avaliação da satisfação dos usuários da clínica odontológica do itpac-porto sobre a qualidade do atendimento prestado por acadêmicos do curso de odontologia

alysson humberto brás[1]

lorena gonçalves corrêa[1]

nayene leocádia manzutti eid[2]

[1]Bacharel em Odontolgia pela Faculdade de Odontologia do Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos ITPAC-PORTO.

[2]Especialista e Mestre em Radiologia Odontológica (HRAC/USP e FOP/UNICAMP); Doutora em Fisiopatologia Médica – Departamento de Neurologia (FCM/UNICAMP); Professora do Curso de Odontologia do Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos ITPAC-PORTO e do Centro Universitário UNIRG.

RESUMO

A humanização dos tratamentos de saúde gera uma relação de confiança entre paciente e profissional, diminuindo a ansiedade para o tratamento odontológico. O objetivo deste trabalho foi avaliar a satisfação dos usuários da Clínica Odontológica do ITPAC-Porto quanto à qualidade do atendimento prestado por acadêmicos de Odontologia desta instituição. Foi realizado um estudo quanti-qualitativo fechado, utilizando-se de um questionário contendo 10 questões que abordaram aspectos como o grau de satisfação do paciente sobre o atendimento prestado pela dupla de acadêmicos, em relação à aparência de seus dentes e/ou próteses ao fim do tratamento e quanto à segurança ao ser atendido por alunos. Os resultados indicaram um perfil predominantemente masculino (51%), com idades entre 31 e 50 anos (42%), apresentando renda familiar mensal de 1 a 2 salários mínimos (52%). Quanto à satisfação com o atendimento recebido, 100% dos entrevistados declararam estar satisfeitos; 69% classificaram o atendimento da dupla como excelente e 100% disseram que os alunos foram atenciosos, comunicativos e esclareceram os detalhes do plano de tratamento. Quanto à segurança ao serem atendidos por alunos, 70% dos usuários sentiram-se bastante seguros, e 62% relataram que não ficaram ansiosos durante o atendimento. Em relação à satisfação de seus dentes e/ou próteses após o atendimento, 54% afirmaram estar satisfeitos. Com base nos resultados obtidos, concluiu-se que a maioria dos pacientes mostrou-se satisfeita em relação à qualidade do atendimento prestado pelos acadêmicos da clínica Odontológica do ITPAC – Porto.

Palavras-chave: Humanização. Saúde. Prestação de cuidados de saúde.

ABSTRACT

The humanization of healthcare treatment creates trustworthy relationship between de patient and healthcare professional, lowering the anxiety in dental treatment. The main goal of this dissertation was to evaluate the satisfaction of the Dental Clinic of ITPAC – Porto in relation to the quality of service of the students in the dental clinic. A closed quantitative-qualitative study was carried out, it was made use of a questionnaire of 10 questions that took on board aspects such as satisfaction level of the patient in relation to the service received by the duo of students, in relation to the appearance of their teeth and/or dental prosthesis at the end of the dental treatment and also in relation to feeling safe when being treated by students. The results showed that the a predominant male profile (51%), with age between 21 and 50 years (42%), receiving average income of 1 to 2 minimum wage salaries (52%). 100% of the interviewed declared that were satisfied, 69% classified the treatment by the duo of students as excellent and 100% said that the students were considerate, communicative and explained the details of the dental treatment plans. 70% of the patients felt secure by being treated by students, and 62% said that did not get anxious during the treatment. In relation to satisfaction with the dental appearance and/or prosthesis, 54% claimed to be satisfied. With the results, we can conclude that majority of the patients are satisfied with the quality of treatments carried out by students of the Dental Clinic of ITPAC – Porto.

Keywords: Humanization. Health. Provision of healt care.

INTRODUÇÃO

Frente à modernização e ao avanço tecnológico, onde as informações são instantâneas e contínuas, entrelaçando virtualmente os homens uns com os outros, não é de se admirar que as relações humanas sejam, de certo modo, deixadas de lado. O homem moderno tem criado uma ilusão de autonomia que implica em relações humanas mais distantes, centrado em si e em seu trabalho, não percebendo as relações interpessoais como fonte de vida e como forma de contribuir para o crescimento da humanidade (OLIVEIRA, COLLET E VIEIRA, 2006).

