

AVALIAÇÃO DO PERFIL SOCIOECONÔMICO E NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA INTEGRADA ODONTOLÓGICA DE UMA IES DE PORTO VELHO/RO

[Ciências da Saúde, Volume 28 – Edição 135/JUN 2024 / 14/06/2024](#)

EVALUATION OF THE SOCIOECONOMIC PROFILE AND LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS TREATED AT THE INTEGRATED DENTAL CLINIC OF AN IES IN PORTO VELHO/RO

REGISTRO DOI:10.5281/zenodo.11659810

Mateus Nogueira Pinheiro¹

Miriã Dias Santos²

Regina Márcia Serpa Pinheiro³

Paulo Roberto Marão De Andrade Carvalho⁴

Rodrigo Jacon Jacob⁵

RESUMO: O objetivo da pesquisa foi avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia do Centro Universitário São Lucas/Afya, localizado no município de Porto Velho/RO, bem como identificar o perfil socioeconômico dos mesmos, através de um questionário estruturado, onde foi possível investigar a percepção dos pacientes sobre os serviços prestados pelos acadêmicos,

fator este que permite estimular o aprimoramento dos serviços. O estudo possuiu uma abordagem quantitativa, descritiva de corte transversal, partindo-se de uma amostra de conveniência, composta por 184 usuários e foi realizado no período de outubro à novembro de 2023 e finalizado de fevereiro à abril de 2024. Observou-se um perfil de usuários mulheres, com idade entre 21 e 50 anos, a renda mensal familiar foi de 1 a 2 salários mínimos e escolaridade médio completo/superior incompleto. A motivação para a procura da clínica foi por indicação de amigos. A pesquisa mostrou um alto nível de satisfação dos usuários com o ambiente e que eles se sentiram seguros com o atendimento prestado pelos alunos, indicando que o Centro Odontológico da IES oferece serviços de alta qualidade, sendo unânimes em recomendar o atendimento na clínica desta IES à outras pessoas.

Palavras-chave: Satisfação do paciente. Qualidade da assistência à saúde. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde. Clínicas Odontológicas

ABSTRACT: The aim of this study was to assess the level of patient satisfaction at the Integrated Clinic of the Dentistry Course at the Centro Universitário São Lucas/Afya, located in the municipality of Porto Velho/RO, as well as to identify their socioeconomic profile, using a structured questionnaire, where it was possible to investigate the patients' perception of the services provided by the academics, a factor that allows us to stimulate the improvement of services. The study had a quantitative, descriptive cross-sectional approach, based on a convenience sample of 184 users and was carried out from October to November 2023 and completed from February to April 2024. A profile of female users was observed, aged between 21 and 50 years old, monthly family income was between 1 and 2 minimum wages and complete high school/incomplete higher education. The motivation for seeking out the clinic was a recommendation from friends. The survey showed a high level of user satisfaction with the environment and that they felt safe with the care provided by the students, indicating that the HEI Dental Center

offers high quality services, and they were unanimous in recommending the care provided at the HEI clinic to other people. Keywords: Patient Satisfaction. Quality of Health Care. Quality Assurance, Health Care. Dental Clinics

Keywords: Patient Satisfaction. Quality of Health Care. Quality Assurance, Health Care. Dental Clinics

1. INTRODUÇÃO

Segundo Santos (1995), a satisfação do usuário é um dos fatores que determina a qualidade do atendimento nos serviços de saúde. A avaliação da experiência do usuário no sistema de saúde se dá através da aprovação do atendimento em relação à necessidade que justificou sua busca por ajuda. Quando o foco está nessa busca, o usuário valoriza a interação entre o profissional e o paciente, mas quando a demanda é por um procedimento invasivo e doloroso, a ênfase recai na eficácia do tratamento.

De acordo com a pesquisa de Dias, Ramos e Costa (2010), a análise da satisfação dos pacientes é essencial para administrar de forma eficaz os serviços de saúde, visando aprimoramentos que atendam plenamente às suas necessidades. Conforme apontado por Costa, Filho e Faustino-Silva (2018), essa avaliação resulta em melhorias constantes nos atendimentos, resultando em um cuidado de excelência.

As clínicas universitárias oferecem aos estudantes a oportunidade de conectar a teoria aprendida em sala de aula com a prática clínica (Sousa, Souza, Araújo, 2015). Apesar de terem uma abordagem distinta em comparação aos serviços públicos de saúde, as clínicas das instituições de ensino também visam ampliar o acesso da comunidade aos cuidados odontológicos, priorizando o bem-estar do paciente ao atender suas demandas (Pêgo, et.al., 2016; Bruder et.al., 2017).

O processo saúde doença e a relação interpessoal entre o aluno e o paciente deve ser desenvolvida de forma que o paciente, sinta-se assistido em todas as fases, entendendo o paciente como um “ser” e não somente com o objetivo de tratar a sua dor. O desenvolvimento da habilidade de saber entender o paciente como um ser em sua integralidade, deve ser desenvolvida durante sua graduação (Rodrigues & Torres, 2017; Lozano-González, 2020).

A prática clínica, visa despertar no aluno a importância da comunicação e a humanização, sabendo oferecer um atendimento humanizado e integralizado durante a graduação. Logo, é de extrema importância a convivência entre aluno e paciente e que esse elo seja construído de forma sadia e sólida durante o transcorrer do tratamento de forma que esse paciente se sinta importante e que faça parte dele como um todo (Lozano-González, 2020; Soler et al., 2021).

Os estudantes e os profissionais de odontologia que estão em clínica integrada devem estar atendo ao estado emocional do paciente, buscando coletar informações que serão necessárias quanto ao planejamento do paciente buscando de tal forma suprir essa necessidade fisiológica perdida (Cavalcanti et al., 2020; Oliveira *et al.*, 2020).

Entender o tripé entre saúde, doença e humanização, tornou-se ponto chave para que o atendimento seja oferecido de forma integral. A prática clínica, vai muito além que tratar doença, ela visa despertar no aluno a importância do diálogo, o desenvolvimento de sua comunicação e socialização, chegando a tal ponto que o próprio paciente se sinta satisfeito com o atendimento (Lundstrom et al., 2020; Wang., 2020).

Com relação a comunicação entre paciente e alunos e professor, na clínica integrada, o estudante desenvolve sua capacidade de motivar os pacientes a não desistirem dos procedimentos oferecidos, logo deve-se conquistar sua confiança. Algumas estratégias podem ser adotadas como o simples fato de explicar ao paciente que ele está em condições

aceitáveis e que o ambiente em que se encontra existem profissionais preparados para qualquer intercorrência odontológica não prevista (Bourguignon et al., 2019; Dias & Moura, 2022).

