

## NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS EM CLÍNICA-ESCOLA ODONTOLÓGICA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNINOVAFAPI EM TERESINA-PI

SATISFACTION LEVEL OF USERS SERVED AT THE DENTAL SCHOOL CLINIC OF THE UNINOVAFAPI UNIVERSITY CENTER IN TERESINA-PI

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDOS EN LA CLÍNICA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO UNIVERSITARIO UNINOVAFAPI DE TERESINA-PI

Ioline Conceição Nascimento<sup>1</sup>  
Luara de Almeida Passos<sup>2</sup>  
Gisele Maria Ferreira Lima Verde<sup>3</sup>  
Marcílio Oliveira Melo<sup>4</sup>  
Marta Rosado de Oliveira Campos<sup>5</sup>

**RESUMO:** Esse artigo buscou abordar a satisfação dos usuários atendidos na clínica-escola odontológica do Centro Universitário UNINOVAFAPI, em Teresina-PI. Objetivando, analisar o nível de satisfação dos usuários atendidos, visando identificar áreas de melhoria e fatores que influenciam a percepção dos serviços, levando em consideração aspectos como ambiente físico, biossegurança, disponibilidade de serviços e qualidade do atendimento. A pesquisa se constituiu como um estudo quantitativo exploratório, com aplicação de questionários a pacientes que receberam atendimento odontológico entre maio e agosto de 2023. A análise foi feita através do software SPSS. Os resultados indicaram, principalmente, que a maioria dos entrevistados era do sexo feminino (69,3%), com idades entre 33 e 51 anos. A limpeza e organização da clínica foram bem avaliadas (96,63%). Quanto ao atendimento, 92,13% dos pacientes receberam explicações claras sobre o tratamento e 98,88% indicaram a clínica para outras pessoas. Os usuários demonstraram satisfação em relação aos serviços oferecidos pela clínica, tanto no aspecto técnico quanto organizacional, incluindo a relação entre professores, alunos e pacientes. Pode-se destacar ainda o uso correto de equipamentos de proteção individual, a atenção dada aos pacientes e a explicação clara dos tratamentos como pontos positivos. Contudo, a redução do tempo de espera foi apontada como uma área a ser melhorada.. A análise detalhada dos pontos positivos e das áreas de melhoria fornece subsídios para aperfeiçoar o atendimento e alinhar as práticas profissionais às necessidades dos pacientes. Reforçando assim, o compromisso social da instituição e a qualidade no atendimento técnico e humano.

5192

**Palavras-chave:** Satisfação do paciente. Clínica escola. Odontologia.

<sup>1</sup>Acadêmica de odontologia do Centro Universitário UNINOVAFAPI.

<sup>2</sup>Acadêmica de odontologia do Centro Universitário UNINOVAFAPI.

<sup>3</sup>Orientadora, Mestre do Centro Universitário UNINOVAFAPI.

<sup>4</sup>Coorientador, Mestre do Centro Universitário UNINOVAFAPI.

<sup>5</sup>Coorientador, Mestre do Centro Universitário UNINOVAFAPI.

**ABSTRACT:** This article sought to address the satisfaction of users at the dental school clinic of the UNINOVAFAPI University Center in Teresina-PI. The aim was to analyze the level of satisfaction of users, with a view to identifying areas for improvement and factors that influence the perception of services, taking into account aspects such as the physical environment, biosafety, availability of services and quality of care. The research was an exploratory quantitative study, with questionnaires administered to patients who received dental care between May and August 2023. The analysis was carried out using SPSS software. The results mainly indicated that the majority of respondents were female (69.3%), aged between 33 and 51. The cleanliness and organization of the clinic were highly rated (96.63%). As for the service, 92.13% of patients received clear explanations about their treatment and 98.88% recommended the clinic to other people. Users were satisfied with the services offered by the clinic, both technically and organizationally, including the relationship between teachers, students and patients. The correct use of personal protective equipment, the attention given to patients and the clear explanation of treatments can also be highlighted as positive points. However, reducing waiting times was highlighted as an area for improvement. A detailed analysis of the positive points and areas for improvement provides input for improving care and aligning professional practices with patients' needs. This reinforces the institution's social commitment and the quality of its technical and human care.

**Keywords:** Patient satisfaction. School clinic. Dentistry.

**RESUMEN:** Este artículo buscó abordar la satisfacción de los usuarios de la clínica de la Facultad de Odontología del Centro Universitario UNINOVAFAPI de Teresina-PI. El objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios, con vistas a identificar áreas de mejora y factores que influyen en la percepción de los servicios, teniendo en cuenta aspectos como el ambiente físico, la bioseguridad, la disponibilidad de servicios y la calidad de la atención. La investigación fue un estudio cuantitativo exploratorio, con cuestionarios administrados a pacientes que recibieron atención odontológica entre mayo y agosto de 2023. Se analizó mediante el programa SPSS. Los resultados indicaron principalmente que la mayoría de los encuestados eran mujeres (69,3%), con edades comprendidas entre 33 y 51 años. La limpieza y la organización de la clínica fueron muy bien valoradas (96,63%). En cuanto al servicio, el 92,13% de los pacientes recibió explicaciones claras sobre su tratamiento y el 98,88% recomendó la clínica a otras personas. Los usuarios se mostraron satisfechos con los servicios ofrecidos por la clínica, tanto desde el punto de vista técnico como organizativo, incluida la relación entre profesores, alumnos y pacientes. También se pueden destacar como puntos positivos el uso correcto de los equipos de protección individual, la atención prestada a los pacientes y la explicación clara de los tratamientos. Sin embargo, la reducción de los tiempos de espera se destacó como un área de mejora. El análisis detallado de los puntos positivos y de las áreas de mejora aporta elementos para mejorar la atención y adecuar las prácticas profesionales a las necesidades de los pacientes. Esto refuerza el compromiso social de la institución y la calidad de su atención técnica y humana.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente; Clínica escolar; Odontología.

