

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA
GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA**

SUELLEN CORDEIRO TORRES

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NAS CLÍNICAS INTEGRADAS
DO DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA DA UFRN**

**NATAL
2014**

SUELLEN CORDEIRO TORRES

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NAS CLÍNICAS INTEGRADAS
DO DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA DA UFRN

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de
Odontologia da Universidade Federal do
Rio Grande do Norte, como requisito para
obtenção do título de Cirurgiã-Dentista.

Orientadora: Prof^a Dr^a Iris do Céu Clara Costa

NATAL/RN
2014

SUELLEN CORDEIRO TORRES

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NAS CLÍNICAS INTEGRADAS
DO DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA DA UFRN

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito para obtenção do título de Cirurgião-Dentista.

Aprovado em: 24/10/2014

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Iris do Céu Clara Costa
Orientadora
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Dyego Leandro Bezerra de Souza
Membro
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Msc. Emanuelle Dayana Vieira Dantas
Membro
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todas as pessoas que de forma direta ou indireta contribuíram para que o mesmo fosse concluído.

De forma especial à minha família pelo infinito apoio e amor incondicional.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que se mostrou criador, que foi criativo. Seu fôlego de vida em mim foi sustento e me deu coragem para questionar realidades e propor sempre um novo mundo de possibilidades.

À minha família, por sua capacidade de acreditar em mim e investir em mim. Mãe, seu cuidado e dedicação me forneceram a esperança para seguir. Pai, sua presença significou segurança e certeza de que não estou sozinha nessa caminhada.

A minha pequena Júlia Beatriz, por se tornar mais um estímulo para que eu pudesse conseguir vencer essa batalha.

A Jonathan, pessoa com quem amo partilhar a vida. Com você tenho me sentido mais viva de verdade. Obrigada pelo carinho, a paciência e por sua capacidade de me trazer paz na correria de cada semestre.

À professora Iris pela paciência na orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão desta monografia.

A todos os professores do curso, pela infinita compreensão e auxílio.

Aos meus amigos, pelas alegrias, tristezas e dores compartilhadas.

A minha dupla Liziane, por ter compartilhado comigo cada dificuldade e superação nos atendimentos diários.

A todos aqueles que de alguma forma estiveram e estão próximos de mim, fazendo esta vida valer cada vez mais a pena.

EPÍGRAFE

*[...] Nunca deixe que lhe digam que não vale a pena
Acreditar no sonho que se tem
Ou que seus planos nunca vão dar certo
Ou que você nunca vai ser alguém [...]
Renato Russo*

SUMÁRIO

RESUMO.....	7
INTRODUÇÃO.....	8
REVISÃO DE LITERATURA.....	9
MATERIAIS E MÉTODOS.....	14
RESULTADOS.....	16
DISCUSSÃO.....	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
ABSTRACT.....	29
REFERÊNCIAS.....	30
APÊNDICE.....	32
ANEXO A.....	34
ANEXO B.....	36
ANEXO C.....	40

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NAS CLÍNICAS INTEGRADAS DO DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA DA UFRN

Suellen Cordeiro Torres*
Iris do Céu Clara Costa**

* Graduanda em Odontologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, RN, Brasil.

** Docente do curso de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, RN, Brasil.

RESUMO

A satisfação do usuário com os serviços de saúde oferecidos é condição fundamental para que se possa avaliar a qualidade do mesmo. Sendo o paciente o principal ator desse cenário, sua ótica sobre a qualidade do serviço ofertado vem, ao longo dos anos, se tornando uma preocupação principal das instituições ofertantes de serviços vinculados ao processo saúde-doença, sejam essas públicas ou privadas. A partir de análises sobre a satisfação e/ou insatisfação dos receptores do serviço oferecido, os serviços de saúde podem ser aprimorados e melhorados, caso necessário. Partindo desse pressuposto, essa pesquisa visou avaliar o nível de satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN (DOD), uma vez que são contribuintes para o conhecimento e aprendizagem dos discentes do DOD, tornando possível o vínculo entre o ensino teórico e prático. A coleta de dados foi realizada através de uma entrevista semiestruturada, no período de agosto a setembro de 2014, utilizando um questionário composto por 12 questões que abordam aspectos vinculados ao atendimento clínico e organização dos serviços prestados pela instituição. Os resultados obtidos demonstraram um nível de satisfação dos usuários correspondente à 92,96% do total da amostra. Os principais itens analisados foram referentes ao ambiente odontológico e ao serviço prestado por alunos e professores do Departamento. Portanto, os pacientes estão satisfeitos com o ambiente físico, acreditam na competência dos alunos e professores e indicariam o serviço para outras pessoas.

Descritores: Assistência ao Paciente. Avaliação em Saúde. Satisfação dos Consumidores. Qualidade da Assistência à Saúde.

INTRODUÇÃO

A satisfação do paciente deve ser considerada um propósito a ser alcançado pelos serviços de saúde, sendo a sua análise de grande importância, pois representa um monitoramento das ações ofertadas na ótica do usuário, principal alvo da existência desses serviços. Essa temática vem sendo alvo de interesse, uma vez que usuários satisfeitos tendem a aderir melhor ao tratamento, ao passo que o usuário insatisfeito, provavelmente, não retornará ao local para novos atendimentos.

Na década de 50, o aumento de pesquisas sobre a relação entre profissionais de saúde e usuários contribuiu para que a perspectiva destes últimos entrasse na agenda. A satisfação do usuário passou a ser uma meta dos serviços de saúde e um pré-requisito da qualidade do cuidado. Isso ajudou a legitimar a importância da perspectiva do usuário entre profissionais de saúde comprometidos com os efeitos do cuidar. Neste contexto, a satisfação do usuário é considerada um produto, não podendo o serviço ter qualidade se o paciente não estiver satisfeito.¹

A década de 90 foi o apogeu das medidas de avaliação da satisfação de usuários, no contexto da expansão dos Programas de Qualidade no setor empresarial e sua implantação em serviços de saúde.¹

Segundo Nobre et al.² (2005), a verificação da satisfação dos clientes seja em qual instituição for, é o melhor indicativo para avaliar qual padrão de atendimento do serviço de saúde odontológico está sendo oferecido ao usuário. Assim, o conhecimento acerca da satisfação dos usuários frente aos serviços de saúde oferecidos apresenta caráter altamente relevante, para que se possa compreender as lacunas deixadas pelo mesmo, e a partir dessa realidade, criar uma nova perspectiva baseada em planejamentos que visem superar as limitações encontradas, tendo como base as informações adquiridas.

Dessa forma, sendo o usuário o principal alvo dos serviços oferecidos, sua percepção torna-se importante para embasar a avaliação da qualidade dos cuidados ofertados em saúde, completando-os, redirecionando-os ou melhorando-os quando necessário. Essa flexibilização e mudanças de

estratégias enriquecem a trajetória do processo de avaliação, tornando-o uma construção contínua, que interessa a ambos os lados, a quem oferta e a quem recebe, em busca de um nível de excelência.

Os pacientes atendidos no Departamento de Odontologia da UFRN representam o alvo do serviço oferecido pela instituição através de seus graduandos, de forma direta, e professores, de forma indireta, tornando-se, pois, o alicerce principal para que se possa aferir a qualidade dos atendimentos e verificar as mudanças necessárias para aperfeiçoar os mesmos. Dessa forma, acreditamos que pensando no paciente buscar-se-á desenvolver, um atendimento clínico de qualidade, que seja capaz de suprir suas reais necessidades.

O objetivo do trabalho consiste na avaliação do grau de expectativa e satisfação dos pacientes atendidos nas Clínicas Multidisciplinares do Departamento de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

REVISÃO DE LITERATURA

A satisfação do paciente pode ser entendida levando-se em consideração as percepções deste, bem como de suas expectativas a respeito do atendimento, de modo que a satisfação surge como consequência das percepções e/ou expectativas, ou seja, um paciente satisfeito é aquele que assume que o serviço oferecido pela organização, atendeu às suas necessidades, de forma igual ou superior a que ele esperava. Para isso é necessário saber exatamente quais as expectativas do paciente e depois, quais as suas percepções em relação ao cumprimento dessas expectativas.³

A satisfação do usuário insere-se na complexa área de avaliação qualitativa dos serviços de saúde. O objetivo desse tipo de avaliação é transformar conceitos em estratégias de mudanças, devendo ser os critérios e padrões de obtenção dessas medidas de avaliação em linguagem adequada que permita a clara compreensão por parte dos usuários. O conceito de satisfação de usuários é datado e faz parte de um contexto sociocultural e

político de uma determinada sociedade. Parte-se do pressuposto que o indivíduo apenas procura um serviço quando passa a reconhecer um problema como uma real necessidade. Deste modo, a necessidade de tratamento segue como base para que se analise a satisfação do usuário, sendo essa necessidade histórica e socialmente definida.² Segundo Araújo³ (2003), a satisfação do paciente é avaliado como sendo um importante feedback que contribui para que a instituição possa refletir sobre a necessidade de melhoria frequente do trabalho em equipe. Desse modo, exige-se uma constante investigação, buscando identificar os fatores que promovem satisfação nos pacientes atendidos nos serviços de saúde, bem como os que causam insatisfação dos mesmos.

