



**ROBERTO PEREIRA DO NASCIMENTO
WILLYANE CRISTINA COSTA BOMFIM ABREU**

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ESCOLA
DE UMA IES NA CIDADE DE PORTO VELHO-RO**

Porto Velho - RO

2020

**ROBERTO PEREIRA DO NASCIMENTO
WILLYANE CRISTINA COSTA BOMFIM ABREU**

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ESCOLA
DE UMA IES NA CIDADE DE PORTO VELHO-RO**

Artigo apresentado à Banca examinadora do Centro Universitário São Lucas, como requisito de aprovação para obtenção do Título de Cirurgião-Dentista.

Orientador: Prof. Dr. Dino Lopes de Almeida.

Porto Velho - RO

2020

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ESCOLA DE UMA IES NA CIDADE DE PORTO VELHO-RO¹

Roberto Pereira do Nascimento²
Willyane Cristina Costa Bomfim Abreu³

RESUMO: Vários estudos apontam que a satisfação de pacientes frente ao atendimento odontológico, tem-se mostrado relevante, não apenas por evidenciar a qualidade do atendimento, mas também descreve de forma subjetiva se há ou não um perfil de profissional humanizado. O objetivo geral deste estudo é avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia do Centro Universitário São Lucas, localizado na cidade de Porto Velho, no estado de Rondônia. Após a aprovação da pesquisa no Comitê de Ética e Pesquisa (CEP), foi aplicado um questionário semiestruturado, por meio de entrevistas diretas e indiretas com os pacientes na sala de espera do Centro Odontológico. Concluiu-se que os pacientes estão satisfeitos com o tratamento odontológico.

Palavras-chave: Satisfação dos pacientes. Clínicas odontológicas. Odontologia. Faculdades de Odontologia.

LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS SERVED AT THE SCHOOL CLINIC OF A HIGHER EDUCATION INSTITUTE IN THE CITY OF PORTO VELHO-RO

ABSTRACT: Several studies indicate that patient satisfaction with dental care has been relevant, because it highlights the quality of care, and also describes in a subjective way whether there is a humanized professional profile. The objective of this study is to assess the level of satisfaction of patients seen at the dental school clinic of São Lucas University Center, located in the city of Porto Velho, in the state of Rondônia. After the research was approved by the Research Ethics Committee (CEP), a semi-structured questionnaire was applied, through direct and indirect interviews with patients in the waiting room of the Dental Center. It was concluded that the patients are satisfied with the dental treatment.

Keywords: Patient Satisfaction. Dental Clinics. Dentistry. Schools, Dental.

¹Artigo apresentado no curso de Odontologia do Centro Universitário São Lucas 2020, como Pré-requisito para conclusão do curso, sob orientação do professor Doutor Dino Lopes de Almeida. E-mail: dino.almeida@saolucas.edu.br

²Roberto Pereira do Nascimento, graduando em Odontologia pelo Centro Universitário São Lucas, 2020. E-mail: roberttopenas@gmail.com

³Willyane Cristina Costa Bomfim Abreu, graduando em Odontologia pelo Centro Universitário São Lucas, 2020. E-mail: willyanecosta@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

Vários estudos apontam que a satisfação de pacientes frente ao atendimento odontológico, tem-se mostrado relevante, não apenas por evidenciar a qualidade do atendimento, mas também descreve de forma subjetiva se há ou não um perfil de profissional humanizado (MOTA; SANTOS; MAGALHÃES, 2012).

As análises do nível de satisfação de pacientes auxiliaram várias instituições a obterem um feedback de como estão atuando perante a sociedade e descrevendo o tipo de profissional que estão formando. A empatia tem se mostrado uma característica que muitos usuários dos serviços de saúde estão procurando, tão quanto a resolução da sua queixa principal (BABAR *et al.*, 2017).

Atualmente, tem aumentado o número de pessoas em busca de tratamento odontológico, sobretudo o público feminino, pois com o avanço da tecnologia e advento das redes sociais, têm gerado maiores expectativas ao público online, principalmente nas mulheres (MORETTI; OLIVEIRA; SILVA, 2012).

As opiniões têm se dissipado de forma mais rápida, o que pode trazer consequências para consultórios, ainda mais para a clínica escola. Com os estudos sobre a satisfação dos pacientes, obteve-se a avaliação sobre as clínicas e apresentou-se o perfil de profissional que aumenta o nível de satisfação do paciente (OLIVEIRA, *et al.*, 2012)

Através das conclusões e resultados dos estudos sobre o nível de satisfação, observou-se a importância de outras instituições realizarem esse tipo de pesquisa, para obter-se uma melhoria no atendimento, formando profissionais mais humanizados e gerando um ambiente mais acolhedor aos pacientes (SACHDEO *et al.*, 2012).

O objetivo deste estudo é avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica odontológica de uma IES na cidade de Porto Velho - Rondônia.

1.2 REFERENCIAL TEÓRICO

Antigamente, a relação paciente e dentista eram de caráter unilateral, onde a opinião profissional prevalecia mediante ao tratamento, sem levar em conta a decisão e opinião do paciente. Atualmente, nota-se que a participação e opinião do paciente são relevantes para o atendimento, visto que conhecer o

paciente como um todo é importante para a decisão do profissional quanto ao tratamento (BABAR *et al.*, 2017).

A satisfação no tratamento odontológico é a sensação positiva do paciente em alcançar os seus resultados e desejos esperados (PRAXEDES *et al.*, 2018). A satisfação do paciente é um fator determinante para a qualidade e o sucesso do tratamento odontológico, pois proporciona a aceitação do plano de tratamento proposto repercutindo na qualidade dos resultados clínicos (AHMADY *et al.*, 2015).

