

JNT-FACIT BUSINESS AND TECHNOLOGY JOURNAL - ISSN: 2526-4281 QUALIS B1



**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES
ATENDIDOS NO SERVIÇO DE ODONTOLOGIA DA CLÍNICA
ESCOLA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNITPAC EM
ARAGUAÍNA TOCANTINS**

**ASSESSMENT OF THE DEGREE OF SATISFACTION OF
PATIENTS SEEN AT THE DENTAL SERVICE OF THE
TEACHING CLINIC OF CENTRO UNIVERSITÁRIO UNITPAC IN
ARAGUAÍNA TOCANTINS**

Gracielly da Mata LIMA
Universidade Tocantinense Presidente Antônio Carlos
(UNITPAC)
E-mail: graciellydml@gmail.com

Natália Montay SOUTO
Universidade Tocantinense Presidente Antônio Carlos
(UNITPAC)
E-mail: nataliamontay@gmail.com

Ricardo Kiyoshi YAMASHITA
Universidade Tocantinense Presidente Antônio Carlos
(UNITPAC)
E-mail: cli.estetic@gmail.com



RESUMO

As clínicas escolas da graduação de Odontologia permitem simultaneamente que os acadêmicos tenham contato direto com a população e consigam associar os conhecimentos adquiridos nas aulas teóricas e pré-clínicas durante os atendimentos clínicos. Para a melhoria desse atendimento a avaliação da percepção do usuário é muito importante para o processo de planejamento e gestão do serviço. Deste modo, o projeto teve como finalidade de avaliar o grau de satisfação dos pacientes da Clínica Odontológica Francisco Esteves do Centro Universitário UNITPAC em Araguaína, Tocantins, bem como verificar a satisfação dos usuários a respeito do tempo de atendimento, relacionar a renda familiar, nível de escolaridade e qualidade do atendimento com o grau de satisfação. Foram entrevistados 60 pacientes que estiveram fazendo tratamento odontológico durante o 2º semestre de 2020 e o 1º semestre de 2021. O projeto sucedeu com um estudo transversal observacional, descritivo com abordagem quantitativa, feito por meio de entrevistas. Os dados coletados foram tabulados no programa Excel e analisados pelo programa *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*, com margem de erro de 5% e intervalo de confiança de 95%. Portanto, esse trabalho avaliou o grau de satisfação dos pacientes atendidos e a maioria dos usuários entrevistados mostrou-se satisfeitos em relação à qualidade do serviço odontológico fornecido pela clínica escola da UNITPAC, tendo em vista que, o trabalho ali prestado é de extrema qualidade e longevidade.

Palavras chave: Grau de satisfação. UNITPAC. Clínica escola, Odontologia,

ABSTRACT

Dentistry undergraduate clinical schools simultaneously allow academics to have direct contact with the population and to be able to associate the knowledge acquired in theoretical and pre-clinical classes during clinical care. In order to improve this service, the evaluation of the user's perception is very important for the service planning and

Gracielly da Mata LIMA; Natália Montay SOUTO; Ricardo Kiyoshi YAMASHITA. AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SERVIÇO DE ODONTOLOGIA DA CLÍNICA ESCOLA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNITPAC EM ARAGUAÍNA TOCANTINS. Facit Business And Technology Journal. QUALIS B1. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdadefacit.edu.br/index.php/JNT>. Set. 2021. Ed. 30; V. 1. Págs. 245-253

management process. Thus, the project aimed to assess the degree of satisfaction of patients at the Francisco Esteves Dental Clinic of the UNITPAC University Center in Araguaína, Tocantins, as well as verifying user satisfaction regarding the length of service, relating to family income, level education and quality of care with the degree of satisfaction. Sixty patients who were undergoing dental treatment during the 2nd semester of 2020 and the 1st semester of 2021 were interviewed. The project succeeded with a cross-sectional observational study, descriptive with a quantitative approach, carried out through interviews. The collected data were tabulated in Excel and analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) program, with a margin of error of 5% and a confidence interval of 95%. Therefore, this study assessed the degree of satisfaction of the patients seen and most of the users interviewed were satisfied with the quality of the dental service provided by the UNITPAC school clinic, considering that the work provided there is of extreme quality and longevity.

