



**SATISFAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS DAS CRIANÇAS ATENDIDAS NA  
CLÍNICA DE ODONTOPEDIATRIA DO CURSO DE ODONTOLOGIA DA  
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS**

INÊS PALHETA VALENTE NETA



**SATISFAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS DAS CRIANÇAS ATENDIDAS NA  
CLÍNICA DE ODONTOPEDIATRIA DO CURSO DE ODONTOLOGIA DA  
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS**

**INÊS PALHETA VALENTE NETA**

Trabalho de conclusão de curso, na forma de pesquisa científica apresentado ao curso de Odontologia da Universidade do Estado do Amazonas como requisito obrigatório para obtenção do título de Cirurgiã-Dentista

Orientadora: Prof. Msc. Ana Patrícia de Sousa Pereira

Manaus-Amazonas

2017

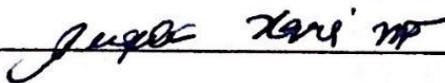
**TERMO DE APROVAÇÃO**

A Ac. **Inês Palheta Valente Neta** foi aprovada mediante apresentação de conteúdo teórico e oral do trabalho intitulado **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELOS USUÁRIOS ATENDIDOS NA DISCIPLINA ODONTOPEDIATRIA DO CURSO DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS**, considerado o mesmo, seu Trabalho de Conclusão de Curso.

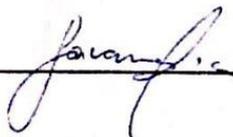
**BANCA EXAMINADORA**



**Profa. Msc. Ana Patricia de Sousa Pereira (Orientador)**



**Profa. Dra. Angela Xavier Monteiro**



**Profa. Dra. Savana Maia**

**Manaus, 21 de junho de 2017.**

*Dedico este trabalho aos meus pais e familiares pelo carinho, amor, apoio incondicional, dedicação e principalmente por terem acreditado e me feito acreditar que eu poderia chegar ao final desta jornada.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à Deus pela saúde, força, paciência, sabedoria e discernimento para que eu pudesse chegar ao final desta jornada.

À minha mãe Margarida, que tanto se dedicou por mim e por meus irmãos, pelo amor incondicional, carinho e por estar sempre à disposição, por segura a minha mão e me apoiar em todos os momentos de alegria e dificuldades.

Ao meu querido e amado pai Cory, que foi um grande incentivador, por ser o meu maior exemplo de ser humano e que não mediu esforços para que eu chegasse até aqui e que dia após dia ajudou-me a trilhar essa caminhada.

Aos meus irmãos Robert, Rodrigo, Felipe, em especial ao meu irmão e segundo pai Richerdy, pelo apoio e por estarem sempre dispostos a ajudar. À minha cunhada Elizângela que foi muito além disso, foi a minha segunda mãe, que sempre acreditou em mim e me estimulou a seguir adiante e não desanimar.

Aos meus sobrinhos Raphaele, Rayka, Maria Clara, Gabrielle, Valentina, Alana Romano, Felipe Bernardo e Thiago por serem a minha força e por todo o amor e carinho que a mim proporcionam todos os dias.

A esta universidade, seu corpo docente, direção e administração e a todos os meus pacientes que oportunizaram a janela que hoje vislumbro de um horizonte superior, pela acendrada confiança no mérito e ética aqui presentes.

A minha orientadora Prof.<sup>a</sup>. Ana Patrícia de Sousa Pereira, que me incentivou e contribuiu para a realização deste trabalho monográfico.

A minha grande amiga Mylena Caroline, por esses 23 anos de amizade, trilhando comigo dia após dia a minha caminhada acadêmica, na vida pessoal, por ser o meu ombro amigo e por sempre torcer pelo meu sucesso hoje e sempre.

Ao meu grande amigo Henrique Alves que esteve sempre ao meu lado, que nunca me deixou esmorecer, segurou a minha mão até aqui, enxugou minhas lágrimas e sempre acreditou no meu potencial como futura profissional.

As grandes amizades que a UEA me proporcionou e que levarei para a minha vida toda, entre eles, Jessika Brito, Maiara Costa, Alessandra Pires, Bruno Gonçalves, Leonardo Nunes, Pilar Cavalcante, Nathalia Cardoso, Marcelo Adriano, Fabiana Costa, Jéssica Penha, Leonardo Nascimento, Pablo Palhano, dentre tantos outros.

Ao todos os meus amigos, em especial Laiana Dias, Ananda Motta, Evila Alves, Glenda Buzaglo, Nayla Carol, Georgina, Braunne Campos, Janelson Ramos, André Brazão Glester Tales, Antônio Jucimar e Albert Campos, que sempre estiveram ao meu lado dividindo os melhores e piores momentos durante minha trajetória acadêmica, este trabalho também é dedicado a vocês.

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

*“Quando alguém encontra seu caminho precisa ter coragem suficiente para dar passos errados. As decepções, as derrotas, o desânimo são ferramentas que Deus utiliza para mostrar a estrada”*

*(Paulo Coelho)*

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo avaliar os serviços recebidos, o perfil e a percepção dos responsáveis pelos usuários, quanto aos fatores que determinam a satisfação com a qualidade dos atendimentos realizados na disciplina Odontopediatria do Curso de Odontologia da Universidade do Estado do Amazonas – UEA. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário em que se abordaram aspectos do atendimento clínico e organizacional, aplicado em entrevista direta, na sala de espera da clínica. Os usuários que frequentam a clínica possuem níveis de escolaridade baixos a médio. Os responsáveis pelos usuários disseram que se identificaram com o aluno e que o mesmo foi bastante receptivo desde a sua chegada. O serviço técnico de raspagem, restauração, limpeza, prestado pelos acadêmicos foram considerados como ótimo e bom, assim como, a avaliação geral do atendimento assistido pelos professores e alunos. De um modo geral, a Clínica de Odontopediatria, foi avaliada pelos participantes como satisfatória, onde atributos com organização, limpeza, conforto e iluminação, receberam conceitos ótimo e bom da grande maioria, todos os entrevistados disseram que recomendariam o serviço da clínica para outras pessoas. Como sugestão para melhoria da Clínica Odontopediatria da UEA, o menor tempo de espera para iniciar o tratamento foi o item mais abordado. Contudo, os usuários em sua totalidade estão satisfeitos com os atendimentos prestados pelos alunos, tanto no que diz respeito à infraestrutura, como ao acolhimento e vínculo criado na relação paciente-profissional.

**Palavras-chave: qualidade, satisfação, acolhimento**

## **ABSTRACT**

This work aims to evaluate the services received, the profile and perception of users regarding factors that determine satisfaction with the quality of care, conducted in the discipline Odontopediatrics I and II of the School of Dentistry of the University of the State of Amazonas - UEA. Data collection was conducted through a questionnaire that addressed aspects of clinical care and organizational, applied on direct interview in the waiting room of the clinic. The predominant gender was female and users who attended to the have low to medium levels of education. The responsible for users they had a good relationship with the students and that they were very receptive since the patient arrival. The service of the technician of scraping, endodontic treatment, restoration and teeth cleaning provided by the students were rated as good to excellent, as well as the overall evaluation of the service assisted by teachers and students. In general, the Pediatric dentistry clinic, was rated as satisfactory by the participants, which attributes to the organization, cleanliness, comfort and light concepts received rated as good to superb in the majority of respondents. The notes given to the attendance at Pediatric dentistry clinic of UEA were 8, 9 and 10, all respondents said they would recommend the service of the Integrated Clinic of UEA. As a suggestion for improving the Pediatric dentistry clinic of UEA, was the shortening of the waiting time to start treatment, it was most discussed. However, users are entirely satisfied with the services rendered by the students, both with regard to infrastructure, such as the reception and bond created in the patient-professional relationship.

**Keywords: quality, satisfaction, reception**

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 01- Nível de Escolaridade da Amostragem .....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 02 – Renda Familiar da Amostragem .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 03 – Motivo da Procura do Atendimento na Clínica de Odontopediatria .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 04 – Qualidade do Serviço Técnico .....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 05 – Orientações Sobre Saúde Bucal .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 06 – Avaliação da Clínica de Odontopediatria .....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 07 – Avaliação do Ambiente de Atendimento .....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 08 – Sugestões para Melhoria no Atendimento .....</b>	<b>29</b>

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 01 – Nível de Escolaridade .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabela 02 – Gênero .....</b>	<b>20</b>
<b>Tabela 03 – Renda Familiar .....</b>	<b>20</b>
<b>Tabela 04 – Características do Atendimento Oferecido pelo Acadêmico.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabela 05 – Procedimentos Realizados .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabela 06 – Orientações Sobre Higiene Bucal .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabela 07 – Avaliação da Clínica de Odontopediatria .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabela 08 – Avaliação do Ambiente de Atendimento .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabela 09 – Avaliação do Atendimento Recebido .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabela 10 – Sugestões para Melhoria no Atendimento .....</b>	<b>29</b>

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Objetivo Geral.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>13</b>
<b>3. REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>14</b>
<b>4. MATERIAIS E MÉTODOS.....</b>	<b>18</b>
<b>5. RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>5.1 Perfil Socioeconômico .....</b>	<b>19</b>
<b>5.2 Características do Atendimento Oferecido pelo Aluno e Qualidade do Serviço Técnico Oferecido na POUEA .....</b>	<b>21</b>
<b>5.3 Avaliação da Clínica de Odontopediatria e Ambiente de Atendimento .....</b>	<b>26</b>
<b>6. DISCUSSÃO .....</b>	<b>30</b>
<b>7. CONCLUSÃO .....</b>	<b>35</b>
<b>8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>38</b>
<b>Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....</b>	<b>38</b>
<b>Questionário de Avaliação .....</b>	<b>39</b>
<b>Termo de Aprovação .....</b>	<b>41</b>
<b>Termo de Anuência .....</b>	<b>44</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A Odontologia tem presenciado nas últimas décadas, mudanças significativas que proporcionaram a transição de uma prática clínica focalizada em procedimentos mecânicos para uma mais abrangente, sustentada por evidências científicas, capazes de reconhecer o papel relevante dos condicionantes psicossociais na saúde da população. A partir dos anos 70, com os movimentos sociais emergentes começaram as atividades participativas de profissionais de saúde nas ações de educação comunitária, proporcionando ao setor da saúde, o hábito e a cultura das relações interpessoais com as classes populares de forma mais participativa (VASCONCELOS, 2004).