## INTRODUÇÃO

Na odontologia, a satisfação do usuário está relacionada com diversos fatores que envolvem tanto a qualidade técnica, quanto o relacionamento paciente-profissional. Sendo

assim, o sucesso do tratamento e a satisfação dos usuários pode estar envolvido nesse processo, pois, em geral, é um fator que contribui para o retorno dos pacientes às consultas e está ligada à qualidade do serviço prestado (Coelho *et al.*, 2021).

Os pacientes atendidos no Centro Integrado de Saúde, no setor de Odontologia do UNINOVAFAPI representam o ponto principal do serviço oferecido pela instituição por meio de seus graduandos, diretamente, e professores, de forma indireta, tornando-se, pois, a base necessária para que se possa estimar a qualidade dos atendimentos prestados e conferir as mudanças fundamentais para aperfeiçoar os mesmos.

Vários estudos têm apontado um elevado nível de satisfação dos usuários de serviços odontológicos em clínicas-escola em diversos aspectos com percentuais acima da média (Macarevich *et al.*, 2018; Coelho *et al.*, 2020; Dias, 2022). Desse modo, foi válido compreender melhor os fatores envolvidos na prestação de serviços oferecidos pela clínica-escola odontológica do Centro Universitário UNINOVAFAPI no contexto da satisfação desses usuários.

Um dos ambientes mais oportunos para se averiguar a satisfação de uma comunidade atendida por um curso de Odontologia é a clínica-escola, por ser a representação do trabalho de uma equipe (professores, alunos, funcionários) no exercício da prática odontológica, em todos os níveis de cuidado, fazendo-se de grande importância a verificação dessa satisfação (Da Silva e De Melo, 2019; Tadin, 2022).

A pertinência deste estudo constituiu-se na necessidade de nivelar os serviços prestados às expectativas e demandas dos usuários, promovendo, dessa forma, uma assistência mais eficiente e particularizada, alinhando-se às demandas contemporâneas por serviços de qualidade e centrados no usuário, bem como, pela compreensão dos fatores que influenciam a satisfação dos usuários permitindo desenvolver estratégias mais eficazes para melhorar o atendimento e, conseqüentemente, os resultados de saúde bucal da população. Sendo relevante mediante o contexto atual, onde a valorização da experiência do usuário tornou-se um diferencial competitivo e uma exigência normativa em diversos setores.

Este estudo contribuiu para identificar a situação na qual se encontrava o setor de atendimento odontológico do UNINOVAFAPI ao oferecer uma análise aprofundada sobre a satisfação dos usuários na devida clínica escolar, diante dos números quantificados. Além disso, ao integrar essas diversas perspectivas, a pesquisa pretende fornecer subsídios teóricos e práticos

para gestores e profissionais da área da saúde, facilitando a implementação de melhorias que promovam um atendimento mais humanizado e eficiente.

## MÉTODOS

### TIPO DE ESTUDO

Consistiu em um estudo exploratório, de abordagem quantitativa. O cenário para realização da pesquisa foi a Instituição de Ensino Superior Centro Universitário UNINOVAFAPI localizada na cidade de Teresina, Piauí, Brasil. Foi usado como cenário a clínica-escola do Centro Universitário UNINOVAFAPI, Teresina, Piauí, cujos envolvidos na pesquisa foram os pacientes ou os responsáveis aptos a participarem, onde estes estivessem iniciando ou finalizando tratamento na clínica-escola odontológica.

### AMOSTRA

Participaram desta pesquisa pacientes do sexo masculino (26) e feminino (63). A amostra proposta para este estudo foi de um total de 223 participantes, porém apenas 89 destes se propuseram a responder o instrumento de coleta de dados, mediante proposta através da apresentação dos termos do estudo.

5195

Devido ao tempo reduzido para realização da coleta de dados, será dado prosseguimento à pesquisa, a fim de obtermos a amostra proposta inicialmente.

Esse número foi calculado através do site <https://comentto.com/calculadora-amostal/>, que utiliza-se da fórmula do cálculo do tamanho da amostra, descrita a seguir, para fornecer instantaneamente o resultado da amostra necessária para o presente estudo.

De acordo com a imagem a seguir, referente a calculadora amostral do site “comentto.com”, o tamanho da amostra foi calculado por meio das seguintes variáveis: população ( 2328 ), erro amostral (5%), nível de confiança (95%) e distribuição da população (80/20), resultando em 223 para o tamanho da amostra deste estudo.