A comunicação é portante para o paciente porque demonstra certa segurança, pelo simples fato de que ao aluno/profissional o chamar pelo nome, já desperta um certo interesse pelo atendimento humanizado, o próprio paciente se sente acolhido e respeitado e aceito em sua totalidade (Moimaz et al., 2020).

Durante as consultas, o atendimento deve ser o mais esclarecedor possível, visto que nem todos possuem grau de assimilação quanto a proporcionalidade das informações prestadas, evitando com que o paciente fique com vergonha ou fique apreensivo do que será feito em seu pré-atendimento (Fiuza-Sanchez et al., 2015; Cavalcanti et al., 2020). Durante o atendimento, o aluno deve-se atentar ao estado emocional que o paciente possa apresentar durante o atendimento clínico, pois seus medos, ansiedades podem não corroborar no plano de tratamento. Ao se estabelecer o vínculo e conseqüentemente, passando o quanto satisfatório será o tratamento e o que o paciente pode ganhar com o atendimento, é fundamental para que suas ansiedades sejam diminuídas (Cavalcanti et al., 2020; Oliveira et al., 2020).

O método de avaliação, é uma ferramenta, pelo qual é possível traçar um perfil de gestão, onde busca-se o aprimoramento de técnicas, metodologias e, a buscar por prestar um serviço de qualidade ao paciente (Mialhe et al., 2008), objetivando-se uma melhoria na qualidade do atendimento (D'ávila et al., 2010).

Ao analisar a qualidade no setor da saúde, o primeiro passo consiste em selecionar indicadores que levem em consideração os usuários, os profissionais e o próprio serviço de saúde (Donabedian, 1988). Em uma clínica escola, a avaliação é fundamental para garantir a qualidade do atendimento prestado pelos estudantes à comunidade, orientando

estratégias e atuando como um indicador de progresso (Volpato & Martins, 2017).

A opinião dos envolvidos é uma ferramenta crucial para diagnosticar a realidade e possibilitar intervenções visando aprimorar a qualidade do atendimento. É essencial avaliar a qualidade dos serviços de saúde por meio de um processo avaliativo que promova melhorias contínuas (Cerdeira & Groisman, 2015; Lima, Fauth, Brito, 2021). Estudos sobre a avaliação do atendimento odontológico oferecido por estudantes geram informações importantes para entender as expectativas dos pacientes em relação ao tratamento. Além disso, contribuem para melhorias contínuas na assistência prestada por esses alunos durante o estágio clínico da graduação

(Pêgo, Dias *et.al.*, 2016).

Este estudo foi motivado pela crescente demanda pelo atendimento e pelo bem-estar do paciente no ambiente ambulatorial, onde acadêmicos regularmente matriculados nas disciplinas de Clínica Integrada estão alcançando seus últimos estágios na graduação, com o objetivo de obter uma visão adequada do mercado profissional em que serão inseridos em breve.

O objetivo do estudo foi avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos nas disciplinas de Clínica Integrada do Centro Universitário São Lucas/Afya- Porto Velho-RO, na perspectiva do usuário, e determinar seu perfil de experiência, seu nível socioeconômico. por meio da utilização de questionários estruturados, nos quais foi possível investigar a opinião dos pacientes sobre os serviços prestados pelos acadêmicos, recurso que permite estimular melhorias na melhoria dos serviços.

2. METODOLOGIA

A realização deste estudo esteve vinculada à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário São Lucas/Afya, sob o parecer

nº 6.437.017 de 19 de outubro de 2023. O estudo em questão possuiu uma abordagem quantitativa, de nível descritivo, e foi realizado de maneira transversal, a amostra foi delineada por conveniência e composta por 184 indivíduos, de ambos os gêneros, maiores de idade, que recorreram ao atendimento nas disciplinas de Clínica Integrada do Centro Universitário São Lucas/Afya, localizado no município de Porto Velho/RO, no período de outubro à novembro de 2023 e finalizado de fevereiro à abril de 2024.

Foi aplicado um questionário adaptado de Negreiros (2007) e Mialhe *et. al.*, (2008) que visou levantar aspectos da relação profissional-paciente, contendo questões sobre o bem-estar que a estrutura oferece a esses indivíduos bem como perfil socioeconômico dos mesmos. O questionário é dividido em 3 blocos, sendo o primeiro para obter dados gerais do indivíduo da pesquisa, o segundo sobre as características do atendimento oferecido e o último aborda as características da estrutura oferecida pela instituição. Para este levantamento foram utilizadas as seguintes faixas etárias; de 18 a 20 anos, de 21 a 30 anos, de 31 a 50 anos, 51 anos ou mais. A coleta de dados foi realizada na recepção do centro odontológico, após explicação do objetivo, da garantia de confidencialidade dos dados e da possibilidade de desistência em qualquer etapa da pesquisa, após aos usuários, foi solicitada assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

O método amostral selecionado foi o de amostra por conveniência, visto que foram selecionados aqueles usuários que frequentavam os atendimentos com maior assiduidade, e que estavam acessíveis ao entrevistador na recepção do centro odontológico, aguardando atendimento. Uma vez colhidos, os dados passaram por teste estatístico aplicado em software (Microsoft Excel 2019ç®), por meio de análise estatística descritiva (frequências absoluta e relativa).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Através de dados oriundos de um estudo transversal foram analisados o grau de satisfação e perfil socioeconômico dos pacientes atendidos em uma IES/PVh-RO. Os resultados obtidos partem de uma amostra de 184 indivíduos, onde verificou-se que a maioria dos pacientes entrevistados era do gênero feminino (68%) e do gênero masculino (32%), a faixa etária de maior prevalência foi a de 21 a 30 anos (35%) como mostra a Tabela 1.

Tabela 1 – Distribuição da frequência relativa de acordo com gênero e faixa etária, dos usuários entrevistados no centro odontológico de uma IES/PVH.

Gênero	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 50 anos	51 ou mais	Total
FEM	10%	24%	23%	10%	68%
MAS	7%	11%	9%	5%	32%
Total	17%	35%	33%	15%	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Em um trabalho de Marafon & Pinheiro (2017), realizado na mesma Instituição verificou-se que a maioria dos pacientes entrevistados era do gênero feminino (64%), gênero masculino (36%), e a faixa etária de maior prevalência foi a de 31 a 50 anos, (42%), dados reforçados com o de Costa *et.al.*, (2021), onde a faixa etária de maior prevalência foi a de 34 a 60 anos (57,5%).