Considerando-se que a definição de qualidade de vida e de humanidade está estritamente relacionada à saúde do indivíduo, é importante que essas relações sejam bem observadas também na Odontologia, principalmente nos cursos de graduação, para que não sejam formados profissionais com uma visão apenas curativa de seu paciente, sem observá-lo como um todo, com fatores psicológicos e físicos agindo simultaneamente, como um ser com anseios e limites.

O desenvolvimento das relações interpessoais é fundamental para que se estabeleça um melhor entendimento entre a pessoa assistida e o profissional. Este tem que pensar no indivíduo como um ser, e não apenas se preocupar com a sua sintomatologia. As pessoas desejam profissionais capazes tecnicamente, mas almejam também o aspecto humano nas relações sociais (MOTA, FARIAS E SANTOS, 2012).

Ao se fazer um atendimento odontológico, é imprescindível que sejam considerados a queixa principal relatada pelo paciente, o diagnóstico e as possíveis opções de tratamento, uma vez que este precisa ser bem orientado quanto às prováveis repercussões, sucessos e limitações de seu caso. Existe uma falha no momento em que o CD não dá a devida importância, ou negligencia informações sobre o tratamento de seu paciente, correndo o risco de, em seu término, não obter completa satisfação deste, seja pelo fato de não conseguir suprir suas expectativas, ou por não ter explicado para o mesmo os pormenores do tratamento, gerando assim desconfiança.

Este estudo surgiu a partir do desejo em se descobrir a opinião dos pacientes a respeito do atendimento prestado a eles pelos alunos do curso de

graduação em Odontologia, visto que o assunto é pouco abordado na literatura e dentro das faculdades, contribuindo para o desenvolvimento de ações e melhorias nesse ambiente.

Diante do exposto, o objetivo do presente trabalho foi avaliar a satisfação dos usuários da clinica odontológica do ITPAC-Porto quanto a qualidade do atendimento prestado por acadêmicos de Odontologia desta instituição.

REVISÃO DE LITERATURA

Puccini e Cecílio (2004) fizeram uma revisão de literatura sobre “A humanização dos serviços e o direito à saúde”. Os autores investigaram artigos publicados entre os anos de 1965 a 2001. Em seu trabalho, exploraram as possibilidades e limites das propostas de humanização na área da saúde e puderam concluir que uma diretriz de humanização e satisfação, ao aproximar as referências do interesse geral com a reflexão crítica e com a ação sobre as dificuldades cotidianas existentes nos serviços de saúde, pode contribuir para manter em aberto a abrangência do direito à saúde para além das relações sociais.

Traverso-Yépez e Morais (2004) realizaram um estudo cujo objetivo foi investigar a forma como os usuários dos serviços da rede básica de saúde, individual e coletivo, “dão sentido” à sua situação de paciente no contexto do serviço público de Natal - RN. Para isto foram aplicados 41 questionários semiestruturados aos usuários dos quatro distritos sanitários da Rede Básica de Saúde de Natal – RN. Os resultados apontaram para as inúmeras deficiências encontradas no setor de saúde e que há necessidade de se valorizar a subjetividade do usuário, bem como sobre a relação profissional-paciente/cliente como um momento importante no processo de “humanização” das práticas de saúde.

Bottan et al. (2005) realizaram estudo com o objetivo de conhecer a satisfação, que clientes em atendimento nas diferentes clínicas do curso de Odontologia da Universidade do Vale do Itajaí tinham a respeito dos serviços recebidos. Foram entrevistados 51 pacientes, sendo que 41 eram do gênero feminino e 10 do gênero masculino. Verificou-se que as manifestações positivas foram superiores (41%) às manifestações negativas (17,66%). As manifestações positivas mais enfatizadas foram em relação ao “Bom relacionamento entre alunos e pacientes” (empatia) e em relação ao “Bom atendimento” (confiabilidade). A manifestação negativa predominante foi em relação ao “Tempo de espera” (presteza) para ser chamado para iniciar o tratamento, para aguardar na sala de espera e para finalizar o tratamento. Os autores concluíram que a maioria dos pacientes, de um modo geral, estava satisfeita com o atendimento recebido e, baseado em relatos dos mesmos, sugeriram à Coordenação do Curso, ações com

vistas a minimizar o período de espera, tido como o fator negativo apontado pelos entrevistados.