Segundo Buishi (2003) promoção de saúde é uma ação global, objetivando a melhoria na qualidade de vida das pessoas. É qualquer esforço planejado para construir políticas públicas saudáveis, criar ambientes que apoiem o esforço individual e comunitário de ser saudável, fortalecer ação comunitária, desenvolver habilidades pessoais ou reorientar os serviços.

Buscando melhorar a formação do CD, Paixão (1981) sugeriu que as Faculdades de Odontologia devem se preocupar com a formação de profissionais que não sejam meramente técnicos condicionados a tratar doenças. Diante do papel social que as Instituições de ensino deveriam assumir, Drumond (1993) afirma que é dever da Universidade educar apontando os dramas sociais e criando condições de se desenvolver uma sociedade mais justa, humana e fraterna.

Estudos sobre a satisfação do usuário são importantes pois avaliam a qualidade dos serviços de saúde, sob a sua ótica, fornecendo subsídios para aqueles que administram tais serviços e para a equipe que presta os cuidados, possibilitando a superação das limitações detectadas. Especificamente em relação a escolas de saúde de prestam serviços odontológicos à população, pois permitem também coletar informações acerca da qualidade do ensino oferecido aos alunos (FIGUEIREDO, 2004).

Tornar o responsável pelo cliente suficientemente informado para especificar o atendimento e fornecer feedback útil, durante e depois dos serviços, é uma forma de educá-lo, as percepções quanto à qualidade do atendimento resultam da comparação entre as suas expectativas antes do cliente receber o atendimento e o que ocorre de forma real, as avaliações de qualidade são derivadas do processo de atendimento, bem como do seu resultado (BOTELHO, 2009)

A satisfação dos usuários com os serviços prestados é a chave para o sucesso do tratamento, pois pacientes satisfeitos aderem ao tratamento de forma positiva. Em relação ao atendimento infantil, a satisfação dos pais com o atendimento irá influenciar a saúde de seus filhos, já que dependendo da idade da criança, eles serão os mediadores entre o profissional da saúde e a criança, acompanhando-a à consulta e colocando em prática os aconselhamentos ou tratamentos prescritos pelo profissional.

Uma das formas de se avaliar os serviços de saúde e orientar possíveis adequações é conhecer e analisar periodicamente o serviço tendo como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco, acesso e satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos de saúde na busca da resolubilidade e qualidade.

Partindo desse pressuposto, torna-se indispensável verificar a percepção da qualidade de serviço prestados na clínica de Odontopediatria da Universidade do Estado do Amazonas, segundo a ótica dos responsáveis pelos usuários do serviço, de forma a validar como instrumento de pesquisa para a avaliação da qualidade dos serviços prestados segundo sua visão. Para que possamos assim, realizar melhorias quanto ao atendimento, assim também como preencher possíveis lacunas existentes em relação aluno/professor, paciente/profissional para tornar o atendimento eficaz, tendo-o como padrão de excelência.

## **2. OBJETIVO**

### **2.1 Objetivo Geral**

Avaliar a satisfação dos responsáveis pelos usuários atendidos na disciplina de Odontopediatria na Policlínica Odontológica da Universidade do Estado do Amazonas – POUEA.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar a expectativa em relação a qualidade dos serviços prestados na disciplina de Odontopediatria da UEA;
- Descrever o perfil socioeconômico dos pacientes atendidos na disciplina de Odontopediatria da UEA;
- Analisar o motivo da procura pelo serviço na disciplina de Odontopediatria da UEA;
- Avaliar a opinião do usuário com relação aos aspectos técnico-organizacionais na disciplina de Odontopediatria da UEA;

### **3. REVISÃO DE LITERTURA**

A avaliação é uma função de gestão e compreende um julgamento de valor a respeito de uma intervenção ou dos seus componentes com o objetivo de auxiliar na tomada de decisões, tornando-a assim mais racional e efetiva possível (TANAKA; MELO, 2000). A pesquisa avaliativa analisa não só a pertinência, como também verifica a fundamentação teórica, a produtividade, os efeitos e os rendimentos de uma determinada intervenção, observando o contexto onde a mesma está inserida, contribuindo no processo de tomada de decisões (CONTANDRIOPOULOS et al, 1997). A avaliação faz parte de um processo transdisciplinar com aplicação de conhecimentos existentes nas diferentes áreas, exigindo a utilização de conceitos e técnicas abrangentes e mais adequadas ao objetivo a ser avaliado (TANAKA; MELO, 2000).

Para observar o conceito de qualidade é necessário distinguir a qualidade objetiva e a qualidade percebida. Sendo a primeira utilizada para descrever a superioridade técnica real comparada a um padrão ideal. Já a qualidade percebida é resultado de um processo de comparação entre as expectativas do usuário e a percepção da performance do serviço. A maioria das pesquisas de satisfação dos usuários coloca em evidencia que a medida de qualidade é essencialmente a medida percebida (RODRIGUEZ, 2000). Segundo este autor satisfação pode ser traduzida como forma emocional que segue a uma experiência não confirmatória, sendo específica ao ato de consumo. Para que o usuário se sinta satisfeito ou não com o serviço prestado, é necessário utilizá-lo. Em relação à prestação de um serviço, as expectativas podem ser definidas como as opiniões provenientes de um serviço efetivamente obtido comparado a um padrão de referência, podendo ser classificados como expectativas normativas ou preditivas. A primeira é resultado de um padrão de excelência, já a segunda é resultante de uma visão mais realista do indivíduo frente a um determinado serviço em uma determinada situação (HAMER, LIU e SUDHARSHAN, 1999).

Na literatura, diversos pesquisadores têm direcionado seus trabalhos para área social, procurando avaliar quanto à expectativa do paciente ou do responsável pelo mesmo quanto ao tratamento recebido, o nível de satisfação e os resultados obtidos. Tais trabalhos servem para avaliar a qualidade da relação entre paciente e profissional, melhorando a eficácia do serviço. É necessário que ocorra comunicação entre o prestador de serviço e os responsáveis pelos clientes antes que possa ser feito um serviço, de forma que os mesmos precisem ter um conhecimento prévio que o serviço existe em disponibilidade. Os trabalhos direcionados para a área social vêm procurando averiguar qual a posição do paciente, ou seja, o grau de satisfação diante do atendimento recebido em clínicas odontológicas de universidades públicas (FIGUEIREDO, 2004). E segundo este mesmo autor, o envolvimento com os clientes dos serviços de saúde é algo desejável para melhoria da qualidade de tais serviços. Procedendo a avaliação institucional da satisfação do cliente, consegue-se dessa forma demonstrar a seriedade e a consistência dessa instituição

Uma pesquisa sobre qualidade dos serviços de saúde com usuários em Guarulhos/SP, utilizou uma metodologia qualitativa com 609 usuários, avaliando os seguintes aspectos: demanda, utilização, acesso e satisfação. Os resultados demonstram que os serviços prestados pelos serviços de saúde, satisfaziam as necessidades e expectativas da clientela (JUNQUEIRA e AUGÉ, 1996). Ramos (2003) afirma que os trabalhos direcionados para a área social vêm procurando averiguar qual a posição do paciente, ou seja, o grau de satisfação diante do atendimento recebido em clínica odontológica de universidades públicas. Acrescenta que o envolvimento da clientela dos serviços de saúde é algo desejável para melhoria da qualidade de tais serviços. Procedendo a avaliação institucional da satisfação do cliente, consegue-se demonstrar a seriedade e a consistência dessa instituição. A conscientização sobre saúde bucal como parte integrante da saúde geral permite a participação dos pais nas atividades de promoção de saúde, uma vez que o conhecimento sobre seu estado de saúde promove a motivação

para a aquisição de um estado saudável. Ao profissional de odontologia, por sua vez, cabe a responsabilidade de disponibilizar os conhecimentos e o exercício da prática necessária à aquisição e principalmente à manutenção deste estado saudável.

Segundo o Conselho Federal de Odontologia, em conformidade com o Artigo 71: Odontopediatria é a especialidade que tem como objetivo o diagnóstico, a prevenção, o tratamento e o controle dos problemas de saúde bucal do bebê, da criança e do adolescente; a educação para a saúde bucal e a integração desses procedimentos com os dos outros profissionais da área da saúde. Na atualidade a Odontopediatria tem seu foco voltado para prevenção, tendendo a atender as crianças cada vez mais precocemente, além disso, procura-se durante o atendimento, promover tratamento compatível com as necessidades apresentadas (VICENTE et al. 2015). E segundo o mesmo autor, a disciplina de Odontopediatria foi criada com o objetivo de desenvolver a capacidade do aluno em diagnosticar, prevenir, tratar e controlar os problemas de saúde bucal da criança e do adolescente, bem como lhes dar condições para praticar educação em saúde e a integralização dos procedimentos com os demais profissionais da área da saúde, na busca do desenvolvimento integral do paciente.

O ensino odontológico quando voltado em especial para a Odontopediatria deve preparar o aluno para o desempenho da sua vida profissional com uma visão verdadeiramente integrada, devendo abranger o todo, desde o diagnóstico até a completa execução do plano de tratamento estabelecido, respeitando a recomendação do modelo integral de atenção à saúde bucal, dessa forma estabelecendo um padrão de qualidade quanto ao tratamento proposto ou realizado na criança ou adolescente. Institucionalmente, o processo de ensino-aprendizagem (tanto das disciplinas clínicas como das demais), anualmente, é avaliado por seus componentes (docentes e discentes). No entanto, o terceiro elemento vital do processo de aprendizagem, o paciente, ou responsável, não integra essa avaliação (BOTELHO, 2009)

Segundo D'ávila et al. (2010) a qualidade dos serviços de saúde tem que ser avaliada no contexto mais amplo, envolvendo os fatores socioeconômicos em que vive a população. Uma instituição de ensino odontológico extrapola a formação técnica de profissionais, atuando, direta e indiretamente, sobre a realidade social onde está inserida. Para tanto, torna-se indispensável conhecer as condições de vida dos pacientes. Essas informações permitirão traçar o perfil individual e coletivo dos pacientes, mas, sobretudo, nortear os procedimentos e atitudes que deverão ser adotados para garantir sua saúde bucal.

