



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ESCOLA DE ODONTOLOGIA EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

PATIENTS IN CLINICAL DENTISTRY SATISFACTION ASSESSMENT IN AN INSTITUTION MET SCHOOL OF HIGHER EDUCATION

SOUSA^a, Cindy Nikolle de; SOUZA^a, Tiago Cavalcante de; ARAÚJO^a, Thyago Leite Campos de

^aFaculdade Leão Sampaio – FALS

Recebido em: 21/06/2015; Aceito: 12/12/2015; Publicado: 26/12/2015

Resumo

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 odontológicos possam ser aprimorados, torna-se importante a avaliação da satisfação de seus usuários. Este estudo teve como objetivo avaliar o grau de satisfação de 200 pacientes adultos em relação ao atendimento odontológico oferecido pela Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio. **Materiais e Métodos:** A coleta dos dados foi realizada por meio de uma entrevista no período de março a abril de 2015, através de um questionário com questões objetivas, abordando aspectos do atendimento clínico e organizacional da instituição e perfil dos usuários atendidos no setor. Os questionários foram aplicados na sala de espera, antes do atendimento odontológico. **Resultados:** A análise dos dados mostrou um perfil de usuário predominantemente feminino (52%), com idade entre 18 e 27 anos (62%), apresentando renda familiar mensal de 1 a 2 salários mínimos (67%). Quanto à satisfação com tratamento recebido por especialidade: periodontia, cirurgia e prótese tiveram 100% dos usuários satisfeitos e na área de endodontia e dentística tiveram 99,35% de satisfação. Com relação ao conforto e limpeza 100% estão satisfeitos com os serviços, na organização (99%) e iluminação (97,5%). **Conclusão:** A maioria dos usuários participantes da pesquisa demonstrou grande satisfação em relação à qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade Leão Sampaio.

Palavras-chave: Avaliação de serviços, Faculdade de Odontologia, Satisfação.

Abstract

Establish the user satisfactions should as the primary goal of all health services. Humanization of health care creates a relationship of trust between patient and professional, reducing anxiety and fear during dental treatment. In order for dental care to be improved, it is important to evaluate the satisfaction of its members. This study aimed to evaluate the level of 200 adult patients satisfaction with the dental care of fered by the Dental Clinic of the Faculdade Leão Sampaio. **Materials and Methods:** Data collection was conducted through an interview during the period from March to April of 2015, through a question naire with objective questions, address in aspects of clinical and organizational services of the institution and profile of user attending the unit. The question naires were administered in the waiting room prior to dental care. **Results:** The data analysis showed predominantly female user profile (52%), aged between 18 and 27 years (62%), with monthly family in come 1-2 times the minimum wage (67%). Regarding satisfaction with treatment received by specialty: periodontics, surgery and prosthesis is had 100% of satisfied user sand the area of endodontic sand dentistry had 99.35% satisfaction. With regard to comfort and cleanliness are 100% satisfied with the services, the

* Autor Correspondente:

Cindy Nikolle de Sousa. Curso de Odontologia, Faculdade Leão Sampaio – FALS, Juazeiro do Norte-CE, Brasil. e-mail: cindynikolle@hotmail.com. Cel: +55 88 99929-8457.



Revista

INTERFACES

SAÚDE, HUMANAS E TECNOLOGIA

Vol. 3(8), pp. 01-05, 26 de Dezembro, 2015

DOI: 10.16891/2317-434X.270.

ISSN 2317-434X

Copyright © 2015

<http://www.interfaces.leaosampaio.edu.br>



organization (99%) and lighting (97.5%). **Conclusion:** The majority of there search participants users showed great satisfaction with the quality of dental service provided by Faculdade Leão Sampaio.

Keywords: Evaluate the services, Odontology College, Satisfaction.

* **Autor Correspondente:**

Cindy Nikolle de Sousa. Curso de Odontologia, Faculdade Leão Sampaio – FALS, Juazeiro do Norte-CE, Brasil. e-mail: cindynikolle@hotmail.com. Cel: +55 88 99929-8457.

