a pesquisa de satisfação é de extrema importância, pois permite aos prestadores desse serviço uma análise de possíveis melhorias dos procedimentos, do atendimento ao paciente, infraestrutura e relação profissional paciente. Leva-se em consideração que a saúde bucal é de suma importância para uma alimentação saudável, repercutindo assim na manutenção da saúde do organismo e no estabelecimento de um bom convívio social e boa comunicação com o meio no qual está inserida (POMPEU *et al.*, 2012).

Nesse contexto, a compreensão da satisfação do usuário relacionada à prestação de um serviço é de suma importância, pois ao mesmo tempo em que serve como ferramenta

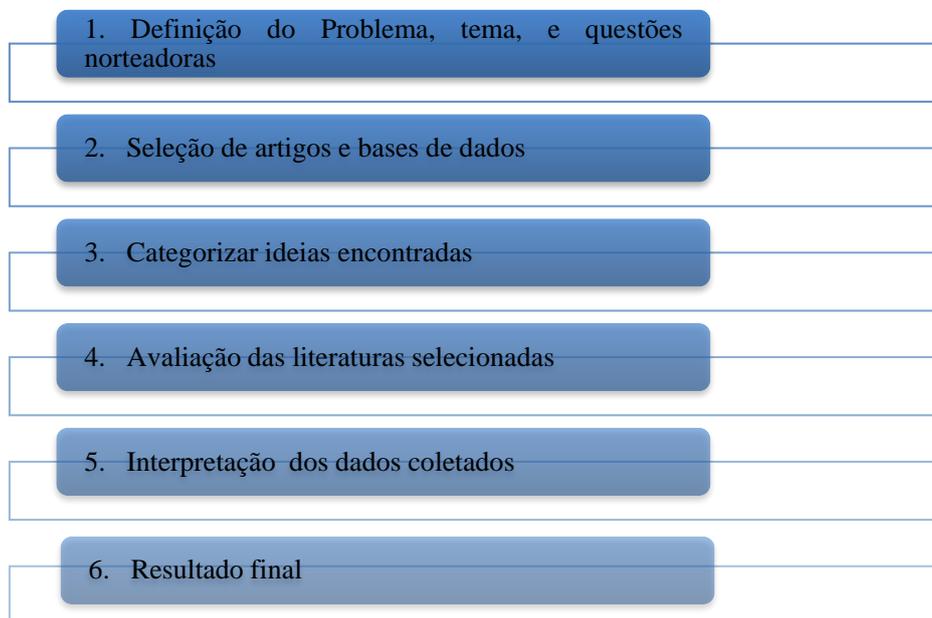
institucional para o incremento de melhorias no atendimento, é um dos parâmetros determinantes na qualidade dos cuidados em saúde.

Assim, este estudo tem como objetivo realizar uma revisão da literatura sobre o perfil e nível de satisfação dos usuários a respeito dos atendimentos prestados em clínicas escolas de odontologia no Brasil.

2 METODOLOGIA

Tratou-se de um estudo bibliográfico do tipo revisão integrativa da literatura, de abordagem quantitativa, norteadas pelas seguintes perguntas: Qual o nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínicas escola de odontologia no Brasil? Qual é a importância da avaliação do índice de satisfação dos usuários de clínicas escolas de odontologia? A realização desta revisão seguiu as seguintes etapas metodológicas (Figura 1):

Figura 1. Etapas metodológicas de uma Revisão Integrativa.



Fonte: Adaptado de MENDES; SILVEIRA; GALVÃO (2008).