A verificação da satisfação dos responsáveis pelos clientes atendidos em Odontopediatria, seja em qual instituição for, ou mesmo independente da disciplina avaliada, é o melhor indicativo para avaliar o padrão de atendimento do serviço de saúde odontológico que está sendo oferecido ao usuário pela instituição. Quando uma consulta é prestada com presteza e resolutividade, deixando o usuário satisfeito com a atenção recebida, é sinal que uma complexa rede de serviços internos (técnicos, organizacionais, administrativos, políticos) está funcionando de forma correta e eficaz (FIGUEIREDO, 2004).

A avaliação é uma importante ferramenta na produção de informações e de poder para os atores que estão envolvidos nesse processo. Para que os resultados de uma avaliação sejam úteis é necessário observar os seguintes itens: os gestores deverão periodicamente ser informados dos resultados obtidos na avaliação; o avaliador deverá fazer o papel de agente facilitador na utilização dos resultados; a informação gerada num processo de avaliação deverá ser considerada uma ferramenta de negociação entre todos os interessados e não como uma verdade única e; a avaliação seja feita com o maior rigor possível (BOTELHO, 2009).

#### 4. MATERIAIS E MÉTODO

O desenho da pesquisa correspondeu a um estudo quantitativo, exploratório, descritivo. Onde foi colhida uma amostra de 83 voluntários responsáveis pelos usuários de ambos os gêneros, escolhida de forma aleatória entre os pacientes agendados, e que equivale a 39% de uma média de 190 usuários atendidos normalmente por período na disciplina de Odontopediatria, atualmente conhecida como Estágio Infanto Juvenil do Curso de Odontologia da Universidade do Estado do Amazonas – UEA. A coleta de dados se deu por meio de um questionário, aplicado aos usuários nos meses de outubro e novembro de 2016, março e abril de 2017, enquanto os mesmos estavam aguardando atendimento na sala de espera da clínica, em um clima de cordialidade, os participantes foram orientados a responderem o questionário livremente com total autonomia, onde foi destacado o fato de que seriam preservados integralmente, os dados de identificação do paciente.

O questionário abordou temas como as condições socioeconômicas, onde o objetivo é traçar um perfil socioeconômico dos usuários, o motivo pelo qual procuraram o atendimento na instituição; além de dados como a satisfação funcional tais como: confiança, compromisso, empatia, receptividade, autonomia e resolutividade. Foi abordado também opiniões sobre a estrutura do ambiente da clínica e questões sobre a satisfação técnica como: orientação sobre prevenções, informação sobre a necessidade de tratamento e qualidade do serviço técnico nas diversas áreas de atuação dos acadêmicos.

Como critério de exclusão na pesquisa, foram selecionados apenas aqueles responsáveis pelos pacientes que já haviam recebido atendimento da Clínica de Odontopediatria, ou que já se encontravam em tratamento, para que os voluntários assim pudessem colaborar de forma positiva com a proposta da pesquisa.

Este estudo se enquadra na modalidade de pesquisa de risco mínimo e, de acordo com a resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, relativa a pesquisa em seres humanos, obedece aos critérios exigidos pelo CEP (Comitê de Ética em Pesquisa), podendo inclusive desistir da pesquisa sem incorrer em prejuízo ao seu tratamento, nem provocar qualquer dano na sua relação com o profissional, em virtude do caráter sigiloso das informações obtidas na pesquisa. Entretanto, seguindo a metodologia citada apresentamos os seguintes resultados.

## 5. RESULTADOS

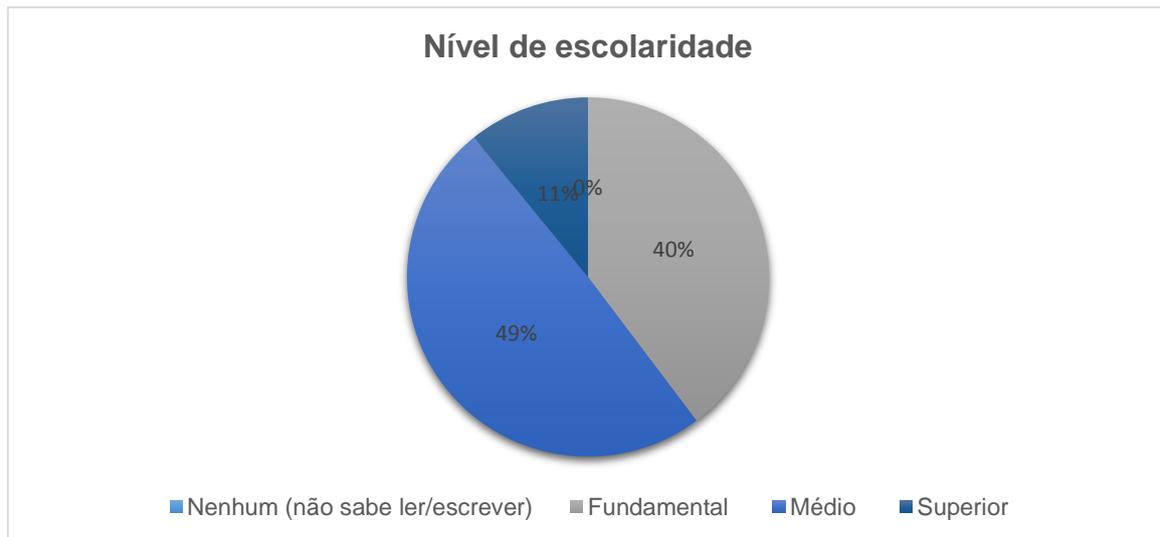
Este trabalho foi aprovado pelo Conselho de Ética e Pesquisa sob o número de parecer: 1.746.118. Os resultados apresentados para melhor elucidação da análise foram divididos em algumas variáveis: perfil socioeconômico, características do serviço oferecido pelo acadêmico, qualidade do serviço técnico e avaliação da Clínica de Odontopediatria. As tabelas apresentadas consolidam a frequência e a porcentagem dos atributos questionados aos 83 participantes da pesquisa.

### 5.1 Perfil socioeconômico

O perfil predominante entre os gêneros foi o feminino com 69,0% dos participantes. Foi observado que os responsáveis pelos usuários que frequentam a Clínica de Odontopediatria possuem níveis de escolaridade que vai do ensino fundamental e médio, o que representa aproximadamente 89,0%, sendo que apenas 11,0% fizeram curso superior. Foi registrado que 72,2% dos entrevistados possuem renda de 01 à 02 salários mínimos (valor de referência R\$ 880,00), quando questionados sobre a razão pelo qual procuraram o atendimento na Clínica de Odontopediatria, os motivos mais citados foram: 55,9% afirmaram não possuir condições financeiras para custear um tratamento odontológico particular, por indicação de terceiros 54,3%, e também porque os alunos apresentaram ter mais paciência durante o atendimento e a qualidade de serviço prestado é considerada como boa, 40.0% cada, como podemos observar na Tabela 01.

**Tabela 01- Nível de escolaridade**

Qual seu nível de escolaridade?	Frequência	Porcentagem
Nenhum (Não sabe ler/nem escrever)	0	0,0%
Fundamental	33	40,0%
Médio	41	49,0%
Superior	9	11,0%
Total	83	100,0%