A evolução da qualidade da atenção à saúde, assim como o desenho de mecanismos para assegurá-la se tornou nos últimos anos em um campo de estudo de grande interesse.⁴ Os mesmos autores relatam que, no caso da atenção odontológica, pode-se destacar o estudo clássico realizado em 1977 pela Universidade de Londres. O mesmo consistia em um questionário aplicado às pessoas que receberam tratamento em um programa especial, o qual explorava a satisfação dos usuários em relação a alguns aspectos, como duração da consulta, o tempo de espera, e também acerca de seus conhecimentos e opiniões sobre o momento de visitar o dentista.⁴ Na década de 50, o aumento de pesquisas sobre a relação entre profissionais de saúde e usuários contribuiu para que a perspectiva destes últimos fosse tomada como fator importante para a instituição. Para tanto, foram utilizados questionários para quantificar a avaliação. A aplicação de questionários resultou na avaliação de três itens, a saber, manutenção da consulta, cumprimento do tratamento indicado e uso de medicação, que juntos, atingiram um nível de complacência, que foi visto como sendo “satisfação do paciente”. A satisfação do usuário passou a ser uma meta dos serviços de saúde e um pré-requisito da qualidade do cuidado. Essas pesquisas ajudaram a justificar e autenticar a importância do conceito de satisfação dos usuários.¹

Ainda de acordo com Mendes¹ (2003), na década de 80, a popularidade das pesquisas sobre satisfação de usuários aumentou, na essência da

avaliação do setor público de serviços de saúde, o que se justifica pelo aumento do consumo e da necessidade de aumentar a eficiência dos serviços ofertados. Até 1987, tinha-se como principal preocupação o setor financeiro e econômico, dando-se ênfase para os custos e o controle dos gastos. Após esse ano, a qualidade do serviço e a satisfação do usuário tornaram-se o foco das pesquisas realizadas. A década de 90 foi o apogeu das medidas de avaliação da satisfação de usuários, visto que houve um grande avanço dos Programas de Qualidade no setor empresarial e sua consequente implantação no setor de serviços de saúde.

Assim, o conhecimento sobre o nível de satisfação do paciente com os serviços de saúde utilizados é uma condição *sine qua non* para que suas necessidades sejam percebidas e efetivamente atendidas.

Na opinião de Nobre² (2005), apesar desta trajetória de avaliação da satisfação de usuários e das mudanças, os procedimentos para avaliar satisfação com cuidados de saúde têm demandado clareza de critérios para medir e definir o mínimo de padrões. A perspectiva do usuário ganhou legitimidade e o consumismo da década de 80 fez proliferar o número de pesquisas sobre o assunto; no entanto, é preciso recuperar o entendimento do que significa satisfação. Satisfação significa um sentimento de aprovação, de uma missão cumprida, sendo avaliada pelo cliente.

Segundo Ramos e Lima⁵ (2003), cresce a importância do reconhecimento técnico sobre a perspectiva do usuário quando se aborda a qualidade de serviços de saúde. O seu papel como protagonista do sistema de saúde tem impacto direto na melhoria da relação entre ele e o serviço. Assim, é fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento a eles prestado, para repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento.

Para Moimaz⁶ a avaliação do grau de satisfação dos usuários do sistema de saúde é um importante indicador a ser considerado no planejamento das ações.

Para satisfazer o cliente é necessário ter, primeiro uma compreensão de suas necessidades e, em seguida, atribuir medidas que possam, de forma

efetiva e consistente, resolver essas necessidades. O mínimo que o paciente poderá exigir é que suas expectativas sejam atendidas, para isso, a unidade prestadora de serviço deverá traduzir essas necessidades em requisitos e cumprir esses fatores.⁷

Bittar⁸ (2001) afirma que é fundamental que se verifique de forma quantitativa a qualidade e quantidade em programas e serviços de saúde para que se possa realizar eventuais planejamentos, organização, e controle das atividades desenvolvidas.

Uma pesquisa realizada por Russo⁹ (2003) relatou que quando um paciente está satisfeito com o serviço de saúde recebido, tem o poder de atrair, em média, pelo menos seis novos pacientes para atendimento. O autor ainda constatou que em casos de insatisfação, 96% dos pacientes não contam ao profissional sobre sua insatisfação, nem sobre os motivos que levaram à mesma.

Em consonância com Russo⁹, Nobre² (2005) afirma que a verificação da satisfação dos pacientes, independente da instituição, é o melhor indicativo para avaliar qual o padrão de atendimento do serviço de saúde odontológico está sendo disponibilizado ao usuário. Sendo assim, a percepção dos usuários tem sido cada vez mais utilizada como uma medida importante na avaliação da qualidade dos cuidados em saúde.¹⁰

De acordo com Araújo³ (2003), vinculado ao tema em questão surgiu a necessidade de se formar um novo profissional em saúde. Muita coisa mudou desde a Constituição de 1988 até os dias atuais, quando as diretrizes básicas do Sistema Único de Saúde foram traçadas. Frente a essas mudanças advindas com essas diretrizes, tornou-se necessário a realização de alterações nas instituições, na assistência, nos trabalhadores, para que atendessem às expectativas dos usuários que deixaram de ser pessoas com carteira assinada para se tornarem cidadãos detentores de um direito instituído como básico: o acesso à saúde.

Para Flores *et al.*⁴ (2000), o conhecimento dos diversos fatores que possa interferir na qualidade do serviço é de suma importância tanto para os profissionais do campo odontológico quanto para os graduandos na área.

Mascarenhas¹¹ (2001), afirma que a satisfação do paciente com o cuidado é uma medida útil que avalia o serviço, incluindo a qualidade do atendimento e das relações provedor-paciente.

Quanto à forma de obtenção das opiniões sobre a satisfação, Russo⁹, afirma que o instrumento adequado para pesquisar satisfação é o questionário, pois através de perguntas e respostas, poderemos saber com detalhes como são e como agem as pessoas que até então têm procurado seus serviços. Torna-se evidente que não só dados referentes ao perfil socioeconômico são importantes, porém também é necessário saber como essas pessoas pensam, o que acham dos profissionais, o que pensam acerca do nosso local de trabalho, de nossos funcionários, e também o que elas gostariam que fizéssemos para que se sentissem melhor.

A avaliação da qualidade do atendimento recebido é importante, uma vez que a procura pelo serviço está diretamente relacionada com a satisfação obtida com o mesmo.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo do tipo seccional, realizado nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia (DOD) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). A referida instituição presta serviço docente/assistencial, contribuindo para que seus alunos desenvolvam habilidades que lhes permitam diagnosticar e atuar com segurança na promoção e prevenção de saúde bucal da população.

A população estudada foi constituída pelos usuários dos serviços das clínicas integradas do DOD. O tamanho da amostra foi calculado após a realização do estudo piloto com 30 pessoas, usando a pergunta **“Qual o seu nível de satisfação com o atendimento recebido nas clínicas do DOD?”**

()Muito satisfeito ()Satisfeito ()Indiferente ()Insatisfeito () Muito satisfeito no qual obteve-se um percentual de satisfação de 96% dos entrevistados. A partir desse percentual, o cálculo da amostra foi realizado, considerando um nível de significância de 1% e uma precisão absoluta de 6, obtendo-se como tamanho total da amostra do estudo, o total de 71 indivíduos.

Para coleta de dados, o instrumento utilizado foi um questionário semiestruturado, composto por 12 questões, sendo 11 perguntas fechadas e 1 pergunta aberta, abordando alguns aspectos relativos ao atendimento oferecido no Departamento de Odontologia-DOD da UFRN, como por exemplo, a satisfação com o tratamento, as queixas e sugestões do paciente, aplicado no período de agosto a setembro do corrente ano. (APÊNDICE)

A abordagem aos usuários foi realizada de maneira aleatória, na sala de espera das clínicas, enquanto eles aguardavam o atendimento odontológico. A amostra do estudo em questão trata-se de uma amostra de conveniência, ou seja, composta por pessoas que estavam esperando ser atendidas e se dispuseram a participar da pesquisa.

Como critério de inclusão tem-se que o usuário participante deveria ter se submetido a, no mínimo, uma consulta em uma das clínicas integradas do DOD e ter pelo menos 18 anos para ser de fato responsável pelas informações relatadas. O critério de exclusão utilizado foi o usuário não possuir cognição suficiente para responder ao questionário.

O questionário foi aplicado pela pesquisadora, eliminando-se assim problemas relativos a padronizações de perguntas e respostas, em clima de cordialidade, sem forçar a situação, não fazendo desse instante um episódio constrangedor e nem de caráter obrigatório para o paciente.