INTRODUÇÃO

Uma Clínica de graduação em odontologia tem como característica proporcionar um contato direto do graduando com a população, com o intuito de estabelecer um atendimento dentro da realidade socioeconômica dos pacientes. Essa integração proporciona ao aluno unir a teoria vista na sala de aula, com a prática durante os atendimentos. Os conhecimentos e as técnicas adquiridos separadamente deverão ser unidos de uma maneira lógica com o objetivo de executar um tratamento de qualidade para o paciente (CASTRO; SILVA, 2008).

A avaliação do ensino odontológico e do serviço de saúde prestado pela Universidade deve ser permanente. O atendimento a usuários nas clínicas universitárias deve responder à necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos, sem excluir o ideal ético de suprir as necessidades de saúde e as demandas dos pacientes que procuram esse tipo de atendimento, bem como a formação humanizada e ética dos profissionais de saúde (TIEDMAN; SILVEIRA, 2005).

Conhecer a percepção dos usuários a respeito da qualidade do serviço é importante para o desenvolvimento de ações e melhorias, tanto por parte do gestor, para poder melhorar suas estratégias e ações, como por parte dos próprios profissionais, que, entendendo a percepção da qualidade do atendimento aos seus usuários, estarão mais preparados para atender suas expectativas (GONÇALO et al., 2008).

Sendo assim, analisar a qualidade do atendimento no serviço público, inclusive em universidades, tem sido tema de vários estudos internacionais. Em relação ao atendimento nas universidades, além de ajudar na formação de profissionais qualificados, prestam serviços à comunidade (GONÇALO et al., 2008).

A prática pedagógica das clínicas integradas vem demonstrando uma visão ampliada quando se fala de tratamento bucal, unindo teoria e prática em uma única atividade, promovendo aprendizado mais humano (POMPEU et al., 2012).

Com base no exposto, esta pesquisa teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários atendidos pelos alunos de graduação na clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio no período de março a abril de 2015.

MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo, de abordagem quantitativa, tipo transversal, recebeu parecer favorável para

execução do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade Leão Sampaio (Processo CAAE nº 43620515.3.0000.5048).

A pesquisa foi realizada na Clínica Odontológica da Faculdade Leão Sampaio em Juazeiro do Norte-Ce, onde presta serviços com finalidades acadêmicas: de pesquisa e atendimento odontológico à comunidade.

A amostra foi composta de 200 pacientes, maiores de 18 anos, atendidos por graduandos do curso de odontologia na Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio, entre os meses de março a abril de 2015. Foram incluídos na pesquisa pacientes de ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, e que aceitaram responder ao questionário deste estudo, mediante a assinatura do Termo de Consentimento livre e Esclarecido. Foram excluídos da pesquisa, pacientes que possuíam deficiências de capacidade cognitiva, que não tinham condições de interagir e de participar do estudo.

A abordagem aos usuários foi realizada por dois acadêmicos do nono período do curso de odontologia, previamente treinados. A Pesquisa foi realizada na sala de espera da clínica, enquanto os pacientes aguardavam para serem atendidos, após explicação do objetivo, do método, da garantia de confidencialidade dos dados e da possibilidade de desistência em qualquer etapa da pesquisa, os usuários foram convidados a participar do estudo, sendo solicitada assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido. A amostra foi por conveniência, ou seja, composta por usuários que estavam na sala de espera e aceitaram participar da entrevista. A pesquisa foi realizada durante os três turnos de atendimento. O instrumento da coleta de dados foi um questionário com perguntas objetivas referentes à situação socioeconômica e à satisfação dos usuários em relação ao atendimento na Clínica de Odontologia da instituição, com base nos trabalhos realizados por outros autores (D'AVILA et al., 2010; MIALHE et al., 2008; NOBRE et al., 2005).

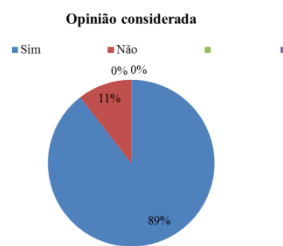
Os dados coletados foram tabulados utilizando-se o programa Microsoft Office Excel e submetidos à análise estatística descritiva.