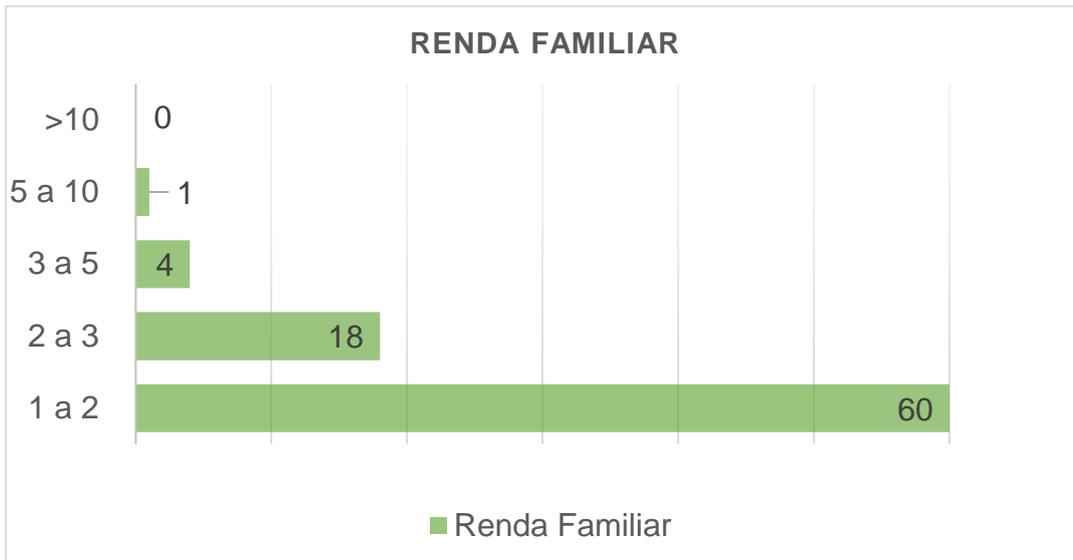
**Figura 01 – Nível de Escolaridade**

**Tabela 02 - Gênero**

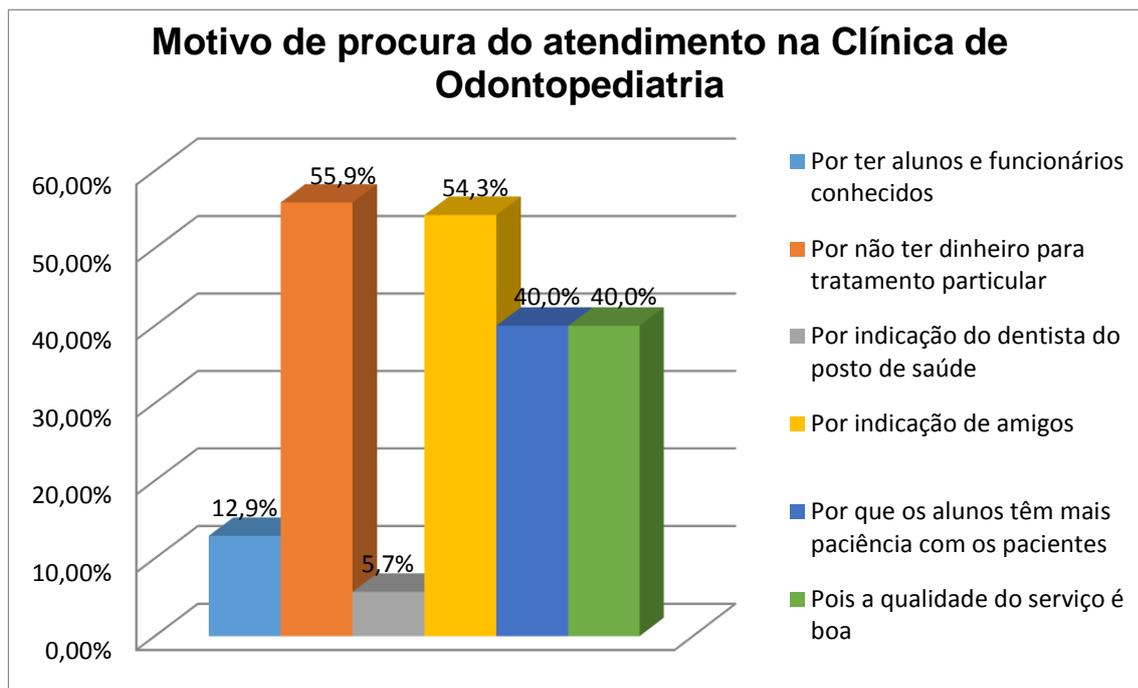
Gênero	Frequência	Porcentagem
Feminino	57	69,0%
Masculino	26	31,0%
Total	83	100,0%

**Tabela 03 – Renda Familiar**

Quanto é a renda de toda a família por mês (em salários mínimos)?	Frequência	Porcentagem
1 a 2	60	72,2%
2 a 3	18	21,6%
3 a 5	4	4,8%
5 a 10	1	1,2%
>10	0	00,0%
Total	83	100,0%



**Figura 02 – Renda Familiar**



**Figura 03 – Motivo de procura do atendimento na Clínica de Odontopediatria**

## **5.2 Características do atendimento oferecido pelo acadêmico e Qualidade do serviço técnico oferecido na POUEA**

Quanto às características do atendimento oferecidas pelos alunos, 100% dos participantes da pesquisa disseram que se identificaram com o aluno e que o mesmo foi bastante receptivo desde a sua chegada; 98,6% informaram que o estudante foi pontual

durante as sessões clínicas; 97,1% relataram que o acadêmico apresentava confiança e segurança nos procedimentos; 100% disseram que estavam devidamente paramentados com os equipamentos de proteção individual (EPI's) e que o aluno teve compromisso em oferecer o melhor tratamento, para 98,6% dos responsáveis pelos pacientes atendidos, as explicações foram claras. Dos responsáveis pelos usuários entrevistados 74,3% não concluíram ainda o tratamento e 72,9% não referiram dor durante os procedimentos, dos pacientes que sentiram dor, 70,6% afirmaram que o problema foi resolvido pelo aluno, o que pode ser observado na Tabela 05, a seguir.

**Tabela 04 – Características do atendimento oferecido pelo acadêmico**

<b>O aluno foi receptivo desde a sua chegada?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	83	100,0%
Não	0	0,0%
Total	83	100,0%
<b>Você se identificou com o aluno que o atendeu?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	83	100,0%
Não	0	0,0%
Total	83	100,0%
<b>O aluno apresentava confiança e segurança nos procedimentos?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	78	93,9%
Não	05	6,1%
Total	83	100,0%
<b>O aluno estava paramentado adequadamente (luvas, máscaras, gorro, bata, óculos?)</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	83	100,0%
Não	0	0,0%
Total	83	100,0%
<b>O aluno teve interesse e compromisso em lhe oferecer o melhor tratamento?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	83	100,0%
Não	0	0,0%
Total	83	100,0%

<b>As explicações foram claras?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	83	100,0%
Não	0	0,0%
Total	83	100,0%

<b>A sua opinião foi considerada no plano de tratamento?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	83	100,0%
Não	0	0,0%
Total	83	100,0%

<b>O aluno concluiu o tratamento planejado?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	18	21,6%
Não	65	78,4%
Total	83	100,0%

<b>O aluno foi pontual no atendimento durante as sessões clínicas?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	78	93,9%
Não	5	6,1%
Total	83	100,0%

<b>Você sentiu dor durante o tratamento?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	19	22,9%
Não	64	77,1%
Total	83	100,0%

<b>Em que momento?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Raspagem	12	14,4%
Tratamento de canal	7	8,5%
Restauração	13	15,7%
Não sentiu dor durante o tratamento	51	61,4%
Total	83	100,0%

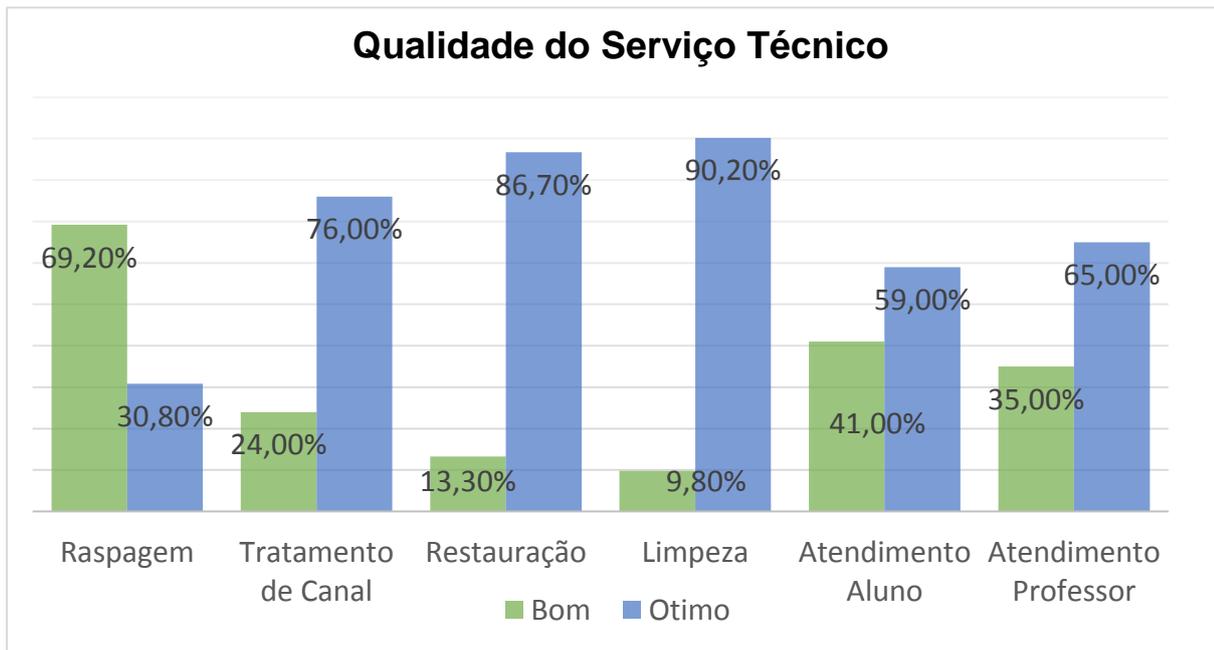
<b>O aluno resolveu o problema?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	54	65%
Não	29	35%
Total	83	100,0%

Os participantes da pesquisa avaliaram a qualidade do serviço técnico oferecido aos pacientes atendidos na clínica de Odontopediatria, aos quais são responsáveis, serviços esses como raspagem, tratamento endodôntico, restauração, limpeza, prestado pelos acadêmicos como ótimo e bom, assim como, a avaliação geral do atendimento assistido pelos alunos foi conceituado como ótimo 59,0% e bom 41,0%, os professores também foram avaliados, e tiveram o atendimento avaliado em ótimo 65,0% e bom 35,0%. Os

voluntários responsáveis pelos pacientes informaram terem recebido orientações acerca das seguintes temáticas sobre saúde bucal: escovação, aplicação de flúor, dieta, prevenção da cárie e sangramento gengival, sendo a escovação com a informação mais mencionada com 75,9% e a dieta alimentar a informação menos citada, com apenas 5,7%, o que pode ser observado nas Tabelas 06 e 07 respectivamente.