Barbosa *et al.*, (2021) em seus estudos, relataram que a predominância era maior no gênero feminino de (52%), corroborando com o percentual da presente pesquisa que foi de (68%) para o gênero feminino. Isso foi possível observar também em outros estudos como no de Domingos *et. al.*, (2014), em que o gênero feminino foi representado por (65,66%) dos pacientes, no de Riedel *et. al.*, (2021), apresentou um percentual de (82%), já o de Costa *et.al.*, (2021), apresentou (72,5%) do gênero feminino e (27,5%) masculino e no estudo de Dias & Moura (2022), dados semelhantes foram encontrados, gênero feminino (62,4%) e masculino (37,6%).

Esses resultados podem estar ligados a uma questão cultural e à maior relevância para a saúde bucal dada pelas mulheres.

Tabela 2 – Distribuição dos usuários entrevistados no centro odontológico de uma IES/PVH de acordo com a renda mensal familiar.

Faixa salarial	Renda mensal	%
5 ou mais salários	31	16,85
De 1 a 2 salários	93	50,54
De 3 a 4 salários	25	13,59
Menos de 1 (um) salário mínimo	35	19,02
Total Geral	184	100

Fonte: dados da pesquisa.

Em relação à avaliação da renda familiar, neste estudo observou-se que a (50,54%) dos indivíduos apresentaram uma renda familiar de 1 a 2 salários mínimos, confirmando os dados encontrados por Marafon & Pinheiro (2017) nesta mesma Instituição (54%). Costa *et.al.*, (2021), observaram que 79,5% recebiam mais de 1 salário mínimo. Na pesquisa de Dias & Moura (2022), a renda mensal familiar prevalente encontrada também foi a da faixa de 1 a 2 salários mínimos 52,5%.

Em um estudo, Pêgo *et. al.*, (2016) enfatizaram a importância dos aspectos financeiros dos entrevistados para a obtenção de serviços odontológicos de qualidade e viram a universidade como uma oportunidade para fazê-lo gratuitamente.

Tabela 3 – Nível de escolaridade dos pacientes entrevistados no centro odontológico de uma IES/PVH.

Escolaridade	FEM	MAS	Total	%
Nenhum – não sabe ler ou escrever	1	0	1	0,5%
Fundamental incompleto	15	5	20	10,9%
Fundamental completo	3	4	7	3,8%
Médio incompleto	5	1	6	3,3%
Médio completo	39	16	55	29,9%
Superior incompleto	48	21	69	37,5%
Superior completo	12	11	23	12,5%
Pós-graduação	2	1	3	1,6%
Total	125	59	184	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Ao avaliar os níveis de escolaridade observou-se nesta pesquisa que apenas (12,5%) dos pacientes apresentam nível superior completo, (37,5%) superior incompleto, (29,9%) nível médio completo.

Dentre os níveis de escolaridade mais relatados para Marafon & Pinheiro (2017), estão: o médio completo (39%) e o superior incompleto (18%). Quanto a escolaridade, a grande maioria era alfabetizada, nos estudos de Costa *et.al.*, (2021), (33%) relataram instrução de nível médio completo, diferentemente do encontrado no estudo realizado por Souza, Silva *et al.* em 2015, onde (52,89%) dos indivíduos da pesquisa tinham o primeiro e/ou segundo graus incompletos, o que revela que a população que procura atendimento odontológico na IES em questão, possui um nível de escolaridade mais alto. Há um aumento de demanda por esses serviços por parte de pessoas com maior grau de instrução, que buscam prevenção e tratamento de doenças bucais em ambientes acadêmicos reconhecidos pela excelência, corroborando com as observações de Nascimento *et. al.*, em sua pesquisa (2020), onde (50,6%) relataram ter ensino médio completo e (23,5%) superior incompleto/completo.

Tabela 4 – Percepção dos pacientes frente ao atendimento oferecido na Clínica Integrada de uma IES/PVH.

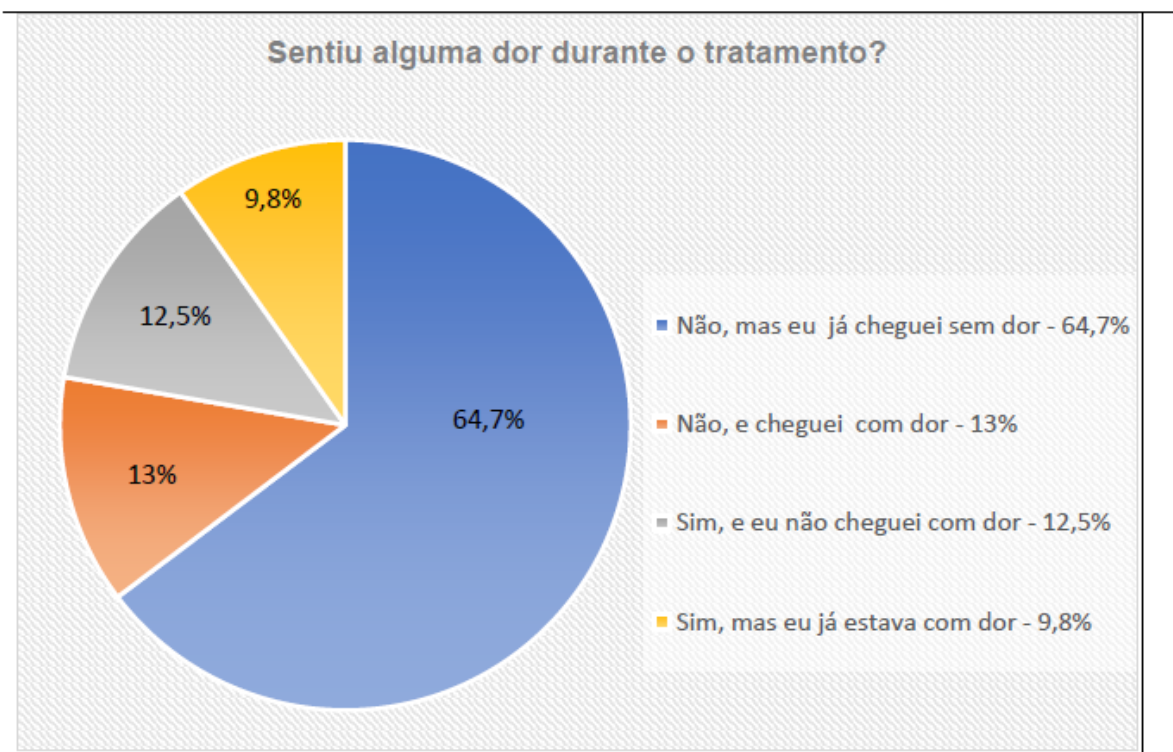
Item		SIM	NÃO	%
1	Aluno paramentado	184	0	100%
2	Foi bem tratado	184	0	100%
3	Confiança e segurança	184	0	100%
4	Discussão plano tratamento	172	12	6,89%
5	Explicou o que estava fazendo?	182	0	100%
6	Explicações claras, entendeu?	181	3	1,63%
7	Professor uniformizado	184	0	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Quando os pacientes envolvidos na pesquisa foram questionados sobre as características do atendimento oferecido pelos acadêmicos das disciplinas Clínica Integrada, os pacientes foram unânimes em afirmar que os alunos estavam paramentados, foram bem tratados, os alunos apresentavam confiança e segurança nos procedimentos, explicaram os procedimentos que estavam fazendo (100%), e que os alunos que prestavam os serviços e os professores que os supervisionavam estavam utilizando todos os equipamentos de proteção individual (EPI's) necessários e obrigatórios, tais como jaleco com nome, gorro, máscara, luvas e óculos de proteção.