Após explicação do objetivo, do método, da garantia de confidencialidade dos dados e da possibilidade de desistência em qualquer etapa da pesquisa, os usuários foram convidados a participar do estudo, sendo solicitada assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido (ANEXO A).

Os dados obtidos com as perguntas fechadas foram inseridos em um banco de dados e analisados pela estatística descritiva que tem por objetivo organizar e sumarizar dados. A partir dos dados coletados construíram-se gráficos e tabelas representativos dos valores encontrados com seus respectivos percentuais.

A pergunta aberta foi analisada a partir do processo de categorização e descrição de suas respectivas categorias. A categorização consiste em reconhecer ideias e objetos, diferenciá-los e classificá-los. Em linhas gerais, a

categorização visa organizar os objetos de um dado universo em grupos ou categorias, com um propósito específico. A categoria, por sua vez, consiste em escolher uma palavra ou expressão que sozinha represente a essência do agrupamento de palavras ou de falas. As respostas obtidas com a pergunta aberta foram transcritas de acordo com o relato verbal de cada paciente. A partir das categorias, abstraiu-se a ideia central das falas e elaborou-se um discurso coletivo, escrito na primeira pessoa do singular, de modo que o pensamento de um grupo ou coletividade aparece como se fosse um discurso individual.¹²

Quanto às variáveis consideradas, considerou-se como variável dependente a satisfação do usuário, enquanto que as variáveis independentes foram: idade, sexo e nível de escolaridade, como demonstram os quadros a seguir:

Quadro 1. Variável dependente e variáveis independentes. Natal-RN, 2014.

VARIÁVEL DEPENDENTE	DEFINIÇÃO	OPERACIONALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	Contentamento; prazer resultante da realização daquilo que se espera ou se deseja.	Positivo Negativo	Qualitativa nominal
VARIÁVEIS INDEPENDENTES	DEFINIÇÃO	OPERACIONALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IDADE	Número de anos de alguém ou de alguma coisa.	Em anos	Quantitativa contínua
SEXO	Conjunto de caracteres pelos quais um ser vivo é classificado como macho ou fêmea.	Masculino Feminino	Qualitativa nominal
NÍVEL DE ESCOLARIDADE	Cumprimento de um determinado ciclo de estudos	Em anos	Qualitativa Ordinal

Da variável idade, abstraiu-se a categoria “ciclos de vida”, com suas respectivas subcategorias, a saber: adulto jovem composta por usuários com faixa etária entre 20 e 35 anos; adulto, faixa etária entre 36 e 59 anos e a última categoria, refere-se aos idosos, com 60 anos ou mais.

RESULTADOS

A tabela 1 retrata o perfil sociodemográfico dos usuários participantes da pesquisa, avaliado através das perguntas referentes à idade, sexo, profissão e nível de escolaridade em anos de estudo.

Tabela 1. Perfil sócio demográfico da amostra pesquisada. Natal-RN, 2014.

	n	%
Ciclos de vida		
Adulto jovem (20-35 anos)	31	43,67
Adulto (36-59 anos)	33	46,47
Idoso (60 anos ou mais)	7	9,86
Sexo		
Masculino	21	29,57
Feminino	50	70,43
Situação ocupacional	n	%
Desempregado	15	21,13
Do lar	35	49,30
Profissional liberal	9	12,67
Profissional autônomo	5	7,04
Aposentado	7	9,86
Anos de estudo		
Analfabeto	5	7,04
Até 5 anos de estudo	10	14,08
5 a 8 anos de estudo	26	36,62
8 a 11 anos de estudo	20	28,17
+ de 11 anos de estudo	10	14,09

Fonte: Dados da pesquisa.

A tabela 2 revela os motivos que levaram o paciente a procurar o atendimento no DOD, sendo as categorias consideradas: indicação de um familiar, parente ou amigo; ser conhecido do aluno; conclusão de tratamento pendente; motivo financeiro; encaminhamento de outros dentistas, e qualidade do serviço ofertado.

Tabela 2. Razão da procura por atendimento no DOD. Natal-RN, 2014.

	n	%
Razão da procura por atendimento no DOD		
Indicação	30	42,26
Conhecido do aluno	12	16,91
Tratamento pendente	10	14,08
Motivo financeiro	5	7,04
Encaminhamento	10	14,08
Qualidade do serviço	4	5,63

Fonte: Dados da pesquisa.

Na tabela 3 constam os dados referentes às características do atendimento ofertado nas clínicas integradas do DOD. As características utilizadas foram relacionadas ao tratamento dos alunos e professores, confiança e segurança do aluno na realização dos procedimentos, uso de equipamento de proteção individual por parte do aluno, discussão do plano de tratamento, explicação dos procedimentos realizados e clareza das explicações.

Tabela 3. Características do atendimento de acordo com os usuários. Natal-RN, 2014.

	Sim		Não		Mais ou menos	
	n	%	n	%	n	%
Características do atendimento						
Bem tratado	68	95,77	-	-	3	4,23
Confiança e segurança do aluno	70	98,59	-	-	1	1,41
Aluno paramentado	71	100	-	-	-	-
Discussão do plano de tratamento	65	91,55	5	7,04	1	1,41
Explicação dos procedimentos	60	84,51	3	4,23	8	11,26
Clareza das explicações	55	77,46	5	7,04	11	15,50

Fonte: Dados da pesquisa.

Na tabela 4 foi analisada a qualidade do serviço oferecido pelos acadêmicos e professores, sendo os escores de qualidades considerados como ótimo, bom ou regular.

Tabela 4. Qualidade do atendimento prestado pelo aluno e professor segundo o usuário. Natal-RN, 2014.

	Escore de Qualidade					
	Ótimo		Bom		Regular	
	n	%	n	%	n	%
Atendimento do aluno	60	84,51	10	14,08	1	1,41
Atendimento do professor	55	77,46	11	15,50	5	7,04

Fonte: Dados da pesquisa.

A tabela 5 avalia a percepção e opinião dos usuários quanto ao ambiente odontológico em que estavam sendo atendidos, qualificando o ambiente quanto à organização, conforto, limpeza, iluminação e sonoridade.

Tabela 5. Percepção do ambiente odontológico pelos usuários do DOD. Natal-RN, 2014.

	Escore de Qualidade							
	Ótimo		Bom		Regular		Ruim	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Organização	11	15,5	60	84,51	-	-	-	-
Conforto	3	4,23	68	95,77	-	-	-	-
Limpeza	5	7,04	66	92,96	-	-	-	-
Iluminação	1	1,41	69	97,18	1	1,41	-	-
Sonoridade	12	16,91	50	70,43	7	9,86	2	2,82

Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 1 representa as possíveis sugestões para melhoria dos atendimentos nas clínicas integradas do Departamento.

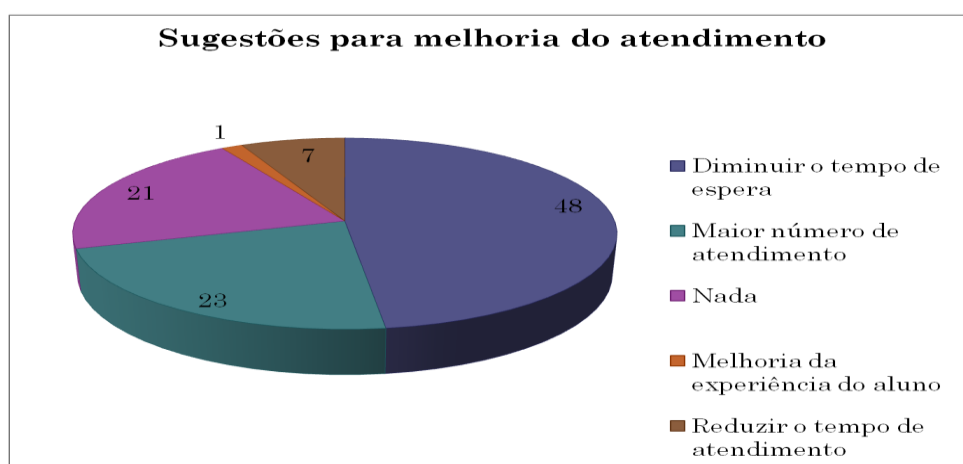


Gráfico 1. Sugestões dos usuários para melhoria do atendimento. Natal-RN, 2014.

O gráfico 2 retrata o nível de satisfação dos pacientes entrevistados, variando de uma gradação de “muito satisfeito” à “indiferente”.