## Como calcular o tamanho da amostra

Não sabe como calcular o tamanho da amostra? Caso queira fazer o cálculo manualmente, use a seguinte fórmula:

$$\text{Tamanho da amostra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

N = tamanho da população • e = margem de erro (porcentagem no formato decimal) • z = escore z

## Calculadora Amostral

População  
2328

Erro amostral (%)  
5

Nível de confiança  
95%

Distribuição da população  
Mais homogênea (80/20)

**CALCULAR**

Resultado  
223

## CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Os critérios de inclusão foram: (1) pacientes ou responsáveis maiores de 18 anos; (2) estar em tratamento ou em acompanhamento de algum tratamento na clínica-escola odontológica; (3) possuir pelo menos um atendimento na clínica-escola odontológica. Serão excluídos do estudo: (1) pacientes que estão na clínica-escola odontológica para realização de exames radiográficos executados por colaboradores, apenas.

## PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados através de um questionário estruturado composto por 31 perguntas fechadas que será realizado no intervalo de maio a agosto de 2023. Os dados serão divididos em variáveis como ambiente físico, disponibilidade de serviço, biossegurança e atendimento. Quanto às variáveis contempladas pelo estudo serão abordadas para os pacientes

ou responsáveis: (1) idade do paciente; (2) sexo; (3) ocupação; (4) renda familiar; e (5) nível de escolaridade. O ambiente físico apresentará: (1) recepção; (2) tempo na sala de espera; (3) consultório odontológico (limpeza); (4) banheiro; (5) equipamentos de consultório; (6) iluminação do ambiente e; (7) limpeza e organização. No quesito disponibilidade de serviço, abordará: (1) intervalo entre consultas; (2) opinião sobre dia e horário; (3) obtenção de vaga e; (4) horários do atendimento. Na biossegurança: (1) uso de equipamentos de proteção individual; (2) aluno uniformizado; (3) professor uniformizado; (4) distanciamento entre os pacientes durante atendimento; (5) oferta de higienização com álcool. E sobre o atendimento: (1) dor durante o atendimento (2) medo do tratamento odontológico; (3) explicação do diagnóstico/tratamento; (4) habilidade prática/ conhecimento do acadêmico; (5) resolutividade; (6) eficiência; (7) autopercepção do paciente ao tratamento; (8) receptividade pelo aluno; (9) receptividade pelo professor e; (10) indicação da clínica para outras pessoas.

Os riscos atrelados ao procedimento de coleta de dados, como constrangimento, risco de violação do sigilo das informações ou identidade do participante, foram minimizados, pois os examinadores tiveram toda cautela durante o procedimento de coleta. Sendo assim, os pesquisadores asseguraram tratar os dados obtidos com padrões profissionais de sigilo, confidencialidade e privacidade, conforme Declaração de Compromisso dos Pesquisadores e Resolução 466/2012 e da Resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde que se refere ao respeito pela dignidade humana e pela especial proteção devida aos participantes das pesquisas científicas. Os dados obtidos durante a pesquisa foram utilizados exclusivamente para a finalidade prevista nos seus objetivos conforme acordado no TCLE.

5197

Foi entregue para alguns dos pacientes um questionário de forma impressa juntamente com uma caneta para o preenchimento deste, e para outros, um código eletrônico, através da leitura de código QR por meio da câmera do telefone móvel.

Após a concordância em participar, foi disponibilizado para o usuário o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), por meio de um link que direciona o usuário para o aceite, onde estava disponível as opções “concordo” e “discordo”, o concordo redirecionava o participante ao instrumento, disponível em uma plataforma on-line Google Forms, e o discordo redirecionava aos agradecimentos pela atenção. Foi enviado via e-mail uma via deste Termo assinado pelos pesquisadores para respaldar os participantes acerca do cumprimento das normas éticas e científicas desta pesquisa. Nesse parâmetro de pesquisa on-line, o estudo foi

referenciado e apoiado na Resolução 466/2012 e 510/2016 e orientações do CEP/UNINOVAFAPI.

O tempo previsto de duração para o preenchimento destes questionários foi de aproximadamente 15 minutos. Desse modo pôde-se minimizar e evitar riscos e danos como constrangimento e disseminação de informações sigilosas causadas pela pesquisa.

A pesquisa proporcionou benefícios diretos e indiretos, pois enriquecerá com informações significativas o centro de ensino onde ocorreu a pesquisa, os estudantes, professores e responsáveis pela clínica, bem como profissionais que se interessarem pelo assunto, uma vez que os resultados gerados pela pesquisa puderam identificar lacunas existentes no conhecimento desta clínica sobre a temática e assim planejar ações que proporcionem maior conhecimento científico aos futuros profissionais sobre a satisfação dos pacientes atendidos nesta clínica. Além disso, os sujeitos deste estudo poderão usufruir de melhores condições dos serviços prestados, tanto com relação aos recursos materiais, quanto, principalmente, humanos.

## ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados foram processados estatisticamente por meio do software SPSS (Statistical Package for the Social Science), versão 22.2 para Windows. As tabelas e gráficos foram plotados pelo Microsoft Excel, seguindo o formato do questionário o que permitiu alcançar o percentual dos dados coletados e a organização em gráficos e tabelas. 5198

## PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Segundo o Conselho Nacional de Saúde na Resolução N° 466 de 2012, item IV.3, caso o participante desta pesquisa viesse a sofrer qualquer tipo de dano previsto ou não neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, teria direito à indenização, sobre a responsabilidade dos pesquisadores envolvidos, nas diferentes fases da pesquisa, conforme item V. 7.