Oliveira, Collet e Vieira (2006) realizaram uma revisão literária sobre a humanização na assistência à saúde. Os autores investigaram artigos do período de 2000-2004, com os quais teceram reflexões quanto ao significado da palavra “humanização” e seus sentidos, abordando questões sobre o próprio ser humano, mostrando a importância de entendê-lo e a necessidade de se humanizar a assistência à saúde. Os autores concluíram que para o estabelecimento da humanização, a comunicação é fator fundamental, dando lugar a palavra do usuário e dos profissionais de saúde, promovendo ações que envolvam todo o conjunto que compõe o serviço de saúde.

Scalioni et al. (2008) avaliaram as atitudes dos acadêmicos do 10º (décimo) período do Curso de Graduação em Odontologia da UFJF, acerca da relação aluno-paciente, pais e/ou responsáveis estabelecida durante as aulas práticas, bem como determinaram o grau de satisfação dos usuários – pais e/ou responsáveis legais dos pacientes atendidos na disciplina. Foi possível constatar que os alunos consideraram que a ausência de uma participação efetiva dos pais dificulta o tratamento. As entrevistas realizadas com os usuários demonstraram um alto grau de satisfação com o atendimento oferecido. Os resultados do presente estudo confirmam que a satisfação com o atendimento está associada com as relações interpessoais entre profissionais e pacientes, e que os alunos demonstraram atitudes favoráveis ao estabelecimento de uma relação aluno-paciente satisfatória durante as aulas práticas.

Fonseca et al. (2010) realizaram uma revisão da literatura sobre a “Análise qualitativa das percepções de cirurgiões dentistas envolvidos no atendimento de pacientes com necessidades especiais de serviços públicos municipais”. Os autores investigaram artigos publicados no período de 1979 – 2005, onde os resultados obtidos apontaram que os profissionais entrevistados não conseguiram reconhecer que além de serem Cirurgiões Dentistas, também são seres humanos, e que como seres humanos também apresentam dificuldades particulares, medos, ansiedades e expectativas sobre os atendimentos que realizam. Portanto, o fato de o profissional não conseguir suprir as necessidades dos

pacientes não poderá ser vinculada somente à questão da prática técnica odontológica bem como uma realização perfeita de serviços, mas também deverá estar relacionada a questões e dificuldades de ordem moral, filosófica e psicológica dos profissionais.

Lima e Souza (2010) investigaram a abordagem de conteúdos sobre ética e humanização nas Faculdades de Odontologia, a partir das percepções de estudantes universitários. A amostra foi composta por dois grupos de acadêmicos de Odontologia cursando o último ano, sendo um da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), composto por 16 alunos, e outro da Universidade Potiguar (UnP), composto por 12 alunos. Os resultados permitiram identificar os principais problemas de ordem ética enfrentados por alunos concluintes do curso de Odontologia, bem como suas dificuldades quanto à humanização do atendimento odontológico. Quanto à experiência de sua formação acadêmica, os participantes relataram que, durante a graduação, há uma abordagem teórica acerca dos conceitos de Ética e Humanização, no entanto, na prática, tais conceitos não são devidamente aplicados, pois há uma maior ênfase à produtividade e pouca integração entre as disciplinas. Diante do estudo, observou-se que os alunos iniciam a prática clínico-cirúrgica com ênfase na busca pela perfeição técnica dos procedimentos, esquecendo-se na maioria das vezes, que o paciente não é mero objeto de prática, mas sim uma ser que possui sentimentos, vontades, desejos e condições socioeconômicas próprias e diferenciadas.

Canalli et al. (2011) abordaram o tema: “A humanização na Odontologia: uma reflexão sobre a pratica educativa”. A pesquisa objetivou ressaltar o papel do professor para uma prática pedagógica mais humanizada. Os autores investigaram artigos/referências do período de 1999-2009, chegando à conclusão de que a legislação aponta para a educação humanizada que tem caminhado lentamente. Uma vez que esse processo é continuo, concluiu-se que a concretização da prática educativa humanizada tem se dado de forma lenta e que para que ela ocorra espera-se que cada professor abrace essa proposta.