Resultados similares ao que foi encontrado no estudo de Marafon & Pinheiro (2017), os pacientes foram unânimes em afirmar que foram bem tratados (100%), e que os alunos que prestavam os serviços e os professores que os supervisionavam estavam utilizando todos os equipamentos de proteção individual (EPI's) necessários e obrigatórios, confiança e segurança nos procedimentos (97%), explicação dos procedimentos (97%), clareza nas explicações (95%). No estudo de Torres & Costa (2015), (95,77%) dos entrevistados afirmaram terem sido bem tratados no ambiente odontológico da instituição (98,59%), dos alunos transmitem confiança e segurança nos procedimentos que estão realizando, e que (84,51%) dos pacientes atendidos por estes alunos recebem explicações quanto ao atendimento clínico efetuado.

Gráfico 1- Experiência de dor ou desconforto nos pacientes atendidos no centro odontológico na Clínica Integrada de uma IES/PVH.



Fonte: dados da pesquisa.

Tendo em vista os dados obtidos do presente gráfico, verificou-se que, de um total de 184 pessoas, foi obtido que (64,7%) responderam “não, mas eu já cheguei sem dor”, (13%) responderam que “não, e cheguei com dor”, (12,5%) responderam que “sim, e eu não cheguei com dor” e (9,8%) responderam que “sim, mas eu já estava com dor”.

Para Marafon & Pinheiro (2017), alguns dos entrevistados afirmaram sentir desconforto durante o tratamento, (15%) da amostra relatou já estarem com dor antes do atendimento, (16%) informou que a experiência de dor foi apenas durante a consulta, ou seja, não estavam com dor previamente, (64%) responderam não, mas eu já cheguei sem dor. Estudos realizados na Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri por Queiroz *et.al.*, (2019), foi verificado resultados semelhantes ao da investigação.

Tabela 5 – Classificação do atendimento ofertado no centro odontológico de uma IES/PVH.

O que você achou do atendimento prestado pelos alunos (dupla)?			O que você achou do atendimento prestado pelos professores?	
		%		%
Bom	43	23,37%	55	29,89%
Ótimo	130	70,65%	118	64,13%
Péssimo	1	0,54%	0	0%
Regular	10	5,43%	11	5,98%
Total	184	100%	184	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Na tabela 5, podemos observar que (70,65%) dos pacientes acharam ótimo o atendimento prestado pela dupla (operador/auxiliar) e (23,37%) classificaram como bom, quanto ao atendimento prestado pelos professores, avaliaram como ótimo (64,13%) e bom (28,89%). Na pesquisa realizada nesta mesma IES por Marafon & Pinheiro (2017), observou-se que a maior parte dos usuários classificou o atendimento prestado pelos alunos (operador e auxiliar) como ótimo (74%), e outros (25%) classificaram-no como bom.

No trabalho de Borges, Otoni e Pires (2015), (4,8%) dos usuários dos serviços atribuíram a categoria regular para o atendimento prestado pelos professores, e (2,6%) classificaram-no como péssimo. Junqueira *et al.*, (2017) relataram que na Clínica Integrada, em Diamantina, obtiveram valores de (97,92%) quanto ao quesito “ótimo”. Estudos como o de Lee *et al.*, (2018), afirmam, que os pacientes estavam satisfeitos com o atendimento recebido e relataram que existe uma aprovação de (90,17%) quanto ao atendimento prestado pelo aluno.

Tabela 6- Percepção de segurança dos pacientes atendidos no centro odontológico de uma IES/PVH.

Você se sentiu seguro ao ser atendido pelos alunos?		
Senti-me mais ou menos seguro	4	2,17%
Não me senti seguro	2	1,09%
Sim, me senti seguro devido à presença de professores	36	19,57%
Sim, me senti bastante seguro	142	77,17%
Total	184	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Na tabela 6, observou-se que (19,57%) dos pacientes que participaram da pesquisa atribuíram a confiança, à presença dos professores para supervisionar o trabalho dos alunos, e (77,17%) disseram que se sentem seguros ao serem atendidos por alunos, independentemente da presença de professores no recinto.

No trabalho desenvolvido por Brás, Corrêa & Eid (2015), (70%) dos pacientes afirmaram sentir-se bastante seguros ao serem atendidos por alunos, e (23%) atribuiu esta segurança à presença do professor em clínica. Segundo Marafon & Pinheiro (2017), (73%) sentiram-se bastante seguros ao serem atendidos por alunos e (26%) sentiram segurança pela presença dos professores, dados também semelhantes ao desta pesquisa.

Tabela 7 – Grau de satisfação dos usuários do centro odontológico de uma IES/PVH.

Grau de satisfação com os cuidados oferecidos a você durante seu tempo em clínica?		
Pouco satisfeito	8	4,35%
Satisfeito	48	26,08%
Totalmente satisfeito	128	69,57%
Insatisfeito	0	0%
Total	184	100%

Fonte: Dados da pesquisa.

Um importante aspecto destacado nessa pesquisa foi o elevado grau de satisfação mensurado pelos usuários do serviço odontológico estudado. Ao avaliar o grau de satisfação com os cuidados oferecidos durante o tempo em clínica, os pacientes relataram totalmente satisfeitos (69,57%) e satisfeitos (26,08%) sendo que, nenhum paciente saiu insatisfeito com relação ao atendimento.