O estudo se propôs a cumprir as exigências éticas do Comitê de Ética e Pesquisa de acordo com a Legislação 466/12 CONEP do Conselho Nacional de Saúde para o desenvolvimento de pesquisa em seres humanos, e foi solicitado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para sua inclusão entre os respondentes da presente pesquisa. O projeto foi encaminhado para apreciação do Comitê de Ética de Pesquisa do Centro Universitário UNINOVAFAPI e recebeu parecer favorável para execução (Processo CAAE nº 6955223.5.0000.5210), e então a pesquisa foi realizada.

## LIMITAÇÕES DO ESTUDO

É necessário destacar que por se tratar de dados coletados por meio manuscrito, houve, de certa forma, a limitação por parte dos pacientes com baixo grau de conhecimentos, apesar do uso de linguagem clara e objetiva no instrumento, bem como em relação aos dados coletados por meio eletrônico, já que que nem todos possuíam acesso a Internet no ato da coleta, onde na grande maioria, deixou para preenchimento posterior, e não retornando a devolutiva das respostas às pesquisadoras.

## RESULTADOS

### PARTICULARIDADES SOCIODEMOGRÁFICAS DOS USUÁRIOS DA CLÍNICA-ESCOLA

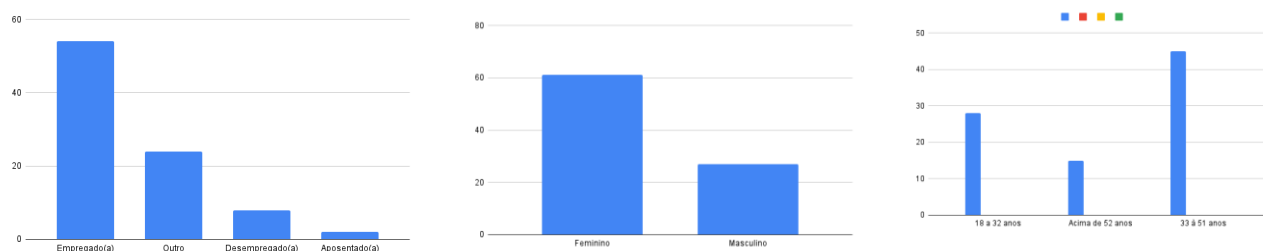
Através dos dados estatísticos conduzidos, pôde-se determinar as variáveis relativas às informações sobre paciente ou responsável, ambiente físico, disponibilidade de serviço, biossegurança e atendimento na clínica-escola. Os resultados da pesquisa foram avaliados e discutidos de acordo com cada item do instrumento de coleta, conforme cada característica.

### INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTE OU RESPONSÁVEL

5199

Compunha um perfil predominantemente feminino (69,30%), com faixa etária mais prevalente em idades que variam de 33 a 51 anos de idade (51,10%), seguido de (31,80%) na faixa etária de 18 à 31 anos de idade. Cerca de (61,47%) possuem algum vínculo empregatício, com uma renda familiar variando de 501,00 até 1.302,00 (80,90%). O nível de escolaridade na faixa de (17,8%) correspondeu à pacientes com baixo grau de instrução, conforme gráfico a seguir:

**Gráfico 1** – Caracterização da variável disponibilidade de serviços prestados na clínica-escola do Centro Universitário UNINOVAFAPI, Teresina-Pi.



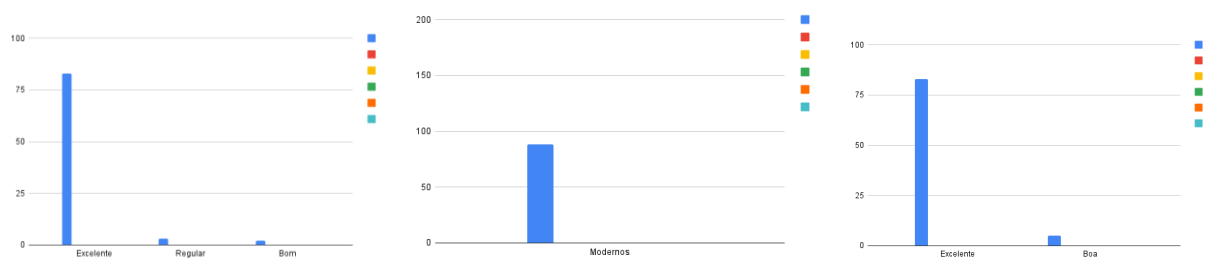
**Fonte:** Nascimento, I.C. e Passos, L. A., Teresina-PI, Brasil, 2024.



## AMBIENTE FÍSICO

Como demonstra os gráficos abaixo, foram unânimes as respostas quanto à limpeza da clínica-escola e quanto aos banheiros, no qual revelaram ser excelentes (94,38%), contudo (3,37%) consideraram o banheiro regular. Prevaleceu a resposta que considerou equipamentos modernos nesta clínica (100%), além de muito bom para iluminação (100%), limpeza e organização do ambiente (96,63%).

**Gráfico 2** - Caracterização da variável disponibilidade de serviços prestados na clínica-escola do Centro Universitário UNINOVAFAPI, Teresina-Pi.



