



UNIFAMETRO
CURSO DE ODONTOLOGIA

VANESSA SOUSA DE LIMA
YARA DE MORAIS RODRIGUES

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO
COMPLEXO ODONTOLÓGICO UNIFAMETRO

FORTALEZA
2023

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO
COMPLEXO ODONTOLÓGICO DA UNIFAMETRO

Artigo TCC apresentado no dia 01 de maio de 2023 como requisito para a obtenção do grau de bacharel em odontologia da UNIFAMETRO, tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a. Dra. Paula Ventura da Silveira
Orientadora - UNIFAMETRO

Prof.^a. Ma. Renata Luzia Cavalcante Rocha
Membro - UNIFAMETRO

Prof.^a. Esp. Ana Flávia Bomfim de Melo Medeiros
Membro – UNIFAMETRO

SUMÁRIO

1 RESUMO -----	7
2 ABSTRACT -----	8
3 INTRODUÇÃO -----	9
4 METODOLOGIA -----	11
5 RESULTADOS -----	14
6 DISCUSSÃO -----	21
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	22
8 REFERÊNCIAS -----	23

À nossa família, amigos e professores
que com dedicação e cuidado
orientaram-nos na vida, nos ajudando
a chegar onde chegamos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a **Deus** por me ajudar a enfrentar todos os obstáculos encontrados e nunca desistir do meu sonho de me formar como Cirurgiã Dentista.

À minha mãe, **Francisca Helena Gomes De Sousa**, meu exemplo de mulher guerreira, meu alicerce. Obrigada por sempre acreditar em mim mesmo com todas as dificuldades que encontramos no caminho, você sempre esteve comigo. É tudo por você mãe.

Ao meu namorado, **Marcos Samuel Pereira D Araújo**, por ter sido o meu ponto de apoio e incentivo desde o início da graduação. Obrigada meu amor, por aguentar todos os meus estresses, choros e crises de ansiedade. Sem você ao meu lado nada disso seria possível.

À minha dupla, **Yara De Moraes Rodrigues**, por ser essa pessoa tão prestativa e parceira, por caminhar comigo durante esses anos e nunca soltar minha mão. Obrigada também por ter me feito tia da Safira, que Deus te abençoe nessa sua nova fase.

Aos meus amigos, **Luzia Vitória Sousa Brito, Thayná Pereira Martins, Tharlles Bruno Lima e Ailton Pereira da Silva**, que me acolheram tão bem na turma e foram indispensáveis. Agradeço também as risadas que compartilharam comigo nessa etapa tão desafiadora da vida acadêmica.

À minha orientadora, Profa. **Dra. Paula Ventura Da Silveira**, pela sua dedicação e paciência durante o projeto

Também quero agradecer à **Unifametro** e o seu corpo docente que demonstrou estar comprometido com a qualidade e excelência do ensino.

Vanessa Sousa de Lima

Agradeço a **Deus** pelo dom da profissão, por me permitir realizar esse sonho apesar de todas as dificuldades durante o caminho. Ele que sempre foi minha fortaleza.

Aos meus amados pais, **Nestor e Rita**, pelo apoio, incentivo e admiração. Por acreditarem no meu sonho de criança. Agradeço infinitamente a eles, que por muitas vezes renunciaram suas vontades pela minha caminhada na educação. Essa conquista também é de vocês.

Ao meu companheiro **Anisio**, por todo amor e dedicação, por ser meu porto seguro. Sempre dispor da sua sabedoria para me orientar nas horas que mais precisei. Te amo.

À minha filha **Safira**, por ter me escolhido como sua mamãe durante a reta final da graduação e me acompanhar em meu ventre por todas as etapas, me sinto cheia de graça.

Aos meus irmãos **Yuri e Isabela**, por tornarem esse caminho mais doce. Muitas vezes cheguei cansada e me revigorei com um simples beijo de cada um.

À minha tia **Regina**, por toda ajuda nos momentos que mais precisei, sou muito abençoada em tê-la comigo.

À minha dupla **Vanessa**, que sempre esteve ao meu lado, compartilhando alegrias, inseguranças e conquistas. Que sorte a minha foi nossos caminhos terem se cruzado. À você minha amizade e admiração eternas.

À Prof.^a. **Dra. Paula Ventura** por sempre me acolher prontamente desde o início e agora para finalizar essa etapa de forma honrosa como sua orientanda. Você é uma inspiração para mim!

Aos meus **Mestres** Unifametro, pelo ensinamento e incentivo, por nos lapidar em profissionais capacitados de conhecimento técnico/científico/humano.

Aos meus **amigos** de sala, pelo acolhimento e vivência de grande valia todos esses anos.

Aos meus **pacientes** por me confiar a missão de cuidá-los, por me fazerem amar a profissão. Aos que colaboraram com a pesquisa, mesmo muito ocupados cederam seu precioso tempo e proveram informações essenciais para a realização deste trabalho.

Yara de Moraes Rodrigues

A persistência é o caminho do êxito.

Charles Chaplin

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO COMPLEXO ODONTOLÓGICO UNIFAMETRO

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS TREATED AT THE UNIFAMETRO DENTAL COMPLEX

Vanessa Sousa de Lima¹

Yara de Moraes Rodrigues¹

Paula Ventura da Silveira²

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos pacientes atendidos no Complexo Odontológico da Unifametro em Fortaleza – CE. Utilizou-se uma amostra de 100 pacientes entre março e maio de 2023 e com 51 pacientes em 2019 para pesquisa piloto, consiste na aplicação de um questionário para coletar dados sobre perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes. A metodologia é do tipo transversal descritiva, de caráter quantitativa com amostra do tipo casual simples. Os resultados obtidos no questionário socioeconômico mostram que predomina a faixa etária entre 26 a 40 anos, do sexo feminino com grau de instrução em nível médio, além de possuírem renda familiar entre de 1 a 2 salários mínimos e procuram pelo atendimento sem dor. No questionário nível de satisfação os pacientes mostraram-se muito satisfeitos com a estrutura da clínica, tempo de espera, funcionários, procedimentos realizados pelos alunos, biossegurança e indicariam o serviço. Conclui-se que há satisfação por grande parte dos pacientes em relação à qualidade do serviço oferecido pelo Curso de Odontologia da Unifametro.