Keywords: Degree of satisfaction; UNITPAC; School clinic, Dentistry.

INTRODUÇÃO

246

O Curso de Odontologia do Centro Universitário UNITPAC por meio da Clínica Odontológica Francisco Esteves oferece atendimentos clínicos odontológicos sem custo financeiro à comunidade de Araguaína e região desde 2004 com procedimentos de: diagnósticos, endodônticos, ortodônticos, odontopediátricos, restaurações, próteses, cirurgias, de urgências e em pacientes com necessidades especiais.

A prática clínica é desenvolvida ao longo de todo o Curso de Odontologia, sendo iniciada com disciplinas pré-clínicas separadas por especialidades e finalizando de forma integrada em clínicas multidisciplinares, visto a importância do aprendizado do aluno quanto à realidade integral da profissão (ARRUDA et al., 2009). A clínica-escola permite também ao acadêmico o contato direto com os pacientes, o que possibilitará a associação dos conhecimentos teóricos e práticos laboratoriais na prática clínica (CASTRO; SILVA, 2008).

Gracielly da Mata LIMA; Natália Montay SOUTO; Ricardo Kiyoshi YAMASHITA. AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SERVIÇO DE ODONTOLOGIA DA CLÍNICA ESCOLA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNITPAC EM ARAGUAÍNA TOCANTINS. Facit Business And Technology Journal. QUALIS B1. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT>. Set. 2021. Ed. 30; V. 1. Págs. 245-253

De acordo com Zirolto, Gimenes e Castelo Junior (2013), o Estado, por intermédio do SUS, não tem condições de atender todas as demandas de saúde da sociedade brasileira, necessitando de ajuda do setor privado e de serviços filantrópicos. Neste sentido, considera-se que as universidades prestam um importante papel social para a comunidade, uma vez que ofertam atendimentos de saúde gratuitos em disciplinas clínicas durante o período de graduação (HAAS et al. 2017).

Segundo Santos (1995), a satisfação do usuário do serviço de saúde é mensurada pelo sentimento de aprovação do serviço prestado frente ao motivo que o fez buscar o atendimento. Quando há essa busca, o usuário valoriza a relação profissional-paciente, por outro lado, quando a procura é por um procedimento invasivo e doloroso é valorizada a eficácia. Para Dias, Ramos e Costa (2010), a avaliação da satisfação dos pacientes contribui para a gestão do serviço de saúde, na busca por melhorias que atendam às suas necessidades. Segundo Costa, Filho, Faustino-Silva (2018), essa avaliação traz melhorias contínuas para os atendimentos, levando a uma assistência de qualidade.

Dessa forma, o presente trabalho teve como objetivo de avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Odontológica Francisco Esteves do Centro Universitário UNITPAC em Araguaína, Tocantins. Assim como, relacionar os níveis escolares e socioeconômicos e a qualidade do atendimento com o grau de satisfação dos pacientes, identificar os fatores de insatisfação que permeiam este processo de análise e as principais sugestões para melhoria do atendimento.

METODOLOGIA

Foi realizado um estudo transversal, descritivo, com uma abordagem quantitativa. Verificou-se uma observação e descrição das características de uma população em um intervalo de tempo, a fim de avaliar o grau de satisfação dos usuários da Clínica Odontológica Francisco Esteves do Centro Universitário UNITPAC, em Araguaína, Tocantins.

A pesquisa transcorreu durante o 2º semestre de 2020 até o 1º semestre de 2021, o mesmo sendo aprovado pelo Comitê de Ética com o código: 34085020.4.0000.0014. Ao

final dos atendimentos clínicos os pacientes foram convidados a participar da pesquisa. Neste momento, esclarecendo aos usuários a metodologia, seus riscos e benefícios.

Os pacientes que aceitaram participar da pesquisa eram conduzidos a uma sala reservada, atualmente denominada de Sala de Interpretação Radiográfica, onde receberam um Termo de Consentimento Livre Esclarecido, explicando com uma linguagem apropriada os pontos principais da pesquisa mencionados anteriormente, assim como a possibilidade de desistência, a qualquer momento, sem nenhum prejuízo e a garantia da privacidade e confidencialidade das informações coletadas. Após a assinatura do TCLE em duas vias, os pesquisadores aplicaram a entrevista.