No estudo realizado por Borges, Otoni & Pires (2015), (52%) dos usuários dos serviços odontológicos prestados por alunos da graduação disseram que estavam muito satisfeitos com o atendimento ofertado, e outros (38,3%) alegaram estar satisfeitos.

Quando questionados sobre a satisfação com os cuidados despendidos durante o tempo de permanência na clínica, (64%) afirmaram estar totalmente satisfeitos e (36%) dos pacientes disseram estar satisfeitos (Marafon & Pinheiro 2017). Nascimento *et. al.*, (2020) constataram em seu trabalho na Universidade Federal de Pernambuco que a organização da clínica apresentou relação significativa com a satisfação dos usuários, (96,3%) e que tais aspectos poderiam criar um sentimento de acolhimento e reconhecimento que os deixasse mais motivados. , receptivo e cooperativo, o que aumenta a qualidade do serviço.

Fauth *et.al.*, 2022, demonstram em sua pesquisa a satisfação com o atendimento na recepção (88,6%) e a satisfação quanto ao atendimento (66,7%), sendo estes últimos semelhantes ao desta pesquisa.

Tabela 08 – Razões atribuídas pelos entrevistados para a procura pelo atendimento no centro odontológico de uma IES/PVH.

Motivo para procurar atendimento na clínica odontológica		
Para colocar prótese.	5	2,72%
Para fazer tratamento especializado solicitado pelo dentista do posto de saúde	1	0,54%
Por indicação de colegas/amigos	122	66,31%
Por já ser conhecido do aluno e ter tido a promessa de que ele iria atendê-lo	23	12,50%
Por não ter dinheiro para pagar tratamento particular	22	11,96%
Por ter sido atendido nos anos anteriores e não ter concluído o tratamento	7	3,8%
Porque os alunos têm mais paciência com os pacientes	4	2,17%
Total	184	100%

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação às razões atribuídas pelos entrevistados para a procura pelo atendimento no Centro Odontológico desta Instituição, os dados mais prevalentes foram por “indicação de colegas/amigos” (66,31%), “por já ser conhecido do aluno e ter tido a promessa de que ele iria atendê-lo” (12,50%) e “por não ter dinheiro para pagar tratamento particular” (11,96%), dados estes semelhantes à pesquisa de Marafon & Pinheiro (2017), realizados nesta Instituição com os seguintes resultados, “por Indicação

de colegas/amigos” (57%), e “por já ser conhecido do aluno e ter tido a promessa de que este iria atendê-lo” (18%).

Torres & Costa (2015), concluíram que 30% da demanda da clínica odontológica integrada era advinda da indicação de colegas/amigos dos pacientes, e que 16,91% dos pacientes estavam sendo atendidos por já serem conhecidos do aluno. Na pesquisa de Dias & Moura (2022), a procura por indicação de amigos foi de (54,8%), não ter dinheiro para tratamento particular (22,3%), Ter alunos e/ou funcionários conhecidos (18,9%), assim como na de Nascimento *et. al.*, (2020), onde (33,3%) foram por indicação de amigos/conhecidos e (66,7%) por não poder pagar, resultados que confirmam os dados desta pesquisa em uma IES/PVh.

Tabela 09 – Notas designadas ao atendimento recebido no centro odontológico de uma IES/PVH.

Nota	Nº de pacientes	%
5	1	0,54%
7	3	1,63%
8	29	15,76%
9	33	17,93%
10	118	64,14%
Total	184	100%

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação as notas designadas ao atendimento recebido no Centro Odontológico, (64,14%) atribuíram nota 10, (17,93%) nota 9 e (15,76%) nota 8, mostrando dessa forma a satisfação dos pacientes com o atendimento prestado pela IES. Houve aprovação com notas 10 (68%), 9,5 (2%), 9 (20%), 8 (9%), 7 (1%) e 6 (1%), pelo atendimento recebido, e a média das notas foi de 9,55 numa escala de 0 a 10, confirmando a satisfação com os atendimentos (Marafon & Pinheiro, 2017).

Lima, Souto e Yamashita (2021), ao fim da pesquisa pediram para que os participantes atribuissem uma nota para o atendimento que lhe foi fornecido, desses envolvidos 50% atribuíram a nota 10; 25% nota 9; 23% nota 8.

Quando questionados por Dias & Moura (2022), sobre qual nota daria ao atendimento recebido na clínica escola, os participantes da pesquisa apresentaram, em média, nota 9,71. Coelho *et al*, 2020, relataram que o grau de satisfação está estritamente relacionado com a qualidade do atendimento prestado.

Tabela 10 – Percepção dos usuários em relação ao ambiente durante o atendimento no centro odontológico de uma IES/PVH.

	Organização	Conforto	Limpeza	Iluminação	Pontualidad e do aluno
Bom	60	55	43	44	47
Ótimo	117	112	139	121	130
Regular	7	17	2	4	7
Péssimo	0	0	0	15	0
Total	184	184	184	184	184
	Organização	Conforto	Limpeza	Iluminação	Pontualidade do aluno
Bom	32,61%	29,89%	23,37%	23,91%	25,54%
Ótimo	63,59%	60,87%	75,54%	65,77%	70,65%
Regular	3,80%	9,24%	1,09%	2,17%	3,81%
Péssimo	0%	0%	0%	8,15%	0%
Total	100	100	100	100	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Outro elemento que reflete em um bom resultado no nível de satisfação do paciente é o ambiente. Na tabela 10, a maioria dos usuários percebeu o ambiente do centro odontológico como “ótimo” em distintas categorias, sendo elas: organização (63,59%) conforto (60,87%), limpeza (75,54%), iluminação (65,77%) e pontualidade do aluno (70,65%). Em estudo realizado por Mialhe, Gonçalo & Carvalho (2008), 54% dos indivíduos da pesquisa classificaram a organização como ótima, obtendo na mesma classificação 66% no quesito pontualidade do aluno.

Marafon & Pinheiro (2017), obtiveram os seguintes dados na mesma IES, onde a maioria dos usuários percebeu o ambiente do centro odontológico como “bom” em distintas categorias, sendo elas: conforto (64%), limpeza (75%), iluminação (70%) e pontualidade do aluno (73%). Já o quesito organização obteve 62% de classificação “ótimo”.