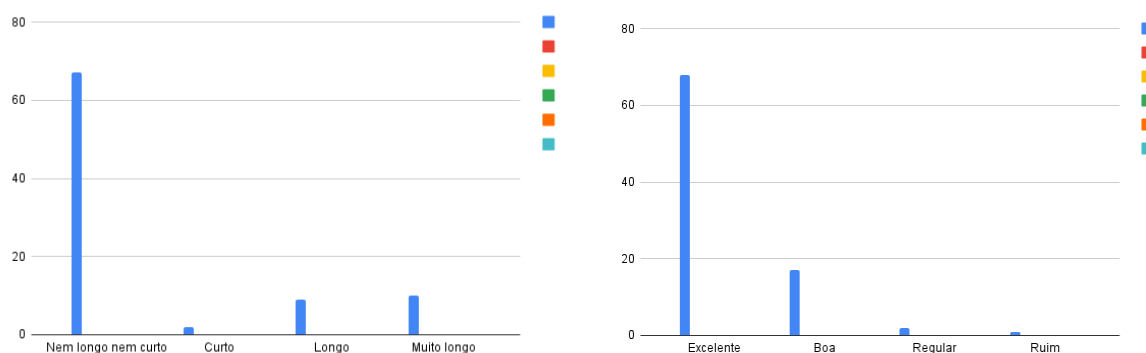
**Fonte:** Nascimento, I.C. e Passos, L. A., Teresina-PI, Brasil, 2024

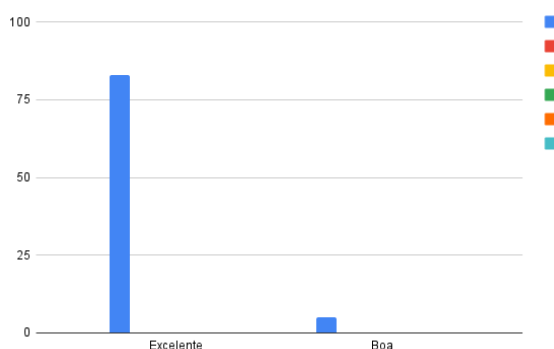
## DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS

5200

Analisando-se no gráfico a disponibilidade dos serviços prestados, a maioria (76,40%) disse ser excelente referente à recepção e, quanto ao tempo na sala de espera foi considerado nem longo nem curto (80,90%). Cerca de (83,14%) dos usuários consideraram o horário de atendimento excelente e, (16,85%) consideraram bom.

**Gráfico 3** - Caracterização da variável disponibilidade de serviços prestados na clínica-escola do Centro Universitário UNINOVAFAPI, Teresina-Pi.





**Fonte:** Nascimento, I.C. e Passos, L. A., Teresina-PI, Brasil, 2024.

O intervalo entre as consultas (95,50%) e a obtenção de vagas (80,90%), considerando fácil/muito fácil. A maioria afirmou sempre ter sido consultado quanto aos retornos das consultas (92,13%).

## BIOSSEGURANÇA

A análise referente à biossegurança demonstrou que sempre é utilizado os equipamentos de proteção individual (100%) e, unanimemente, (100%), professores e alunos estavam trajados com a indumentária completa. Por motivos de biossegurança, o distanciamento entre os pacientes foram levados em consideração, no qual (50,56%) afirmaram está muito bom, (30,34%) disseram está bom e, (16,85%) afirmaram não ter observado e apenas (1,12%) achou ruim o espaçamento.

5201

## ATENDIMENTO NA CLÍNICA-ESCOLA

Quanto a variável atendimento, no que se refere à dor e ao medo, (96,63%) sentiram alguma dor e/ou medo. (92,13%) dos usuários afirmaram receber explicações sobre diagnóstico e procedimentos a serem realizados, e tido como muito bom (97,75%) as habilidades do aluno frente a esses procedimentos. O atendimento foi avaliado como possuindo muita qualidade (95,50%), assim como satisfeito (91,01%) quanto o tratamento realizado. Além disso, os usuários puderam ser bem recepcionados tanto pelo aluno quanto pelo professor, classificados como excelentes, (94,38%) e (93,26%), respectivamente, em sua maioria. Cerca de (96,63%) dos usuários tiveram suas queixas resolvidas e, portanto, (98,88%) fariam indicação da clínica-escola.

**Tabela 1** – Caracterização da variável atendimento na clínica-escola do Centro Universitário UNINOVAFAPI,

Váriavel	Avaliação	Frequência	Percentual%
Dor e medo	Sim	03	96,63%
Explicação diagnóstica	Sempre	81	92,13%
Habilidade do aluno	Muito bom	87	97,75%
Atendimento	Muita qualidade	86	95,50%
Tratamento realizado	Muito satisfeito	81	91,01%
Recepção do aluno	Excelente	84	94,38%
Recepção do professor	Excelente	83	93,26%
Queixas Resolvidas	Resolvido	86	96,63%
Indicação Clínica	Sim	88	98,88%

Teresina-PI.