A entrevista foi composta por um questionário semiestruturado com 15 questões, a partir do qual eram obtidas perguntas sobre o gênero, idade, renda familiar, nível de escolaridade e informações quanto ao atendimento recebido, como cordialidade, explicação do procedimento e tratamento, confiança e satisfação do serviço recebido. .

RESULTADOS

Diante da pesquisa realizada no período do 2º semestre de 2020 até o 1º semestre de 2021, pode-se entender que os pacientes atendidos na Clínica Odontológica da UNITPAC que participaram do questionário aplicado mostraram uma satisfação geral diante os serviços ali prestados. As perguntas feitas variavam desde a recepção, estrutura clínica e os atendimentos realizados pelos alunos e professores.

Em relação à recepção clínica, onde o paciente tem o seu primeiro contato, 63,3% relataram um ótimo atendimento e somente 6,6% declararam como regular. Sobre o Ambiente e estrutura clínica somente 1,6% se disseram insatisfeito, onde se perguntava sobre iluminação, conforto, limpeza, organização, climatização e conservação. Referindo-se ao atendimento oferecido pelo acadêmico, 70% dos pacientes atendidos o destacou como ótimo (Tabela 1).

Dos 60 respondentes, 100% indicaria a clínica para outra pessoa, sendo que dos mesmos, 95% se dispuseram a retornar a clínica mesmo havendo outra opção de tratamento. 100% afirmaram que alunos e professores estavam devidamente uniformizados. Vale ressaltar que 95% se sentiram seguros diante o atendimento realizado

pelos alunos sob a supervisão integral de um docente, nos mostrando assim o quão importante é o acompanhamento para exercer a função. (Tabela 2.)

Ao fim da pesquisa foi pedido para que os participantes atribuíssem uma nota para o atendimento que lhe foi fornecido, desses envolvidos 50% atribuíram a nota 10; 25% nota 9; 23% nota 8; e somente 2% dos participantes da pesquisa designou uma nota 2 (Figura 1).

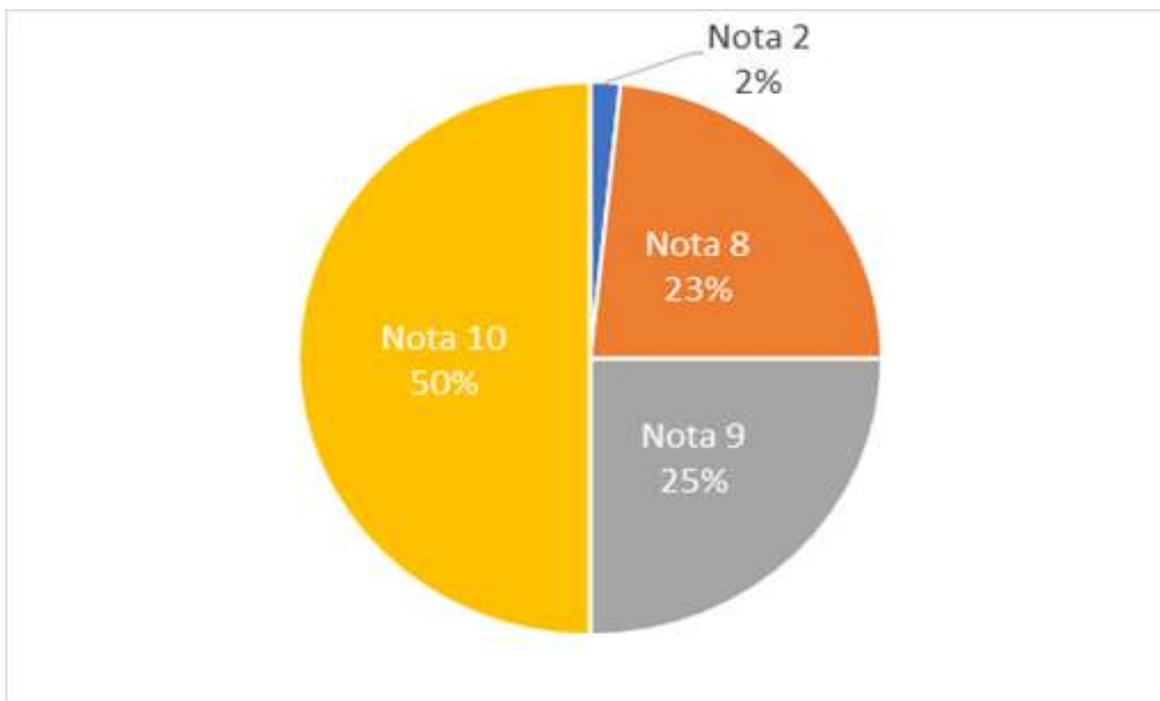
Tabela 1. Grau de satisfação dos pacientes atendidos na clínica odontológica da UNITPAC com os serviços e estrutura.