**Tabela 05 – Procedimentos Realizados**

<b>Raspagem</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Bom	9	69,2%
Ótimo	4	30,8%
Total	13	100,0%
<b>Tratamento de canal</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Bom	6	24,0%
Ótimo	19	76,0%
Total	25	100,0%
<b>Restauração</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Bom	6	13,3%
Ótimo	39	86,7%
Total	45	100,0%
<b>Limpeza</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Bom	7	9,8%
Ótimo	65	90,2%
Total	72	100,0%
<b>De uma forma geral, o que achou do atendimento prestado pelo aluno?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Bom	34	41,0%
Ótimo	49	59,0%
Total	83	100,0%
<b>O que achou do atendimento prestado pelo professor da Clínica Integrada?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Bom	29	35,0%
Ótimo	54	65,0%
Total	83	100,0%



**Figura 04 – Qualidade do Serviço Técnico**

**Tabela 06 – Orientações sobre higiene bucal**

Escovação	Frequência	Porcentagem
Sim	63	75,9%
Não	20	24,1%
Total	83	100,0%

Dieta	Frequência	Porcentagem
Sim	17	5,7%
Não	66	94,3%
Total	83	100,0%

Flúor	Frequência	Porcentagem
Sim	56	67,4%
Não	27	32,6%
Total	83	100,0%

Como evitar a cárie	Frequência	Porcentagem
Sim	46	55,4%
Não	37	44,6%
Total	83	100,0%

Sangramento das gengivas	Frequência	Porcentagem
Sim	45	54,2%
Não	38	45,8%
Total	83	100,0%

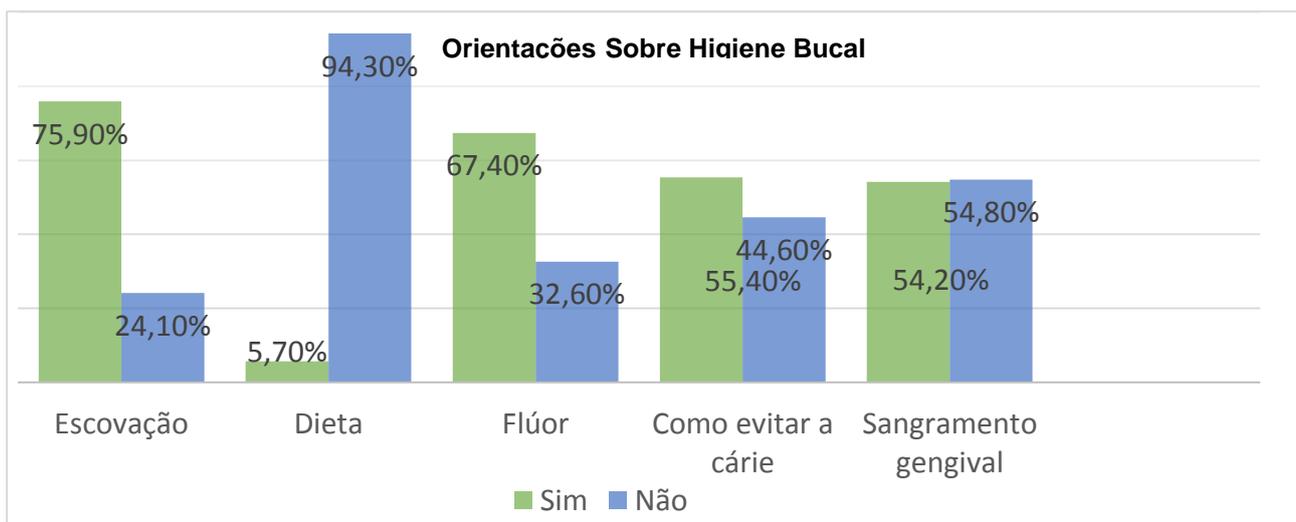


Figura 05 – Orientações Sobre Higiene Bucal

### 5.3 Avaliação da Clínica de Odontopediatria e Ambiente de Atendimento

De um modo geral, a Clínica de Odontopediatria foi avaliada pelos participantes como satisfatória, onde atributos com organização, limpeza, conforto e iluminação, receberam conceitos ótimo e bom da maioria dos entrevistados, apenas 13,2% consideraram o conforto regular e 1,2% acharam a limpeza regular. Quando perguntados sobre a impressão que tiveram da clínica 72,8% dos entrevistados classificaram como limpo, 95,7% disseram ser organizado e 28,6% relataram como silencioso, para 12,0% dos pacientes a Clínica de Odontopediatria é barulhenta, os quesitos

sujo e desorganizado não foram citados pelos participantes. As notas dadas ao atendimento na Clínica de Odontopediatria foram 8 (oito) 16,9%, 9 (nove) 21,7% e 10 (dez) 61,4%, todos os entrevistados afirmaram que recomendariam os serviços oferecidos na Clínica de Odontopediatria da UEA, para outras pessoas e que muitos já o teriam feito, o que reforça a satisfação do usuário com o serviço oferecido nesta unidade. Como sugestões para melhoria do atendimento na Clínica de Odontopediatria, 21,6% dos responsáveis pelos pacientes revelaram que o tempo de espera entre a triagem e a consulta poderia ser menor, 16,9% sugeriram que o atendimento fosse realizado mais vezes durante a semana e para 61,5% o serviço não precisa mudar em nada, pois o mesmo encontrasse em condições ideais para receber e atender o público alvo, o que podemos verificar nas tabelas 08, 09, 10 e 11.

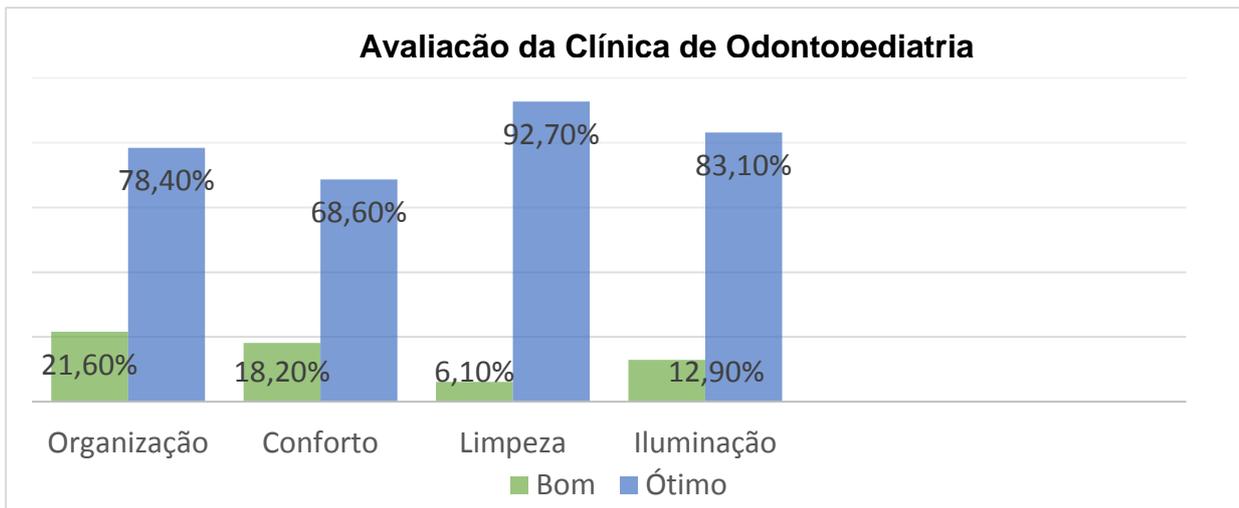
**Tabela 07 – Avaliação da Clínica de Odontopediatria**

<b>Organização</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Bom	18	21,6%
Ótimo	65	78,4%
Total	83	100,0%

<b>Conforto</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Regular	11	13,2%
Bom	15	18,2%
Ótimo	57	68,6%
Total	83	100,0%

<b>Limpeza</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Regular	1	1,2%
Bom	5	6,1%
Ótimo	77	92,7%
Total	83	100,0%

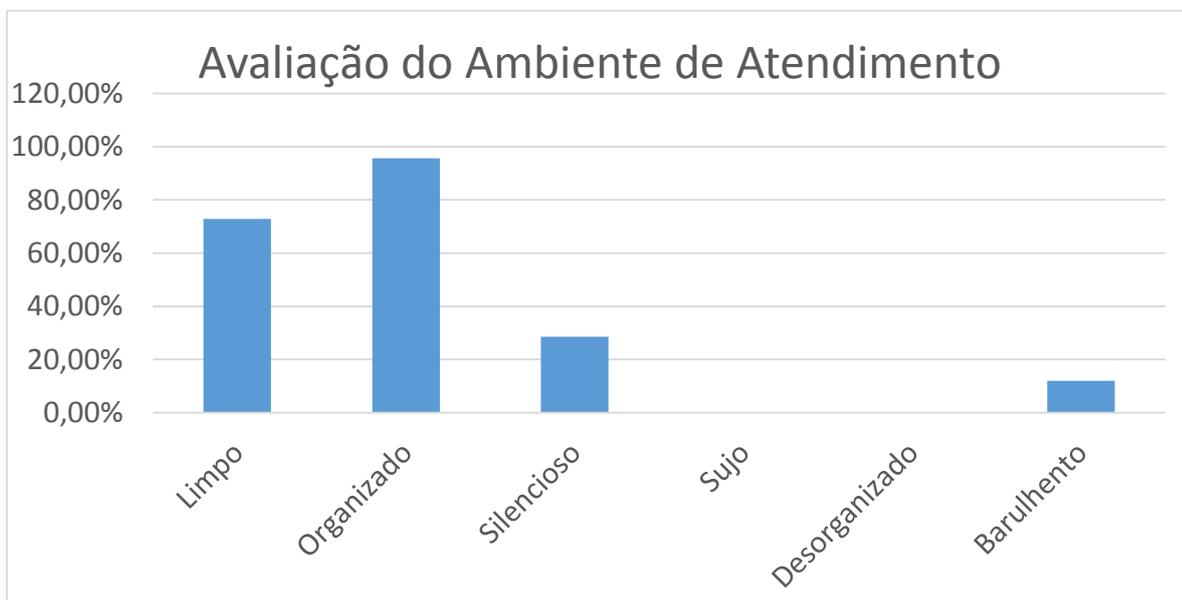
<b>Iluminação</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Bom	14	12,9%
Ótimo	69	83,1%
Total	83	100,0%



**Figura 06 – Avaliação da Clínica de Odontopediatria**

**Tabela 08 – Avaliação do Ambiente de Atendimento**

O que achou da Clínica de Odontopediatria	Frequência	Porcentagem
Limpo	51	72,8%
Organizado	67	95,7%
Silencioso	20	28,6%
Sujo	0	0,0%
Desorganizado	0	0,0%
Barulhento	10	12,0%



**Figura 07 – Avaliação do Ambiente de Atendimento**

Tabela 09 – Avaliação do Atendimento Recebido

Que nota, de 0 a 10, você daria para o atendimento recebido na Clínica de Odontopediatria da Policlínica Odontológica da UEA?	Frequência	Porcentagem
8	14	16,9%
9	18	21,7%
10	51	61,4%
Total	83	100,0%