**Fonte:** Nascimento, I.C.; Passos, L. A., Teresina-PI, Brasil, 2024.

## DISCUSSÃO

Levando-se em consideração os objetivos deste estudo, ademais os seus respectivos resultados e, após a avaliação de cada variável, constatou-se para o período determinado na pesquisa que a predominância do sexo feminino em aproximadamente 70%, com faixa etária mais prevalente em idades que variam de 33 a 51 anos de idade, entendendo-se que as mulheres conseguem por algum motivo dedicar um tempo maior aos cuidados com a saúde, mesmo tendo esse intervalo de idade cronológica, uma vez que mulheres em nessa faixa etária geralmente estão envolvidas em tarefas domésticas ou trabalhistas, o que dificultariam as idas aos centros de saúde. Esses dados corroboram com outros estudos, no qual concluem que a maior utilização de serviços odontológicos pelas mulheres pode estar relacionada a uma maior disponibilidade de tempo para comparecimento, apesar da taxa de ocupação ser maior em comparação com os homens.

Alguns outros estudos também explicam que a predominância do sexo feminino em consultórios odontológicos pode ser justificada porque as mulheres estão mais ligadas à estética e ao autocuidado (Sousa *et al.*, 2015). A baixa procura masculina por serviços odontológicos está ligada a questões culturais que dificultam a adoção de práticas de cuidados, o homem sente medo e vergonha de expor seu corpo para profissionais de saúde (Gomes *et al.*, 2017).

Neste estudo, apesar do vínculo empregatício dos participantes, juntamente com uma renda familiar variando de 1 a 2 salários-mínimos, demonstrou um achado que pode explicar a intensa procura pelos serviços nesta clínica escola por ofertar serviços pouco onerosos, sendo

uma variável que ganhou um certo peso, uma vez que os procedimentos ofertados se encontram dentro de valores bem acessíveis se comparado às clínicas privadas.

O fator socioeconômico pode influenciar o grau de satisfação do paciente atendido em clínicas-escola. O custo mais acessível do tratamento faz com que os usuários demonstrem baixa expectativa em relação ao tratamento ou sejam mais tolerantes. Existe uma maior tendência por parte dos usuários de classes menos favorecidas de avaliar positivamente os serviços que lhes são oferecidos. Em uma revisão conduzida a respeito das formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde, as autoras pontuam que o simples fato de serem atendidos já pode produzir satisfação, sendo considerado um viés de agradecimento (Fernandes *et al.*, 2018).

No presente estudo, nos entrevistados quanto ao grau de escolaridade, não houve diferença de respostas quanto à avaliação positiva e/ou negativa da clínica-escola. Porém, de acordo com alguns autores, a avaliação do grau de satisfação dos serviços de saúde pode ter relação mais favorável a fatores relativos à humanização nos serviços do que em relação às características sociodemográficas da população, como por exemplo, o grau de instrução (Moimoz *et al.*, 2016).

Foi possível, portanto, obter dados sobre expectativas, com finalidade para a melhoria do serviço prestado e para a gestão dos serviços em saúde, permitindo identificar os entraves dos serviços observando e lidando com o perfil do paciente e, por conseguinte, desenvolvendo práticas profissionais que proporcionem melhorias durante o processo (Azevedo; Rocha, 2018).

Analisando-se a disponibilidade dos serviços prestados, a maioria apresentou satisfação referente à recepção e, quanto ao tempo na sala de espera, os participantes não se incomodaram com a demanda. Porém, uma parte dos usuários entrevistados afirmou ter um tempo de espera razoável, o que sugere que este tempo seja reduzido futuramente, pois assim, terá um nível mais elevado de qualidade de atendimento, com respostas mais positivas.

A respeito da dimensão de disponibilidade dos serviços, particularmente, a obtenção de vaga, é considerada uma condição importante para a utilização dos serviços de saúde e para a avaliação que os usuários fazem dos referidos serviços (Magalhães *et al.*, 2015). Na pesquisa de Nascimento e colaboradores, a maioria das pessoas considerou a obtenção de uma vaga como razoável ou fácil, achando o tempo na fila de espera razoável ou curto e apresentando o grau de satisfação bastante elevado.

Contudo, em um estudo realizado por Moimaz et al. (2017), o descontentamento na condição “fila de espera”, mostrou-se rotineiro nos serviços e considerado como o principal motivo de desistência dos usuários em utilizarem os serviços prestados nas unidades de atendimento odontológico. A espera, além de causar insatisfação, pode ainda degradar o estado de saúde e prolongar o sofrimento e a ansiedade (Henrique *et al.*, 2012).

A satisfação perante a limpeza da clínica-escola, bem como os banheiros, demonstraram unanimidade, revelando-se de excelente qualidade, contudo, uma pequena parcela ainda considera que deve haver melhorias estruturais nos banheiros. A clínica-escola apresenta ainda, muito boa iluminação, o que garante diminuição de acidentes e falhas técnicas na execução de tarefas e ainda propicia um ambiente com sensação de acolhimento.

Concomitante aos achados nesta pesquisa, autores como Ai, Y. *et al.*, (2022), corroboram com a ideia de que no ambiente de clínicas de saúde, a limpeza é essencial para satisfação e confiança dos pacientes, identificando que no ambiente de consultórios e salas de espera a higiene influencia diretamente não só na satisfação, mas também na confiança dos usuários no atendimento. Tornando-se, portanto, fator essencialmente relevante no ambiente de saúde, onde a percepção de segurança e limpeza impacta fortemente na experiência do cliente.