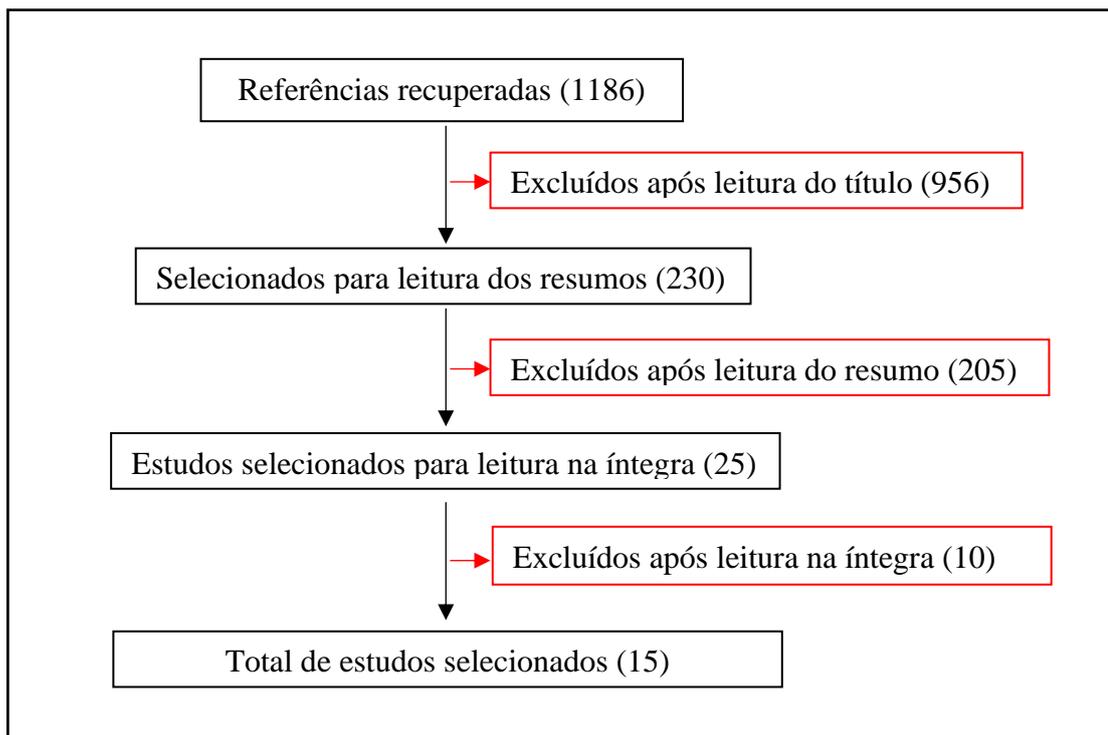
Foi realizada uma busca de informações em três bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Google Acadêmico, utilizando os descritores: satisfação do paciente, clínica escola, odontologia e saúde bucal.

A busca bibliográfica ocorreu durante os meses de abril a maio de 2020. Com a finalidade de garantir a significância dos resultados, foram considerados para esta revisão os seguintes critérios de inclusão: artigos científicos, publicados na íntegra, revisados por pares, publicados entre 2000 e 2020, escritos em português. Foram incluídos também trabalhos de conclusão de curso (monografias, teses e dissertações), com as mesmas restrições de idioma e data de apresentação. Utilizou-se ainda, como crivo de busca, pesquisas que tiveram como objeto de estudo instituições de ensino nacionais, pública ou privada. O levantamento bibliográfico incluiu, ainda, uma busca manual pelas referências descritas nos estudos pré-

selecionados nas bases de dados. Foram excluídos artigos de opinião, relatos de casos e demais estudos cujos recortes metodológicos foram considerados distantes do objetivo do presente trabalho, assim como pesquisas com metodologia qualitativas ou de revisão de literatura.

Partindo dos registros encontrados, foi realizada uma análise detalhada do título e resumo, excluídas as referências duplicadas, e as pesquisas pertinentes ao objetivo proposto para este estudo foram lidas na íntegra para validar sua adequação às variáveis desejadas e análise quantitativa. Por fim, foram incluídos estudos que trouxeram informações de, no mínimo, metade das variáveis de satisfação elencadas para este estudo. A figura 2 sintetiza o processo de seleção dos artigos até a escolha final dos documentos considerados para este estudo, dos quais considerou-se 15 artigos.

Figura 2. Fluxograma do processo de seleção dos estudos utilizados para compor os resultados da pesquisa.



Fonte: Dados do pesquisador, (2020).

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 Resultados

Para a composição final do resultado desta revisão, foram encontrados 1186 registros, nas bases de dados escolhidas para a busca bibliográfica deste estudo. Após as etapas de crivo, pela leitura dos títulos e resumos, 25 estudos foram selecionados para leitura na íntegra e posterior avaliação de acordo com os critérios de exclusão e inclusão. Destes, foram selecionadas 15 referências para comporem a amostra final deste trabalho.