Tabela 10 – Sugestões para Melhoria no Atendimento

Que sugestões você daria para melhorar a Clínica de Odontopediatria?	Frequência	Porcentagem
Diminuir tempo entre triagem e 1ª consulta	18	21,6%
Ser atendido mais vezes durante a semana	14	16,9%
Não precisa melhorar (está bom como está)	51	61,5%
Total		100%

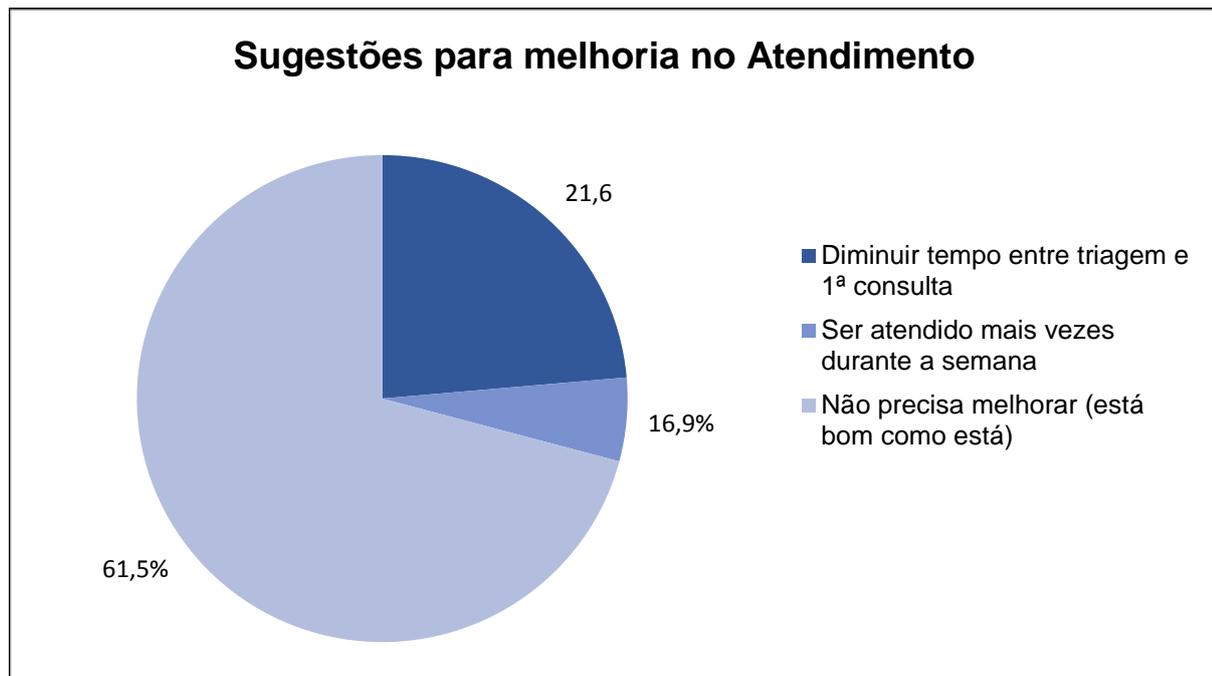


Figura 08 – Sugestões para Melhoria no Atendimento

## 6 DISCUSSÃO

A avaliação das expectativas e satisfação de usuários de serviço de saúde, especialmente direcionado a pacientes de clínicas mais específicas, como a clínica de Odontopediatria por exemplo, permite que a universidade tenha uma visão crítica da assistência à saúde prestada a população em questão. E é a partir dessa análise, que planejamentos mais efetivos e abordagens mais humanizadas poderão ser desenvolvidos com os usuários pesquisados.

Este estudo surgiu a partir do desejo em se descobrir a opinião dos responsáveis pelos pacientes a respeito do atendimento prestado a eles pelos alunos do curso de graduação em Odontologia da Universidade do Estado do Amazonas, visto que o assunto é pouco abordado na literatura e dentro das faculdades, contribuindo para o desenvolvimento de ações e melhorias nesse ambiente.

Foram entrevistados 83 de uma estimativa de 100 voluntários responsáveis pelos usuários atendidos na Clínica de Odontopediatria da UEA, e baseado no questionário contendo 16 perguntas de simples entendimento pudemos ter uma percepção sobre a qualidade do atendimento que é oferecido aos pacientes atendidos, bem como, sobre a infraestrutura e a qualidade do serviço técnico ofertado de modo geral na Clínica de Odontopediatria da UEA.

Com relação ao gênero, pôde ser observado que houve um maior predomínio de mulheres entrevistadas, o que pode ser explicado, pelo fato da maior importância dada por elas a estética e a terem um comportamento mais preventivo, em relação à saúde da criança, do que os homens. O nível de escolaridade prevalecente foi o ensino fundamental e médio o que totalizou 89,1% da amostra, dados esses que são semelhantes aos dados encontrados em outras literaturas. No entanto, esses dados se diferem dos que foram encontrados nos estudos de Mori et. al (2007) e Mialhe e Gonçalo (2008), onde eles avaliaram em seus estudos que o nível de escolaridade predominante foi o ensino

fundamental, fato este que pode ser interpretado pelo fato das pesquisas serem realizadas em diferentes períodos de tempo, visto que podemos notar que há uma diferença de aproximadamente uma década, e com o passar dos anos, o interesse da população em geral em buscar melhores condições socioeconômicas, implicam no aumento do nível de escolaridade dos mesmos, para que o padrão e a qualidade de vida, sejam melhorados significativamente.

Com relação a renda familiar, observou-se que a maioria dos frequentadores da Clínica de Odontopediatria possuem renda familiar de 01 a 02 salários mínimos conforme dados obtidos na pesquisa, esses dados se assemelham aos resultados das pesquisas de Araújo (2003), Fernandes et. al (2008) e Pompeu et. al (2012). Sobre o motivo que levaram os responsáveis pelos pacientes a procurar o serviço da clínica, o fato de não possuir condições financeiras para tratamento particular foi o mais prevalente, ocorrência também observadas nos trabalhos de Fernandes et.al (2008), D'Ávila et. al (2010) e Araújo (2003), e uma situação que se difere quando comparado aos estudos de Mialhe e Gonçalo (2008) onde a indicação do dentista do posto de saúde ou particular foi o mais encontrado.

Quanto às características do atendimento oferecido pelos acadêmicos conforme observados na pesquisa, os quesitos receptividade, identificação, indumentária do aluno, interesse e compromisso em oferecer o melhor atendimento, e se a opinião do usuário foi considerada no plano de tratamento; em todos esses itens as respostas dos entrevistados foram todas positivas, 98,6% relatou que as explicações foram claras e apenas 6,1% referiu que o aluno não apresentava confiança e segurança nos procedimentos. No que se refere à pontualidade 93,9% dos usuários mencionaram que o acadêmico era pontual nas sessões, diferente dos trabalhos de Botelho (2009) onde houve várias reclamações em itens como pontualidade, não discutir o plano de tratamento com o usuário e informações pouco claras. Os entrevistados também consideraram relevante a duração da consulta, de maneira que o fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas ocorreram com

tranquilidade. A pesquisa ressaltou a importância da linguagem simples utilizada pelos acadêmicos, tornando a consulta um momento de interação e aprendizagem.

Esta pesquisa mostrou que quase 100% dos pacientes entrevistados afirmaram que os alunos foram atenciosos, comunicativos e esclareceram os detalhes do atendimento; porém mesmo considerado um serviço satisfatório, há aspectos que necessitam ser melhorados, como o atendimento prestado pela dupla e a qualidade dos cuidados oferecidos no tempo em que permaneceram em clínica, uma vez que estes assuntos, ao serem avaliados de acordo com as respostas dos usuários, não obtiveram a satisfação completa dos mesmos. Podemos observar então, que os alunos se encontram aptos a desempenhar o mesmo nível de atendimento de um profissional formado, solucionando problemas de dor do paciente, o que aumenta o crédito na competência dos alunos.

No estudo feito por Nobre et al (2005), foram verificadas algumas falhas na relação aluno-paciente, no que diz respeito à comunicação e a autonomia do usuário, sendo necessário em alguns alunos o reforço da importância de compartilhar o plano de tratamento e os procedimentos realizados. Além disso, detectou que o processo de atendimento precisa ser melhorado, principalmente devido à demora dos usuários a serem chamados e nas vindas desnecessárias destes ao serviço. O que pôde ser notado também em nosso estudo, pois com relação ao tempo da triagem até o início do tratamento, 21,6% dos responsáveis pelos pacientes revelaram que o tempo de espera entre a triagem e a consulta poderia ser menor. Estudos realizados em escolas de odontologia também têm encontrado fatores de insatisfação com a assistência: intervalo muito grande entre os retornos, atraso das consultas, consultas excessivamente longas, insegurança pelo fato do atendimento ser realizado por alunos e a rotatividade dos alunos que prestam assistência ao longo do tratamento, levando à impessoalidade no atendimento, o que vem a causar prejuízo no vínculo profissional-paciente.

Uma alta proporção de entrevistados considerou o atendimento odontológico como ótimo e bom. Esses achados corroboram com uma pesquisa realizada sobre a satisfação do usuário com os serviços de atendimento odontológico da Faculdade de Odontologia da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, onde obtiveram um resultado de 81,0% de satisfação segundo Resende et al (1998). Segundo MINAS (2002), os participantes entrevistados da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais também relatam valorizar muito o tratamento oferecido pela faculdade, considerando-o muito bom através de respostas como “bom, muito bom, ótimo, excelente, cem por cento”. No estudo realizado por Araújo (2003) na Clínica Integrada do Curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará (CICOUFPA), 92,0% dos pacientes consideraram o atendimento como ótimo e bom.