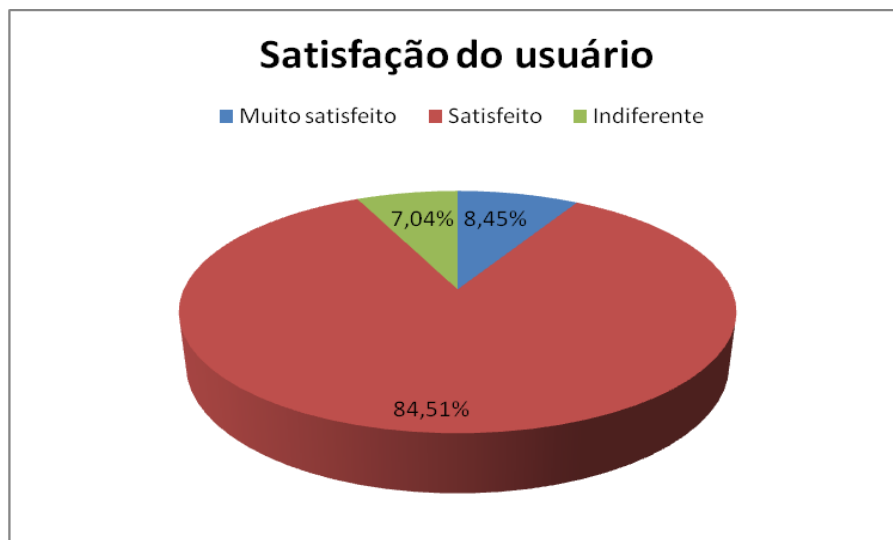


Gráfico 2. Nível de satisfação com o atendimento. Natal-RN, 2014.

No gráfico 3 encontra-se a representação da perspectiva de retorno dos usuários entrevistados ao Departamento em busca de novo atendimento.



Gráfico 3. Perspectiva de retorno ao Departamento. Natal-RN, 2014.

Após a leitura do material textual referente às falas dos usuários, obtidas com a pergunta aberta, emergiram três categorias: bom atendimento e ambiente agradável, resolutividade e pontualidade e economia com qualidade, conforme mostra os quadros a seguir:

Quadro 1. Categorização das falas dos usuários das clínicas integradas do DOD da UFRN, Natal-RN, 2014.

RELATOS DE FALAS DOS USUÁRIOS
<p>Porque o atendimento é bom...Consegui fazer o tratamento que não consegui no posto... o aluno atende bem...consegui fazer o que precisava nos dentes...o atendimento é gratuito...atendimento bom e de graça... bom atendimento... não gastei com nada...os profissionais são melhores...não precisa acordar de madrugada pra pegar ficha...fica mais perto de tudo...aqui tem o serviço que nos postos de saúde não tem...o lugar é muito aconchegante..ambiente agradável. ...demora menor que no posto...aqui os alunos fazem tudo que a gente precisa...no interior não tem atendimento...o atendimento é melhor...tratamento gratuito...atendimento de graça e de qualidade...sempre consegui fazer tudo que precisava... a clínica é muito limpa e organizada...além do benefício financeiro, tem a qualidade do serviço...conclui todo o tratamento sem gastar com nada...tratamento ótimo...tinha todo material que precisava...melhor que no SUS...é uma boa opção para quem não tem dinheiro...aluno muito simpático e educado...atendimento bom...gostei do atendimento...aqui faz de tudo...não precisa pagar nada...tudo foi de graça...meus dentes ficaram bonitos...a prótese é mais barata...o resultado dos serviços é melhor que lá fora...atende todas as necessidades bucais dos pacientes...aqui os alunos ensinam tudo, até escovar os dentes...aprendi muita coisa, inclusive usar o fio dental que eu não sabia...as condições dos materiais são boas... os materiais são melhores do que no posto...as restaurações são bem feitas...aqui faz tratamento especializado...aqui faz restauração da cor do dente e no posto perto da minha casa não...não precisa pegar ficha toda vez que vai ser atendido...o aluno atende bem...gostei do atendimento...não precisei arcar com nada...tratamento foi muito bem feito...o aluno atende melhor que muitos dentistas...completei o tratamento que não consegui no posto...o aluno não falta...o horário de atendimento é bom...não precisa dormir no posto pra tentar uma ficha...economiza dinheiro...os alunos são bem preparados...aqui faz até raio-x...os instrumentos são limpos...os alunos são calmos... não é um ambiente que dá medo...os materiais são novos...aqui o dentista trabalha melhor...o dentista não tem pressa de fazer as coisas...atendimento sem comparação...o tratamento é feito de forma completa...</p>
CATEGORIA BOM ATENDIMENTO E AMBIENTE AGRADÁVEL
<p>Porque o atendimento é bom...o aluno atende bem...atendimento bom e de graça... bom atendimento...os profissionais são melhores... o lugar é muito aconchegante...ambiente agradável...o atendimento é melhor... a clínica é muito limpa e organizada...tratamento ótimo...atendimento bom...gostei do atendimento...o aluno atende bem...gostei do atendimento...tratamento foi muito bem feito...o aluno atende melhor que muitos dentistas...atendimento sem comparação.</p>
CATEGORIA RESOLUTIVIDADE E PONTUALIDADE
<p>Consegui fazer o tratamento que não consegui no posto...consegui fazer o que precisava nos dentes...não precisa acordar de madrugada pra pegar ficha...fica mais perto de tudo...aqui tem o serviço que nos postos de saúde não tem...demora menor que no posto...aqui os alunos fazem tudo que a gente precisa...no interior não tem atendimento... sempre consegui fazer tudo que precisava...aluno muito simpático e educado...Meus dentes ficaram bonitos...o resultado dos serviços é melhor que lá fora...atende todas as necessidades bucais dos pacientes...aqui os alunos ensinam tudo, até escovar os dentes...aprendi muita coisa, inclusive usar o fio dental que eu não sabia"...as condições dos materiais são boas... os materiais são melhores do que no posto...as restaurações são bem feitas...aqui faz tratamento especializado... aqui faz restauração da cor do dente e no posto perto da minha casa não...não precisa pegar ficha toda vez que vai ser atendido...completei o tratamento que não consegui no posto...o aluno não falta...o horário de atendimento é bom...não precisa dormir no posto pra tentar uma ficha....aqui o dentista trabalha melhor...o dentista não tem pressa de fazer as coisas...o tratamento é feito de forma completa.</p>
CATEGORIA ECONOMIA COM QUALIDADE
<p>O atendimento é gratuito...não gastei com nada... tratamento gratuito...atendimento de graça e de qualidade...além do benefício financeiro, tem a qualidade do serviço...conclui todo o tratamento sem gastar com nada...tinha todo material que precisava...melhor que no SUS...é uma boa opção para quem não tem dinheiro...aqui faz de tudo...não precisa pagar nada...tudo foi de graça...a prótese é mais barata... não precisei arcar com nada...economiza dinheiro...os alunos são bem preparados...aqui faz até raio-x...os instrumentos são limpos...os alunos são calmos...não é um ambiente que dá medo...os materiais são novos.</p>

Quadro 2. Categoria, ideia central e discurso coletivo dos usuários das clínicas integradas do DOD-UFRN. Natal-RN, 2014.

CATEGORIA	IDÉIA CENTRAL	DISCURSO COLETIVO
BOM ATENDIMENTO E AMBIENTE AGRADÁVEL		
<p>Porque o atendimento é bom...o aluno atende bem...atendimento bom e de graça... bom atendimento...os profissionais são melhores... o lugar é muito aconchegante...ambiente agradável...o atendimento é melhor... a clínica é muito limpa e organizada...tratamento ótimo...atendimento bom...gostei do atendimento...o aluno atende bem...gostei do atendimento... aluno muito simpático e educado...tratamento foi muito bem feito...o aluno atende melhor que muitos dentistas...atendimento sem comparação.</p>	O atendimento é bom	O aluno atende bem, de forma simpática, num ambiente agradável e aconchegante. A clínica é limpa e organizada e o atendimento é sem comparação.
RESOLUTIVIDADE E PONTUALIDADE	IDÉIA CENTRAL	DISCURSO COLETIVO
<p>Aqui consegui fazer o tratamento que não consegui no posto...consegui fazer o que precisava nos dentes...não precisa acordar de madrugada pra pegar ficha...fica mais perto de tudo...aqui tem o serviço que nos postos de saúde não tem...demora menor que no posto...aqui os alunos fazem tudo que a gente precisa...no interior não tem atendimento... sempre consegui fazer tudo que precisava.....Meus dentes ficaram bonitos...o resultado dos serviços é melhor que lá fora...atende todas as necessidades bucais dos pacientes...aqui os alunos ensinam tudo, até escovar os dentes...aprendi muita coisa, inclusive usar o fio dental que eu não sabia...as condições dos materiais são boas... os materiais são melhores do que no posto...as restaurações são bem feitas...aqui faz tratamento especializado... aqui faz restauração da cor do dente e no posto perto da minha casa não...não precisa pegar ficha toda vez que vai ser atendido...completei o tratamento que não consegui no posto...o aluno não falta...o horário de atendimento é bom...não precisa dormir no posto pra tentar uma ficha...aqui o dentista trabalha melhor...o dentista não tem pressa de fazer as coisas...o tratamento é feito de forma completa.</p>	Consegui solução para os meus problemas bucais.	O tratamento é bem feito, o horário de atendimento é tranquilo, não precisa acordar de madrugada. O dentista faz tudo com perfeição, atende todas as necessidades do paciente, inclusive a parte estética, com materiais bem semelhantes a cor do dente. Além do tratamento, me ensinou a escovar os dentes e a usar o fio dental. Posso dizer que o tratamento foi completo.
ECONOMIA COM QUALIDADE	IDÉIA CENTRAL	DISCURSO COLETIVO
<p>O atendimento é gratuito...não gastei com nada... tratamento gratuito...atendimento de graça e de qualidade...além do benefício financeiro, tem a qualidade do serviço...concluí todo o tratamento sem gastar com nada...tinha todo material que precisava...melhor que no SUS...é uma boa opção para quem não tem dinheiro...aqui faz de tudo...não precisa pagar nada...tudo foi de graça...a prótese é mais barata... não precisei arcar com nada...economiza dinheiro...os alunos são bem preparados...aqui faz até raio-x...os instrumentos são limpos...os alunos são calmos...não é um ambiente que dá medo...os materiais são novos.</p>	Gratuidade com qualidade	Aqui fiz todo o tratamento, de graça e com qualidade. Além do benefício financeiro, fui bem tratado, num ambiente limpo, tranquilo e com alunos bem preparados.