Tabela 1. Distribuição sociodemográfica dos dados da amostra.

| Referência | Caracterização sociodemográfica | | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------|---------|---------------------------|--------------|--------------------|-------------|
| | Instituição | Tipo | Cidade-Estado | Sujeitos (n) | Feminino/Masculino | Faixa idade |
| Araújo, 2003 | UFPA | Pública | Belém - PA | 200 | 135/65 | 18-70 |
| Borges, Otoni, Pires, 2015 | UIT | Privada | Itaúna - MG | 227 | 159/68 | 18-80 |
| Brás, Corrêa, Eid, 2015 | ITPAC-PORTO | Privada | Porto Nacional - TO | 71 | 35/36 | 18-60 |
| Castro, Silva, 2008 | Uni EVANGÉLICA | Privada | Anápolis - GO | 99 | NI | NI |
| Coelho et al., 2020 | UniFOA | Privada | Volta Redonda - RJ | 123 | 79/44 | NI |
| Fernandes, Coutinho, Pereira, 2008 | UNIFOR | Privada | Fortaleza - CE | 80 | 57/23 | 18-63 |
| Figueiredo, 2004 | ULBRA | Privada | Canoas - RS | 43 | 28/15 | 23-63 |
| Furlani et al., 2016 | Univale | Privada | Governador Valadares - MG | 150 | 110/40 | 18-60 |
| Marafon, 2017 | UNISL | Privada | Porto Velho - RO | 117 | 82/35 | 18-51 |
| Pompeu et al., 2012 | Novafapi | Privada | Teresina - PI | 164 | 125/39 | 18-70 |
| Praxedes et al., 2018 | Unicatólica | Privada | Quixadá - CE | 45 | 31/14 | 18-67 |
| Rinaldi, 2015 | UFSC | Pública | Florianópolis - SC | 106 | 66/40 | 18-86 |
| Santos, Duarte, Caetano, 2020 | Estácio | Privada | Juiz de Fora - MG | 100 | 70/30 | 18-65 |
| Sousa, Souza, Araújo, 2015 | Unileão | Privada | Juazeiro do Norte - CE | 200 | 104/96 | 18-65 |
| Souza et al., 2014 | UFU | Pública | Uberlândia - MG | 138 | 100/38 | +18 |

Fonte: Dados do pesquisador, (2020).

Os estudos selecionados incluíram dados de 1.863 pacientes. Destes, 66,9% (1.181) foram do sexo feminino (um estudo não informou a distribuição por sexo da amostra

avaliada), com idade pesquisada entre 18 e 86 anos. Foram avaliadas 15 instituições de ensino superior, em sua grande maioria de caráter privado, localizadas em 10 estados brasileiros, abrangendo todas as regiões do país (Tabela 1).

A Tabela 2 sintetiza as variáveis de satisfação registradas nos estudos e elencadas para esta pesquisa bibliográfica, incluindo o instrumento de coleta utilizado, aspectos do atendimento odontológico e ambiente clínico, além da avaliação geral de satisfação.

No geral, os pesquisadores utilizaram um questionário para a coleta das informações relevantes aos estudos. Quando avaliados, os alunos e professores obtiveram altos índices de satisfação ótimo ou bom pelos usuários (85,7% – 99,0% e 73,5% – 95,5%, respectivamente). Porém, a variável pontualidade recebem maior variação percentual de avaliações boas ou ótimas (21,2-96,2%). O grau de satisfação quanto às variáveis ambientais de infraestrutura e biossegurança, quando avaliadas, também apresentaram um alto percentual com escore bom ou ótimo, com variações de 62,0% a 100% e 78,2% a 100%, respectivamente.

Tabela 2. Distribuição das variáveis de satisfação investigadas na literatura.

| Referência | Instrumento de coleta | Caracterização e resultados das pesquisas | | | | | |
|------------------------------------|---------------------------|---|-----------|--------------|----------------|---------------|------------------|
| | | Resultados (% de satisfação ótimo/bom) | | | | | |
| | | Atendimento | | | Ambiente | | Satisfação Geral |
| | | Aluno | Professor | Pontualidade | Infraestrutura | Biossegurança | |
| Araújo, 2003 | Questionário | 91,0 | 81,0 | 73,5 | 77,5 | 79,0 | 83,0 |
| Borges, Otoni, Pires, 2015 | Questionário | 90,3 | 92,5 | NA | NA | NA | 90,0 |
| Brás, Corrêa, Eid, 2015 | Questionário | 99,0 | NA | NA | NA | NA | 98,0 |
| Castro, Silva, 2008 | Questionário | NA | NA | 21,2 | 86,87 | 92,93 | 79,8 |
| Coelho et al., 2020 | Questionário | 89,0 | NA | 78,0 | 86,2 | NA | 93,5 |
| Fernandes, Coutinho, Pereira, 2008 | Questionário | 92,5 | 95,0 | 96,2 | 77,5 | 75,0 | 94,3 |
| Figueiredo, 2004 | Formulário | 88,4 | 87,9 | 81,6 | 91,9 | 83,5 | 86,5 |
| Furlani et al., 2016 | Entrevista | 98,7 | NA | 87,3 | 84,7 | NA | 98,0 |
| Marafon, 2017 | Questionário | 99,0 | 94,0 | 96,0 | 97,0 | 99,0 | 100,0 |
| Pompeu et al., 2012 | Questionário | 97,7 | 93,3 | NA | NA | NA | 98,8 |
| Praxedes et al., 2018 | Questionário | 78,9 | 95,5 | 75,6 | 93,4 | NA | 95,6 |
| Rinaldi, 2015 | Entrevista | 88,67 | NA | 83,01 | 77,35 | NA | 85,65 |
| Santos, Duarte, Caetano, 2020 | Entrevista e Questionário | 97,0 | 92,0 | 62,0 | 62,0 | 92,0 | 81,0 |
| Sousa, Souza, Araújo, 2015 | Entrevista | NA | NA | NA | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Souza et al., 2014 | Questionário | 85,7 | 73,5 | 68,0 | 84,4 | 79,2 | 78,2 |