Em relação à orientação prestada pelos professores aos alunos da clínica, os entrevistados relataram que todas as explicações foram claras e que os mesmos apresentaram um relacionamento interpessoal muito bom. Minas (2002) comenta que para os usuários a presença do professor é essencial, pois para eles o aluno está na faculdade sob a supervisão do mestre, isso lhes dá a segurança de que o tratamento será bem feito. Resende et al, (1998) observaram um aumento do índice de satisfação do usuário quando estudantes e professores trabalham juntos. Todos os entrevistados consideraram que foram bem recebidos pelas recepcionistas das clínicas. Esse dado não está de acordo com os resultados achados por (Minas, 2002). Em sua pesquisa os funcionários foram muito citados pelos usuários, por questionarem a educação e o respeito que, por vezes, falta no relacionamento dos funcionários com os pacientes. Segundo Araújo (2003), o compromisso dos funcionários é apresentar o nível mais elevado possível de atendimento, pois os pacientes julgam a qualidade do cirurgião-dentista por outros aspectos. Desta forma, o preparo e a confiança das assistentes denotam um profissionalismo que se remete ao CD (o responsável pelo treinamento e adequação do serviço).

Os resultados obtidos nesta pesquisa, em parte, vão de encontro aos trabalhos de Botelho (2009), bem como os estudos feitos por Moreira (2013), que em estudos realizados na Policlínica Odontológica da UEA, mencionaram problemas na infraestrutura da Policlínica, poucos professores por andar, falta de informações sobre os procedimentos realizados e falta de tratamentos concluídos, o que demonstra uma considerável evolução tanto na infraestrutura da Policlínica Odontológica da UEA, como no atendimento prestado pelos alunos à população.

Identificar a percepção de usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelas Faculdades de Odontologia que são vinculadas ao serviço público, é de suma importância para planejar os procedimentos a serem realizados nas clínicas dessas Instituições de Ensino Superior e funciona como aprendizado na construção do plano de tratamento a ser proposto pelo aluno para cada paciente.

A presente pesquisa mostrou-se bastante positiva e esclarecedora no que diz respeito aos seus resultados, mostrando uma visão positiva por parte dos pacientes para com o atendimento dos alunos do curso de graduação. Estudos como os de Oliveira et al. (2012); Pompeu et al., (2012) mostraram dados semelhantes em que também obtiveram resultados positivos ao avaliarem a qualidade do atendimento oferecido em cursos de graduação em odontologia. A partir da análise da literatura e da comparação resultados da pesquisa consegue-se observar que na maioria dos estudos dessa natureza, as respostas obtidas dos pacientes são positivas, indicando avaliação favorável e alta satisfação com os serviços prestados, o que reforça a ideia que a satisfação do usuário está intimamente ligada ao atendimento que este recebe de uma forma muito positiva.

## 7 CONCLUSÃO

Este presente trabalho possibilitou conhecer a percepção deste grupo de voluntários responsáveis pelos pacientes atendidos na Clínica de Odontopediatria sobre a qualidade do atendimento odontológico que é oferecido pela Universidade à população em geral, a partir dos resultados obtidos, podemos concluir que:

- Os usuários em sua maioria estão satisfeitos com os atendimentos prestados pelos alunos, tanto no que diz respeito ao serviço técnico e acolhimento como com o vínculo criado na relação paciente-profissional, no entanto, de acordo com a pesquisa, a maioria dos entrevistados informaram ter recebido poucas informações sobre dieta alimentar, quanto aos outros quesitos relacionados a temática sobre saúde bucal, mostraram-se satisfeitos;
- As condições socioeconômicas dos responsáveis pelos usuários participantes da pesquisa, é relativamente baixa e a grande maioria possui grau médio de escolaridade;
- De acordo com o perfil predominante entre os gêneros, o gênero feminino com 68,6% dos participantes foi o que mais prevaleceu;
- Os aspectos técnicos e organizacionais da Clínica de Odontopediatria foram analisados como satisfatórios, no entanto, é preciso melhorar o acesso relativamente possível de ser conquistado, diminuindo o tempo de espera para conseguir o tratamento.

## 8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Moreira, AC. Avaliação da satisfação dos usuários atendidos na disciplina Clínica Integrada I e II do curso de Odontologia da Universidade do Estado do Amazonas-UEA. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Manaus: Universidade do Estado do Amazonas; 2013. p. 09 – 36. Graduação em Odontologia.

Araújo, IC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Universidade Federal do Pará. [Dissertação]. São Paulo: Universidade de São Paulo - USP, 2003. p. 52- 99.

Botelho, KM. Atendimento e tratamento odontológico: uma avaliação qualitativa pelo usuário. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Manaus: Universidade do Estado do Amazonas; 2009. p. 22 – 25. Graduação em Odontologia.

Buischi YP, Axelsson P, Siqueira TRF. Controle mecânico do biofilme dental e a prática da promoção de saúde bucal. São Paulo: Artes Médicas; 2000. p.169-214. (Buischi YP. Promoção de Saúde Bucal na Clínica Odontológica; vol.1)

Conselho Federal de Odontologia. Consolidação das Normas para Procedimentos nos Conselhos de Odontologia. Resolução CFO – 63/2005. Artigo 71, p. 20, 2005.

Contandriopoulos, A.P. et al. A avaliação na área da saúde: Conceitos e Métodos. Avaliação em Saúde. Avaliação em Saúde dos Modelos Conceituais à prática na Análise de implantação de Programas. 1997. Rio de Janeiro: Fiocruz. p. 185-220.

D'ávila S, Souza LMM, Cavalcanti GMS, Lucas RSCC, Garcia AFG, Cavalcanti AL. Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. Revista Brasileira Pesquisa em Saúde. 2010; 12(2): 39-45.

DRUMOND, J. G. F. O Cidadão e o seu compromisso social. Belo Horizonte: Cuatiara, 1993. 212p.

Fernandes SKS, Coutinho ACM, Pereira EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em Clínica Integrada Odontológica Universitária. RBPS 2008; 21(2):137-43.

Figueiredo, ACL. Avaliação da qualidade de um serviço odontológico universitário na ótica do usuário. [Monografia]. Porto Alegre: Programa de pós-graduação em administração; 2004. p. 10-17. Escola de Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Hamer, L; LIU, B.; SUDHARSHAN, D. The defect. of Intraencounterchanges in expectations on perceveived service Quality models. Journal of Service Research, v.1, n.3, 1999.

Junqueira, L.A.P.; Auge, A.P. Qualidade dos serviços de saúde e satisfação do usuário. In: Cadernos FUNDAP/Fundação do Desenvolvimento Administrativo. São Paulo: FUNDAP. n.1, 1996. p.60-78.

Mialhe LF, Gonçalo C, Carvalho LMS. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do

serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. RFO. 2008. p. 19-24.

Minas, R. P. O Paciente no contexto do ensino. 2002. [Dissertação em Saúde Coletiva], Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002. p. 23-29.

Mori GG, Turcio KHL, Gaspar CB, Pereira TRX, Buzinaro FA. Análise do perfil e da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia das Faculdades Adamantinenses Integradas–FAI. Rev. OMNIA SAUDE. 2007. p. 1-74.

Oliveira O. R.; Martins E. P.; Santana J. L. B.; Bezerra S. R. S.; Dourado A. T. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. RFO, Passo Fundo, v. 17, n. 3, set./dez. 2012. p. 319-325.

Paixão, H. H.; Campos, H.; Lima, H. A. O paciente como objeto de ensino. Arq. Cent. Est FOUFMG, Belo Horizonte, v. 18, n. 1-2, 1981. p. 37-44.

Pompeu JGF, Carvalho ILM, Pereira JA, Neto RGC, Prado VLG. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade NovaFapi em Teresina (PI). Ver Odontol. Clín. Cient. 2012; p.31-36.

Ramos, D.D.; Lima, M.A. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Cad. Saúde Pública, v.19,2003. p.2-12. .

Resende, J.; Cantisano, M.H.; Noronha Filho, G. A. Satisfação do usuário com os serviços de atendimento odontológico. Rev. Reg. Araçatuba APCD, Araçatuba, 1998.p. 13-18.

Rodriguez, A.C. Qualidade de serviços e satisfação do consumidor: Aspectos conceituais distintos. 1998. p. 113-120.

Tanaka, O.Y.; Melo, C. Uma proposta de abordagem transdisciplinar para avaliação em saúde. Interface-Comunic., Saúde Educ. 2000; p. 113-118.

Vasconcelos, E.M. Educação popular e a atenção à saúde da família. São Paulo: Hucitec. 1999; p. 30.

Vicente, S. P.; Spezzia, S.; Garrubo, C.C. A Inclusão do Odontopediatra nos Centros de Especialidades Odontológicas. Revista UNINGÁ Review. 2015; 24(3): 113-117.

## 9. ANEXOS

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

(Uma cópia deste documento, após ser preenchido, deverá ser entregue ao sujeito da pesquisa)

Eu, \_\_\_\_\_, RG: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ domiciliado nesta cidade, à rua \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ fone: \_\_\_\_\_, por

espontânea vontade quero participar do estudo: “AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELOS USUÁRIOS ATENDIDOS NA DISCIPLINA ODONTOPEDIATRIA DO CURSO DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS”, que objetiva avaliar a satisfação dos responsáveis pelos usuários atendidos na disciplina de Odontopediatria na Policlínica Odontológica da Universidade do Estado do Amazonas - POUEA. Autorizo o uso dos dados da minha participação somente para fins do presente estudo e que se guarde sempre sigilo absoluto sobre minha pessoa. Declaro que me foi informado os detalhes referentes a essa pesquisa e que as informações por mim prestadas ajudarão no melhor conhecimento do assunto em estudo. Sei que minha participação consiste apenas em responder algumas perguntas e que posso me negar a participar desse estudo, como também me retirar do mesmo a qualquer momento que desejar, sem que com isso, nem eu tampouco minha família venhamos a sofrer qualquer tipo de represália. Minha participação é inteiramente voluntária e não receberei qualquer quantia em dinheiro ou outra espécie. Também me foi informado que em caso de esclarecimentos ou dúvidas posso procurar informações com a Sra. Coordenadora da pesquisa, Prof. Ana Patrícia de Souza Pereira, no endereço: Av. Carvalho Leal 1777 Escola Superior de Ciências da Saúde - Cachoeirinha, Manaus-AM, CEP. 69065-001, fone: (92) 3584-3037. Aluno (a) colaborador Inês Palheta Valente Neta, no endereço Rua: Rodolfo Vale, nº: 34, Conjunto Juruá, Bairro Alvorada I, Manaus-AM, CEP. 69048-326, fone: (92) 99393-3743.