Palavras-chave: nível de satisfação, perfil socioeconômico, odontologia, clínica escola.

¹ Graduanda do curso de Odontologia da UNIFAMETRO.

² Prof^a. Dra. do curso de Odontologia da UNIFAMETRO.

ABSTRACT

The present work aims to analyze the level of satisfaction of patients treated at the Unifametro Dental Complex in Fortaleza - CE. A sample of 100 patients was used between March and May 2023 and 51 patients in 2019 for a pilot study, which consists of applying a questionnaire to collect data on the socioeconomic profile and level of patient satisfaction. The methodology is descriptive cross-sectional, quantitative in nature with a simple casual sample. The results obtained in the socioeconomic questionnaire show that the age group between 26 and 40 years old predominates, females with a medium level education, in addition to having a family income between 1 and 2 minimum wages and looking for pain-free care. In the satisfaction level questionnaire, patients were very satisfied with the structure of the clinic, waiting time, employees, procedures performed by students, biosafety and would indicate the service. It is concluded that most patients are satisfied with the quality of service offered by Unifametro's Dentistry Course.

Key words: level of satisfaction, socioeconomic profile, dentistry, clinical school.

1 INTRODUÇÃO

A partir do final da década de 1970, tanto na Europa quanto nos Estados Unidos da América (EUA), foram aplicadas as primeiras avaliações dos serviços de saúde com atenção voltada aos pacientes. Aos poucos, o termo “satisfação do usuário” passou a fazer parte de pesquisas para saber a opinião dos usuários de serviços de um modo geral, com o intuito de produzir a adesão do paciente ao tratamento. (VAITSMAN J, Andrade GRB, 2005).

No Brasil o interesse pela compreensão sobre a satisfação do paciente iniciou-se pela saúde pública e desde 1990 com o advento da implementação do Sistema Único de Saúde, busca-se meios de compreender a “satisfação do usuário”. Estudos apresentam a confiança dos interrogatórios de satisfação, que oferecem informações fundamentais para acrescentar e equiparar a qualidade de serviços. (MAGALHÃES *et al*, 2015).

Para a formação dos cirurgiões-dentistas é de grande importância o atendimento de pacientes durante o período da graduação, por isso faculdades oferecem atendimento gratuito a pacientes sob a supervisão de um professor. Muitas avaliações são realizadas para verificar a qualidade do atendimento, no entanto, deixam de lado a visão dos pacientes que exercem um papel fundamental. (TOLEDO *et al*, 2010).

A satisfação dos usuários deve ser estabelecida como meta principal de todos os serviços de saúde. A humanização dos tratamentos de saúde gera uma relação de confiança entre paciente e profissional, diminuindo a ansiedade e o medo durante o tratamento odontológico. Para que os atendimentos possam ser aprimorados, torna-se importante a avaliação da satisfação de seus usuários. (SOUSA *et al*, 2015).

Satisfação significa o contentamento do paciente em relação aos serviços prestados, um sentimento de aprovação, objetivo final de todo serviço, podendo ser alcançada através de uma avaliação, na qual os clientes relatam suas expectativas em relação ao serviço, seus principais receios e a importância do tratamento à sua saúde, cujos resultados constituem um valioso retorno. (NOBRE *et al*, 2005).

A boa relação do dentista com o seu paciente começa a partir do momento em que o profissional através de sua sensibilidade entende que este não é só uma boca, ali existe um indivíduo único, cheio de expectativas e receios. Assim como o paciente deve ver no dentista alguém em quem ele possa confiar, sem medo. (Ramos FB, 2001).

Quanto mais o cirurgião-dentista busca compreender as pessoas que o procuram e lhe pedem ajuda técnica, mais objetivo e humanitário poderá tornar-se o tratamento. Portanto, uma boa relação profissional cliente deve-se constituir em uma estratégia para produzir comportamentos adequados de ambos os indivíduos em interação. (Garbin CAS *et at*, 2002).

A avaliação do serviço se constitui um importante retorno que contribui para que uma 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. (ESPERIDIÃO *et al*, 2006).

Na busca de contribuir para a formação do aluno e comunidade, detectar a realidade da população assistida e propor melhoria no serviço prestado, este trabalho foi realizado, permitindo mostrar que a qualidade técnica oferecida no curso, implica em qualidade na inter-relação professor-aluno-paciente.

2 METODOLOGIA

Este trabalho visa investigar sobre a satisfação dos pacientes atendidos no Complexo Odontológico da Unifametro em Fortaleza – CE. Trata-se de um estudo do tipo transversal descritivo, de caráter quantitativo com amostra do tipo casual simples, no período entre abril e maio de 2023, realizado na recepção da clínica durante a espera dos pacientes pelo atendimento (foto 1).

O curso de odontologia da Unifametro qualifica inúmeros profissionais na graduação, acredita-se que há uma grande procura pelos serviços ofertados na clínica pelo fato do custo do tratamento ser de baixo custo e gratuito, também pela qualidade do atendimento. Diante dessa realidade, evidenciou-se a necessidade também do estudo socioeconômico desses pacientes para conhecer o perfil, quem são esses pacientes em atendimento.

Para a realização da pesquisa as autoras elaboraram um questionário estruturado, impresso em duas folhas contendo 12 perguntas utilizando a escala de *Likert* de cinco fases, após adaptá-la e traduzi-la. (Likert, 1932). A aplicação do questionário ocorreu em diversos turnos e dias da semana, para assim ser possível a participação dos pacientes atendidos em todas as disciplinas clínicas ofertadas pela faculdade.

As pesquisadoras em campo abordaram os pacientes de forma aleatória presentes na sala de espera, identificaram-se como alunas da instituição e explicaram os objetivos do trabalho, como funciona o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e como preencher o questionário baseado na escala.

Este estudo foi realizado com a participação de 100 pacientes (o tamanho da amostra foi calculado baseado no cálculo amostral), tratando sobre os temas perfil socioeconômico e nível de satisfação. Dentre diversos quesitos, como: idade, sexo, renda, motivo da procura, qual dia da semana, estrutura, tempo de espera,

funcionários, procedimentos realizados, biossegurança e indicação do serviço para outras pessoas baseado na sua satisfação (apêndice A).