Fonte: Dados do pesquisador, (2020).

3.2 Discussão

A implantação do curso de odontologia no Brasil, assim também como os parâmetros para os atendimentos ao público, ocorreu no ano de 1884, quando foi sancionado Decreto nº 9.311, de 25 de outubro. Esse decreto possibilitou uma ampliação no acesso aos serviços odontológicos, tendo em vista que os estudantes passaram a realizar suas práticas em hospitais e em Santas Casas de Misericórdia. As novas legislações que surgiram para regularizar o exercício da odontologia também permitiram o surgimento das instituições. Essas trouxeram um diferencial na prática, o surgimento de clínicas escolas, permitindo o atendimento às populações menos favorecidas, além de fazer com que os docentes das instituições de ensino ministrassem as aulas práticas para que os discentes depois realizassem o exercício do que foi aprendido (BRASIL, 1884; DIAS *et al.*, 2010).

Na década de 1980 o médico libanês Avedis Donabedian estabeleceu os pilares da qualidade do atendimento em saúde, o que revolucionou a partir de então o conceito de pesquisa de satisfação, mudando o foco das pesquisas anteriores onde essas apenas queriam que os pacientes participassem dos tratamentos e os torna importante na definição de parâmetros de qualidade dos serviços de saúde, além de tornar a satisfação do paciente um objetivo a ser alcançado (VAITSMAN, ANDRADE, 2005).

Existem dois interferentes principais que atingem diretamente a busca por esse padrão de qualidade. O primeiro diz respeito a qualidade técnica do serviço prestado a ele, que pode ser traduzido como a capacidade do profissional e o seu conhecimento sobre o procedimento que irá ser realizado. Já a segunda é com relação a expectativa criada pelo paciente, ou seja, é a parte emocional envolvida no momento do atendimento entre o profissional e o próprio paciente (FERNANDES *et al.*, 2008; ROBLES, GROSSEMAN, BOSCO, 2008).

Dessa maneira, Cerdeira e Groisman (2014) propuseram o aperfeiçoamento das ideias acerca da satisfação dos pacientes e de mecanismos para que se possa fazer a mensuração dessas, realçando a importância de novos estudos cujos objetivos seriam analisar a visão do usuário quanto aos serviços utilizados pelos mesmos, atitudes essas que segundo os pesquisadores atuam de forma a colaborar na descoberta de pontos de falhas no atendimento e consequentemente promover melhorias para a saúde bucal da população diante dessas falhas.

A maioria dos autores incluídos na amostra deste estudo (73,3%) utilizaram o questionário como instrumento de coleta de dados. Segundo Oliveira *et al.*, (2016) esse instrumento traz como vantagens maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato;

menos risco de distorção, pela não influência do pesquisador; maior segurança, pelo fato de as respostas não serem identificadas; entre outras. Em detrimento ao uso de entrevistas e/ou formulários em que há a possibilidade de influência da amostra pelo pesquisador, possibilidade de falsa interpretação das perguntas e menor autonomia nas respostas, pela presença do pesquisador. Porém os pesquisadores ressaltam que a escolha da técnica de coleta deve estar de acordo com o método escolhido para garantir o pleno sucesso do seu trabalho.

Dos estudos que foram avaliados e que compuseram os achados dessa pesquisa, boa parte mencionou em seus resultados finais um alto nível de satisfação dos usuários com os serviços odontológicos ofertados pelas clínicas escolas (SOUSA, SOUZA, ARAÚJO, 2015; FURLANI *et al.*, 2016; COELHO *et al.*, 2020). De acordo com Esperidião, Trad (2006) esses resultados podem ter correspondência com o nível socioeconômico dos pacientes, pois as classes mais baixas são as que mais procuram os serviços prestados por instituições de ensino superior, e o baixo custo ou a gratuidade dos procedimentos faz com que os usuários apresentem baixa expectativa em relação ao tratamento e sejam mais tolerantes.