O uso de equipamentos modernos nesta clínica-escola, faz com que os pacientes percebam a qualidade técnica dos serviços prestados, visto que para se atingir um determinado nível de satisfação, é necessário que haja a demonstração de cuidados desde a entrada do paciente no estabelecimento até a conclusão do tratamento, desse modo, prevaleceu a resposta que considerou equipamentos modernos nesta clínica. Isso faz com que os pacientes sintam-se motivados a dar continuidade ao tratamento, haja vista as vantagens em se ter num ambiente de custo-benefício favorável um acesso a tais equipamentos.

5204

Zamzam *et al.*, 2021, em seu estudo de revisão sistemática publicado na revista *Frontiers* relatam que a disponibilidade e a confiabilidade dos equipamentos odontológicos são fatores cruciais para a satisfação dos usuários em serviços de saúde. A pesquisa enfatiza que a manutenção adequada e a utilização de tecnologias modernas em clínicas e hospitais são fundamentais para transmitir ao usuário a qualidade do atendimento e para a segurança durante os procedimentos.

Quanto à caracterização da variável atendimento na clínica-escola, o intervalo entre as consultas foi considerado nem longo nem curto, assim como a obtenção de vagas, considerado fácil/muito fácil. Esse ponto facilita a agilidade na resolução do quadro do paciente. Além disso,

a grande maioria dos usuários tiveram suas queixas resolvidas e portanto, fariam indicação da clínica-escola. E disseram, ainda, que o atendimento possui muita qualidade.

O ambiente utilizado para o atendimento foi considerado pelos usuários como predominantemente satisfatório em relação à organização, à limpeza e à iluminação, mas a “organização” foi a única variável que se apresentou estatisticamente relacionada com a satisfação (Nascimento *et al.*, 2020).

Torres e seus colaboradores também observaram, em seu estudo realizado na clínica-escola de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), que os pacientes atendidos demonstraram, em sua maioria, uma opinião positiva a respeito da organização, da limpeza, do conforto e da iluminação das clínicas. Outros estudos, por sua vez, abordam a importância de o paciente receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre hipóteses diagnósticas, exames solicitados, ações terapêuticas, riscos e benefícios do tratamento, entre outros (Vaistman *et al.*, 2015). Nesta pesquisa, quase toda a amostra respondeu que recebeu explicações sobre o tratamento a ser realizado e participou na construção do plano de tratamento.

## CONCLUSÃO

5205

Tendo por base as análises dos questionários respondidos pelos usuários da clínica-escola do curso de Odontologia do UNINOVAFAPI, afirma-se que a grande maioria dos pacientes, de um modo geral, está satisfeita com o atendimento recebido.

Também, a partir dos dados desta pesquisa, sugerem-se à Coordenação do Clínica-escola as seguintes ações com vistas a reduzir o tempo de espera, tido como o fator que pode ser melhorado pelos entrevistados:

- revisão do sistema de cadastro dos pacientes;
- acréscimo de mais pessoal na recepção da clínica para agilidade no cadastro de novos usuários;
- oferta de clínicas em período de férias, como forma de ampliar o número de atendimentos.

Vale ressaltar a importância de novos estudos, com coletas prospectivas de dados, posto que o presente estudo visou apenas conhecimento da realidade de um recorte temporal sobre o nível de satisfação desses usuários, necessitando de avaliação constante, implicando no aprimoramento dos serviços prestados como um todo.

A pesquisa permitiu constatar que a Clínica Escola tem galgado seu espaço no mercado e tem crescido no quesito de atender suas demandas. Vale salientar que é uma instituição que tem ajudado desde os acadêmicos até o público externo com a gama de serviços prestados.

## REFERÊNCIAS

1. AI, Y. et al. Determinants of patients' satisfaction and trust toward healthcare service environment in general practice clinics. **Frontiers in Psychology**, v. 13, 29 jul. 2022.
2. AZEVEDO, L. C. S.; ROCHA, M. P. Satisfação dos usuários de serviços públicos odontológicos: Revisão da literatura. Id on Line **Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, Jaboaão dos Guararapes, v. 12, n. 42, p. 704-7, 2018.
3. BORGES, R. C. et al. Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, MG, Brasil: visão do usuário, 2014. **RFO, Passo Fundo**, v. 20, n. 3, p. 308-312, set./dez, 2015.
4. BRANDÃO, A. L. R. B. S. et al. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. **Cien Saude Colet**, v.18, n.1, p.103-114, 2013.
5. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Departamento de Regulação, **Avaliação e Controle de Sistemas**. PNASS : Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. – Brasília: Ministério da Saúde. 64 p.: il, 2015.
6. COELHO, C. R. F. et al. Avaliação da Satisfação de Adolescentes Atendidos por Estudantes de Odontologia. **Pesquisa Brasileira Em Odontopediatria E Clínica Integrada** , 21 , e0045, 2021. Extraído de <https://revista.uepb.edu.br/PBOCI/article/view/618>. Acesso em: 15 fev. 2023.
7. COELHO, I. V. et al. Avaliação da satisfação do paciente atendido na Clínica Integrada Odontológica do UniFOA. **Revista Brasileira de Revista de Saúde** , [S. l.] , v. 3, n. 1, pág. 673-683, 2020. DOI: 10.34119/bjhrv3n1-053. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/6548>. Acesso em: 15 fev. 2023
8. COSTA, C. C.; Filho, L. C. C.; Faustino-Silva, D. D.. 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.
9. DA COSTA F. C. H. M. et al. Clínica multidisciplinar de ensino odontológico: Perfil dos usuários e motivos para consulta. **Journal of Medicine and Health Promotion**, v. 5, n. 3, p.100-107, jul./set. 2020.
10. DA SILVA, C. H. F.; DE MELO, S. C.. Profile and Level of Satisfaction of Patients Attended at the Dentistry Clinic of the Catholic University Center of Quixadá/CE. **Journal of Health Sciences**, v. 21, n. 1, p. 28-32, 2019.