RESULTADOS

Os dados obtidos foram tabulados e expressos em gráficos para melhor compreensão e entendimento dos resultados. Verificou-se que a maioria dos participantes da pesquisa era do gênero feminino (52%). Para avaliação da renda familiar considerou-se como referência o salário mínimo de

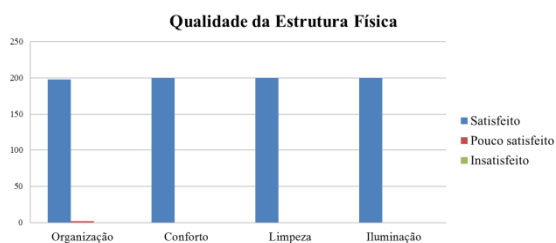
R\$ 780,0 reais. A maioria da renda mensal familiar dos entrevistados foi de 1 a 2 salários mínimos (67%). Quanto ao nível de escolaridade 52% dos entrevistados possuíam o nível médio. Em relação ao motivo que o fez procurar o atendimento na Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio, 55% foi por indicação de amigos. Na figura 1 encontra-se a faixa etária dos pacientes atendidos na Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio. A faixa etária mais prevalente (62%) foi de 18 a 28 anos.

Figura 1- Porcentagem da faixa etária dos pacientes atendidos na Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio, no período de março a abril de 2015.



Na figura 2 encontra-se a opinião dos pacientes atendidos na Clínica de Odontologia quanto à estrutura física. Os dados mostraram que 100% dos pacientes estão satisfeitos com a limpeza e conforto da Clínica, 1 paciente (0,5%) ficou pouco satisfeito com a organização e 3 pacientes (1,5%) insatisfeito com a iluminação.

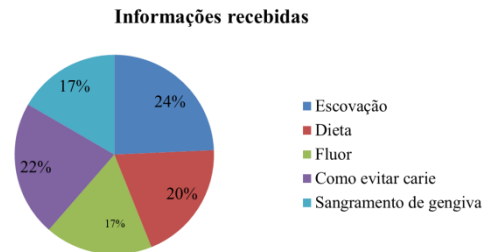
Figura 2 - Estudo da opinião dos pacientes quanto a estrutura física da Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio, no período de março a abril de 2015.



A maioria dos entrevistados (89%) revelou ter sua opinião considerada durante o atendimento clínico. Na figura 3 mostra as informações preventivas durante os atendimentos odontológicos prestados pelos alunos de graduação.

Os dados revelaram que 24% dos pacientes mencionaram a escovação como sendo a medida preventiva mais utilizada.

Figura 3- Análise das informações recebidas pelos pacientes sobre procedimentos preventivos da Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio, no período de março a abril de 2015.



De acordo com a satisfação dos pacientes por especialidade, 100% dos pacientes ficaram satisfeitos com as especialidades de prótese, cirurgia e periodontia e apenas 1 paciente não ficou satisfeito na especialidade de endodontia e dentística.

Tabela 1 - Análise da satisfação dos pacientes por especialidade da Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio, no período de março a abril de 2015.

Procedimentos	Numero de pacientes	Satisfeitos
Endodontia	68	67
Dentística	156	155
Prótese	11	11
Cirurgia	50	50
Periodontia	161	161

DISCUSSÃO

Avaliar a satisfação dos pacientes em atendimentos odontológicos em Faculdades de Odontologia é de suma importância para verificar os aspectos positivos e o que precisa melhorar no atendimento, gerando assim um serviço cada vez melhor e de excelência (BOTTAN et al., 2006).

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, a maioria dos usuários da Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio eram predominantemente do gênero feminino, assemelhando-se ao trabalho de Toledo et al., (2010) onde a maioria dos entrevistados para satisfação do atendimento odontológico em uma

Faculdade de Odontologia foi do gênero feminino. Segundo Carvalho et al., (2000) o maior porcentual de mulheres em consultórios odontológicos se dá pela importância com a estética e a beleza.