Para Borges *et al.*, (2015) a procura dos usuários por esse tipo de serviço está diretamente relacionada a três fatores: a ausência de condições financeiras por grande parte da população para procurar um serviço especializado particular, a deficiência da oferta desses serviços no sistema de saúde público, bem como a perspectiva do usuário por poder ter o seu atendimento acompanhado por profissionais renomados e bem qualificados.

Diante desse cenário o centro de Pesquisa Nacional por Amostras em Domicílios (PNAD) desenvolveu pesquisa com 189.953 participantes, que comprovou que mesmo com o Sistema Único de Saúde (SUS) sendo ofertado há mais de duas décadas, cerca de 11,7% dos brasileiros pesquisados nunca receberam atendimento odontológico. Enquanto que 88,3% realizaram consultas, sendo 45,4% deste total realizaram consulta em até um ano, 20,4% estiveram em consulta entre um e dois anos, outros 7,7% apenas estiveram em uma consulta entre 2 e 3 anos e 26,5% estiveram em consultas odontológicas há mais de 3 anos. Mostrando que só o serviço público de saúde não é suficiente para atender toda a demanda da população (IBGE, 2010).

Esse panorama resulta no aumento da procura dos serviços ofertados pelas clínicas escolas de faculdades públicas e privadas de todo o país, que oferecem serviços odontológicos a baixos custos ou mesmo, na grande maioria, gratuitamente. Assim, resultando a essas instituições não só uma contribuição na formação acadêmica e profissional dos seus alunos,

como também a melhoria em saúde bucal da população, e contribuição social para a comunidade (ARAÚJO *et al.*, 2003).

No estudo realizado por Pompeu *et al.*, (2012) para pesquisa do índice de satisfação dos usuários de uma clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI), pôde-se identificar que boa parte dos indivíduos estavam satisfeitos nos aspectos técnico e organizacional da clínica, bem como na relação professor-usuário-aluno, revelando o quanto a instituição avaliada de fato vem prestando um bom serviço e com isso é bem visto por seus usuários. Ainda de acordo com os autores no que se refere ao perfil socioeconômico dos usuários esses foram categorizados como de baixa renda e nível médio de escolaridade. A pesquisa ainda mostrou que, apesar do índice de satisfação ser satisfatório, há aspectos que precisam ser melhorados, tais como demora no atendimento aos pacientes, poucos atendimentos durante a semana e vindas desnecessárias a instituição (FIGUEIREDO, 2004; CASTRO, SILVA, 2008).

Esse fato também foi relatado por Borges *et al.* (2015), indicando que apesar dos indivíduos se demonstrarem satisfeitos quanto a utilização desses serviços, isso não significa dizer que esses não precisam ser melhorados. A demora na realização do tratamento odontológico é um fator que deve ser reavaliado, tendo em vista o fato de que a prestação de assistência em saúde bucal nessas clínicas objetiva aperfeiçoar a formação dos alunos e os procedimentos realizados são acompanhados por supervisores e avaliadores conforme o aprendizado de cada um. Se os mesmos se mostram inseguros ou demoram demais ao realizarem o procedimento, isso passará para o paciente uma visão negativa sobre o atendimento. Como mecanismo para solucionar essa situação, os autores mencionam que deve haver uma explicação prévia de forma detalhada sobre as normas e o procedimento a ser realizado, de forma a tranquilizar o paciente no que se refere a essa observação.

O estudo de Borges *et al.*, (2015) mostrou também a importância de fazer esse tipo de avaliação, sob os aspectos que se relacionam aos pacientes principalmente, fornecendo informações para aqueles que gerenciam as clínicas e para a equipe que fornece os cuidados, dessa forma promovendo melhorias quanto as limitações encontradas nesse tipo de avaliação.

Segundo Pêgo *et al.*, (2016) a gratuidade também foi vista como um dos fatores que influencia a procura por tratamento odontológico em clínicas escolas, tendo em vista que boa parte dos indivíduos não possuem condições econômicas suficientes para que possam realizar esse tipo de tratamento em clínicas particulares.