As pesquisas para avaliar a satisfação do paciente sobre uma clínica escola são de caráter importante, visto que, com as informações obtidas será possível saber a condição do tratamento prestado na instituição e através disso possibilitar uma melhoria oferecendo novas perspectivas (TORRES E COSTA, 2015). Esses estudos também revelam a preocupação da instituição em proporcionar um tratamento humanizado (COELHO *et al.*, 2020).

Estudos sobre satisfação permitem uma avaliação de serviços prestados através da visão do paciente, possibilitando aos que prestam os serviços a análise das opiniões e uma possível melhora no atendimento. O estudo sobre o nível de satisfação do paciente mensura a capacidade de uma clínica atender as expectativas do usuário, dessa forma é fundamental que esse tipo de pesquisa seja realizado na clínica escola. Ainda que os resultados sejam efetivos, é essencial reexaminar periodicamente esse estudo para se obter informações que possibilitem melhorias no atendimento. (PRAXEDES *et al.*, 2018).

As sugestões dos pacientes quanto aos serviços prestados são importantes informações fornecidas pelas instituições, pois possibilita o desenvolvimento e construção da competência e educação profissional. A relação profissional e paciente em cada momento do atendimento pode causar impactos negativos ou positivos no usuário, o que revela a importância de um profissional atencioso (SHETTY *et al.*, 2018). Nota-se que, esses feedbacks revelam a preocupação da instituição em educar estudantes com integridade e perfil humanizado, visto que é fundamental essa construção da relação paciente e dentista (OLIVEIRA *et al.*, 2012).

Torres e Costa (2014) analisaram a satisfação dos pacientes em um Centro Odontológico, onde foi relatado um melhor atendimento por parte do aluno e professor. Ainda foi constatado que os pacientes avaliam o trabalho do

acadêmico como de boa categoria, por serem orientados pelos professores, além disso, os usuários tendem a comparar os serviços ofertados pela clínica escola com serviços particulares, onde observou que os profissionais tinham um descuido no atendimento. O estudo mostrou que os pacientes acreditam no potencial do aluno e que indicariam os serviços da clínica escola a outras pessoas.

Em 2015, Raja *et al.* Através de um estudo observou que os pacientes abordavam sobre a importância da empatia e bom relacionamento durante os atendimentos, além de relatarem o sentimento de desumanização em experiências anteriores, quando não tratados com respeito, boa vontade e atenção. Os participantes explanaram que o relacionamento com o paciente pode ser estabelecido com o uso de uma linguagem não técnica e que a conscientização sobre a dor e ansiedade é um fator positivo para o aumento de satisfação do usuário, além de melhorar a relação interpessoal entre profissional e paciente.

Chang e Chang (2013) analisaram os fatores e informações que mais aumentavam ou diminuían o nível de satisfação dos pacientes. As condições administrativas tiveram reação menos satisfatória, evidenciando a oportunidade de melhorias, em contrapartida, a esterilização dos materiais e um ambiente limpo foram os fatores considerados cruciais para o atendimento, além de que, o não cumprimento dessas condições, contribui para um nível maior de insatisfação do paciente.

Além da resolução de suas queixas principais, as pessoas buscam profissionais que apresentem competência técnica e almejam um contato mais acolhedor e humanizado dos alunos e futuros profissionais. Esses fatores contribuem para uma resposta satisfatória do paciente, influenciando no sucesso dos atendimentos, pois muitos se sentem inseguros ao serem atendidos em uma clínica escola. Por isto, é importante que a instituição de ensino instrua os acadêmicos ao aprimoramento da relação humanizada, formando um profissional pronto à atender as diversas realidades dos pacientes. (MOTA; SANTOS; MAGALHÃES, 2012).

A sala de espera pode ser um fator que interfere no nível de satisfação dos pacientes, sobretudo se a espera for longa. Ao aguardar o atendimento, os pacientes ficam ociosos e em alguns casos, podem-se desenvolver episódios de ansiedade. Portanto, há uma importância no desenvolvimento de atividades de

promoção de saúde na sala de espera, pois geram resultados positivos nos pacientes (STUTZ; MENDOÇA; GOMES, 2014). Períodos prolongados de espera antes do atendimento revelam consequência negativa na satisfação dos pacientes (INGLEHART *et al.*, 2017)

As queixas dos pacientes podem surgir por diversos fatores e nem sempre podem ser resolvidas, visto que a satisfação possui um caráter multidimensional, mas o conhecimento e gestão eficaz dessas reclamações são importantes para que os cuidados com a saúde apresentem melhores resultados com um atendimento de alta qualidade no ambiente de educação odontológica. As clínicas escolas podem ser mais vulneráveis às queixas, devido à menor experiência dos estudantes e prestação de cuidados menos eficientes. (SACHDEO *et al.*, 2012). Younger, Yellin e York (2017) relataram em seu estudo que as queixas citadas mais freqüentes foram relações clínicas e qualidades do atendimento, sendo fatores que devem ser melhorados nas instituições para um melhor nível de satisfação.

Em 2017, Aldorasi *et al.* através de um estudo buscou o conhecimento sobre os fatores associados a satisfação dos serviços ofertados no sistema público, segundo este, a relação profissional/paciente e ambiente físico foram citados como problemas principais. Portanto, o nível de satisfação do paciente foi maior quando atendido por um profissional amigável e compreensivo em um ambiente limpo.