Sendo assim, foram inclusos na pesquisa pacientes maiores de 18 anos de todas as orientações sexuais, que realizaram um ou mais procedimentos, isto porque um paciente que ainda irá realizar o primeiro procedimento não possui opiniões formadas e propriedades para estabelecer uma resposta fidedigna ao questionário proposto, que concordaram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

No caso de menores de idade o acompanhante respondeu ao questionário. No critério de exclusão estão pessoas que possuem alguma doença que dificulta a fala e/ou a compreensão e aquelas que se recusaram em assinar o termo.

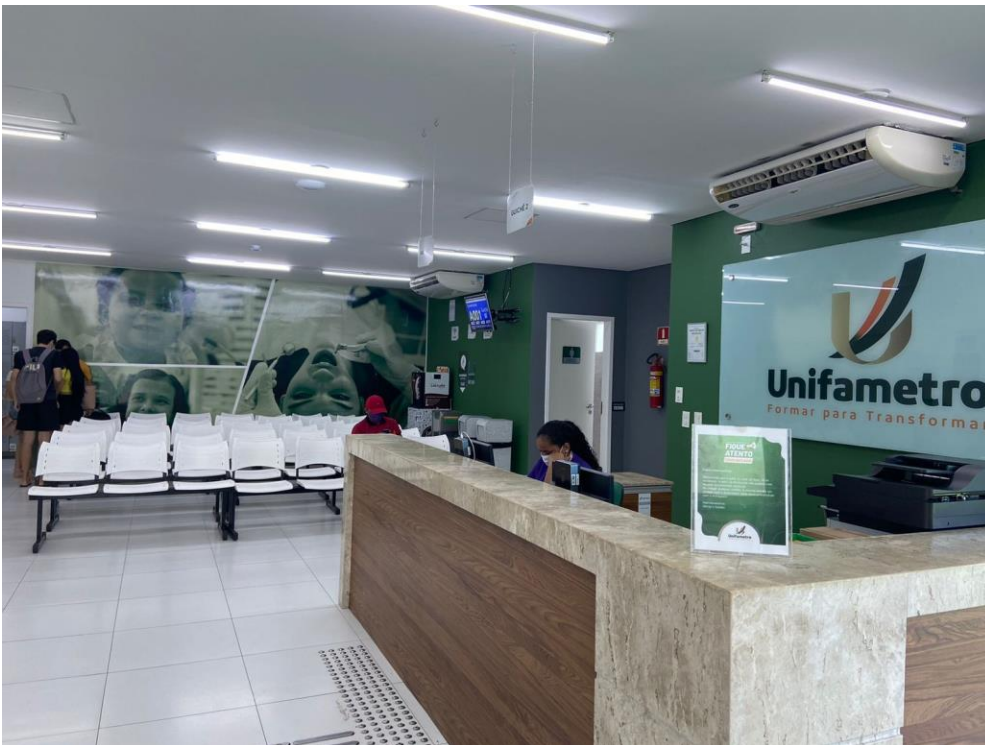
No ano de 2019 foi realizado uma pesquisa piloto com 51 pacientes da instituição, com um questionário semelhante ao atual, objetivando testar a validade e a consistência do material, avaliar com clareza as perguntas propostas, a fidelidade das respostas, como os pacientes reagem ao serem convidados a participar da pesquisa e o aprimoramento das pesquisadoras em campo. O questionário piloto foi colocado em prática e observado necessárias modificações (apêndice B).

A aplicação de um estudo piloto é um meio útil de elaborar ou testar o protocolo de investigação e permite responder as perguntas que desejamos para construção final do protocolo de investigação. (MINISTÉRIO DA SAÚDE PORTUGUÊS, PORTUGAL, 2008) PORTUGAL, 2008.

A pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNIFAMETRO, assegurando o sigilo da identificação pessoal, segundo a resolução do Conselho Nacional de Saúde 196/96. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, BRASIL, 1996).



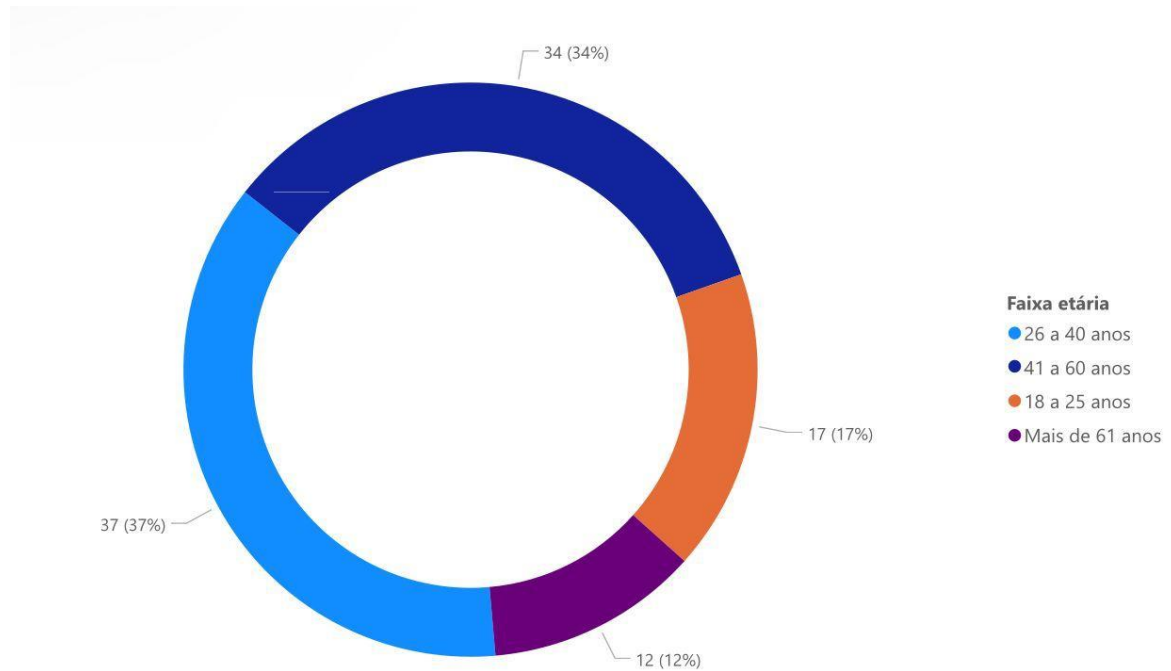
(Figura 1: Exemplo tabela de Likert; Fonte: "The Treatment of likert data, 2014" adaptada)