A faixa etária mais prevalente foi entre 18 e 28 anos, nível médio de escolaridade e a renda dos usuários foi de 1 a 2 salários mínimos obtidos no presente estudo, assemelham-se aos de outros trabalhos realizados por Abreu (2002) e Mialhe (2008), apesar do baixo rendimento familiar, o fator financeiro não foi o principal motivo para a procura do atendimento odontológico na clínica escola, e sim a indicação de outras pessoas como: amigos, familiares, estudantes do curso de odontologia, usuários em atendimento, dentre outros.

Todos os usuários entrevistados afirmaram que a paramentação dos alunos era adequada, apresentando gorro, máscara, luvas e jaleco, muitos dos acadêmicos juntamente com seu professor levaram em consideração a opinião do paciente, visando oferecer o melhor plano de tratamento com melhor prognóstico. Verificou-se então um grande grau de satisfação por parte dos pacientes com a clínica integrada da FALS, semelhante a estudos que avaliaram a satisfação dos usuários em Faculdades (NOBRE et al., 2006; TIEDMANN; SILVEIRA, 2005).

Os entrevistados responderam que o trabalho realizado na clínica de odontologia é de alta qualidade, muitos relataram satisfação nos quesitos de limpeza, conforto, iluminação e organização por parte de toda equipe que atua na clínica, assemelhando ao trabalho de Ramos (2001), onde a maioria dos pacientes entrevistados manifestou satisfação positivas nesses quesitos.

Os pacientes entrevistados relataram receber informações sobre procedimentos preventivos por alunos de graduação, mostrando assim que o atendimento odontológico não está direcionado somente para a parte prática, mas sim para a promoção de saúde. A educação e a informação sobre os cuidados com a saúde bucal têm sido ressaltadas por diversos pesquisadores como parte fundamental no atendimento odontológico para estimular e prevenir futuras doenças (PAULETO, 2004).

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

CONCLUSÃO

Os dados da pesquisa permitem concluir que os usuários são, em grande maioria, jovens, do gênero feminino, perfil socioeconômico de baixa renda. Assim, a metodologia utilizada no presente estudo, permitiu uma descrição da realidade onde a maioria dos pacientes está satisfeita com o atendimento odontológico recebido por alunos, professores e funcionários da Clínica de Odontologia da Faculdade Leão Sampaio.

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.
- 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, 2006.
- CARVALHO, G; ROSEMBURG, C.P; BURALLI, K.O. Avaliação de ações e serviços de saúde. **Mundo Saúde**, São Paulo, v. 24, n. 1, p.72-88, 2000.
- CASTRO, J.D.; SILVA, V.B. Satisfação no atendimento odontológico: Um estudo na COE (Clínica Odontológica de ensino) de Anápolis - Unievengélica. **Revista Administra-Ação**, n.5, 2008.
- D'AVILA, S; SOUZA, L.M.M; 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. **Rev Bras Pesqui Saúde**, 2010.
- 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.
- 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.

NOBRE, E.S; CÂMARA, G.P; SILVA, K.P; NUTO, S.A.S. Quality evaluation of the dental service rendered by a private university: the users' point of view. **Rev. BPS**, v. 18, n. 4, p.171-6, 2005.

PAULETO, A. R. C.; PEREIRA, M. L. T.; CYRINO, E. G. Saúde bucal: uma revisão crítica sobre programações educativas para escolares. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p.121-130, 2004.

POMPEU, J.G.F.; CARVALHO, I.L.M.; PEREIRA, J.A.; NETO, R.G.C.; PRADO, V.L.G.; SILVA, C.H.V. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Nova fapi em Teresina (PI). **Odontol. Clin. Cient**, Recife, v. 11, n. 1, 2012.

RAMOS, F.B. Eficácia do atendimento oferecido aos pacientes da clínica integrada da faculdade federal de odontologia de Diamantina. **Rev Cromg**. Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p.56-53, 2001.

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.