No estudo de Marafon (2017), realizado no centro odontológico da IES de Porto Velho/RO, verificou-se que os serviços ofertados são de elevada qualidade, onde foi possível averiguar que além dos pacientes avaliados se mostrarem satisfeitos quanto aos serviços ofertados, esses ainda recomendam os serviços para outros indivíduos. Os dados encontrados no estudo mostraram que os indivíduos avaliados classificam a instituição como um lugar limpo, organizado e silencioso, onde apesar de haver essas qualificações, o último quesito precisa ser analisado de maneira que sejam promovidas ações para melhorá-lo. Segundo o autor há recomendações de que os discentes procurem evitar o máximo de barulhos nessas clínicas na hora da realização dos atendimentos.

Apenas dois estudos avaliaram a qualidade dos serviços prestados em clínicas escolas vinculadas às instituições de ensino públicas (SOUZA *et al.*, 2014; RINALDI, 2015). Um dos objetivos do setor privado é entender os motivos que levam a satisfação dos seus clientes, através de pesquisas que avaliam a qualidade, e dessa forma, criar oportunidades de inovação para seus produtos e serviços. Nos últimos anos, a gestão pública despertou para a necessidade de conhecer como o cidadão percebe os serviços prestados e como ele declara sua satisfação acerca dos mesmos, firmando-se como pontos relevantes na melhoria da qualidade da gestão das políticas públicas (POUGET, CAMPOS, DE PAULO, 2014).

A análise qualitativa dos serviços de saúde públicos e privados tem sido um dos temas mais incidentes e prevalentes em estudos nacionais e internacionais. Baseado nesse perfil de crescimento da importância da visão do paciente se faz necessário a presença de políticas educacionais que ressaltem aos alunos, professores e demais profissionais envolvidos nos serviços odontológicos a relevância da satisfação do paciente, além de realizar procedimentos pautados na ética e legalidade. Também se observa que os atendimentos prestados em instituições de ensino superior, além de ajudar na formação de profissionais, ainda é uma forma de fornecer serviços qualificados e de baixo custo a população. (MIALHE, GONÇALO, CARVALHO, 2008; POMPEU *et al.*, 2012).

Coadunando com esses questionamentos Santos, Duarte, Caetano (2020) asseveram que satisfação e expectativa são aspectos que estão constantemente interligados, principalmente quando se fala em saúde odontológica, fazendo com que os indivíduos tenham uma visão acerca da assistência que lhe será ofertado. Esses promovem uma diferenciação de forma antecipada acerca dos tipos de desempenho dos serviços ofertados e promovem uma zona de tolerância, entre o que seria aquilo que desejam e o que é mais adequado.

No estudo realizado por Brás, Corrêa, Eid (2015) os pacientes avaliados mostraram-se satisfeitos quanto ao atendimento e procedimento odontológico recebido. Para os autores, os discentes que atuam nessas clínicas aliam a realização dos procedimentos clínicos de forma mais aperfeiçoada a prática da humanização no atendimento, onde esses tratam os pacientes de forma mais cautelosa, respeitando suas individualidades, medos, anseios, expectativas e condições socioeconômicas. O tratamento é pautado no bom desempenho profissional e na forma como o paciente recebe o tratamento ofertado.

Entende-se que é de grande importância que esses indivíduos acatem essas dicas de maneira a contribuir para que o atendimento odontológico seja mais confortável. Souza *et al.*, (2014) pondera que a avaliação da satisfação do paciente ou nível de satisfação do paciente surge após diversos movimentos ocorridos em países de primeiro mundo que visavam não somente a melhoria do serviço de saúde prestado como também melhorar a adesão do público aos tratamentos. Essas pesquisas deram vez e voz aos pacientes.

No Brasil, mediante a portaria n ° 1.654 GM/MS, do dia 19 de julho de 2011, surgiu o programa “Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ)”, cujo objetivo principal era promover acessibilidade aos serviços básicos de saúde bem como melhorá-los, visando com isso a garantia de um padrão de qualidade. Incluindo nesse, os serviços relacionados a saúde bucal, através de indicadores que puderam verificar o desempenho e monitorá-los, que na odontologia estariam inclusos: ações coletivas, primeira consulta, oferta de prótese dentária, atendimentos odontológicos de urgência e alterações de mucosa bucal (BRASIL, 2012).

Para Praxedes *et al.* (2018) é importante avaliar os serviços de assistência em odontologia ofertados por instituições universitárias, pois estudos dessa categoria mensuram a qualidade dos serviços oferecidos a população sob a visão do usuário. É válido dizer que pesquisas desse tipo auxilia na forma como esses serviços são administrados, permitindo melhorias nas falhas identificadas. Um fator importante a ser relatado nos serviços de assistência em saúde bucal seria as mudanças quanto ao perfil dos usuários, pois esses são cada vez mais exigentes e envolvidos na forma com que lidam com as escolhas quanto as suas patologias, dessa forma as avaliações desses serviços são cada vez mais rigorosas e consequentemente atuam melhorando a oferta desses serviços.