Estudos que avaliaram a satisfação, obtiveram também informações sobre as características dos usuários que utilizam esses serviços, foi possível observar a predominância do público feminino, que mesmo tendo um julgamento estético criterioso, são responsáveis pelo aumento do grau de satisfação. (BORGES; OTONI; PIRES, 2015)

Souza *et al.*, 2014 em sua pesquisa avaliou também o nível de satisfação e analisou o perfil sociodemográfico dos pacientes, concluindo que o maior público era o feminino. Os pacientes mostraram-se satisfeitos com os atendimentos, enfatizando o bom desempenho dos alunos, professores e funcionários. Observou-se que esses tipos de estudos são importantes para o planejamento de medidas, visando melhorias nos serviços prestados.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

2.1 Público Alvo

O estudo foi realizado com os pacientes que estavam recebendo atendimento no ambiente do Centro Odontológico do Curso de Odontologia do Centro Universitário São Lucas na cidade de Porto Velho - Rondônia, entre os meses de setembro a novembro de 2019.

2.2 Aspectos Éticos

A pesquisa foi realizada mediante aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (Anexo B). Após a aprovação, foi aplicado um questionário (Anexo E), por meio de entrevistas indiretas e diretas com os pacientes na sala de espera do Centro Odontológico.

É importante ressaltar que foi uma pesquisa de baixos riscos aos envolvidos, visto que é uma atividade que tem como base a realização de uma entrevista, onde o indivíduo respondeu a um questionário dando seu ponto de vista sobre o atendimento odontológico realizado pelos acadêmicos do Centro Universitário.

2.3 Métodos e instrumentos

Os critérios de inclusão foram: pacientes que tenham sido atendido pelo menos uma vez após ter passado pela triagem na Clínica Odontológica, e ter idade mínima de 12 anos.

Os participantes da pesquisa tiveram que assinar o termo de consentimento livre e esclarecido (Anexo C) para participar da pesquisa, além disso, o paciente devia estar em boas condições de responder ao questionário.

A análise e tabulação dos dados foram realizadas no aplicativo software Microsoft Excel 2007.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram tabulados os dados de 65 pacientes, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 – Distribuição dos usuários entrevistados de acordo com o perfil sociodemográfico

Variáveis	N	%
Idade (anos)		
15-27	20	30,76
28-40	16	24,61
41-60	25	38,46
61-75	04	6,15
Total	65	100
Sexo		
Masculino	20	30,76
Feminino	45	69,23
Total	65	100
Trabalhando atualmente?		
Sim	28	43,07
Sim, e eu estou aposentado	02	3,07
Não, eu estou desempregado	30	46,15
Não, estou aposentado	05	7,69
Total	65	100
Renda familiar		
Nenhuma	2	3,07
1 a 2 salários mínimos	46	70,76
2 a 3 salários mínimos	10	15,38
3 a 5 salários mínimos	6	9,23
Mais de 10 salários mínimos	1	1,53
Total	65	100
Grau de Escolaridade		
Ensino Fundamental Incompleto	12	18,46
Ensino Fundamental Completo	5	7,69
Ensino Médio Incompleto	11	16,92
Ensino Médio Completo	22	33,84
Curso Superior Incompleto	5	7,69
Curso Superior Completo	8	12,30
Pós Graduação	2	3,07
Total	65	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Neste estudo, houve uma predominância do gênero feminino (69,23%), semelhante ao que foi constatado no estudo realizado pelo autor Borges *et al.* (2014). Essa predominância pode ser explicada devido às mulheres demonstrarem uma melhor autopercepção relacionada à estética e à saúde bucal quando comparadas ao gênero masculino, segundo o que afirma Praxedes *et al.* (2018)

Em alguns estudos, o público prevalente foi o grupo da faixa etária de 18 a 27 anos, como nos estudos de Praxedes *et al.* (2018) e Babar *et al.* (2017), porém, neste estudo a faixa etária de maior prevalência foi de 41 a 60 anos (38,46%) resultado semelhante ao estudo de Borges, Otoni e Pires (2015). Segundo Torres e Costa (2015) isso pode está relacionado às maiores complicações bucais acometidas nessa idade.

A maioria dos participantes da pesquisa correspondendo a 46,15% relatou estar desempregado, porém com uma renda familiar mensal de 1 a 2 salários mínimos (70,76%), equivalente aos achados nos estudos de Pompeu *et al.* (2012) e Oliveira *et al.* (2012). Segundo Coelho *et al.* (2020) o expressivo número de pessoas com baixa renda pode ser explicado devido à maior acessibilidade financeira encontrada nas clínicas escolas, quando comparadas às clínicas particulares.

A Tabela 2 demonstra as respostas relacionadas à satisfação dos pacientes com o atendimento e o ambiente do consultório.