Mota, Farias e Santos (2012) avaliaram a subjetividade dos pacientes, quanto ao seu atendimento por alunos de graduação; à existência de ansiedade odontológica; e ao perfil de um dentista ideal. Os resultados apontaram que a

maioria dos pacientes (56,2%) sentiram-se seguros ao serem atendidos por alunos, independente do mesmo estar ou não sob supervisão de um professor. Com relação ao perfil de dentista ideal, a maioria (41,7%) apontou que o dentista deveria ser eficiente (técnico) e atencioso; já com relação à predileção pelo gênero do profissional, a maioria (69%) não mostrou preferência por serem atendidos por profissionais do gênero masculino ou feminino. Diante disso, concluiu-se que os pacientes se sentiam seguros e confiantes ao serem atendidos por alunos de graduação e que almejavam, como CD ideal, um profissional com habilidades técnicas, mas, sobretudo, que tivesse um contato humanizado e acolhedor com o paciente.

Oliveira et al. (2012) realizaram, um estudo com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos usuários atendidos na Faculdade de Odontologia da Universidade de Pernambuco (UFPE). Para isto, foram entrevistados, com formulário padrão, pacientes de ambos os gêneros, maiores de 18 anos, que estavam em tratamento na Clínica Odontológica da UFPE. A metodologia utilizada foi um estudo descritivo, quantitativo, transversal. Os dados mostraram que os usuários, de modo geral, estavam satisfeitos com o serviço prestado. Observou-se, diante do estudo, a importância da avaliação dos serviços odontológicos prestados à população em centros universitários, visto que o contexto da saúde bucal tem sofrido mudanças ao longo dos anos no Brasil.

Pompeu et al. (2012) elaboraram um estudo com o objetivo de identificar e pesquisar os itens que os usuários poderão classificar como fatores de satisfação, ao avaliarem os serviços recebidos e a percepção dos usuários quanto aos fatores que determinarão a satisfação com a qualidade dos procedimentos realizados na clínica integrada da NOVAFAPI. Foi entrevistada uma amostra de 164 pacientes, de um universo de 967 usuários atendidos no ano de 2009, nas clínicas do Curso de Odontologia da Faculdade NOVAFAPI. Dos usuários atendidos, 89,02% receberam informações sobre procedimentos preventivos, e 10,98% não receberam informações; os usuários responderam que 68,29% ficaram satisfeitos por não sentirem dor durante os procedimentos realizados. Em relação a sensação de medo durante o atendimento, 39,63% relataram sentir e 60,37% declararam a ausência do mesmo. Quando questionado o motivo, 38,46% confirmaram medo da cirurgia, e 26,15% da anestesia, além de outros itens. De acordo com esta pesquisa, pode-se

concluir que os usuários estão muito satisfeitos com os serviços prestados pelas clínicas integradas do curso de odontologia da Faculdade NOVAFAPI, tanto no aspecto técnico e organizacional da clínica como na relação professor-usuário-aluno, o que reforça o papel social da instituição escola e que, apesar de ser um serviço considerado satisfatório, há aspectos que necessitam ser melhorados, principalmente no que toca à demora dos usuários a serem chamados, às vindas desnecessárias, e à possibilidade de estabelecer mais atendimentos durante a semana.

Barbosa et al. (2013) fizeram uma revisão de literatura sobre a “Politica Nacional de Humanização e formação dos profissionais de saúde”. Para isto foi efetuada uma busca on-line nas bases de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe (LILACS) e na página da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) de artigos no período de 1987-2010. Foram discutidos os temas sobre “humanização e o cuidado aos usuários, humanização e o processo de trabalho e humanização e a formação, e por fim concluiu-se que a incorporação das ciências humanas no campo da saúde é importante no que diz respeito à amplificação de saberes quanto à população, porém existem desafios a serem enfrentados quanto à formação de alunos nos cursos de enfermagem e medicina.

MATERIAIS E MÉTODOS

Os procedimentos adotados nesta pesquisa somente tiveram início após aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Tocantins, sob o protocolo 094/2014 (ANEXO 1). A pesquisa foi realizada na Clínica Odontológica do Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos (ITPAC-PORTO) e os entrevistados foram os pacientes atendidos pelos acadêmicos matriculados no sétimo período do curso de Odontologia.

Foram incluídos na pesquisa pacientes de ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, e que aceitaram responder ao questionário deste estudo (APÊNDICE 1). Foram excluídos da pesquisa, pacientes que possuíam deficiências de capacidade cognitiva, que não tinham condições de interagir e de participar desta pesquisa.