(Foto 1: Recepção da clínica odontológica da Unifametro; Fonte: autoria própria 2)

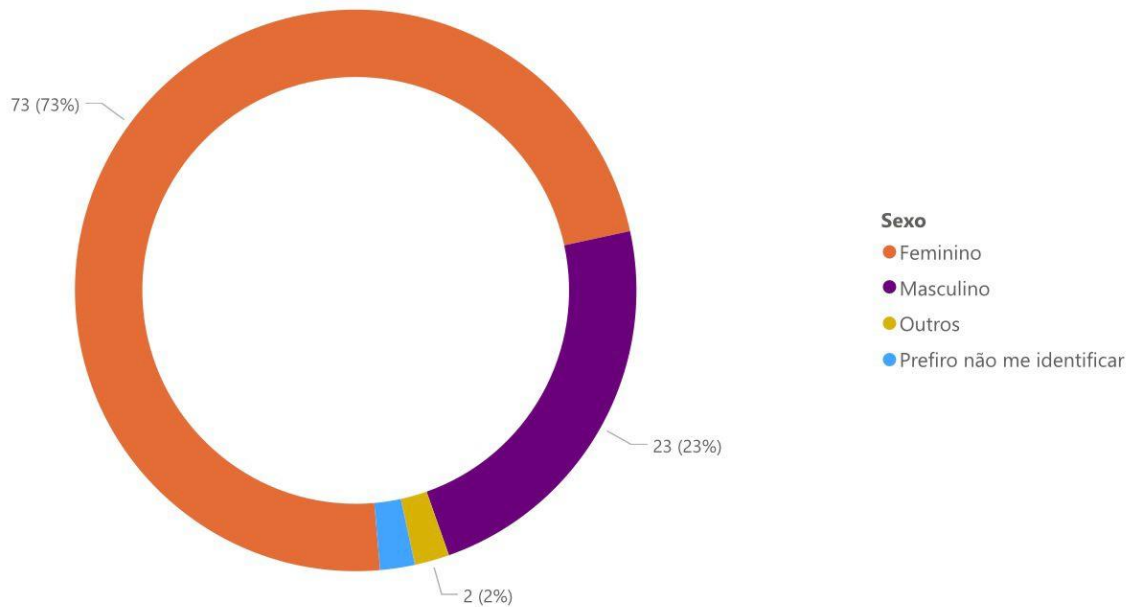
3 RESULTADOS

Os resultados coletados na clínica odontológica da Unifametro correspondem a 20% dos pacientes atendidos no primeiro semestre do ano de 2023, foram submetidos ao estudo estatístico transversal descritivo todas as variáveis propostas da pesquisa. Ao analisarmos detalhadamente as respostas dos entrevistados podemos chegar ao seguinte desfecho no questionário socioeconômico:



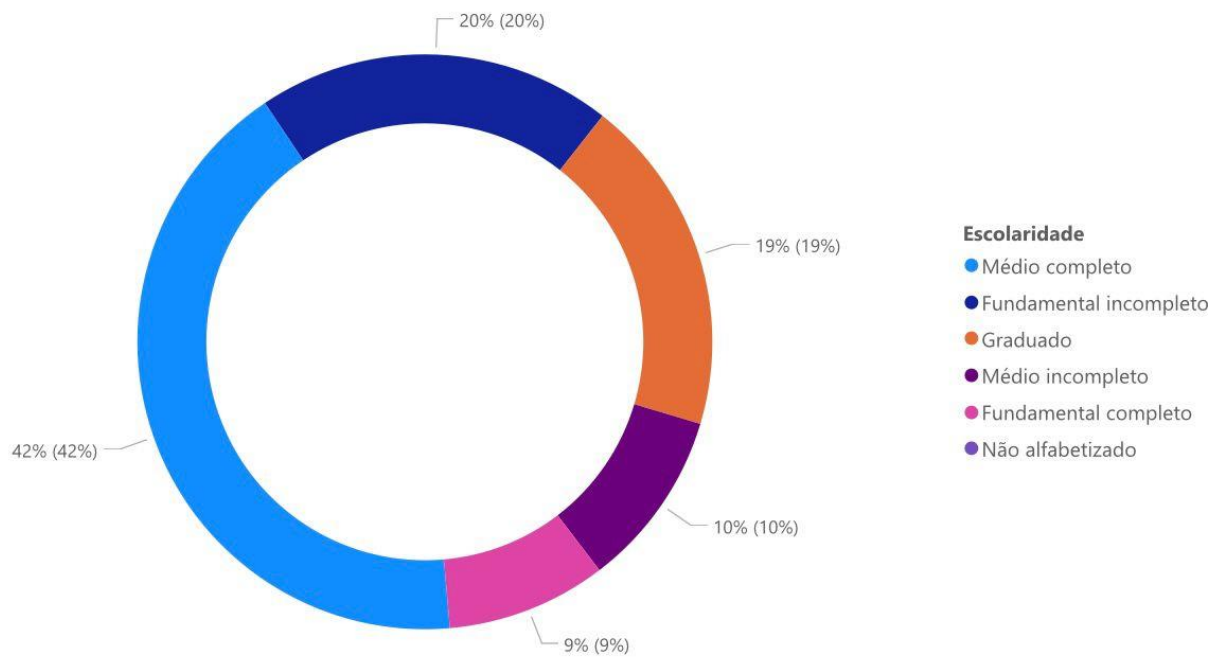
(Gráfico 1: Resultado estatístico da faixa etária)

Faixa etária: 37% possuem 26 a 40 anos, 34% possuem 41 a 60 anos, 17% possuem 28 a 25 anos, 12% possuem mais de 61 anos.