De acordo com Borges (2018) avaliar a distribuição das categorias de serviços ofertados deveria ser uma ação desenvolvida em todas as instituições, pois é mediante isso que a organização direciona atendimento a uma demanda elevada na comunidade e concretiza

uma forte interligação entre ensino, pesquisa e extensão universitária. Esse tipo de avaliação almeja otimizar os mecanismos produtivos, eficiência, produtividade, layout da organização, planejamento do espaço físico, planejamento dos custos dos procedimentos, funcionamento e gerenciamento da clínica, além de promover a satisfação de maneira eficiente da população quanto a assistência recebida.

A satisfação dos usuários deve ser encarada como missões importantes dos serviços de saúde, e através dessa, é possível que se conheça as expectativas, as falhas e conseqüentemente possam ser traçadas medidas para aprimorar os serviços ofertados a população. Além disso, o conhecimento acerca da satisfação dos usuários atua também como ponto colaborativo para o marketing em odontologia, entendido como mecanismo de oferta, compra ou comércio tendo valores que ressaltam a importância do alcance de metas organizacionais consistindo dessa maneira, na determinação das necessidades e anseios da população a qual se oferta os serviços de assistência em saúde bucal (NOBRE *et al.*, 2005).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu verificar que usuários atendidos nos serviços odontológicos ofertados por clínicas escolas brasileiras avaliadas foram em sua maioria mulheres, com idade entre 18 a 86 anos, atendidos em sua grande parte por instituições privadas de ensino.

Também pôde-se observar um elevado grau de satisfação com os atendimentos odontológicos prestados, com destaque ao contentamento positivo no relacionamento do paciente com o aluno e o professor. Um menor nível de satisfação foi observado nos estudos apenas em relação à pontualidade dos atendimentos. Já em relação a infraestrutura e a biossegurança a grande maioria encontra-se satisfeito.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, I. C. **Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará**. 2003. Dissertação (Mestrado em Odontologia) - Faculdade de Odontologia de São Paulo, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2003.
- BORGES, H. V. **Estudo dos atendimentos efetuados em uma clínica de odontologia de uma universidade do extremo sul catarinense**. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração de Empresas) - Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC). Criciúma, 2018.
- 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. **Revista da Faculdade de Odontologia-UPF**, v. 20, n. 3, p. 308-312, ser./dez. 2015.
- BOTTAN, E. R.; SPERB, R. A. L.; TELLES, P. S.; URIARTE NETO, M. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. **Revista da ABENO**, v. 6, n. 2, p.128-133, 2006.
- BRÁS, A. H.; CORRÊA, L. G.; EID, N. L. M. Avaliação da satisfação dos usuários da Clínica Odontológica do ITPAC-Porto sobre a qualidade do atendimento prestado por acadêmicos do curso de odontologia. **Revista da Academia Brasileira de Odontologia - AcBO**, v. 4, n. 2, 2015.
- BRASIL. Decreto nº 9.311, de 25 de outubro de 1884. **Dá novos Estatutos às Faculdades de Medicina**. Disponível em <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-9311-25-outubro-1884-545070-publicacaooriginal-56989-pe.html>. Acessado em 01 de outubro de 2019.
- BRASIL. **Saúde mais perto de você – acesso e qualidade: Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ) / Manual instrutivo**. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília – DF, 2012.
- CASTRO, J. D. B.; SILVA, V. B. Satisfação no atendimento odontológico: um estudo na COE (clínica odontológica de ensino) de Anápolis–Unievangélica. **Rev Administra-Ação**, v. 5, p. 34-43, 2008.
- CERDEIRA, L. C. R.; GROISMAN, S. Qualidade dos serviços de saúde bucal sob a perspectiva do usuário. **Revista Brasileira de Odontologia-RBO**, v. 71, n. 2, p. 203-207, Rio de Janeiro Jul./Dez. 2014.
- COELHO, I. V.; MELO, A. R. F.; CAETANO, R. M.; SILVA, C. L. M.; HABIBE, R. C. H. Avaliação da satisfação do paciente atendido na Clínica Integrada Odontológica do UniFOA. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 3, n. 1, p. 673-683, 2020.