DISCUSSÃO

Os dados referentes ao perfil sociodemográfico dos entrevistados revelou uma prevalência maior do sexo feminino quando comparado ao sexo oposto (tabela 1). Carvalho¹³ (2000) revela que a maior prevalência de mulheres nos consultórios odontológicos pode ser explicada pela maior importância dada por essas à estética.

A idade revelou predominância de indivíduos pertencentes ao perfil de adultos, a saber, entre 36 e 59 anos. Essa maior procura vinculada à faixa etária entre 36 e 59 anos, pode estar associada à uma maior predominância de problemas bucais, principalmente periodontais. No Brasil, a porcentagem de pessoas com algum problema periodontal nas faixas etárias de 15 a 19 e 35 a 44 anos é, respectivamente, de 53,8% e 78,1%¹⁴.

No âmbito profissional, houve uma maior porcentagem de indivíduos categorizados como donas de casa (“do lar”). Na segunda colocação, têm-se os desempregados. Os profissionais liberais ocupam a terceira colocação, seguidos dos aposentados. Em último lugar aparecem os profissionais autônomos (tabela 1). Pode-se associar a maior procura por donas de casa, seguida por desempregados, à maior disponibilidade de horário, bem como pela flexibilização do mesmo.

Quanto à escolaridade, os maiores valores correspondem à usuários que possuem entre 5 e 8 anos de estudo, seguido de pacientes que estudaram entre 8 anos e 11 anos. Pacientes que possuem até 5 anos de estudo e mais de 11 anos de estudo aparecem na terceira colocação, e, por último tem-se os pacientes analfabetos.

Segundo os autores¹⁵⁻¹⁸, alguns estudos na área da saúde demonstraram que indivíduos com menos anos de estudo apresentam maiores dificuldades no que diz respeito a prevenção e tratamento de determinadas doenças, por não terem condições de alterar as condições sociais e ambientais em que vivem, ou porque sua situação não lhes permite acesso à práticas curativas e preventivas.

Na pergunta sobre a razão da procura do atendimento, os entrevistados relataram que buscaram o serviço ofertado pelas clínicas do Departamento por vários motivos, sendo o principal, a indicação de amigos e/ou familiares, representado por um número de 30 entrevistados. O conhecimento com o aluno foi citado por 12 pacientes, ocupando o segundo lugar nas citações. O encaminhamento do paciente por dentistas de unidades básicas de saúde e/ou de outros locais de atendimento foi citado, juntamente com a necessidade de conclusão de tratamento pendente, como o quarto motivo para procura do atendimento. O motivo financeiro aparece como justificativa da procura por parte de 5 entrevistados. Outro quesito relatado pelos entrevistados refere-se à qualidade do serviço oferecido, sendo essa categoria citada por poucos usuários, revelando que a qualidade do serviço não aparece como prioridade no momento da escolha.

A partir desses dados é possível notar que as clínicas integradas do DOD continuam sendo referencial de atendimento gratuito na área odontológica, o que pode ser percebido pelo número de pacientes que buscaram o atendimento porque receberam informações e indicações de outras pessoas.

Quanto às características do atendimento, os pacientes foram questionados sobre vários fatores, entre eles a cordialidade do aluno que o estava atendendo, a confiança e segurança do aluno durante a realização dos procedimentos, o uso adequado de equipamentos de proteção individual, além do fato de o aluno explicar e discutir o plano de tratamento e os procedimentos realizados, e a clareza das explicações fornecidas ao usuário.

Os dados da tabela 3 se aproximam dos encontrados por Ramos¹⁶ (1997), em um estudo realizado em uma clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina, onde os pacientes consideraram o atendimento prestado pelo aluno como bom ou ótimo em 97,92% do total da amostra.

Todos os entrevistados ressaltaram que os acadêmicos estavam paramentados de forma adequada, utilizando todo o equipamento de segurança necessário ao atendimento. Pinheiro, Aguiar e Santos¹⁹ (2002),

revelaram em um trabalho que, 94,09% dos pacientes submetidos à pesquisa realizada pelo autor, informaram preferência em serem atendidos por cirurgiões-dentistas que utilizavam óculos, máscaras, gorros e luvas, demonstrando consciência por parte da grande maioria dos entrevistados acerca da funcionalidade do equipamento de proteção individual na prevenção de doenças infectocontagiosas.

Os itens referentes à discussão do plano de tratamento e explicação dos procedimentos realizados refletem uma necessidade de melhoria nos quesitos citados, indicando que o aluno necessita despender um pouco mais de tempo discutindo o plano de tratamento com o paciente, para que o mesmo entenda quais procedimentos são necessários para conclusão do seu tratamento, bem como elucidar que tipo de tratamento está sendo executado e como serão realizados, evitando o uso de linguagem técnica, que possa dificultar o entendimento do paciente sobre o assunto. A boa comunicação profissional/paciente incluindo a transmissão apropriada de informações acerca do tratamento, e a consequente adequação da expectativa do paciente aos resultados esperados é de suma importância para o êxito de qualquer trabalho.²⁰

Tanto o atendimento prestado pelo aluno quanto pelo professor foram classificados com sendo de qualidade, como mostra os dados da tabela 4. É interessante ressaltar que o atendimento ofertado pelo aluno foi considerado, pela maioria dos pacientes, como sendo de melhor qualidade do que o ofertado pelo docente, sendo esse dado de fundamental importância para uma autoanálise dos professores sobre a relação paciente/professor, uma vez que os pacientes que classificaram o atendimento do professor como regular, referiram-se ao fato de o mesmo dedicar pouco tempo para auxiliar os alunos, bem como a falta de cordialidade. Para Mina²¹, os usuários avaliam o trabalho realizado pelo acadêmico como de boa qualidade porque eles são orientados por um professor. A mesma autora revela que os usuários costumam comparar o atendimento oferecido na faculdade com o de outros locais, como serviços públicos e privados, onde os profissionais muitas vezes são relapsos e deixam a desejar em relação à biossegurança.

A partir dos dados, pode-se notar que o atendimento ofertado pelo aluno aos usuários das clínicas integradas do DOD, é de qualidade e corresponde as expectativas do paciente.

O ambiente odontológico também foi contemplado durante a aplicação do questionário, pedindo-se ao entrevistado que o avaliasse quanto à algumas características, referentes à organização, conforto, limpeza, iluminação e sonoridade da clínica odontológica.

Os dados obtidos revelam que os pacientes consideram a clínica, de maneira geral como sendo organizada, confortável, limpa, iluminada e de boa sonoridade. Os dados obtidos nessa pesquisa são ratificados com os encontrados por Chaves²² (1986), que caracterizou o ambiente como um elemento que determina a satisfação do paciente. Outros autores^{15-17,23} mostraram em seus trabalhos que os pacientes atendidos demonstraram, em sua maioria, uma opinião positiva a respeito da organização, limpeza, conforto e iluminação das clínicas. No século XXI, fatores como confiança, atualização, competência, humanidade, presteza, pontualidade, cordialidade, preparo técnico científico e organização do ambiente de trabalho são referências para a satisfação de um cliente e/ou paciente que usa um serviço³.