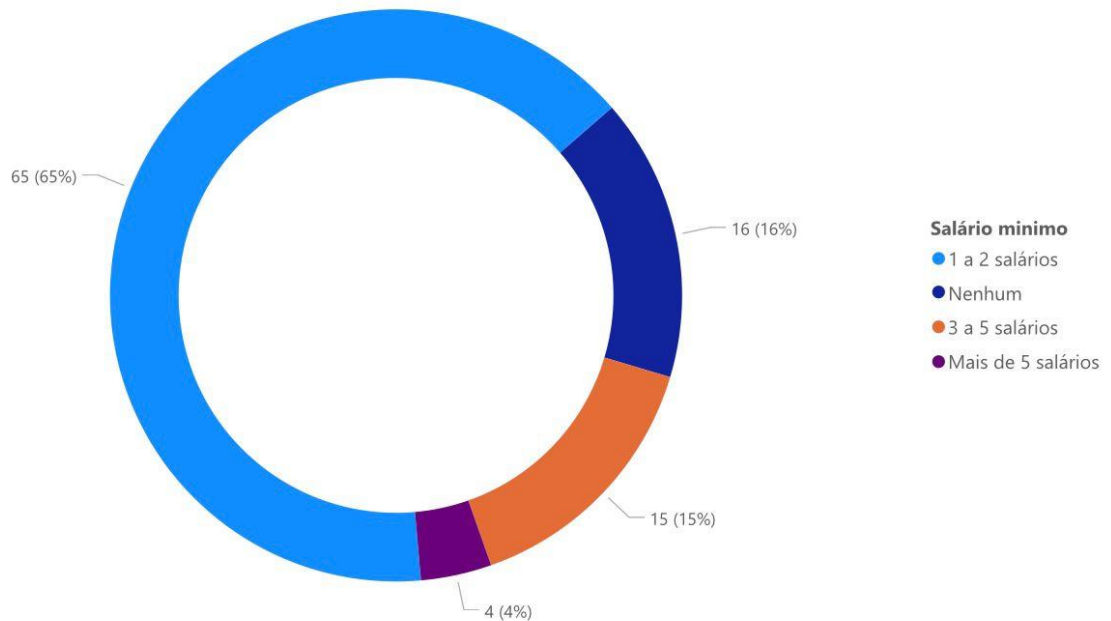
(Gráfico 2: Resultado estatístico do sexo)

Sexo: 73% identificam-se ser do sexo feminino, 23% do sexo masculino, 2% outros e 2% preferiram não identificar.



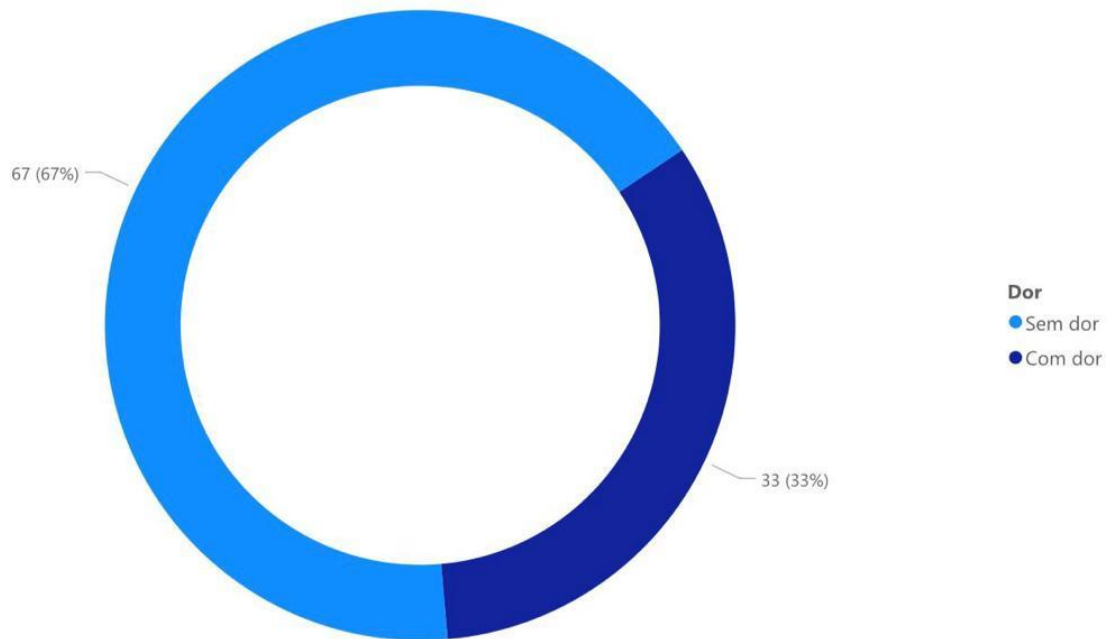
(Gráfico 3: Resultado estatístico do grau de escolaridade)

Grau de escolaridade: 42% possuem ensino médio completo, 20% fundamental incompleto, 19% são graduados, 10% possuem o ensino médio incompleto, 9% o ensino fundamental completo, ausência de não alfabetizados.



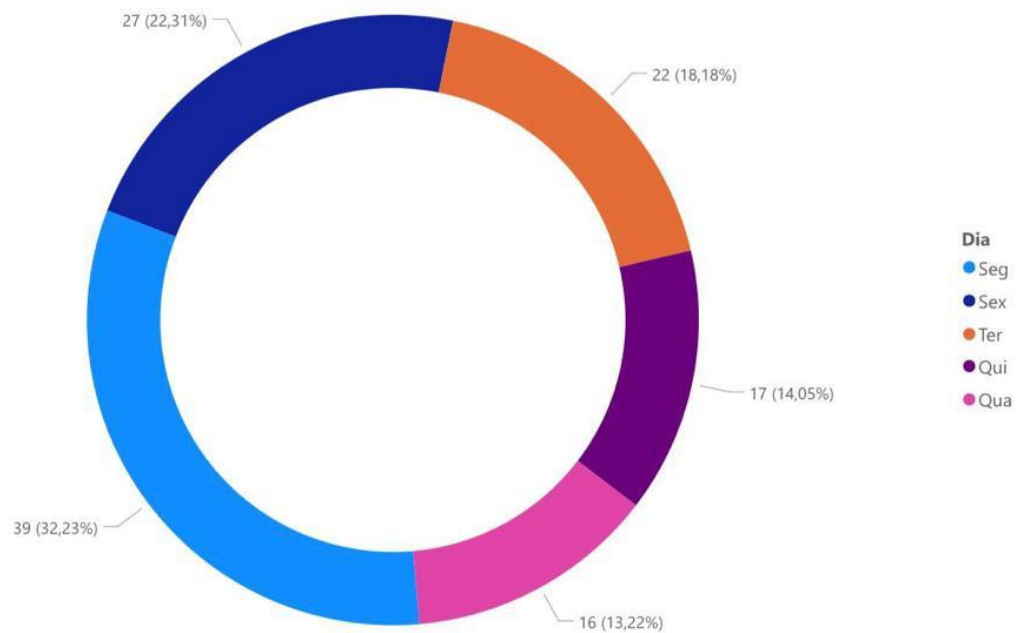
(Gráfico 4: Resultado estatístico renda familiar por salário-mínimo)