Inicialmente, um questionário preliminar contendo 12 questões (APÊNDICE 1) foi aplicado à 5 professores do curso de Odontologia do ITPAC-PORTO para validar esse objeto de trabalho, logo após, foram feitas as modificações pertinentes e obteve-se um questionário com 10 questões. De posse desse questionário, os pesquisadores visitaram a Clínica Odontológica do ITPAC-PORTO durante os períodos em que os acadêmicos do sétimo período estavam realizando atendimento. Quando os pacientes deixavam a clínica, ao término do atendimento, eram convidados a participar deste estudo. Ao aceitarem, o objetivo e a metodologia da pesquisa eram brevemente explicados aos mesmos, ressaltando-se a importância da participação deles para o sucesso do trabalho e esclarecendo também que sua participação era voluntária. Ao final, foi assegurado aos mesmos que as informações obtidas teriam tratamento confidencial e que os dados obtidos na pesquisa teriam finalidade exclusivamente científica, sendo resguardada a privacidade de todos os participantes. Todos os pacientes receberam o questionário e o termo de consentimento livre e esclarecido (ANEXO 2), que foi assinado por aqueles que aceitaram participar da pesquisa. Os dados obtidos foram tabulados utilizando-se o programa Excel e, em seguida, analisados por meio de estatística descritiva.

RESULTADOS

A partir da análise dos dados obtidos através dos questionários, foi possível identificar as variáveis relacionadas ao gênero, à idade, à renda familiar, à satisfação com o atendimento oferecido, à satisfação com o atendimento prestado pelos alunos, à informação quanto à atenção e ao esclarecimento do atendimento pelos alunos, à segurança ao serem atendidos por alunos (dupla), à ansiedade durante o atendimento, à satisfação com a aparência dos dentes e/ou próteses após o atendimento e à satisfação com os cuidados oferecidos no tempo em que permaneceu na Clínica Odontológica.

A amostra foi constituída de 71 usuários que estavam sendo atendidos por acadêmicos do sétimo período do curso de Odontologia do ITPAC – Porto Nacional, entre o período de outubro a novembro de 2014. Cinquenta e um por cento dos usuários eram do gênero masculino, tinham idades entre 31 e 50 anos (42%) e renda familiar mensal de 1 a 2 salários mínimos (TABELA 1).

TABELA 1 – Distribuição dos usuários quanto ao gênero, à faixa etária e à renda familiar na Clínica Multidisciplinar. ITPAC, Porto Nacional, 2014.

		Nº	%
Gênero	Feminino	35	49
	Masculino	36	51
Faixa Etária	18 a 20 anos	8	11
	21 a 30 anos	19	27
	31 a 50 anos	30	42
	51 ou mais	14	20
Renda Familiar	Menos de 1 salário mínimo	14	20
	1 a 2 salários	37	52
	3 a 4 salários	11	15
	5 ou mais	9	13

A tabela 2 mostra o grau de satisfação dos usuários com relação ao atendimento prestado pelos acadêmicos do curso de odontologia e como estes usuários classificam este atendimento.

TABELA 2 – Opinião dos usuários quanto à satisfação com o atendimento, quanto à classificação do atendimento prestados pelos alunos (dupla) e quanto à presença de atenção, comunicação e esclarecimentos dos detalhes do atendimento por parte dos alunos da Clínica Multidisciplinar do ITPAC-Porto.

		Nº	%
Ficou satisfeito com o atendimento prestado?	Sim	71	100
	Não	0	0
Como classifica o atendimento prestado pelos alunos (dupla)?			
	Excelente	49	69
	Bom	21	30
	Regular	1	1
	Ruim	0	0
	Péssimo	0	0
Os alunos foram atenciosos, comunicativos e esclareceram detalhes do atendimento?			
	Sim	71	100
	Não	0	0

A percepção de segurança e ansiedade dos usuários da clínica frente ao atendimento odontológico prestado por acadêmicos do curso de graduação está expressa na TABELA 3.

TABELA 3 – Informações quanto à segurança e ansiedade dos usuários da clínica odontológica durante o atendimento prestado por acadêmicos.

		Nº	%
Sentiu-se seguro ao ser atendido pelos alunos			
	Sim, bastante seguro	50	70
	Sim, devido à presença de professores	16	23
	Mais ou menos seguro	4	6
	Não me senti seguro	1	1
Ficou ansioso durante o atendimento			
	Sim	27	38
	Não	44	62

Em relação à aparência de seus dentes e/ou próteses após o atendimento, a maioria dos usuários (54%) responderam que estavam satisfeitos, enquanto 41% disseram que estavam totalmente satisfeitos, outros 4% afirmaram estar pouco satisfeitos e apenas 1% dos entrevistados responderam estar insatisfeitos (TABELA 4).