Tabela 2 – Opiniões dos entrevistados relacionada à satisfação com os atendimentos e o ambiente do consultório

Variáveis	N	%
Orientações sobre higiene bucal		
Sim	61	93,84
Não	4	6,15
Total	65	100,0
O aluno estava paramentado?		
Sim	65	100,0
Não	0	0,0
Total	65	100,0

Continuação

O professor estava paramentado?		
Sim	64	98,46
Não	01	1,53
Total	65	100,0
Sentiu dor durante o tratamento?		
Sim	28	43,07
Não	37	56,92
Total	65	100,0
Maior medo durante o tratamento		
Não tem medo	34	52,30
Dos ferros que os alunos usam	04	6,15
Da anestesia	13	20,00
Da broca	06	9,23
De tudo	08	12,30
Total	65	100,0
Atendimento do aluno		
Ótimo	51	78,46
Bom	14	21,53
Regular	0	0,0
Total	65	100,0
Atendimento do professor		
Ótimo	49	75,38
Bom	14	21,53
Regular	02	3,07
Total	65	100,0
Sugestões para melhorar		
Reduzir o tempo de espera no banco	15	23,07
Ser atendido mais vezes durante a semana	16	24,61
Reduzir o tempo de atendimento na cadeira	04	6,15
Nenhuma, está bom assim	30	46,15
Total	65	100,0
Motivo da procura do atendimento		
Por indicação de colegas e amigos	31	47,69

Continuação		
	02	3,07
Por já ser conhecido do aluno		
Por ter sido atendido em anos anteriores	05	7,69
Por não ter dinheiro para um tratamento particular	19	29,23
Para realizar tratamento especializado solicitado por outro dentista	01	1,53
Para colocar prótese	04	6,15
Porque os alunos têm mais paciência	03	4,61
Total	65	100,0
Boas condições de limpeza e instalações		
Sim	65	100,0
Não	0	0,0
Total	65	100,0
Recomendaria o Centro Odontológico?		
Sim	65	100,0
Não	0	0,0
Total	65	100,0
Nota atribuída para a satisfação		
8	06	9,23
9	14	21,53
10	45	69,23
Total	65	100,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Quanto aos cuidados necessários com a saúde bucal, 93,84% dos pacientes afirmaram terem sido orientados pelos alunos, resultado similar ao de Pompeu *et al.* (2012), mostrando que os profissionais de saúde prezam por um atendimento odontológico focado não somente na parte prática ou cirúrgico restauradora, mas na prevenção e promoção de saúde, o que segundo Sousa, Souza e Araújo (2015) é de extrema importância para prevenir futuras doenças e incentivar o cuidado com a saúde bucal.

Relacionado à paramentação dos alunos e professores, 99,23% dos pacientes alegaram que os mesmos apresentaram-se adequadamente

paramentados com gorro, máscara, luvas, jaleco e óculos de proteção, conforme o que também foi relatado nos estudos de Sousa, Souza e Araújo (2015) e Torres e Costa (2014). Os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) estão sendo cada vez mais preconizados e colocados em prática em virtude do alto risco de contaminação por doenças infecciosas no quais os profissionais de saúde e usuários estão altamente expostos. (Pompeu *et al.*, 2012)

Quanto a sentir dor durante o tratamento realizado, 56,92% dos pacientes relataram não ter sentido dor durante os procedimentos, semelhante aos resultados encontrados no estudo realizado por Coelho *et al.* (2020). Um total de 46,07% dos participantes afirmou ter sentido dor em algum momento do atendimento. De acordo com Queiroz *et al.* (2019) os pacientes que passaram por experiência dolorosa durante os atendimentos odontológicos apresentam um impacto negativo em sua qualidade de vida, contudo a maioria dos respondentes deste estudo não relataram ter sentido dor.

Em relação ao medo no tratamento odontológico, a maior parte dos respondentes (52,30%) referiu não ter medo. Ainda assim 20% dos pacientes relataram o medo da anestesia, o que segundo Mota; Santos; Farias. (2012) o medo ou ansiedade pode está relacionado com experiências traumáticas anteriores. Doebling e Rowe (2000) observaram em seus estudos que as percepções negativas em relação ao tratamento odontológico diminuem quando o paciente passa por experiências positivas anteriores.

Numa análise sobre o atendimento prestado pelos alunos e professores, os entrevistados afirmaram ter sido ótimo (76,92%) ou bom (21,53%) o que também foi notado em alguns outros estudos que avaliaram a satisfação dos pacientes de clínicas escolas de outras faculdades, como no estudo realizado por Mori *et al.* (2007). Segundo Oliveira *et al.* (2012) alguns estudos mostram que os acadêmicos de odontologia se revelam capacitados a executar atendimentos com qualidade, comparados a níveis de profissionais formados. Matos *et al.* (2002) observou em seu estudo que os usuários de serviços gratuitos, se apresentam em desvantagem quando comparados com serviços privados, enfatizando que o fato de ser gratuito não exclui a importância e necessidade desse paciente receber uma atenção individual e humanizada, não devendo ser diminuído ou tratado de forma desigual.

Como sugestão para melhoria do atendimento da clínica, os usuários sugeriram a redução do tempo de espera no banco (23,07%), serem atendidos mais vezes durante a semana (24,61%), (46,15%) afirmaram não ter nenhuma sugestão e estarem satisfeitos, esses resultados se assemelham aos encontrados nos estudos realizados por Torres e Costa (2014) e Praxedes *et al.* (2017). Para Borges, Otoni e Pires (2014) essas sugestões podem ser devido à vontade do paciente de ter o seu tratamento concluído com mais rapidez, visto que é uma dificuldade apresentada nas clínicas escolas, por diversos motivos, como pouca aptidão do aluno e pausas devido a provas e férias.

Quanto ao motivo para a procura do atendimento na clínica, o principal foi por indicação de colegas e amigos, sendo 47,69% dos entrevistados, seguido da justificativa de não ter dinheiro no momento para pagar um tratamento particular (29,23%), achados também nos estudos realizados por Torres e Costa (2014) e Pompeu *et al.* (2012). Borges *et al.* (2014) também obteve resultados semelhantes e relatou o quão é importante o trabalho das clínicas escolas para a população da região, visto que grande parte procura por questões financeiras e indicações, mostrando a diferença que a universidade causa nos indivíduos que a indicam.