Quando perguntados sobre possíveis sugestões para melhorar o atendimento ofertado nas clínicas do Departamento, a maior parte dos usuários afirmou que gostaria que o tempo de espera para ser atendido fosse reduzido. Outro fator citado refere-se à quantidade de atendimentos por semana, sendo esse motivo uma das causas para que o paciente desista do atendimento. Os usuários que afirmaram não haver necessidade de mudanças, afirmaram estar suficientemente satisfeitos com os atendimentos. O tempo gasto para conclusão do tratamento foi um fator criticado por alguns pacientes que por vezes acabam abandonando o tratamento devido à falta de disponibilidade de horário para as consultas. A necessidade de melhoria da experiência do aluno foi citada por 1 usuário como sendo uma necessidade de mudança, demonstrando que o discente encontra-se bem preparado para realizar os procedimentos necessários.

As perguntas de número 10 e 11 referem-se à satisfação do usuário com o serviço oferecido pela instituição. Os dados obtidos através desse questionamento tornou possível analisar que há um alto nível de satisfação dos usuários atendidos nas clínicas do Departamento de Odontologia, como pode ser observado no gráfico 2. Esse nível de satisfação também pôde ser confirmado, quando o paciente foi questionado se voltaria à faculdade para novo atendimento, onde 69 pacientes (97,18%) afirmaram que retornariam para novo atendimento, pois estavam satisfeitos.

A pergunta aberta foi analisada através do processo de categorização, que consiste em reconhecer ideias e objetos, diferencia-los e classificá-los. Em linhas gerais, a categorização consiste em organizar os objetos de um dado universo em grupos ou categorias, com um propósito específico. A categoria, por sua vez, consiste em escolher uma palavra ou expressão que sozinha represente a essência do agrupamento de palavras ou de falas.

Nesse processo de categorização utilizado, abstraiu-se de cada categoria uma ideia central e elaborou-se um discurso coletivo representativo das falas de cada categoria. Desse modo, para a categoria “Bom atendimento e ambiente agradável”, obteve-se o discurso coletivo: *“O aluno atende bem, de forma simpática, num ambiente agradável e aconchegante. A clínica é limpa e organizada e o atendimento é sem comparação”*. Para a segunda categoria “Resolutividade e Pontualidade”, temos: *“O tratamento é bem feito, o horário de atendimento é tranquilo, não precisa acordar de madrugada. O dentista faz tudo com perfeição, atende todas as necessidades do paciente, inclusive a parte estética, com materiais bem semelhantes a cor do dente. Além do tratamento, me ensinou a escovar os dentes e a usar o fio dental. Posso dizer que o tratamento foi completo.”* A última categoria “Economia com qualidade” apresentou como discurso coletivo: *“Aqui fiz todo o tratamento, de graça e com qualidade. Além do benefício financeiro, fui bem tratado, num ambiente limpo, tranquilo e com alunos bem preparados.”*

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação do paciente deve ser considerada um propósito a ser alcançado pelos serviços de saúde, sendo a sua análise de grande importância, pois representa um monitoramento das ações ofertadas na ótica do usuário, principal alvo da existência desses serviços.

Os pacientes atendidos no Departamento de Odontologia da UFRN representam o alvo do serviço oferecido pela instituição através de seus graduandos, de forma direta, e professores, de forma indireta, tornando-se, pois, o alicerce principal para que se possa aferir a qualidade dos atendimentos e verificar as mudanças necessárias para aperfeiçoar os mesmos.

A pesquisa em questão revelou que há um alto nível de satisfação dos usuários que buscam atendimento nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN, sendo o serviço ofertado caracterizado, pelos pacientes, como sendo de qualidade e gratuito, permitindo àqueles com baixa renda, o acesso à serviços de caráter especializado, que não são encontrados em unidades básicas de saúde.

O ambiente odontológico também pôde ser percebido como um local acolhedor e organizado, quando comparado com outros ambientes frequentados anteriormente pelos entrevistados.

Os atendimentos do acadêmico e do docente foram avaliados como de boa qualidade, correspondendo às expectativas dos pacientes.

Em suma, o atendimento ofertado aos usuários do DOD é considerado um serviço gratuito e de qualidade, o que pode ser comprovado pelo nível de satisfação dos pacientes entrevistados, que além de satisfeitos, afirmam, em sua maioria que indicariam o serviço para outras pessoas, bem como retornariam ao local de atendimento, caso necessitassem.

ABSTRACT

User satisfaction with the health-care services is critical to be able to assess the quality of the same condition. And the patient was the main actor in this scenario, your perspective on the quality of service offered has, over the years, becoming a major concern of the offering services institutions linked to the health- disease process , whether they are public or private . From analyzes on satisfaction and / or dissatisfaction receptors service offered, health services can be enhanced and improved if necessary. Based on this assumption, this research aimed to assess the level of satisfaction of the trainees in integrated clinics of the Department of Dentistry UFRN (DOD), since they are contributing to the knowledge and learning of students DOD, making possible the link between education theoretical and practical. Data collection was performed by using a semistructured interview, the period from August to September 2014, using a questionnaire consisting of 12 questions that address issues related to clinical care and organization of the services provided by the institution. The results showed a level of satisfaction of users corresponding to 92.95 % of the total sample. The main items analyzed were related to the dental environment and the service provided by students and faculty of the Department. Therefore, patients are satisfied with the physical environment, believe in the competence of students and teachers and indicate the service to others.

Descriptors: Patient Care. Health Evaluation. Consumer Satisfaction. Quality of Health Care.

REFERÊNCIAS

1. Mendes VLPS. Avaliação dos serviços de saúde pelos usuários: questão de cidadania. Rev Baiana Enferm. 2003;18(1/2):98-110.
2. Nobre ES, Câmara GP, Silva KP, Nuto SAS. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. Rev Bras Promoç Saúde 2005;18(4):171-6.
3. Araújo IC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Universidade Federal do Pará [Dissertação]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2003.
4. Flores NL, Cámara VL, Estrella SLM, Velázquez EC. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Rev. ADM 2000; 57(2):175-9.
5. Ramos DD, Lima MADS. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Cad Saúde Pública 2003; 19(1):27-34.
6. 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.
7. Deming WE. Qualidade: a revolução da administração. São Paulo: Marques Saraiva; 1990.
8. Bittar OJNV. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. Rev. Adm. Saúde 2001; 3(12):21-8.
9. Russo FLP. Gestão em Odontologia. São Paulo: Lovise; 2003.
10. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Szwarcwald CL, Souza Júnior PRB. Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil, 2005. Ciênc Saúde Coletiva 2011;16(3):1849-61.
11. Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. J Dent Educ 2001; 65(11):1266-71.
12. Lefevre AMC, Crestana MF, Cornetta VK. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativas dos cursos de especialização “capacitação e desenvolvimento de recursos humanos em saúde-CADRHU”, São Paulo – 2002. Saúde Soc 2003; 12(2):68-75.
13. Carvalho G, Rosemburg CP, Buralli KO. Avaliação de ações e serviços de saúde. Mundo Saúde 2000; 24(1):72-88.

14. Brasil. Ministério da Saúde. Projeto SB2003. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/bucal>>. Acesso em: 22 out, 2014.
15. Barbisan AO, Moschen AZ, Weissheimer AP, Cauduro FF, Castro GD, Muller S, et al. Parecer dos pacientes sobre a eficácia no atendimento recebido na Faculdade de Odontologia da UFRGS. Rev Fac Odontol Porto Alegre 1995; 3(2):34-6.
16. Ramos FB. Eficácia do atendimento oferecido aos pacientes da clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. Rev CROMG 1997;3(2):56-63.
17. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. Rev Bras Odontol Saúde Coletiva 2001;2(1):40-6.
18. MATOS, D.L et al. Bambuí Project: na evaluation of private, public and unionized dental services. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v. 36, n. 2, p. 237-243, 2002.
19. Pinheiro JT, Aguiar CM, Santos VF. Estudo do comportamento do paciente frente à indumentária do cirurgião-dentista. Rev Bras Odontol 2002; 59(1):57-60.
20. Garbin CA, Garbin AJI, Dossi SP, Macedo L, Macedo V. O tratamento odontológico: informações transmitidas aos pacientes e motivos de insatisfação. Rev Odontol UNESP 2008;37(2):177-181.
21. Mina RP. O paciente no contexto do ensino [Dissertação]. Minas Gerais: Universidade Federal de Minas Gerais; 2002.
22. Chaves MM. Odontologia Social. 3ª ed. São Paulo: Santos; 1986. p. 297-301.
23. Ramos FB. Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de odontologia? Rev CROMG 2001;7(1):10-15.

APÊNDICE

Título da pesquisa:
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NAS CLÍNICAS INTEGRADAS DO
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA DA UFRN
Responsável: Profa Dra Iris do Céu Clara Costa
Aluna: Suellen Cordeiro Torres
QUESTIONÁRIO

Idade:

Sexo: ()M ()F

1) Profissão: _____

2) Qual o seu nível de escolaridade?