A satisfação com os cuidados oferecidos no tempo em que permaneceram na Clínica Odontológica também foi avaliada, e 52% dos usuários informaram que estavam totalmente satisfeitos, 46% estavam satisfeitos, e apenas 1% estavam pouco satisfeitos (TABELA 5).

TABELA 4 – Opinião dos usuários em relação à satisfação quanto à aparência de seus dentes e/ou próteses após o atendimento.

		Nº	%
Ficou satisfeito com a aparência de seus dentes e/ou próteses após o atendimento?			
	Totalmente satisfeito	29	41
	Satisfeito	39	54
	Pouco satisfeito	3	4
	Insatisfeito	1	1

(TABELA 5) Satisfação dos usuários com os cuidados oferecidos a eles durante o tempo em que permaneceram na Clínica Odontológica do ITPAC-Porto.

		Nº	%
Ficou satisfeito com os cuidados oferecidos no tempo em que permaneceu na Clínica Odontológica?			
	Totalmente satisfeito	37	52
	Satisfeito	33	46
	Pouco satisfeito	1	1
	Insatisfeito	0	0

DISCUSSÃO

Durante o atendimento odontológico, a humanização é um aspecto muito importante, uma vez que se define como a ideia de dignidade e respeito à vida humana enfatizando-se a dimensão ética na relação entre pacientes e profissionais de saúde. Esse ideal vem sendo preconizado como fator essencial no processo de formação do cirurgião-dentista, mostrando um maior compromisso das faculdades com a formação de profissionais mais preparados para prestar serviços à comunidade (OLIVEIRA et al., 2012).

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

O presente estudo contemplou maioria do gênero masculino, com idades entre 31 e 50 anos e renda familiar mensal de 1 a 2 salários mínimos. Observou-se que a maioria dos pacientes (70%) sentiram bastante seguros independente da presença dos professores durante o tratamento e que apenas 1% relatou que não se sentiu seguro. Tal fato pode ser justificado pela atenção que os alunos dispensam a seus pacientes, criando uma relação que fortalece a confiança e a credibilidade, o que difere da maioria dos profissionais, que limitam a comunicação com seus pacientes, agindo apenas tecnicamente (MOTA, FARIAS E SANTOS, 2012).

Para a construção de uma nova forma de cuidado com os usuários dos serviços de saúde pautados na humanização, leva-se em consideração que os usuários devem receber uma abordagem integral e humana, advinda do profissional. Portanto, devem ser respeitados os seus saberes que são ligados a sua cultura e que dão sustentação a sua forma de perceber seu processo de adoecimento (BARBOSA et al., 2013). Para isso, o paciente deve receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre hipóteses diagnósticas e diagnósticos realizados (OLIVEIRA et al., 2012). Esta pesquisa mostrou que 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, a qualidade dos procedimentos que estão diretamente ligados à aparência dos dentes e/ou próteses após o atendimento 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.

Estudos mostram que os alunos de odontologia 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 (OLIVEIRA et al., 2012). 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) e Mota, Farias e Santos (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 avalição 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.

Políticas de incentivo a humanização dentro da faculdade refletem em cirurgiões dentistas mais humanos e que prestam um atendimento com alto grau de aceitação e qualidade diminuindo a ansiedade e aumentando a credibilidade dos cursos de odontologia. Desta forma, este estudo sugere que sejam feitos outros estudos para que seja avaliada a satisfação dos usuários não somente quanto ao atendimento em si mas, também, quanto à satisfação em relação ao tratamento, aos cuidados e à atenção dada a eles, ou seja, se estão recebendo um tratamento humanizado. Sugere-se, ainda, que sejam inseridas políticas de incentivo a humanização nas faculdades para que sejam formados profissionais capazes de ao mesmo tempo em que executarem bem o atendimento no quesito técnica, prestarem um atendimento humanizado.

CONCLUSÃO

Com base nos resultados deste estudo foi possível concluir que a maioria dos pacientes está satisfeita com o atendimento odontológico recebido. Ademais, observam-se que os alunos buscam a perfeição técnica dos procedimentos aliado a um tratamento humanizado, onde não tratam os pacientes como meros objetos de prática, mas, sim, tendo o cuidado de trata-los como seres humanos, respeitando seus medos, anseios, expectativas, e condições socioeconômicas.