Os participantes quando foram questionados sobre as condições de limpeza e instalações do consultório responderam positivamente, sendo um resultado de 100%, assemelhando-se aos achados de Sousa, Souza e Araújo (2015) e Chang e Chang (2012). Segundo Aldosari *et al.* (2017) as condições de limpeza e organização do consultório contribuem de maneira positiva para a satisfação do paciente com o tratamento realizado.

Todos os participantes (100%) da pesquisa afirmaram que recomendariam o Centro Odontológico São Lucas para as outras pessoas, resultado semelhante ao estudo realizado por Shetty *et al.* (2018). Para Inglehart *et al.* (2016) a satisfação do paciente com os serviços prestados na clínica odontológica contribui para que o mesmo recomende o serviço para outras pessoas.

A maioria das notas atribuídas para a satisfação com o atendimento recebido pelo aluno oscilaram entre 8 e 10 com as porcentagens de 9,23%, 21,53% e 69,23% respectivamente, correspondente ao trabalho de Coelho *et al.* (2020) e Borges *et al.* (2015). Praxedes *et al.* (2017) citou que geralmente os pacientes atendidos em uma clínica escola tendem a aceitar com facilidade o que

a universidade oferece, pelo fato de ser um tratamento gratuito e por muitas vezes os serviços públicos não oferecerem da mesma forma.

4. CONCLUSÃO

Observou-se que a maioria dos pacientes atendidos na clínica odontológica do Centro Universitário São Lucas é do público feminino, na faixa etária de 41 a 60 anos, com ensino médio completo e renda mensal de 1 a 2 salários mínimos.

Foi constatado um bom nível de satisfação em relação aos tratamentos recebidos pelos usuários do Centro Odontológico. Foram sugeridos pelos pacientes a diminuição do tempo de espera no banco e o aumento da frequência de atendimento durante a semana, o que provavelmente ocorre devido ao anseio do paciente para ter o seu tratamento concluído de forma rápida.

A importância desse trabalho para a instituição foi obter o conhecimento sobre o perfil do paciente que procura a clínica odontológica, compreendendo quais são as suas maiores angústias, frustrações, desejos e expectativas frente ao tratamento. Diante da pesquisa, concluiu-se que os alunos e os professores da instituição estão praticando o atendimento humanizado e acolhedor com os pacientes.

Além disso, o estudo serve como um parâmetro para o crescimento da clínica, visto que através deste obtêm-se um feedback preciso vindo do paciente. Este estudo deve ser realizado frequentemente para que se tenha conhecimento de como estão sendo realizados os atendimentos e para aprimorá-los, caso necessário.

REFERÊNCIAS

1. AHMADY, A. E.; et al. Patient Satisfaction Surveys in Dental School Clinics: A Review and Comparison. **Journal of Dental Education**, v. 79, p. 388-393, 2015.
2. ALDORASI, M. A.; et al. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. **PlosOne**, v.2017, p. 1-13, 2017.

3. BABAR, G. M.; et al. Patients' Perceptions of Dental Students' Empathic, Person Centered Care in a Dental School Clinic in Malaysia. **Journal of Dental Education**, v. 81, p. 404-412, 2017.
4. 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: visão do usuário,2014. **Revista da Faculdade de Odontologia da Universidade de Passo Fundo**, v.20, p. 308-312, 2015.
5. CHANG, W. J.; CHANG, Y. E. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. **Journal of Dental Sciences**, v.8, p. 239-247, 2013.
6. COELHO, I. V.; et al. Avaliação da satisfação do paciente atendido na Clínica Integrada Odontológica do UniFOA. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 3, p.673-683, 2020
7. DOEBLING, S; ROWE M. M. Negative perceptions of dental stimuli and their effects on dental fear. **Journal of dental hygiene**, v. 74, p. 110-116, 2000
8. INGLEHEART, M. O.; et al. Do waiting times in dental offices affect patient satisfaction and evaluations of patient-provider relationships? A quasi-experimental study. **Journal of Dental Hygiene**, v.90, p. 203-211, 2016.
9. MATOS, D. L.; et al. Projeto Bambuí: avaliação de serviços odontológicos privados, públicos e de sindicato. **Revista de Saúde Pública**, v.36, p.237-243, 2002
- MORI, G. G.; et al. Análise do perfil e da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia das Faculdades Adamantinenses Integradas – FAI. **Revista OMNIA SAÚDE**, v. 4, n. 2, 1-74, 2007
10. MOTA, L. Q.; SANTOS, T. A.; MAGALHÃES, D. B. L. Humanização no Atendimento Odontológico: Acolhimento da Subjetividade dos Pacientes Atendidos por Alunos de Graduação nos Campos de Estágio. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, v.16, p.537-544, 2012.
11. MORETTI, F. A.; OLIVEIRA, V. E.; SILVA, E. M. K. Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde. **Revista da Associação Médica Brasileira**, v.58, p.650-658, 2012.
12. OLIVEIRA, O. R.; et al. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. **Revista da**