Renda familiar por salário-mínimo: 65% possuem 1 a 2 salários mínimos, 16% alegam nenhum, 15% 3 a 5 salários, 4% mais de 5 salários.



(Gráfico 5: Resultado estatístico da procura por dor ou sem dor)

Procura pelo atendimento com dor ou sem dor: 67% informaram procurar o serviço odontológico sem dor, 33% procuraram o serviço sentindo dor.

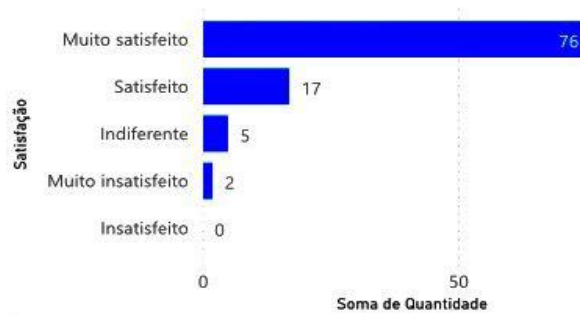


(Gráfico 6: Resultado estatístico dia da semana do atendimento)

Dia da semana do atendimento: 32,23% dos entrevistados foram atendidos na segunda-feira, 22,31% na sexta-feira, 18,18% na terça-feira, 14,05% na quinta-feira e 13,22% na quarta-feira.

Análise detalhada do questionário socioeconômico:

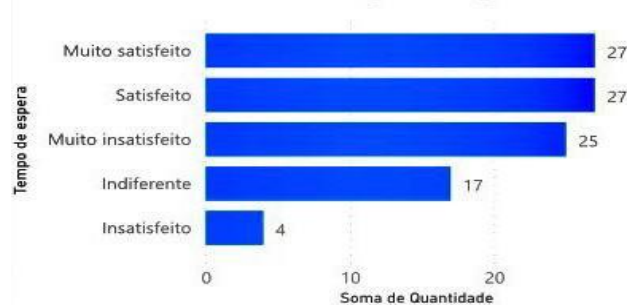
Nível de satisfação da estrutura da clínica



(Gráfico 7: Resultado estatístico satisfação da estrutura da clínica)

Nível de satisfação em relação a estrutura: 76% estão muito satisfeitos, 17% estão satisfeitos, 5% são indiferentes, 2% muito insatisfeitos e ausente para insatisfeitos.

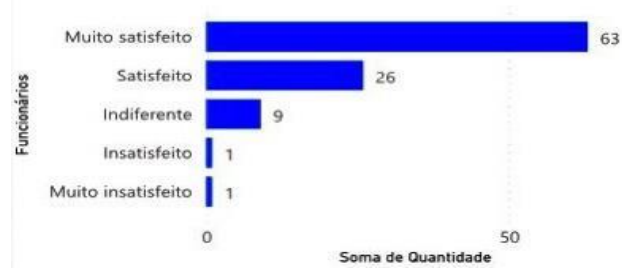
Nível de satisfação do tempo de espera



(Gráfico 8: Resultado estatístico satisfação do tempo de espera)

Nível de satisfação em relação ao tempo de espera pelo atendimento: 27% estão muito satisfeitos, 27% estão satisfeitos, 25% estão muito insatisfeitos, 17% indiferentes, 4% insatisfeitos.

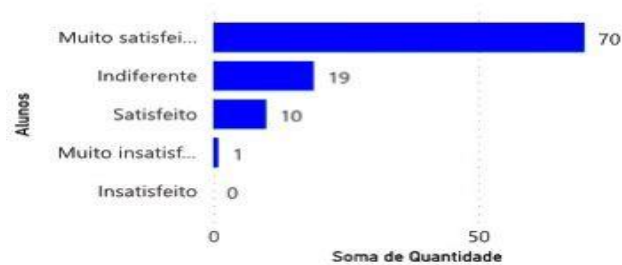
Nível de satisfação dos funcionários da clínica



(Gráfico 9: Resultado estatístico satisfação sobre os funcionários da clínica)

Nível de satisfação em relação aos funcionários da clínica: 63% estão muito satisfeitos, 26% estão satisfeitos, 9% indiferentes, 1% insatisfeito e 1% muito insatisfeito.

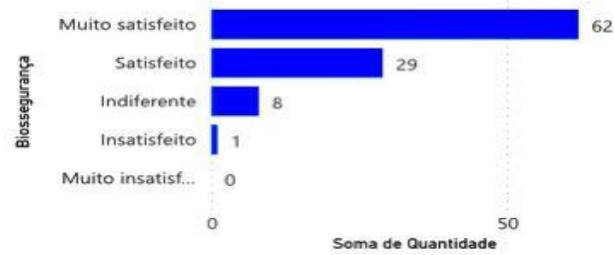
Nível de satisfação dos procedimentos (alunos)



(Gráfico 10: Resultado estatístico satisfação sobre os procedimentos realizados pelos alunos)

Nível de satisfação em relação aos procedimentos realizados pelos alunos: 70% estão muito satisfeitos, 19% indiferentes, 10% satisfeitos, 1% muito insatisfeitos, ausente para insatisfeitos.