Apesar de ter sido considerado um serviço satisfatório, há aspectos que necessitam ser melhorados, como o atendimento prestado pela dupla, a qualidade dos procedimentos que estão diretamente ligados à aparência dos dentes e/ou próteses após o atendimento e a qualidade dos cuidados oferecidos no tempo em que permaneceram em clínica. Desta forma, sugere-se que outros estudos sejam realizados com vistas à avaliar a satisfação dos usuários, que está diretamente ligada com a qualidade dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS

1. BARBOSA G. C.; MENEGUIM S.; LIMA S. A. M.; MORENO V. Política Nacional de Humanização e formação dos profissionais de saúde: revisão integrativa. **Rev Bras Enferm**, Brasilia, janeiro-fevereiro 2013, 66(1): 123-127.

2. BOTTAN E. R.; SPERB R. A. L.; TELLES P. S.; NETTO M. U. Avaliação de serviços odontológicos a visão dos pacientes**. Revista da ABENO,** São Paulo, 2005. 6 (2): 128-133.

3. CANALLI C. S. E.; GONÇALVES S. S.; CHEVITARESE L.; SILVEIRA R. G.; MIASATO J. M. A humanização na Odontologia: uma reflexão sobre a prática educativa. **Rev. bras. odontol.**, Rio de Janeiro, v. 68, n. 1, p. 44-48, jan./jun. 2011.

4. FONSECA A. L. A.; AZZALIS L. A.; FONSECA F. L. A.; BOTAZZO C. Análise Qualitativa das Percepções de Cirurgiões dentistas Envolvidos nos Atendimentos de Pacientes com Necessidades Especiais de Serviços Públicos Municipais. **Rev Bras Crescimento Desenvolvimento Hum,** São Paulo, 2010; 20(2): 208-216.

5. LIMA A. N. A.; SOUZA E. C. F. Percepção Sobre Ética E Humanização Na Formação Odontológica. RGO - **Rev Gaúcha Odontol.** Porto Alegre, v. 58, n. 2, p. 231-238, abr./jun. 2010.

6. MOTA Q. M.; FARIAS D. B. L. M.; SANTOS, T. A. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. **Arq Odontol**, Belo Horizonte, 48(3): 151-158, jul/set 2012.

7. OLIVEIRA B. R. G.; COLLET, N.; VIERA C. S. A humanização na assistência à saúde. **Rev Latino-am Enfermagem**, Paraná, março-abril 2006, 14(2): 277-84.

8. 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, p. 319-325, set./dez. 2012.

9. POMPEU J. G. F.; CARVALHO I. L. M.; PEREIRA J. A.; NETO R. G. C.; PRADO V. L. G.; SILVA C. H. V. Avaliação Do Nível De Satisfação Dos Usuários Atendidos Na Clínica Integrada Do Curso De Odontologia Da Faculdade Novafapi Em Teresina (PI). **Odontol. Clín.-Cient.** Recife, 11 (1) 31-36, jan./mar., 2012.

10. PUCCINI P. T.; CECÍLIO L. C. O. A humanização dos serviços e o direito à saúde. **Cad. Saúde Pública.** Rio de Janeiro, 20 (5):1342-1353, set-out, 2004.

11. SCALIONI F. A. R.; ALVES R. T.; MATTOS C. L. B.; RIBEIRO R. A. Humanização na odontologia: a experiência da disciplina de odontopediatria II do curso de graduação em odontologia da UFJF. **Pesq Bras Odontoped Clin Integr**. João Pessoa, 8(2):185-190, maio/ago. 2008.

12. TRAVESSO-YÉPEZ M.; MORAIS N. A.; Reivindicando a subjetividade dos usuários da Rede Básica de Saúde: para uma humanização do atendimento. **Cad Saúde Publica**, Rio de Janeiro, 20(1):80-88, jan-fev, 2004.