- () Nenhum (não sabe ler nem escrever).
- () Alfabetizado funcional.
- () Fundamental incompleto (1ª a 8ª série).
- () Fundamental completo (1ª a 8ª série).
- () Médio incompleto (1º a 3º colegial).
- () Médio completo (1º a 3º colegial).
- () Curso superior incompleto.
- () Curso superior completo.
- () Pós-graduação.

3) Qual a razão de vir procurar atendimento no Departamento de Odontologia da UFRN?

- () Por indicação de colegas, familiares ou amigos.
- () Por já ser conhecido do aluno e ter tido a promessa que ele iria atendê-lo.
- () Por ter sido atendido em anos anteriores e não ter concluído o tratamento.
- () Por não ter dinheiro no momento de pagar tratamento particular.
- () Por indicação do dentista do posto ou particular para fazer algum tipo de tratamento especializado.
- () Por que a qualidade do serviço é boa.
- () Porque os alunos têm mais paciência com os pacientes.
- () Outras razões.

4) Características do atendimento oferecido acadêmico?

	SIM	NÃO	+/-
Foi bem tratado (a)?	()	()	()
O aluno apresentava confiança e segurança nos procedimentos?	()	()	()
O acadêmico 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?	()	()	()

5) De uma forma geral, o que achou do atendimento prestado pelo aluno?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

6) O que achou do atendimento prestado pelo professor da clínica?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

7) Qual a impressão que teve sobre a clínica onde foi atendido?

Limpo Sujo Organizado Desorganizado Barulhento Silencioso

8) Como você sentiu o ambiente durante o atendimento odontológico?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Organização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conforto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iluminação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pontualidade do aluno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cordialidade do aluno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atenção do professor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Que sugestões você daria para melhorar o atendimento da clínica que está sendo atendido (a)?

- Reduzir o tempo de espera no banco da sala de espera
 Nada, está bom assim
 Ser atendido mais vezes durante a semana
 O aluno deveria ter mais experiência
 Reduzir o tempo de atendimento na cadeira do dentista
 Outra(s) coisa(s) _____

10) Qual o seu nível de satisfação com o atendimento?

Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Insatisfeito Muito Insatisfeito

11) Se estivesse precisando, o Sr. (a) voltaria à essa faculdade?

Sim, pois estou satisfeito Sim, pois não tenho outra alternativa Não

12) O senhor (a) indicaria esse serviço à um familiar e /ou amigo?

SIM NÃO Por que?

ANEXO A

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NAS CLÍNICAS INTEGRADAS DO DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA DA UFRN

Este documento contém explicações sobre o estudo que você está sendo convidado a participar: “Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN”. Antes de decidir se deseja participar (de livre e espontânea vontade) você deverá ler e compreender todo o conteúdo. Ao final, caso decida será solicitado a assiná-lo e receberá uma cópia do mesmo. Antes de assinar faça perguntas sobre tudo o que não tiver entendido bem. A equipe deste estudo responderá às suas perguntas a qualquer momento (antes, durante e após o estudo), as quais poderão ser esclarecidas diretamente com a Prof.^a Dr.^a Iris do Céu Clara Costa (Coordenadora), no Departamento de Odontologia da UFRN, no endereço Av. Sen. Salgado Filho, nº 1787, Lagoa Nova, Natal – RN, ou pelo telefone (84) 32154133. Dúvidas a respeito da ética dessa pesquisa poderão ser questionadas ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFRN, localizado no Campus Central da UFRN, ou pelo telefone (84) 3215-3135. Sua participação é voluntária, o que significa que você poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento, sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade, bastando para isso entrar em contato com um dos pesquisadores responsáveis.

Esta pesquisa tem por objetivo avaliar o grau de expectativa e satisfação dos pacientes atendidos nas Clínicas Multidisciplinares do Departamento de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Além disso, caso decida aceitar o convite, será aplicado um questionário sobre seus dados pessoais e seu nível de satisfação com o atendimento oferecido pelos alunos do referido Departamento.

Os riscos de sua participação são mínimos, pois se resumem à aplicação desse questionário. Você terá o seguinte benefício ao participar da pesquisa: contribuir para análise da qualidade do serviço oferecido, além do que essas informações poderão servir como base para planejamentos de melhorias nos serviços ofertados.

É importante dizer que todas as informações adquiridas serão confidenciais e seu nome não será identificado em nenhum momento. Os dados serão guardados em local seguro. Os resultados deste trabalho poderão ser apresentados em encontros ou revistas científicas, entretanto, ele mostrará apenas os resultados obtidos como um todo, sem revelar seu nome, instituição a qual pertence ou qualquer informação que esteja relacionada com sua privacidade.

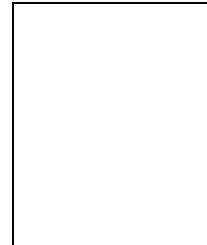
Conforme previsto pelas normas brasileiras de pesquisa com a participação de seres humanos você não receberá nenhum tipo de compensação financeira pela sua participação neste estudo. Entretanto, se tiver algum gasto que seja devido à sua participação na pesquisa, você será ressarcido, e terá direito a indenização se você sofrer algum dano comprovadamente decorrente desta pesquisa caso solicite.

Consentimento Livre e Esclarecido

Eu, _____, declaro que compreendi os objetivos desta pesquisa, como ela será realizada, os riscos e benefícios envolvidos e concordo em participar voluntariamente da pesquisa **“Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN”**.

Assinatura da Participante

Profª .Drª Iris do Céu Clara Costa
Pesquisadora Responsável



Comitê de Ética – UFRN. Praça do Campus Universitário, Lagoa Nova. Caixa Postal 1666, CEP 59072-970
Campus Central, Natal/RN. (Tel: 84-3215-3135)

ANEXO B

UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO GRANDE DO NORTE /
UFRN CAMPUS CENTRAL



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN

Pesquisador: Iris do Céu Clara Costa

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 27259314.2.0000.5537

Instituição Proponente: Departamento de Odontologia

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 771.222

Data da Relatoria: 01/08/2014

Apresentação do Projeto:

Trata-se de uma monografia que abordará um estudo descritivo do tipo seccional realizado nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia (DOD) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. A população estudada será constituída pelos usuários dos serviços das clínicas integradas do DOD. A amostra será constituída por 71 indivíduos que se caracterizem como usuários dos serviços oferecidos pelo departamento, sendo esse número baseado em um nível de significância de 1%. Para coleta de dados, a técnica de eleição será um questionário semiestruturado que aborda alguns aspectos relativos ao atendimento oferecido no Departamento de Odontologia da UFRN, como por exemplo, a satisfação com o tratamento, as queixas e sugestões do paciente. A abordagem aos usuários será realizada na sala de espera das clínicas, enquanto eles aguardam o atendimento odontológico. A amostra será de conveniência, ou seja, composta por pessoas que estão esperando ser atendidas e se dispuserem a participar da pesquisa. Após explicação do objetivo, do método, da garantia de confidencialidade dos dados e da possibilidade de desistência em qualquer etapa da pesquisa, os usuários serão convidados a participar do estudo, sendo solicitada assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE.

O estudo proposto usará para seleção da amostra os critérios:

Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 3000

Bairro: Lagoa Nova

UF: RN

Município: NATAL

CEP: 59.078-970

Telefone: (84)9193-6266

E-mail: cepufm@reitoria.ufrn.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO GRANDE DO NORTE /
UFRN CAMPUS CENTRAL



Continuação do Parecer: 771.222

Critério de inclusão: o usuário participante deverá já ter sido submetido a, no mínimo, uma consulta em uma das clínicas integradas do DOD e ter pelo menos 18 anos.

Crítérios de exclusão: pacientes que nunca tenham sido submetidos a atendimento nas clínicas do DOD, além de pacientes que não possuam cognição suficiente para responder ao questionário.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Avaliar o grau de expectativa e satisfação dos pacientes atendidos nas Clínicas Multidisciplinares do Departamento de Odontologia (DOD) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: o pesquisador relata que os riscos de participação dos usuários são mínimos, uma vez que se resumem à aplicação do questionário.

Benefícios: o projeto contribuirá para análise da qualidade do serviço oferecido, além do que essas informações poderão servir como base para planejamentos de melhorias nos serviços ofertados.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa aponta a preocupação do serviço oferecido pelo DOD e mostra a implicação de que um bom atendimento ao paciente resulta na sua satisfação e que deve ser considerada um propósito a ser alcançado pelos serviços de saúde, sendo a sua análise de grande importância, pois representa um monitoramento das ações ofertadas na ótica do usuário, principal alvo da existência desses serviços. Essa temática vem sendo alvo de interesse, uma vez que usuários satisfeitos tendem a aderir melhor ao tratamento, ao passo que o usuário insatisfeito, provavelmente, não retornará ao local para novos atendimentos.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O trabalho apresenta todos os documentos necessários para a sua execução, conforme a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde - CNS:

- > Projeto de pesquisa submetido à plataforma;
- > Formulário CEP/UFRN;
- > Declaração de não ter iniciado a pesquisa;
- > Folha de rosto;

Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 3000

Bairro: Lagoa Nova

CEP: 59.078-970

UF: RN

Município: NATAL

Telefone: (84)9193-6266

E-mail: cepufrn@reitoria.ufrn.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO GRANDE DO NORTE /
UFRN CAMPUS CENTRAL



Continuação do Parecer: 771.222

- > Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE;
- > Carta de Anuência;
- > Termo de confidencialidade.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Após a revisão ética das respostas às pendências levantadas no parecer anterior, concluímos que as mesmas foram reparadas adequadamente.