	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
RECEPÇÃO										
Conforto, limpeza, organização, iluminação, climatização e conservação	27	45,0	31	51,6	2	3,3	0	0,0	0	0,0
Atendimento (gentileza, atenção, informações recebidas)	38	63,3	18	30,0	4	6,6	0	0,0	0	0,0
AMBIENTE ESTRUTURA E INSTALAÇÕES DA CLÍNICA										
Conforto, limpeza organização, iluminação climatização e conservação	29	48,3	29	48,3	1	1,6	1	1,6	0	0,0
ATENDIMENTO DOS ALUNOS										
Cordialidade	31	51,6	28	46,6	1	1,6	0	0,0	0	0,0
Tempo de espera	18	30,0	33	55,0	8	13,3	1	1,6	0	0,0
Tempo de tratamento	24	40,0	31	51,6	5	8,3	0	0,0	0	0,0
Atendimento realizado	42	70,0	18	30,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Tabela 2. Grau de conformidade verificada pelos pacientes atendidos na clínica odontológica da UNITPAC quanto ao atendimento.

	Conforme		Não conforme	
	n	%	n	%
ATENDIMENTO DOS ALUNOS				
Uniformizado	60	100,0	0	0,0
ATENDIMENTO DOS PROFESSORES				
Uniformizado	60	100,0	0	0,0
Pontual	54	90,0	6	10,0
Presença trouxe segurança para o atendimento	57	95,0	3	5,0
INDICARIA A CLÍNICA	60	100,0	0	0,0
TENDO OUTRA OPÇÃO RETORNARIA A CLÍNICA	57	95,0	3	5,0

Figura 1. Notas atribuídas ao serviço prestado pela clínica odontológica da UNITPAC.



Fonte: Autoria própria.

DISCUSSÃO

Avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de odontologia é imprescindível para que haja um bom desenvolvimento dos trabalhos realizados, bem como contribui em uma formação humanizada e ética dos profissionais de saúde (TIEDEMANN; LINHARES; SILVEIRA, 2005).

Observando-se os dados coletados na pesquisa, a maioria dos usuários da Clínica de Odontologia do Centro universitário UNITPAC demonstrou estarem satisfeitos com a recepção clínica, isso se faz muito importante, pois de acordo com Suda, Uemura e Velasco (2009), um local de atendimento harmonioso e que transmita confiança pode exercer um resultado positivo sobre a seriedade e competência do trabalho realizado pela equipe sob a visão do paciente.

Sobre o ambiente e estrutura clínica, uma porcentagem mínima dos pacientes entrevistados se disseram insatisfeitos, onde se perguntava sobre o conforto, limpeza, organização, iluminação, climatização e conservação, na avaliação dos aspectos de infraestrutura verificou-se significativa satisfação. Esse fato seria explicado pela não exigência do público que frequenta, pois os pacientes atendidos em instituição escola são mais tolerantes (FERNANDES; COUTINHO; PEREIRA, 2008).

Foi observada satisfação dos usuários com o atendimento prestado pelos acadêmicos (Tabela 1.), fato também presenciado na maior parte dos estudos que avaliaram a satisfação do paciente de clínica de outras faculdades.