- DIAS, O. V.; RAMOS, L. H.; COSTA, S. D. M. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde na perspectiva da satisfação dos usuários. **Revista Pró-univers. SUS**, v. 1, n. 1, p. 11-26, 2010.
- DOMINGOS, P. S. A.; ROSSATO, E. M.; BELLINI, A. Levantamento do perfil social, demográfico e econômico de pacientes atendidos na clínica de odontologia do centro universitário de Araraquara–UNIARA. **Revista Brasileira Multidisciplinar**, v. 17, n. 1, p. 37-50, 2014.
- ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 22, p. 1267-1276, 2006.
- 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**, v. 21, n. 2, p. 137-143, 2008.
- FIGUEIREDO, A. C. L. **Avaliação da qualidade de um serviço odontológico universitário na ótica do usuário**. Monografia (Especialização em Gestão em Saúde) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.
- FURLANI, I. O. C.; PENA, J. S.; MORAIS, M. F.; GONÇALVES, T. T. C.; SILVA, V. F.; LUCCA, M. Q. **Satisfação dos usuários atendidos por acadêmicos de uma clínica escola de Odontologia**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Odontologia) - Universidade Vale do Rio Doce, Governador Valadares, 2016.
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa nacional por amostra de domicílios (PNAD). **Um panorama da saúde no Brasil: acesso e utilização dos serviços, condições de saúde e fatores de risco e proteção à saúde 2008**. IBGE, Rio de Janeiro, 2010.
- MARAFON, A. **Avaliação da qualidade do atendimento na clínica integrada do curso de odontologia de uma IES de Porto Velho/RO: visão do usuário**. Artigo (Graduação em Odontologia) – Centro Universitário São Lucas, Porto Velho, 2017.
- MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método da pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & contexto enferm**, v. 17, n. 4, p.758-764, 2008.
- 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 2008.
- NOBRE, E. S.; CÂMARA, G. P.; SILVA, K. P.; NUTO, S. A. S. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. **RBPS**, v. 18, n. 4, p. 171-176, 2005.
- OLIVEIRA, J. C. P.; OLIVEIRA, A. L.; MORAIS, F. A. M.; SILVA, G. M.; SILVA, C. N. **M. O questionário, o formulário e a entrevista como instrumentos de coleta de dados: vantagens e desvantagens do seu uso na pesquisa de campo em ciências humanas**. III Congresso Nacional de Educação. Rio Grande do Norte. 2016.

PÊGO, S. P. B.; DIAS, V. O.; NASCIMENTO, J. E.; MARTELLI JUNIOR, H.; MARTELLI, D. R. B.; SANTOS, M. L.; SAMPAIO, C. A. Avaliação dos serviços odontológicos prestados por acadêmicos: percepção do usuário. **Revista Intercâmbio**, v. VII, p. 138-147, 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). **Odontologia Clínico-Científica (Online)**, Recife, v. 11, n. 1, p. 31-36, 2012.

POUGET, N. I. R.; CAMPOS, A. L. S.; PAULO, W. L. Análise do nível de satisfação de usuários de serviços públicos. **Revista de Tecnologia Aplicada**, v. 3, n. 3, p. 42-55, 2014.

PRAXEDES, C. S.; CARNEIRO, S. V.; MARTINS, L. F. B.; SILVA, C. H. F.; LEITE, A. C. R. M.; Nível de satisfação dos pacientes atendidos no complexo odontológico do Centro Universitário Católica de Quixadá-CE. **Revista Expressão Católica Saúde**, v. 2, n. 1, p. 42-48; Jan – Jun; 2018.

RINALDI, G. **Perfil socioeconômico de consumo e grau de satisfação de pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina**. Monografia (Graduação em Odontologia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

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. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 13, n. 1, p. 43-49, 2008.

SANTOS, L. P.; DUARTE, M. R.; CAETANO, P.L. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço prestado por graduandos do curso de odontologia do Centro Universitário Estácio Juiz de Fora: pesquisa clínica. **Revista Multidisciplinar Pey Këyo Científico**, v. 5, n. 3, p. 68-84, 2020.

SAVASSI, L. C. M. A satisfação do usuário e a autopercepção da saúde em atenção primária. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, v. 5, n. 17, p. 3-5, 2010.

SOUSA, C. N.; SOUZA, T. C.; ARAÚJO, T. L. C. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior. **Revista INTERFACES SAÚDE, HUMANAS E TECNOLOGIA**, v.3, n. 8, p.01-05, 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, 2014.

VAITSMAN, J.; ANDRADE, G.R.B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 10, p. 599-613, 2005.