- Faculdade de Odontologia da Universidade de Passo Fundo**, v. 17, p. 319-325, 2012.
13. PRAXEDES, C. S.; et al. Nível de satisfação dos pacientes atendidos no complexo odontológico do centro universitário católica de Quixadá – CE. V.2, p. 42-48, 2018.
 14. QUEIROZ, M. F.; et al. Dor, ansiedade e qualidade de vida relacionada à saúde bucal de pacientes atendidos no serviço de urgência odontológica. **Ciência& Saúde Coletiva**, v. 24, p.1277- 1286, 2019
 15. RAJA, S.; et al. Patients' Perceptions of De humanization of Patients in Dental School Settings: Implications for Clinic Management and Curriculum Planning. **Journalof Dental Education**, v.79, p. 1021-1207, 2015.
 16. SACHDEO, A.; et al. An Analysis of Patient Grievances in a Dental School Clinical Environment. **Journalof Dental Education**, v. 76, p.1317-1316, 2012.
 17. SHETTY, A.; et al. Patients' satisfaction as a tool of dental setting and dental services assessment in the dental college of mangalore. **Sciendo**, v.45, p.36-44, 2018.
 18. SOUSA, C. K.; SOUZA, T. K.; 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, p. 1-5, 2015
 19. SOUZA, P. G.; et al. Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. **Revista Odontológica do Brasil Central**, v. 23, p. 140-145, 2014
 - STUTZ, B. L.; MENDOÇA, L. C.; GOMES, S. S. R. Sala de espera: um suporte ao atendimento odontológico e à saúde bucal. **Journal of Management &Primary Health Care – JMPHC**, v.5, p. 54-61, 2014.
 20. TORRES, S. C.; COSTA, I. C. C. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de odontologia da UFRN. **Ciência Plural**, v.1, p. 4-18, 2015.
 21. YOUNGER, J. M. F.; YELLIN, M. L. H.; YORK, J. A. Developing a Relevant Taxonomy to Assess Dental School Clinic Patient Complaints. **Journal of Dental Education**, v. 81, p.318-325, 2017.

Anexo A – Termo de Aceite

 **SÃO LUCAS**
CENTRO UNIVERSITÁRIO

CURSO DE ODONTOLOGIA

Porto Velho, 04 de março de 2020

À Coordenação de Odontologia do Centro Universitário São Lucas

Assunto: Termo de compromisso de orientação de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Eu, Dino Lopes de Almeida, docente e/ou pesquisador (a) da Centro Universitário São Lucas, me comprometo a orientar o (a/os/as) aluno (a/os/as) Roberto Pereira de Nascimento e Willyane Cristina Costa Bomfim Abreu

regularmente matriculado (a/os/as) neste curso. Declaro ter conhecimento do Regulamento Interno de Conclusão de Curso do Curso de Odontologia e que os trâmites para substituição de orientador (a) deverão ocorrer no prazo estipulado pela Coordenação do Curso e NUCAP e que o orientador (a) será substituído (a) em caso de ausência no dia da defesa do TCC, por professor determinado pela Coordenação.

O descumprimento do compromisso acima resultará em penalidades junto a esta Coordenação.


Dino Lopes de Almeida
CRO 1912
Centro Odontológico
Centro Universitário São Lucas

Assinatura do Orientador (a)

www.saolucas.edu.br
(69) 3211-8001 | (69) 3211-8002
R. Alexandre Guimarães, 1927 Areal
Porto Velho | RO | CEP 76.804-373

Anexo B – Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP



Continuação do Parecer: 3.573.532

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo desse estudo é avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica odontológica de uma IES na cidade de Porto Velho - Rondônia.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: É importante ressaltar que é uma pesquisa de baixo riscos aos envolvidos, visto que é uma atividade que tem como base a realização de uma entrevista, onde o indivíduo responderá a um questionário dando seu ponto de vista sobre o atendimento odontológico realizado pelos acadêmicos do Centro Universitário.

Benefícios: Melhorar o acolhimento no atendimento clínico do centro odontológico; Aumentar a responsabilização dos alunos pelos pacientes atendidos no clínica escola e melhorar a percepção dos pacientes pela nossa clínica escola.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa importante pois os resultados encontrados apontarão pontos positivos e negativos no atendimento clínico do centro odontológico e desta forma corrigir as possíveis falhas apresentadas com os dados coletados.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

As solicitações do último parecer do comitê de ética foram acatados e corrigidos

Recomendações:

Recomendo aprovação

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

Aprovado para desenvolvimento.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1383170.pdf	28/08/2019 19:02:23		Aceito
Outros	Carta_de_anuencia.pdf	28/08/2019 19:02:01	Dino Lopes de Almeida	Aceito

Endereço: Rua Alexandre Guimarães, nº 1927

Bairro: Areal Centro

CEP: 78.916-450

UF: RO

Município: PORTO VELHO

Telefone: (69)3211-8006

Fax: (69)3211-8051

E-mail: cep@sao-lucas.edu.br



Continuação do Parecer: 3.573.532

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo desse estudo é avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica odontológica de uma IES na cidade de Porto Velho - Rondônia.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: É importante ressaltar que é uma pesquisa de baixo riscos aos envolvidos, visto que é uma atividade que tem como base a realização de uma entrevista, onde o indivíduo responderá a um questionário dando seu ponto de vista sobre o atendimento odontológico realizado pelos acadêmicos do Centro Universitário.