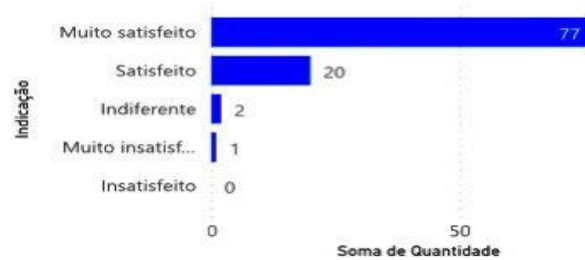
Nível de satisfação da biossegurança da clínica



(Gráfico 11: Resultado estatístico satisfação sobre a biossegurança)

Nível de satisfação em relação a biossegurança da clínica no cenário grave de doenças infectocontagiosas: gripe, covid-19, sarampo e entre outras: 62% estão muito satisfeitos, 29% satisfeitos, 8% indiferentes, 1% insatisfeitos e ausente para muito insatisfeitos.

Nível de satisfação da indicação do serviço



(Gráfico 12: Resultado estatístico indicação do serviço pela satisfação)

Indicação do serviço pela satisfação: 77% estão muito satisfeitos, 20% satisfeitos, 2% indiferentes, 1% muito insatisfeitos, ausente para insatisfeitos.

4 DISCUSSÃO

Uma análise breve e detalhada na literatura com o estudo de *Bottan et al* (BOTTAN *et al*, 2005), mostra a avaliação do paciente quanto ao atendimento feito por acadêmicos, além de contribuir para melhorar o serviço, demonstra o cuidado que o profissional possui em prestar qualidade no atendimento, como ele zela pelo próximo e fornece informações essenciais para avaliar o processo de formação dos graduandos.

Conforme os dados adquiridos na pesquisa, a maioria dos pacientes da Clínica Odontológica da Unifametro tem a faixa etária de 26 a 40 anos, escolaridade de nível médio completo com a renda de 1 a 2 salários mínimos, semelhante com o trabalho desenvolvido por *Abreu e Oliveira* (ABREU, M.H.N.G; OLIVEIRA, R.F.R., 2002).

De acordo com trabalho de *Toledo et al* (TOLEDO, B.A.S *et al*, 2010) em que a maioria dos pacientes entrevistados foi do gênero feminino, os resultados que obtivemos foi concordante com o trabalho de *Toledo*. Em relação a dor, os resultados obtidos na pesquisa constatou que muitos pacientes procuram a clínica do complexo odontológico não sentindo dor e sim atrás de procedimentos estéticos, preventivos e promoção a saúde bucal.

A estrutura da clínica odontológica da Unifametro foi considerada muito satisfeita pelos seus usuários. O estudo de *Nascimento et al* (NASCIMENTO *et al*, 2020) que foi observado em seu trabalho na Universidade Federal de Pernambuco que a organização da clínica mostrou associação significativa com a satisfação dos pacientes, e podem ter proporcionado uma sensação de acolhimento e valorização.

Corroborando com o estudo de *d'Avila et al* (d' AVILA, S. *et. Al*, 2010), o tempo de espera para o início do atendimento foi muito satisfeito, no entanto, queixas relatando a demora também foi bastante observado, semelhante com o estudo realizado por *Minas* (MINAS, R. P., 2002). Em relação ao atendimento da secretaria, apenas 11 pessoas dos 100 o consideraram irregular. Uma insatisfação mais significativa foi notada no estudo de *Araújo* (ARAÚJO I.C., 2003), no qual 37% dos pacientes descreveram o atendimento da triagem como regular.

Quanto à satisfação com tratamento recebido pelos alunos, quase todos pacientes estão muito satisfeitos com o serviço prestado, semelhante ao trabalho de *Mascarenhas* (MASCARENHAS, A.K. 2001), onde os pacientes avaliados estavam satisfeitos com o tratamento oferecido na Faculdade de Odontologia, a qual realizou sua pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a presente pesquisa e seus resultados conclui-se que:

A maioria dos entrevistados pertencem ao sexo feminino, mostrando que as mulheres demonstram uma preocupação maior em cuidar da sua saúde e do bem-estar. Esses dados socioeconômicos nos permitem entender melhor quem são esses pacientes.

Em resumo, a análise do perfil socioeconômico dos pacientes nos mostra a importância de se adaptar o atendimento para atender às necessidades dessas pessoas, oferecendo um serviço de qualidade acessível a todos e isto a Unifametro segundo os resultados está desempenhando muito bem.

Além disso, a satisfação do paciente também está relacionada ao respeito e dignidade com que é tratado. Quando o paciente se sente valorizado e respeitado, sua experiência é mais positiva, aumentando também a adesão ao tratamento e a confiança, ressaltando a importância da humanização no atendimento.

Essa humanização não depende apenas do aluno/professor, mas também da intenção da instituição em promover um ambiente acolhedor e humanizado e as questões tratadas sobre a instituição possuem resultados excelentes.

Dessa forma, a satisfação do paciente é um indicador importante da qualidade do atendimento e deve ser considerada na avaliação do desempenho da Unifametro.

Portanto esses pacientes podem levar à fidelização e indicação da instituição para outros que necessitam do atendimento odontológico. Em suma, a Unifametro é uma instituição que presta um serviço de excelência e com compromisso social, atendendo às necessidades da comunidade de forma satisfatória com resultados positivos nessa pesquisa.

6 REFERÊNCIAS

ABREU, M.H.N.G; OLIVEIRA, R.F.R. "**Características sócio demográficas dos usuários das clínicas integradas I e II do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Montes Claros**", Minas Gerais, Brasil. Unim Cient, 2002.

ARAÚJO I.C. "**Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará.**" 2003. 152 f. Dissertação (Mestrado) _ Faculdade de Odontologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

BOTTAN, E.R; SPERB, R.A.L; TELLES, P.S; URIARTE, N. M. "**Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes**". Revista da ABENO, v. 6, n. 2, p.128-33, 2005.

d' AVILA, S. et. al. "**Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba**". Rev. Brasileira de Pesquisa em Saúde, Vitória, v. 12, n. 2, p. 39-45, 2010.

DE SOUZA TOLETO, et al "**Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca.**" Revista da ABENO 10.2 (2010): 72-78.

EDMONDSON, D. R. "**Likert scales: A history.**" CHARM, 12, 127-133 (2005).

ESPERIDIÃO, M.A; TRAD, L.A.B. "**Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico conceituais.**" Cad Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 67-76, 2006.