\_\_\_\_\_  
 ASSINATURA DO VOLUNTÁRIO

Manaus, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**1. Qual seu nível de escolaridade?**

- Nenhum (Não sabe ler nem escrever)       Fundamental       Médio       Curso Superior

**2. Quanto é a renda de toda a família por mês (em salários mínimos)?**

- Nenhuma     1 a 2                       2 a 3                       3 a 5       5 a 10       > de 10

**3. Qual o motivo que o fez procurar atendimento para o menor ao qual você é responsável, na Clínica de Odontopediatria da POUEA e não em outros serviços?**

- Por indicação de amigos  
 Por ter alunos e funcionários conhecidos  
 Por não ter dinheiro para tratamento particular  
 Por indicação do dentista do posto de saúde  
 Por que os alunos têm mais paciência com os pacientes  
 Pois a qualidade do serviço é boa

**4. Características do atendimento oferecido pelo acadêmico**

O aluno foi receptivo desde a sua chegada?

- Sim                       Não

Você se identificou com o aluno que atendeu o menor pelo qual você é responsável?

- Sim                       Não

O aluno foi pontual no atendimento durante as sessões clínicas?

- Sim                       Não

O aluno apresentava confiança e segurança nos procedimentos?

- Sim                       Não

O aluno estava paramentado adequadamente (luvas, máscaras, gorro, bata, óculos)?

- Sim                       Não

O aluno teve interesse e compromisso em oferecer o melhor tratamento ao menor pelo qual você é responsável?

- Sim                       Não

As explicações foram claras?

- Sim                       Não

A sua opinião foi considerada no plano de tratamento?

- Sim                       Não

O aluno concluiu o tratamento planejado?

- Sim                       Não

**5. A criança relatou sentir dor durante o tratamento?**

- Sim                       Não

**6. Em que momento?** \_\_\_\_\_

**7. O aluno resolveu o problema?**

Sim  Não

**8. O que achou da qualidade final do serviço técnico (marcar as opções na qual a criança recebeu tratamento)?**

Raspagem:  Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

Tratamento de canal:  Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

Restauração:  Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

Limpeza:  Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

**9. Você recebeu alguma informação sobre: (pode marcar mais de uma opção)**

Escovação  Dieta  Flúor  Como evitar a cárie  Sangramento das gengivas

**10. De uma forma geral, o que achou do atendimento prestado pelo aluno?**

Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

**11. O que achou do atendimento prestado pelo professor da clínica de Odontopediatria?**

Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

**12. Como você sentiu o ambiente durante o atendimento na clínica de Odontopediatria?**

Organização:  Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

Conforto:  Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

Limpeza:  Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

Iluminação:  Ótimo  Bom  Regular  Péssimo

**13. Qual a impressão que teve sobre a clínica onde foi atendido? (pode marcar mais de uma opção)**

Limpo  Organizado  Silencioso  Sujo  Desorganizado  
 Barulhento

**14. Que nota, de 0 a 10, você daria para o atendimento recebido na clínica de Odontopediatria da Policlínica Odontológica da UEA?**

10  9  8  7  6  5  4  3  2  1  0

**15. Você recomendaria a clínica de Odontopediatria do Curso de Odontologia da UEA para outras pessoas?**

Sim  Não

**16. Que sugestões você daria para melhorar o atendimento na clínica de Odontopediatria?**

Reduzir o tempo de espera entre triagem e início do tratamento

Reduzir o tempo de atendimento

Ser atendido mais vezes durante a semana

Nenhuma, está bom assim

Outras sugestões: \_\_\_\_\_

## TERMO DE APROVAÇÃO CEP



UNIVERSIDADE DO ESTADO  
DO AMAZONAS - UEA



**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELOS USUÁRIOS ATENDIDOS NA DISCIPLINA ODONTOPEDIATRIA DO CURSO DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS-UEA

**Pesquisador:** Ana Patrícia de Sousa Pereira

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 45890715.0.0000.5016

**Instituição Proponente:** Universidade do Estado do Amazonas-UEA

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 1.746.118

**Apresentação do Projeto:**

Visando conhecer a percepção de mães e/ou responsáveis sobre o processo saúde e doença bucal, este estudo tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos responsáveis pelas crianças frente aos atendimentos realizados na disciplina de Odontopediatria do Curso de Odontologia da Universidade do Estado do Amazonas – UEA, com isso busca-se otimizar o atendimento oferecido à população, valorizando as opiniões dos usuários que vivenciam este serviço.

A pesquisa será um estudo prospectivo, exploratório, descritivo. Onde será colhida uma amostra de 100 usuários de ambos os gêneros, pais ou responsáveis pelas crianças agendadas na clínica de Odontopediatria do Curso de Odontologia da Universidade do Estado do Amazonas – UEA. A coleta de dados se dará por meio de um questionário, aplicado aos responsáveis dos usuários 5 enquanto estiverem aguardando atendimento na sala de espera da clínica.

**Objetivo da Pesquisa:**

Odontologia da Universidade do Estado do Amazonas – UEA no período de Abril a Junho de 2015.

**Objetivo Secundário:**

• Verificar a percepção da qualidade dos serviços odontológicos prestados pela clínica de Odontopediatria da UEA na visão do usuário

**Endereço:** Av. Carvalho Leal, 1777

**Bairro:** chapada

**CEP:** 69.050-030

**UF:** AM

**Município:** MANAUS

**Telefone:** (92)3878-4368

**Fax:** (92)3878-4368

**E-mail:** cep.uea@gmail.com



UNIVERSIDADE DO ESTADO  
DO AMAZONAS - UEA



Continuação do Parecer: 1.746.118

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

O projeto apresenta risco mínimo aos sujeitos de pesquisa, uma vez que se baseara em questionários com perguntas objetivas, a fim de se verificar a percepção da qualidade dos serviços odontológicos prestados pela Clínica Integrada da UEA, na visão do usuário.

**Benefício:**

A partir deste estudo será possível elucidar que a satisfação do paciente constitui um valioso "feedback" que vai contribuir para a reflexão sobre a melhoria contínua dos serviços prestados na Universidade do Estado do Amazonas, bem como do trabalho em equipe como um todo.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

trabalho revelante

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

todos os termos necessários para avaliação deste CEP foram entregues adequadamente

**Recomendações:**

Recomend-se que dos dados seja divulgados

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Não há pendência

**Considerações Finais a critério do CEP:**

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_507035.pdf	16/08/2016 17:56:50		Aceito
Folha de Rosto	FOLHADEROSTO.pdf	16/08/2016 17:50:37	Ana Patrícia de Sousa Pereira	Aceito
Outros	curriculo chrisley.pdf	06/06/2015 18:28:36		Aceito
Outros	Curriculo Lattes.pdf	06/06/2015 18:28:00		Aceito
Outros	TCUD.pdf	06/06/2015 18:25:43		Aceito
Outros	Questionário de avaliação.docx	04/06/2015 11:38:57		Aceito
Declaração de Instituição e	AUTORIZAÇÃO.pdf	04/06/2015 11:37:58		Aceito

**Endereço:** Av. Carvalho Leal, 1777

**Bairro:** chapada

**CEP:** 69.050-030

**UF:** AM

**Município:** MANAUS

**Telefone:** (92)3878-4368

**Fax:** (92)3878-4368

**E-mail:** cep.uea@gmail.com



UNIVERSIDADE DO ESTADO  
DO AMAZONAS - UEA



Continuação do Parecer: 1.746.118

Infraestrutura	AUTORIZACÃO.pdf	04/06/2015 11:37:58		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO.docx	04/06/2015 11:37:39		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Termo de consentimento livre e esclarecido TCLE.docx	04/06/2015 11:37:12		Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

MANAUS, 25 de Setembro de 2016

---

**Assinado por:**  
**Manoel Luiz Neto**  
**(Coordenador)**

**Endereço:** Av. Carvalho Leal, 1777

**Bairro:** chapada

**CEP:** 69.050-030

**UF:** AM

**Município:** MANAUS

**Telefone:** (92)3878-4368

**Fax:** (92)3878-4368

**E-mail:** cep.uea@gmail.com

## TERMO DE ANUÊNCIA



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

### CARTA DE ANUÊNCIA

A Universidade do Estado do Amazonas, sob o CNPJ04.280.196/000176, por intermédio da Policlínica Odontológica, com sede na Av. Codajás, nº 25, bairro Cachoeirinha, CEP: 69.065-130, na Cidade de Manaus, Estado Amazonas, no Brasil, abaixo assinada e representado pelo Professor Doutor Márcio de Menezes, na qualificação de Coordenador Acadêmico da Policlínica Odontológica da Universidade do Estado do Amazonas, vem por meio desta, apresentar anuência desta instituição para o projeto "AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELO USUÁRIOS ATENDIDOS NA DISCIPLINA DE ONDONTOPEDIATRIA DO CURSO DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE DO AMAZONAS", sob responsabilidade da **Profª. Msc.. Ana Patricia de Sousa Pereira**, desde que o mesmo não implique ônus para esta instituição, e que eventuais despesas estarão sob a responsabilidade dos pesquisadores.

Sem mais para o momento, abaixo subscrevo-me.

Manaus, 24 de Maio de 2017.

  
 \_\_\_\_\_  
 Prof. Dr. Márcio de Menezes  
 Coordenador Acadêmico da Policlínica Odontológica - UEA

Universidade do Estado do Amazonas  
 Av.: Djalma Batista, 3578 - Flores  
 CEP: 69050-010 / Manaus - AM  
[www.uea.edu.br](http://www.uea.edu.br)

**UEA**  
 UNIVERSIDADE  
 DO ESTADO DO  
 AMAZONAS

  
**AMAZONAS**  
 GOVERNO DO ESTADO