Benefícios: Melhorar o acolhimento no atendimento clínico do centro odontológico; Aumentar a responsabilização dos alunos pelos pacientes atendidos no clínica escola e melhorar a percepção dos pacientes pela nossa clínica escola.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa importante pois os resultados encontrados apontarão pontos positivos e negativos no atendimento clínico do centro odontológico e desta forma corrigir as possíveis falhas apresentadas com os dados coletados.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

As solicitações do ultimo parecer do comitê de ética foram acatados e corrigidos

Recomendações:

Recomendo aprovação

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

Aprovado para desenvolvimento.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1383170.pdf	28/08/2019 19:02:23		Aceito
Outros	Carta_de_anuencia.pdf	28/08/2019 19:02:01	Dino Lopes de Almeida	Aceito

Endereço: Rua Alexandre Guimarães, nº 1927
Bairro: Areal Centro **CEP:** 78.916-450
UF: RO **Município:** PORTO VELHO
Telefone: (69)3211-8006 **Fax:** (69)3211-8051 **E-mail:** cep@saolucas.edu.br



Continuação do Parecer: 3.573.532

TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_2019.docx	28/08/2019 18:56:30	Dino Lopes de Almeida	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Nivel_de_satisfacao_IES.docx	28/08/2019 18:46:09	Dino Lopes de Almeida	Aceito
Outros	Questionario.pdf	05/07/2019 17:27:45	Dino Lopes de Almeida	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto.pdf	05/07/2019 17:18:28	Dino Lopes de Almeida	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PORTO VELHO, 13 de Setembro de 2019

Assinado por:

**Ana Cristina Corrêa de Araújo Ramos
(Coordenador(a))**

Endereço: Rua Alexandre Guimarães, nº 1927
Bairro: Areal Centro **CEP:** 78.916-450
UF: RO **Município:** PORTO VELHO
Telefone: (69)3211-8006 **Fax:** (69)3211-8051 **E-mail:** cep@saolucas.edu.br

Anexo C – Termo de Consentimento e Esclarecido – TCLE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

(Conselho Nacional de Saúde, Resolução 466/12 CNS/MS)

OBS: Esse termo deve ser elaborado em 2 (duas) vias idênticas, que devem ser assinadas e rubricadas pelo pesquisador responsável e pelo participante em todas as vias.

I - Dados de identificação do sujeito de pesquisa ou responsável legal

1. Nome do participante: _____
 Data de Nascimento: ____/____/____ Idade: _____ Gênero - F: M:
 RG: _____ Órgão Expedidor _____ CPF: _____
 Endereço: _____ Nº: _____ Apto.: _____
 Bairro: _____ Cidade: _____ CEP: _____
 Telefones: _____

2. Responsável Legal: _____
 Natureza (grau de parentesco, tutor, curador etc.) _____
 Data de Nascimento: ____/____/____ Idade: _____ Gênero - F: M:
 RG: _____ Órgão Expedidor _____ CPF: _____
 Endereço: _____ Nº: _____ Apto.: _____
 Bairro: _____ Cidade: _____ CEP: _____
 Telefones: _____

II - Dados sobre a pesquisa e pesquisador

1. Título do protocolo de pesquisa: **Nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de uma IES na cidade de Porto Velho-RO**
 Pesquisador: **Dr. Dino Lopes de Almeida**
 Cargo/função: **Professor Nível Superior**
 Inscrição conselho regional nº: **CRO-RO 1912**
 Endereço do pesquisador: **R. Alexandre Guimarães, 1927, bairro Areal, Porto Velho-RO** (Departamento de Odontologia).
 Telefone de contato do pesquisador: **(69) 3211-8094**
 E-mail de contato do pesquisador: **dino.almeida@saolucas.edu.br**
 2. Avaliação do risco da pesquisa: Risco mínimo: Risco médio: Risco maior:
 3. Duração da pesquisa: **12 (doze) meses**

III – Aceite do participante

Você está sendo convidado a participar como voluntário do projeto de pesquisa "**nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de uma IES na cidade de Porto Velho-RO**", sob responsabilidade do pesquisador Dino Lopes de Almeida. O estudo será realizado com questionário impresso em papel A4, caneta e prancheta para a realização da entrevista indireta. Haverá um risco mínimo para (saúde, física, mental ou emocional). Após explicação, ficaram claros para você os propósitos deste estudo que é avaliar o nível de satisfação de paciente atendidos na clínica escola de Centro Universitário e você concorda submeter-se às perguntas feitas pelo pesquisador. Você poderá consultar o pesquisador responsável em qualquer época (antes, durante ou depois do estudo). Todas as informações que você fornecer e os resultados obtidos com o desenvolvimento do projeto de pesquisa, só serão utilizados para divulgação em reuniões e revistas científicas, sem a sua identificação, sendo garantidos o sigilo e a confidencialidade das informações prestadas, além de que você terá esclarecimento permanente sempre que surgirem dúvidas a respeito do projeto e retirar o seu consentimento a qualquer momento. Você também tem ciência de que sua participação é isenta de despesas e que você tem garantia do acesso a tratamento hospitalar se necessário, além do ressarcimento pelos danos eventualmente ocasionados. Você será informado de todos os resultados obtidos, independentemente do fato destes poderem mudar seu consentimento em participar

da pesquisa, fica esclarecido também que você pode retirar seu consentimento a qualquer momento. Você não terá quaisquer benefícios ou direitos financeiros sobre os eventuais resultados decorrentes da pesquisa. Este estudo é importante porque seus resultados vão lhe trazer os seguintes benefícios diretos: melhorar o atendimento do Centro Odontológico, desperta nos alunos e professores uma reflexão maior sobre o respeito e a humanização com os pacientes. Diante das explicações, se você concorda em participar deste projeto de pesquisa, coloque sua assinatura e a seguir forneça os dados solicitados.

Nome: _____
 RG: _____ Órgão Expedidor _____ CPF: _____-_____-_____
 Endereço: _____ Nº: _____ Apto.: _____
 Bairro: _____ Cidade: _____ CEP: _____-_____
 Telefones: _____

 Participante da pesquisa ou responsável legal

Data: ____/____/____

- Os campos abaixo devem ser preenchidos somente pelo pesquisador responsável pelo projeto de pesquisa.