Na pesquisa de Costa *et.al.*, 2021, dos entrevistados 54% classificou a limpeza da clínica como boa e (43,5%) como excelente. Lima, Souto e Yamashita (2021), observaram que nos quesitos conforto, limpeza, organização, iluminação climatização e conservação, os pacientes avaliaram (48,3%) como ótimo e também (48,3%) como bom o ambiente. Dias & Moura (2022), relataram que é possível inferir que os pacientes apresentam predominantemente “muita satisfação” sobre o ambiente da clínica, em termos de iluminação (70,3%), limpeza (62,4%), conforto (63,4%) e organização (64,4%). Nascimento *et. al.*, (2020), os entrevistados estavam muito satisfeitos para limpeza (95,1%), organização (96,3%), iluminação (93,8%), estrutura (90,1%).

Tabela 11 – Percepção do usuário do centro odontológico de uma IES sobre ser atendido num ambiente coletivo de uma IES/PVH.

Qual sua opinião sobre ser atendido em um local coletivo?		
Já estava acostumado	44	23,91%
Não liga para isso	81	44,02%
Não sente constrangimento	50	27,18%
Sente constrangimento	9	4,89%
Total	184	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Quando questionados sobre qual a opinião de serem atendidos em um ambiente coletivo, (44,02%) “não liga pra isso”, (27,18%) “não sente constrangimento” e (23,91%) “já estava acostumado”, (4,89%) “sente constrangimento”. Dados semelhantes foram encontrados por Marafon & Pinheiro (2017), nesta IES onde (50%) dos pacientes não sente constrangimento, e (37%) “não liga pra isso”, e ainda (11%) deles “já estava acostumado” com esse tipo de atendimento e (2%) “sente constrangimento”.

Mori et al. (2007) verificaram que (1,06%) dos pacientes que receberam tratamento em ambiente coletivo se sentiam constrangidos por isso, já (67,02%) dos pacientes disseram não sentir nenhum tipo de

constrangimento ao receber tratamento enquanto estavam juntos com outros pacientes. De acordo com o trabalho de Pompeu, Carvalho, *et. al.*, (2012), o número de indivíduos que relataram sentir constrangimento por serem atendidos em um ambiente ambulatorial coletivo foi de (1,22%).

Tabela 12 – Percepção dos usuários em relação ao ambiente durante o atendimento no centro odontológico de uma IES/PVH.

Ambiente	Indivíduos	%
Limpo	184	100%
Sujo	0	0%
Total	184	100%
Desorganizado	2	1,09%
Organizado	182	98,91%
Total	184	100%
Barulhento	43	23,37%
Silencioso	141	76,63%
Total	184	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na avaliação da percepção dos usuários em relação ao ambiente durante o atendimento no centro odontológico, 100% dos pacientes relataram que o ambiente é limpo, 98,91% organizado e 76,63% silencioso. Podemos verificar na pesquisa de Marafon & Pinheiro (2017), que estes valores são semelhantes pois classificaram como limpa (100%), organizada (99%), e silenciosa (68%). Os números encontrados contradizem com os obtidos por Mialhe, Gonçalo & Carvalho (2008), onde 33,5% dos usuários classificaram a clínica como limpa, 35,5% a classificaram como organizada e 25% a classificaram como silenciosa.

Tabela 13 – Análise dos pacientes atendidos se recomendariam as clínicas do centro odontológico de uma IES/PVH.

Você recomendaria a Clínica Odontológica do Centro Universitário São Lucas?		
Sim	184	100%
Não	0	0
Total	184	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Na totalidade os pacientes atendidos recomendariam a clínicas do Centro Odontológico. Resultado este que está de acordo com o encontrado por Marafon & Pinheiro (2017), onde 99% dos pacientes responderam que sim.

Lima, Souto e Yamashita (2021), (100%) dos pesquisados indicariam a clínica odontológica da UNITPAC para tratamento.

Tabela 14 – Sugestões dos usuários atendidos no centro odontológico de uma IES/PVH, para melhorar o atendimento.

Sugestões para melhorar o atendimento no centro odontológico	%	
Deixar o atendimento no centro odontológico só para quem precisa	5	2,72%
Nenhuma, assim está bom.	83	45,11%
Reduzir o tempo de atendimento na cadeira	7	3,80%
Reduzir o tempo de espera na <u>recepção</u>	12	6,52%
Ser atendido mais vezes durante a semana	77	41,85%
Total Geral	184	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Quando abordados sobre sugestões para melhoria do atendimento no Centro Odontológico, a maioria 45,11% acharam que não há necessidade, assim está bom, 41,85% relataram que gostariam de ser atendidos mais vezes durante a semana. Dados semelhantes foram encontrados por Marafon & Pinheiro (2017), onde a maioria dos pacientes não achou necessário qualquer sugestão (34%), alguns sugeriram serem atendidos

mais vezes durante a semana (30%) e outros (17%) que o tempo de espera na recepção do centro odontológico fosse reduzido.

4. CONCLUSÃO

De acordo com a pesquisa é possível concluir que a maioria dos usuários dos serviços do Centro Odontológico desta IES/PVh-RO, no que tange às disciplinas de Clínica Integrada em sua maioria, são pessoas do gênero feminino, nas faixas etárias de 21 a 30 anos e de 31 a 50 anos, de escolaridade médio completo ou superior incompleto, com renda média entre 1 a 2 salários mínimos onde foi atribuído por estes o motivo da procura pelo atendimento, à indicação de colegas/amigos.

De uma maneira geral, os participantes da pesquisa que buscam atendimento nas referidas Clínicas Integradas, apresentaram um elevado nível de satisfação em relação ao atendimento nos quesitos de iluminação, limpeza, conforto e organização. Também não se mostraram desconfortáveis com o atendimento e afirmaram que todos os protocolos de biossegurança foram cumpridos, garantindo assim, a segurança nos atendimentos o que comprova que o serviço oferecido pelo centro odontológico da IES é de alta qualidade, onde os pacientes além de satisfeitos, em sua maioria, recomendariam estes serviços à outras pessoas.

A avaliação dos serviços de saúde na visão do paciente deveria ser um trabalho rotineiro na prática clínica pois sua análise permite obter um diagnóstico da realidade e partir daí desencadear movimentos de transformação na busca pela melhoria do atendimento.

REFERÊNCIAS

BARBOSA ANF, BARBOSA MNF, MALTA CP, FRANCISCATTO GJ, GIORDANI, JMA, MORGENTAL RD. Dor e fatores associados em pacientes atendidos em um serviço de urgência odontológica no sul do Brasil. Revista da ABENO 2021;21(1):1021-1032.