11. DIAS, K. S. P. A.; MOURA, L. A. Avaliação do grau de satisfação e perfil socioeconômico dos pacientes atendidos em uma faculdade de Odontologia do sudoeste da Bahia. **Open Science Research VI**, Editora Científica Digital, V. 6, 2022. Disponível em: <https://www.editoracientifica.com.br/livros/livro-open-science-research-vi>. Acesso em: 15 fev. 2023..
12. DOMINGOS, P, A, DOS S; ROSSATO, E, M; BELLINI, A. Levantamento do perfil social, demográfico e econômico de pacientes atendidos na clínica de odontologia do Centro Universitário de Araraquara –Uniara. **Revista Uniara**. v.17, n.1. Araraquara. 2014.
13. EMMI, D. T.; RODRIGUES, F. de F.; ARAÚJO, M. V. de A.; BARROSO, R. F. F.. As diversidades socioeconômico-culturais e a saúde bucal: representações do processo saúde-doença de usuários das clínicas da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Pará. **Arquivos em Odontologia**, [S. l.], v. 56, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/arquiosemodontologia/article/view/16067>. Acesso em: 15 fev. 2023.
14. FERNANDES SKS, COUTINHO ACM, PEREIRA EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. **RBP**; 21(2):137-43, 2018.
15. FERREIRA, A. M.; Humanização na odontologia: uma revisão da literatura. 2019. 28 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Odontologia) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2019.
16. GOMES R, NASCIMENTO EF, ARAÚJO FC. Por que os homens buscam menos serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior. **Cad Saúde Pública**; 23(3):565-74, 2017.
17. LIMA, G. Da M.; SOUTO, N. M.; YAMASHITA, R. K.. Avaliação do grau de satisfação dos pacientes atendidos no serviço de odontologia da clínica escola do centro universitário UNITPAC em Araguaína Tocantins. **Jnt-facit business and technology jornal**, 2021. Disponível em: <http://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/1233>. Acesso em: 18 fev. 2023.
18. LIZARDO, C.; OROZCO, M.. Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, em las clínicas de operatoria dental de la UNAH de Tegucigalpa, honduras, segundo período del 2016. 2017. Tese de Doutorado. Tesis]. Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
19. MACAREVICH, A.; PILOTTO, M. L.; HILGERR, J. B.; CELESTE, R. K. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 2, p. 1-10, 2018.
20. MAGALHÃES BG, OLIVEIRA RS, GÓES PSA, FIGUEIREDO N. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas: visão dos usuários. **Cad Saúde Colet**; 23(1):76-85, 2015.



21. MOIMAZ, S. A. S. et al. Avaliação do usuário sobre o atendimento odontológico no Sistema Único de Saúde: uma abordagem à luz da humanização. **Cien Saúde Colet**, v. 21, n.12, p.3879-3887, 2016.
22. MORAES, P. S.; VARELLA, P. L. S.. Relevância da satisfação dos pacientes em clínicas de faculdades de Odontologia: Revisão de Literatura. **R Odontol Planal Cent**. 2020.
23. NASCIMENTO, A. D. A., SILVA, H. N. P., OSCAR FELIPE FONSECA DE BRITO, O. F. F., BARREIRA, A. K. Satisfação dos usuários atendidos na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco e fatores associados. **RFO UPF, Passo Fundo**, v. 25, n. 1, p. 66-73, jan./abr. 2020.
24. POMPEU, J. G. F.; CARVALHO, I. L. M.; PEREIRA, J. A.; CRUZ NETO, R. G.; 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 NOVAFAPI em Teresina (PI). **Odontol Clín Cient.**; 11(1):31-6, 2012.
25. PRAXEDES, C. S. et al. Nível de satisfação dos pacientes atendidos no complexo odontológico do centro universitário católica de Quixadá-CE. **Revista Expressão Católica Saúde**, v. 2, n. 1, p. 42-48, 2018.
26. ROCHA, R. G et al.. Clínica Integrada em Odontologia. São Paulo: Artes Médicas, 2013.
27. SOUSA, C.N.; SOUZA, T.C.; ARAÚJO, T.L.C. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior. **Ver Interfaces**; 3(8):1-5. 21, 2015.
28. TADIN, A.; DADIC. M.; GAVIC. L.. University Students' Satisfaction with the Quality of Primary Dental Healthcare Services and Dentists in Croatia: **A Cross-Sectional Study. Clin Pract**. 2022. Dec 30;13(1):52-64. Doi: 10.3390/clinpract13010005. PMID: 36648845; PMCID: PMC9844392. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9844392/>. Acesso em: 15 fev. 2023.
29. VAISTMAN, J; ANDRADE, G.R.B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciênc Saúde Col**; 10(3):599-613, 2015.
30. ZAMZAM, A. H. et al. A systematic review of medical equipment reliability assessment in improving the quality of healthcare services. **Frontiers in Public Health**, v. 9, 2021.