Essa adequação situa o protocolo em questão dentro dos preceitos básicos da ética nas pesquisas que envolvem o ser humano.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Avaliação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

Em conformidade com a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde - CNS e Manual Operacional para Comitês de Ética - CONEP é da responsabilidade do pesquisador responsável:

1. elaborar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE em duas vias, rubricadas em todas as suas páginas e assinadas, ao seu término, pelo convidado a participar da pesquisa, ou por seu representante legal, assim como pelo pesquisador responsável, ou pela (s) pessoa (s) por ele delegada(s), devendo as páginas de assinatura estar na mesma folha (Res. 466/12 - CNS, item IV.5d);
2. desenvolver o projeto conforme o delineado (Res. 466/12 - CNS, item XI.2c);
3. apresentar ao CEP eventuais emendas ou extensões com justificativa (Manual Operacional para Comitês de Ética - CONEP, Brasília - 2007, p. 41);
4. descontinuar o estudo somente após análise e manifestação, por parte do Sistema CEP/CONEP/CNS/MS que o aprovou, das razões dessa descontinuidade, a não ser em casos de justificada urgência em benefício de seus participantes (Res. 446/12 - CNS, item III.2u) ;
5. elaborar e apresentar os relatórios parciais e finais (Res. 446/12 - CNS, item XI.2d);
6. manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período de 5 anos após o término da pesquisa (Res. 446/12 - CNS, item XI.2f);
7. encaminhar os resultados da pesquisa para publicação, com os devidos créditos aos

Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 3000

Bairro: Lagoa Nova

CEP: 59.078-970

UF: RN

Município: NATAL

Telefone: (84)9193-6266

E-mail: cepufrn@reitoria.ufrn.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO GRANDE DO NORTE /
UFRN CAMPUS CENTRAL



Continuação do Parecer: 771.222

pesquisadores associados e ao pessoal técnico integrante do projeto (Res. 446/12 - CNS, item XI.2g) e,
8. justificar fundamentadamente, perante o CEP ou a CONEP, interrupção do projeto ou não publicação dos resultados (Res. 446/12 - CNS, item XI.2h).

NATAL, 29 de Agosto de 2014

Assinado por:
Dulce Almeida
(Coordenador)

Endereço: Av. Senador Salgado Filho, 3000

Bairro: Lagoa Nova

UF: RN

Município: NATAL

CEP: 59.078-970

Telefone: (84)9193-6266

E-mail: cepufrn@reitoria.ufrn.br

ANEXO C

Normas para Apresentação

I. Missão - A Revista da ABENO - Associação Brasileira de Ensino Odontológico é uma publicação semestral que tem como missão primordial contribuir para a obtenção de indicadores de qualidade do ensino Odontológico, respeitando os desejos de formação discente e capacitação docente, com vistas a assegurar o contínuo progresso da formação profissional e produzir benefícios diretamente voltados para a coletividade. Visa também produzir junto aos especialistas a reflexão e análise crítica dos assuntos da área em nível local, regional, nacional e internacional.

II. Originais - Os originais deverão ser redigidos em português ou inglês e digitados na fonte Arial tamanho 12, em página tamanho A4, com espaço 1,5 e margem de 3 cm de cada um dos lados, perfazendo o total de no máximo 17 páginas, incluindo quadros, tabelas e ilustrações (gráficos, desenhos, esquemas, fotografias etc.) ou no máximo 25.000 caracteres contando os espaços.

III. Ilustrações - As ilustrações (gráficos, desenhos, esquemas, fotografias etc.) deverão ser limitadas ao mínimo indispensável, apresentadas em páginas separadas e numeradas consecutivamente em algarismos arábicos. As respectivas legendas deverão ser concisas e localizadas abaixo e precedidas da numeração correspondente. Nas tabelas e nos quadros a legenda deverá ser colocada na parte superior. As fotografias deverão ser fornecidas em mídia digital, em formato tif ou jpg, tamanho 10 x 15 cm, em no mínimo 300 dpi. Não serão aceitas fotografias em Word ou Power Point. Deverão ser indicados os locais no texto para inserção das ilustrações e de suas citações.

IV. Encaminhamento de originais - Solicita-se o encaminhamento dos originais de acordo com as especificações descritas no item II para o endereço eletrônico www.abeno.org.br. A submissão "on-line" é simples e segura pelo padrão informatizado disponível no site, no ícone "Revista Online". Somente opte pelo encaminhamento pelo correio diante da necessidade de publicação de ilustrações em formato tif/jpg e alta resolução (veja especificações no item

III). Endereço: REVISTA DA ABENO - Associação Brasileira de Ensino Odontológico - ABENO Nacional - Rua Pernambuco, 540 - 10 andar - Clínica Odontológica da UEL - Centro - Londrina - PR - CEP: 86020-120

V. A estrutura do original

1. Cabeçalho: Quando os artigos forem em português, colocar título e subtítulo em português e inglês; quando os artigos forem em inglês, colocar título e subtítulo em inglês e português. O título deve ser breve e indicativo da exata finalidade do trabalho e o subtítulo deve contemplar um aspecto importante do trabalho.

2. Autores: Indicação de apenas um título universitário e/ou uma vinculação à instituição de ensino ou pesquisa que indique a sua autoridade em relação ao assunto.

3. Resumo: Representa a condensação do conteúdo, expondo metodologia, resultados e conclusões, não excedendo 250 palavras e em um único parágrafo.

4. Descritores: Palavras ou expressões que identifiquem o conteúdo do artigo. Para sua determinação, consultar a lista de "Descritores em Ciências da Saúde - DeCS" (<http://decs.bvs.br>) (no máximo 5).

5. Texto: Deverá seguir, dentro do possível, a seguinte estrutura:

a) Introdução: Introdução: deve apresentar com clareza o objetivo do trabalho e sua relação com os outros trabalhos na mesma linha ou área. Extensas revisões de literatura devem ser evitadas e quando possível substituídas por referências aos trabalhos bibliográficos mais recentes, onde certos aspectos e revisões já tenham sido apresentados. Lembre-se que trabalhos e resumos de teses devem sofrer modificações de forma a se apresentarem adequadamente para a publicação na Revista, seguindo e rigorosamente as normas aqui publicadas.

b) Material e métodos: a descrição dos métodos usados deve ser suficientemente clara para possibilitar a perfeita compreensão e repetição do trabalho, não sendo extensa. Técnicas já publicadas, a menos que tenham sido modificadas, devem ser apenas citadas (obrigatoriamente).

c) Resultados: deverão ser apresentados com o mínimo possível de discussão ou interpretação pessoal, acompanhados de tabelas e/ou material ilustrativo adequado, quando necessário. Dados estatísticos devem ser submetidos a análises apropriadas.

d) Discussão: deve ser restrita ao significado dos dados obtidos, resultados alcançados, relação do conhecimento já existente, sendo evitadas hipóteses não fundamentadas nos resultados.

e) Conclusões: devem estar baseadas no próprio texto.

f) Referências bibliográficas;

g) Agradecimentos (quando houver).

6. Abstract: Resumo do texto em inglês. Sua redação deve ser paralela à do resumo em português.

7. Descriptors: Versão dos descritores para o inglês. Para sua determinação, consultar a lista de “Descritores em Ciências da Saúde - DeCS” (<http://decs.bvs.br>) (no máximo 5).

8. Referências bibliográficas: Devem ser ordenadas alfabeticamente, numeradas e normatizadas de acordo com o Estilo Vancouver, conforme orientações publicadas no site da “National Library of Medicine” (http://www.nlm.nih.gov/bsd/uniform_requirements.html). Para as citações no corpo do texto deve-se utilizar o sistema numérico, no qual são indicados no texto somente os números-índices na forma sobrescrita. A citação de nomes de autores só é permitida quando estritamente necessária e deve ser acompanhada de número-índice e ano de publicação entre parênteses. Todas as citações devem ser acompanhadas de sua referência bibliográfica completa e todas as referências devem estar citadas no corpo do texto. As abreviaturas dos títulos dos periódicos deverão estar de acordo com o “List of Journals Indexed in Index Medicus” (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?db=journals>). A exatidão das referências bibliográficas é de responsabilidade dos autores.

VI. Endereço: E-mail, telefone e fax de todos os autores. Obs.: Qualquer alteração de endereço, telefone ou e-mail deve ser imediatamente comunicada à Revista.