Dos 60 respondentes, todos afirmaram que indicariam a clínica para outra pessoa, sendo que dos mesmos, 95% se dispuseram a retornar a clínica mesmo havendo outra opção de tratamento. Resultados que se assemelham a pesquisa realizada por Pompeu et al., (2012) no qual 98% declararam que indicariam sim a clínica para outras pessoas e, também desses, 95% retornariam à clínica mesmo havendo outra opção. A mesma porcentagem se repetiu quanto a segurança sentida pelos pacientes ao serem atendidos pelos acadêmicos sob a supervisão do professor. Todos os usuários entrevistados no presente estudo afirmaram que tanto alunos quanto professores se encontravam

uniformizados adequadamente (Tabela 2). Em função dos riscos de contaminação, a paramentação correta se torna fundamental.

No quesito pontualidade, foi classificado pelos pacientes como boa, tendo 90% de aprovação.

Os resultados dessa pesquisa foram bastante satisfatórios, tendo destaque as notas atribuídas ao atendimento que fora fornecido pelos entrevistados, com 50% avaliando com nota 10 e 25% com nota 9.

CONCLUSÃO

Levando-se em conta os resultados satisfatórios obtidos dentro da pesquisa desenvolvida em equipe, entende-se a importância do cirurgião dentista na sociedade, desde a prevenção, tratamento de doenças bucais, restabelecimento do quadro sistêmico, alterações na microbiota ou por restauração da estética e fonética, onde juntamente se devolve a qualidade de vida.

Portanto, esse trabalho teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica escola da UNITPAC, que o mesmo se trata de um serviço sem custo financeiro à população, levando-se em conta sua importância e benefício que tem dentro da comunidade.

A análise permitiu concluir que os pacientes com menor renda e menor grau de escolaridade são os mais satisfeitos, tanto com as instalações da clínica escola, com o tempo e o atendimento recebido, possuindo assim uma extrema confiança no serviço que lhe são ofertados pelos alunos, tendo em vista que, o trabalho ali prestado é de extrema qualidade e longevidade, atendendo todo o público independente do gênero, idade, grau de escolaridade e socioeconômico.

REFERÊNCIAS

1. ARRUDA, WB; Siviero, M; Soares, MS; Costa, CG; Tortamano, IP. Clínica Integrada: o desafio da integração multidisciplinar em odontologia. *Revista da Faculdade de Odontologia*, Passo Fundo, v. 14, n. 1, p. 51-55, jan./abr. 2009.
2. CASTRO, JDB; Silva, VB. Satisfação no atendimento odontológico: um estudo na COE (Clínica Odontológica de Ensino) de Anapólis – UniEvangélica. *Revista*

Gracielly da Mata LIMA; Natália Montay SOUTO; Ricardo Kiyoshi YAMASHITA. AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SERVIÇO DE ODONTOLOGIA DA CLÍNICA ESCOLA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNITPAC EM ARAGUAÍNA TOCANTINS. Facit Business And Technology Journal. QUALIS B1. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT>. Set. 2021. Ed. 30; V. 1. Págs. 245-253

3. 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.
4. 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.
5. FERNANDES, SKS; Coutinho, ACM; Pereira, EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. *Revista Brasileira em Promoção da saúde*, Fortaleza, v. 21, n. 2, p. 137-143, fev. 2008.
6. JORNADA DE EXTENSÃO, XVIII,; 2017, Salão do Conhecimento UNIJUÍ. A função social de uma clínica-escola: HAAS, MPP et al: Rio Grande do Sul; 2017.
7. POMPEU, JGF et al. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Revista Odontologia Clínico-Científica*, Recife, v. 11, n. 1, p. 31-36, Jan./Mar. 2012.
8. 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.
9. SUDA, EY; Uemura, MD; Velasco, E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. *Revista Fisioterapia e Pesquisa*, São Paulo, v. 16, n. 2, p.126-31, abr./jun. 2009.
10. TIEDEMANN, CR; Linhares, E; Silveira, JLGC. Clínica integrada odontológica: perfil e expectativas dos usuários e alunos. *Revista Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, Paraíba, v. 5, n. 1, p.53-58, jan./abr. 2005.
11. ZIROLDO, RR; Gimenes, RO; Castelo, CJ. A importância da saúde suplementar na demanda da prestação dos serviços assistenciais no Brasil. *Revista O Mundo da Saúde*, São Paulo, v. 37, n. 2, p. 216-221, abr./jun. 2013.