BORGES, R. C.; OTONI, T. A. C.; PIRES, R. C. C. P. Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, MG, Brasil: visão do usuário, 2014. Revista da Faculdade de Odontologia – RFO, Passo Fundo, v. 20, n. 3, p. 308-312, set/dez 2015.

BOURGUIGNON, A.M.; BALDANI, M.H.; MOREIRA, D. A humanização dos cuidados em saúde bucal: percepções de estudantes de Odontologia. Odonto, v. 27, n. 54, p. 25–35, 2019

BRÁS, A. H.; CORRÊA, L. G.; EID, N. L. M. Avaliação da satisfação dos usuários da Clínica Odontológica do ITPAC-Porto sobre a qualidade do atendimento prestado por acadêmicos do curso de odontologia. Revista da Academia Brasileira de Odontologia – AcBO, v. 4, n. 2, 2015.

BRUDER MV, LOLLI LF, PALÁCIOS AN, ROCHA NB, VELTRINI VC, GASPARETTO A, Fujimaki M. Estágio supervisionado na odontologia: vivência da promoção da saúde e integração multiprofissional. Rev Bras Prom Saúde. 2017;30(2): 294-300.

CAVALCANTI, S.; GONNELLI, F.A.S.; DO CARMO, E.D. Utilização Da Simulação Realística Como Ferramenta Pedagógica Para Desenvolver Habilidades Comportamentais De Empatia E Humanização Na Educação Em Odontologia. Atas de Ciências da Saúde (ISSN 2448-3753), v. 9, n. 3, p. 52–59, 2020.

CERDEIRA, LCR, GROISMAN, S. Qualidade dos serviços de saúde bucal sob a perspectiva do usuário. Rev Bras Odontol. 2015;71(2):203-7.

COELHO, I. V.; MELO, A. R. F. de; CAETANO, R.M.; SILVA, C.L. de M.; HABIBE, R.C.H.; HABIBE, C.H. Avaliação da satisfação do paciente atendido na Clínica In-tegrada Odontológica do UniFOA. Braz. J. Hea. Rev., Curitiba, v. 3, n. 1, p.673-683 jan./feb. 2020.

COSTA, CC; FILHO, LCC; FAUSTINO-SILVA, DD. Avaliação da produtividade, dos custos e da satisfação dos usuários do setor odontológico de um hospital militar: artigo original. *Stomatos*, Canoas, v. 24, n. 46, p. 16-27, jan./jun. 2018.

COSTA,L.E.D; ANDRADE, R.A.M; SOUSA, A.L;MEDEIROS, F.L.S; ARAÚJO, M.C.A;ALMEIDA, A.B.C; FEIROSA, F,S,Q, Avaliação da qualidade do atendimento da clínica-escola de Odontologia da UFCG na visão do usuário, *Research, Society and Development*, v. 10, n. 16, e266101623173, 2021 (CC BY 4.0) | ISSN 2525-3409 | DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i16.23173>.

D'AVILA, S.; SOUZA, L. M. M. de; CAVALCANTI, G. M. S.; LUCAS, R. S. C. C.; GRANVILLE-GARCIA, A. F.; CAVALCANTI, A. L.; Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. *Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde*, v. 12, n. 2, p. 39-45, 2010.

DIAS, OV; RAMOS, LH; COSTA, SM. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde na perspectiva da satisfação dos usuários. *Revista Pró-univerSUS*, Vassouras, v. 1, n. 1, p. 11-26, jun./dez. 2010.

DIAS, K.S.P.A., MOURA, L.A., Avaliação do grau de satisfação e perfil socioeconômico dos pacientes atendidos em uma faculdade de Odontologia do sudoeste da Bahia *Open Science Research VI* – ISBN 978-65-5360-212-0 – Volume 6 – Ano 2022 – Editora Científica Digital – www.editoracientifica.com.br

DONABEDIAN A. The quality of care: how can it be assessed? *JAMA*.1988;260(12):23-30.

DOMINGOS, P.A.O.S; ROSSATO, E.M; BELLINI, A. Levantamento do perfil social, demográfico e econômico de pacientes atendidos na Clínica de Odontologia do Centro Universitário de Araraquara – UNIARA. *Revista UNIARA*, Araraquara. 2014; 17(1):37- 50.

FAUTH,S; LIMA, A.G.M.O; MONTE, I.G; AGUIAR, D.M.L; JACQUES, P.L.P, Avaliação da qualidade de serviços em clínica escola odontológica na visão dos acadêmicos, Revista da ABENO • 22(2):1623, 2022 – DOI: 10.30979/revabeno.v22i2.1623

FIUZA-SANCHEZ, H.; WERNECK, M.A.F.; AMARAL, J.H.L.; FERRERIRA E.F. Aintegralidade no cotidiano da atenção à saúde bucal: revisão de literatura. Trabalho, Educação e Saúde, v. 13, n. 1, p. 201–214, 2015.

JUNQUEIRA, S. et al. Projeto Inovação na Produção do Cuidado em Saúde Bucal. Revista De Graduação USP, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 149-156, 2017. DOI: 10.11606/issn.2525-376X.v2i2p149-156.

LEE, H. et al. Person-centered care model in dentistry. BMC Oral Health, Berlin, v. 18, p. 198, 2018.

LIMA AGMO, FAUTH S, BRITO EHS, MARQUES PLP. Avaliação dos usuários sobre o funcionamento de uma clínica odontológica universitária. Rev ABENO. 2021;21(1) :1152.

LIMA, G.M.; SOUTO, N.M.; YAMASHITA, R.K, Avaliação Do Grau De Satisfação Dos Atendidos No Serviço De Odotnologia Da Clínica Escola Do Centro Universitário Unitpas Em Araguaína Tocantins , JNT-FACIT BUSINESS AND TECHNOLOGY JOURNAL – ISSN: 2526-4281 QUALIS B1, 2021 Setembro – Ed. 30 Vol. 1. Págs. 245-253

LOZANO-GONZÁLEZ, E.O. Significado de la docencia y procesos formativos del pro fesorado en el área de la salud: Los inicios en la docencia. Revista Electrónica Educare, v. 24, n. 1, p. 1–21, 2020. Disponível em: <http://doi.org/10.15359/ree.24i1.14>.

LUNDSTRÖM, L.G; AASA, U.; SHANG, Y.; SUNDBERG, T. Health care in light of different theories of health—A proposed framework for integrating a social humanistic perspective into health care. Journal of Integrative Medicine, v. 17, n. 5, p. 321– 327, set. 2020

MARAFON A., PINHEIRO, RMS (2017). Avaliação da qualidade do atendimento na clínica integrada do curso de odontologia de uma ies de porto velho/ro: visão do usuário. [monografia] Porto Velho: Centro Universitário São Lucas.