GARBIN, CLÉEA ADAS SAUBA, et al. "**Estudo bioético das relações humanas no tratamento odontológico.**" Rev. Fac. Odontol. Lins (Impr.) (2002):54-9.

MASCARENHAS, A.K. "**Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery**". J Dent Educ., v. 65, n. 1, p.1266-71, 2001.

MAGALHÃES, BRUNO GAMA, et al. "**Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas: visão dos usuários.**" Cadernos Saúde Coletiva 23 (2015): 76-85.

MINAS, R. P. "**O paciente no contexto do ensino**". 2002. 105 f. Dissertação (Mestrado) _ Faculdade de Odontologia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

MINISTÉRIO SAÚDE, BRASIL, 1996, Resolução número 196, 10 de outubro de 1996.

MINISTÉRIO DA SAÚDE PORTUGUÊS, PORTUGAL, 2008.

NOBRE, EVELINE SILVA, et al. "**Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário.**" Revista Brasileira em Promoção da Saúde 18.4 (2005): 171-176.

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.

NOBRE, EVELINE SILVA et al. "**Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário.**" Revista Brasileira em Promoção da Saúde 18.4 (2005): 171-176.

RAMOS, F. B. "**Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de odontologia.**" Rev CROMG 7.1 (2001): 10-15.

SOUSA, et al. "**Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior.**" Faculdade Leão Sampaio – FALS. Revista Interfaces, Saúde, Humanas e Tecnologia, v. 3, pp 01-05 (2015).

TIEDMANN, C.R; LINHARES, E.; SILVEIRA, J.L.G.C. "**Clínica integrada odontológica: perfil expectativas dos usuários e alunos**". Pesq Bras Odontoped Clin Integr, v. 5, n. 1, p.53-58, 2005.

TOLEDO, B.A.S; CAMPOS, A.A; LEITE, A. "**Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca**". Revista da ABENO, v. 10, n. 2, p.72-8, 2010

VAITSMAN J, Andrade GRB. " Ciencia & Saúde Coletiva, 10 (3):599-613, 2005.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO COMPLEXO ODONTOLÓGICO UNIFAMETRO

- Só deve preencher este questionário pacientes que já realizaram um ou mais procedimentos no complexo odontológico da Unifametro;
- Este questionário divide-se em dois tópicos: perfil socioeconômico e grau de satisfação.

QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO

- **Qual sua faixa etária?**
18 a 25 anos / 26 a 40 anos / 41 a 60 anos / mais de 61 anos
- **Qual é seu sexo?**
Feminino / Masculino / Outros / Prefiro não identificar
- **Qual seu grau de escolaridade?**
Não alfabetizado / Fundamental Incompleto / Fundamental Completo Médio Incompleto / Médio Completo / Graduado
- **Qual a renda familiar da sua casa (salários-mínimos)?**
Nenhum / 1 a 2 salários / 3 a 5 salários / mais de 5 salários
- **Você procura o serviço odontológico da Unifametro sentindo dor ou não?**
Com dor / Sem dor
- **Qual é o dia da semana do seu atendimento?**
SEG / TER / QUA / QUI / SEX

QUESTIONÁRIO NÍVEL SATISFAÇÃO

- **Como você avalia a estrutura da clínica odontológica da Unifametro?**
Muito insatisfeito / Insatisfeito / Indiferente / Satisfeito / Muito satisfeito
- **Como você avalia o tempo na sala de espera para ser chamado para o atendimento?**
Muito insatisfeito / Insatisfeito / Indiferente / Satisfeito / Muito satisfeito
- **Como você avalia os funcionários da clínica: professores, recepcionistas, seguranças e serviços gerais?**
Muito insatisfeito / Insatisfeito / Indiferente / Satisfeito / Muito satisfeito
- **Como você avalia os procedimentos realizados pelos alunos?**
Muito insatisfeito / Insatisfeito / Indiferente / Satisfeito / Muito satisfeito
- **Como você avalia a biossegurança da clínica odontológica nesse cenário grave de doenças infectocontagiosas: gripe, covid-19, sarampo e entre outras?**
Muito insatisfeito / Insatisfeito / Indiferente / Satisfeito / Muito satisfeito
- **De acordo com a sua satisfação você indicaria o serviço odontológico da Unifametro para outra pessoa?**
Muito insatisfeito / Insatisfeito / Indiferente / Satisfeito / Muito satisfeito

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PILOTO



ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO E PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO COMPLEXO ODONTOLÓGICO DA UNIFAMETRO

- ◆ Só deve preencher este questionário, pacientes que já realizaram um, ou mais procedimentos no complexo odontológico da Unifametro;
- ◆ Responda todas as perguntas marcando o quadrado que corresponde a sua resposta;
- ◆ Este questionário divide-se em dois tópicos: nível de satisfação e perfil socioeconômico.

Escala do grau de satisfação



Questionário Nível de Satisfação

Numa escala de 1 a 5, como você avalia a estrutura da clínica odontológica da Unifametro?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Numa escala de 1 a 5, como você avalia o tempo de espera pelo atendimento?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Numa escala de 1 a 5, como você avalia os procedimentos realizados pelos alunos?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Numa escala de 1 a 5, como você avalia a biossegurança da clínica nesse cenário de pandemia do covid-19?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Numa escala de 1 a 5, como você avalia os funcionários da clínica: professores, recepcionistas, seguranças e serviços gerais.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Questionário Socioeconômico**Qual é o seu sexo?**

Feminino

Masculino

Qual é a sua faixa etária?

18 a 24 anos

25 a 35 anos

36 a 50 anos

Mais de 51 anos

Considerando você e todas as pessoas com quem você mora, qual é a renda total?

Até 3 salários mínimos

Mais de 3 até 10 salários mínimos

Mais de 10 até 20 salários mínimos

Mais de 20 até 30 salários mínimos

Qual é o seu grau de escolaridade?

Não alfabetizado

Fundamental Incompleto

Fundamental Completo

Médio Incompleto

Médio Completo

Graduado

Como é o seu acesso ao tratamento odontológico?

Acesso ao tratamento odontológico apenas com urgência/emergência

Acesso ao tratamento odontológico com frequência