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste participante ou de seu representante legal para participação neste estudo.

Dino Lopes de Almeida
 Pesquisador responsável

Data: ____/____/____

IV - ESCLARECIMENTOS DADOS PELO PESQUISADOR SOBRE GARANTIAS AO PARTICIPANTE DA PESQUISA:

1. Acesso, a qualquer tempo, às informações sobre procedimentos, riscos e benefícios relacionados à pesquisa, inclusive para dirimir eventuais dúvidas;
2. Liberdade de retirar seu consentimento a qualquer momento e de deixar de participar do estudo, sem que isto traga prejuízo à continuidade da assistência;
3. Salvaguarda da confidencialidade, sigilo e privacidade;
4. Disponibilidade de assistência e ressarcimento, por eventuais danos à saúde, decorrentes da pesquisa;
5. Viabilidade de indenização por eventuais danos à saúde decorrentes da pesquisa;
6. Garantia de acesso ao medicamento indicado mesmo após a finalização dos estudos, se for o caso.

V. INFORMAÇÕES DE NOMES, ENDEREÇOS E TELEFONES DOS RESPONSÁVEIS PELO ACOMPANHAMENTO DA PESQUISA, PARA CONTATO EM CASO DE INTERCORRÊNCIAS CLÍNICAS E REAÇÕES ADVERSAS.

Nome: Dino Lopes de Almeida – **Telefone:** (69) 3211-8094 ou (69) 3211-8053

Nome: Roberto Pereira do Nascimento – **Telefone:** (69) 9.9246-0654

VI. OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES:

Em caso de dúvida em relação a esse documento, entrar em contato com o Comitê de Ética do São Lucas Educacional. Endereço: Rua Alexandre Guimarães, 1927 – Bairro Areal, prédio Sapucaia, 1º andar.
 Telefone: (69) 3211-8006. E-mail: cep@saolucas.edu.br

Anexo E – Questionários

Pesquisa: NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ESCOLA DE UMA IES NA CIDADE DE PORTO VELHO-RO

Data de Nascimento: ____/____/____

Sexo: F() M()

Data: ____/____/____

1 - Atualmente você está trabalhando?

Sim

Sim, e eu também sou aposentado(a)

Não, eu estou desempregado(a)

Não, eu sou aposentado

2 - Quanto é a renda de toda a sua família por mês?

Nenhuma

1 a 2 Salários Mínimos

2 a 3 Salários Mínimos

3 a 5 Salários Mínimos

5 a 10 Salários Mínimos

Mais de 10 Salários Mínimos

3 - Qual o seu nível de escolaridade?

Nenhum (não sabe ler nem escrever)

Fundamental incompleto.

Fundamental completo

Médio incompleto.

Médio completo

Curso superior incompleto.

Curso superior completo

Pós-graduação

4 - Você recebeu alguma informação sobre as suas necessidades de tratamento? Sim Não

5 - Nas consultas, com qual frequência você é orientado (a) pelos profissionais de saúde bucal sobre os cuidados com a sua saúde bucal? Sempre Na maioria das vezes Quase nunca Nunca

6 - O aluno estava uniformizado (luvas, máscara, gorro, jaleco)? Sim Não

7 - O professor estava uniformizado (luvas, máscara, gorro, jaleco)? Sim Não

8 - Você sentiu alguma dor durante o tratamento? Sim Não

9 - Do que você mais teve medo no tratamento odontológico?

Não tem medo

Dos ferros que os alunos usam

Da anestesia

Da broca

De tudo

10 - O que achou do atendimento prestado pelo aluno (a) da clínica?

Ótimo

Bom

Regular

Péssimo

11 - O que achou do atendimento prestado pelo professor (a) da clínica?

Ótimo

Bom

Regular

Péssimo

12 - O que achou do atendimento prestado pela recepção da clínica?

Ótimo

Bom

Regular

Péssimo

13 - Que sugestões você daria para melhorar o atendimento da clínica?

- Reduzir o tempo de espera no banco. | Reduzir o tempo de atendimento na cadeira
 Ser atendido mais vezes durante a semana | Nenhuma. Está bom assim.

14 - Qual sua opinião quanto ao fato de ser atendido em um local coletivo e público dentro da clínica?

- Sem constrangimento | Com constrangimento
 Já estava acostumado | Não ligo para isso

15 - Foi utilizado o tempo de espera no banco para alguma atividade? Sim() Não()

16 - Como foi o atendimento no serviço de triagem da clínica? Ótimo() Bom() Regular() Péssimo()

17 - Qual o motivo que o fez procurar o atendimento na Clínica?

- Por indicação de colegas e 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 para pagar tratamento particular
 Para fazer tratamento especializado solicitado pelo dentista do posto ou particular
 Para colocar uma prótese
 Porque os alunos têm mais paciência com os pacientes

18 - De forma geral, o que você acha das instalações do consultório odontológico: Está em boas condições de limpeza? Sim() Não()

19 - De zero a dez, qual nota você atribui para a sua satisfação com o atendimento recebido pelo (a) dentista? _____

20 - Você recomendaria o Centro Odontológico São Lucas para outras pessoas? Sim() Não()

21 - Você se sentiu acolhido pelos acadêmicos e\ ou pelos professores?

22 - Você se sentiu seguro pelos acadêmicos e\ ou pelos professores que estavam lhe atendendo?

23 - Gostaria de relatar algo mais ou alguma sugestão para a melhoria da clínica?

(Adaptado de (ALDORASI et al., 2017) e (PRAXEDES et al., 2018))