MIALHE, F.L; GONÇALO, C.; CARVALHO, L.M.S. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. Rev. Fac. Odont. UPF, v. 13, n. 1, p.19-24, 2008.

MOIMAZ SAS, BORDIN D, FADEL CB, SANTOS CB, GARBIN CAS, SALIBA NA. MORAES, P.S., VARELLA, P.L.S., Relevância da satisfação dos pacientes em clínicas de faculdades de Odontologia: Revisão de Literatura. R.Odontol. Planalto Central2020

MORI, G. G.; TURCIO, K. H. L.; GASPAR, C. B.; PEREIRA, T. R. X.; BUZINARO, F. A.; 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, p. 09-13, jul/dez 2007.

NASCIMENTO, A. D. A., SILVA, H. N. P., BRITO, O. F. F., & BARREIRA, A. K. (2020). Satisfação dos usuários atendidos na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco e fatores associados. *RFO UPF*, 25(1), 66-73.

NEGREIROS, A. M. Avaliação do Grau de Satisfação dos Pacientes Atendidos no Centro Odontológico da Faculdade, Porto Velho, 2007.

OLIVEIRA, M.M.S.; FARIAS, T.M.C.P.; LEAO, R. de S.; COSTA, R.T.F.; MUNIZ, P.A.; de MORAES, S.L.D. et al. Aspectos psicossociais relacionados ao paciente desdentado: Uma revisão da literatura. Revista Eletrônica Acervo Odontológico, v. 1, p. e2477, 2020.

PÊGO SPB, DIAS VO, NASCIMENTO JE, MARTELLI JUNIOR H, MARTELLI DRB, SANTOS ML, et al. Avaliação dos serviços odontológicos prestados

por acadêmicos: percepção do usuário. Rev Intercâmbio. 2016;7:138-47.

POMPEU JGF, CARVALHO ILM, PEREIRA JA, CRUZ NETO RG, PRADO VLG, SILVA CHV. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de Odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). Odontol Clín Cient. 2012; 11(1):31-6.

QUEIROZ MF, VERLI FD, MARINHO SA, PAIVA PCP, SANTOS SMC, SOAR JA. Dor, ansiedade e qualidade de vida relacionada à saúde bucal de pacientes atendidos no serviço de urgência odontológica. Ciênc. Saúde Colet 2019;24(3):1277-1286. Aguiar AD.

RIEDEL, E.C.B. et al. Perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica de endodontia de uma instituição de pós-graduação. Revista da ABENO. 2021; 21(1):1082.

RODRIGUES, F.L.; TORRES, R.G. Hospitalidade e humanização no atendimento odontológico: A percepção dos pacientes. Revista Espacios, v. 38, n. 44, p. 11–27, 2017.

SANTOS, MP. Avaliação da qualidade dos serviços públicos de atenção à saúde da criança sob a ótica do usuário. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 48, n. 2, p. 109-119, abr./jun. 1995.

SOLER, O.M.; AGUAYO-GONZÁLEZ, M.; GUTIÉRREZ, S.S.R.; PERA, M.J.; LEYVA-MORAL, J. Nursing students' expectations of their first clinical placement: A qualitative study. *Nurse Education Today*, v. 98, p. 104736, mar. 2021.

SOUSA CN, SOUZA, TC, ARAÚJO TLC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior. Rev Interfaces Saúde Hum Tecnol. 2015;3(8):1-5.

SOUZA, P. G.; SILVA, M. B.; BRAGA, A. T.; SIQUEIRA, T. P.; GONÇALVES, L. C.;

SOARES, P. V.; Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. Revista Odontológica do Brasil Central, v. 23, n. 66, p. 140-145, 2014.

TORRES, S. C.; COSTA, I. D. C. C. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN. Ciência Plural, v. 1, n. 2, p. 04-18, 2015.

VOLPATO LF, MARTINS LC. Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais. Espacios. 2017;38(42):10-20.

WANG, C., PAN, R., WAN, X., TAN, Y., XU, L., HO, C. S., & HO, R. C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. International journal of environmental research and public health, 17(5), 1729.

¹ Graduando em odontologia pelo Centro Universitário São Lucas Afya, 2024. E-mail: mateusnogueirap@gmail.com

² Graduanda em odontologia pelo Centro Universitário São Lucas Afya, 2024. E-mail: miriam.dias2297@gmail.com

³ Docente do Curso de Odontologia do Centro Universitário São Lucas/Afya, 2024 E-mail: regina.pinheiro@saolucas.edu.br

⁴ Docente do Curso Superior de Odontologia do Centro Universitário São Lucas/Afya, 2024 E-mail: paulo.roberto@saolucas.edu.br

⁵ Docente do Curso Superior de Odontologia do Centro Universitário São Lucas/Afya, 2024 E-mail: rodrigo.jacob@saolucas.edu.br

[← Post anterior](#)

[Post seguinte →](#)

RevistaFT

A RevistaFT têm 28 anos. É uma **Revista Científica Eletrônica Multidisciplinar Indexada de Alto Impacto e Qualis “B2”**.

Periodicidade mensal e de acesso livre. Leia gratuitamente todos os artigos e publique o seu também [clikando aqui](#).



Contato

Queremos te ouvir.

WhatsApp RJ:

(21) 98159-7352
ou 98275-4439

WhatsApp SP:

(11) 98597-3405

e-Mail:

contato@revistaf
t.com.br

ISSN: 1678-0817

CNPJ:

48.728.404/0001-
22

**FI= 5.397 (muito
alto)**

Fator de impacto é um método bibliométrico para avaliar a importância de periódicos científicos em suas respectivas áreas. Uma medida que reflete o número médio de citações de artigos científicos

Conselho Editorial

Editores

Fundadores:

Dr. Oston de
Lacerda Mendes.
Dr. João Marcelo
Gigliotti.

Editor

Científico:

Dr. Oston de
Lacerda Mendes

Orientadoras:

Dra. Hevellyn
Andrade
Monteiro
Dra. Chimene
Kuhn Nobre

Revisores:

Lista atualizada periodicamente em revistaft.com.br/expresspediente Venha fazer parte de nosso time de revisores também!

publicados em
determinado
periódico, criado
por Eugene
Garfield, em que
os de maior FI
são considerados
mais
importantes.

Copyright © Revista ft Ltda. 1996 -
2024

Rua José Linhares, 134 - Leblon | Rio
de Janeiro-RJ | Brasil