APÊNDICES

APÊNDICE I – QUESTIONÁRIO

1. Gênero (sexo)

( ) Masculino ( ) Feminino

2. Qual sua faixa etária (idade)?

( ) de 18 a 20 anos ( ) de 31 a 50 anos
( ) de 21 a 30 anos ( ) 51 ou mais

3. Qual a renda mensal da sua família?

( ) Menos de 1 (um) salário mínimo ( ) De 3 a 4 salários

( ) De 1 a 2 salários ( ) 5 ou mais

4. De modo geral, você está satisfeito com o atendimento oferecido a você?

( ) Sim ( ) Não

5. Como você classifica o atendimento prestado pelos alunos (dupla)?

( ) Excelente ( ) Regular ( ) Péssimo

( ) Bom ( ) Ruim

6. Os alunos foram atenciosos, comunicativos e esclareceram a você os detalhes do atendimento?

( ) Sim ( ) Não

7. Você se sentiu seguro ao ser atendido pelos alunos?

( ) Sim, me senti bastante seguro

( ) Sim, me senti seguro devido a presença de professores

( ) Me senti mais ou menos seguro

( ) Não me senti seguro

8. Você ficou ansioso (a) durante o atendimento?

( ) Sim ( ) Não

9. Qual o grau de satisfação com a aparência dos seus dentes ou próteses, depois do atendimento?

( ) Totalmente satisfeito ( ) Pouco Satisfeito

( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito

10. Qual o grau de satisfação com os cuidados oferecidos a você durante seu tempo em clínica?

( ) Totalmente satisfeito ( ) Pouco Satisfeito

( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito

ANEXOS

ANEXO 1 – DECLARAÇÃO DE APROVAÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS

CEP - COMITÊ DE ETICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS

DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins, que o projeto de pesquisa: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DO ITPAC-PORTO SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO POR ACADÊMICOS DO CURSO DE ODONTOLOGIA, do(a) pesquisador(a) responsável Nayene Leocádia Manzutti Eid, Protocolo **094/2014**, foi aprovado em reunião extraordinária no dia 10/10/2014.

PALMAS -TO, 14 de Outubro de 2014.

Patrick Letouzé Moreira

Patrick Letouze Moreira
Presidente do CEP-UFT

Prof. Patrick Letouzé
Presidente do Comitê de Ética em Pesquisa
UFT

ANEXO – 2 TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

"O TCLE respeita a pessoa e sua autonomia, permitindo ao indivíduo decidir se quer e como quer contribuir para a pesquisa". (Res. nº. 196/96).

Prezado (a) Senhor (a),
Os alunos do curso de Odontologia da ITPAC-PORTO - Instituto Tocantinense Presidente Antônio, abaixo identificados, solicitam sua colaboração no sentido de que o (a) senhor (a) faça parte de uma pesquisa que será desenvolvida sob a minha supervisão como pesquisadora responsável. Junto com este convite para sua participação voluntária estão explicados a seguir todos os detalhes sobre o trabalho que será desenvolvido para que o (a) senhor (a) entenda sem dificuldades e sem dúvidas os seguintes aspectos:

Título: "Avaliação da Satisfação dos Usuários da Clínica Odontológica do ITPAC-Porto sobre a Qualidade do Atendimento prestado por Acadêmicos do Curso de Odontologia".

Pesquisadora responsável: Nayene Leocádia Manzutti Eid

Pesquisadores colaboradores: Alysson Humberto Brás e Lorena Gonçalves Corrêa

Locais da Pesquisa: A pesquisa será realizada na Clínica Odontológica do Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos (ITPAC), situado à Rua 02, quadra 07 s/n Setor dos Ipês Porto Nacional/Tocantins. A avaliação dos resultados pelos pesquisadores e a análise estatística dos dados obtidos serão realizadas no ITPAC-PORTO - Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos, situado à Rua 02, quadra 7 s/n Setor dos Ipês Porto Nacional/Tocantins e o levantamento bibliográfico será realizado na Biblioteca da mesma faculdade.

O objetivo do estudo será: Avaliar a satisfação dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado pelos acadêmicos do sétimo período de Odontologia do ITPAC-Porto.

O estudo se justifica no fato de que ao conhecer a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido, seja no curso de graduação ou nas diversas áreas da saúde e da Odontologia, consegue-se descobrir como este vem se sendo recebido e a partir daí pode-se promover um tratamento humanizado. Ao ser atendido de forma mais humana o paciente se sente mais tranquilo e torna-se mais cooperativo aumentando o vínculo afetivo entre profissional e paciente.

O estudo será iniciado em: Fevereiro de 2014 e terminará em Dezembro de 2014.

A pesquisa será feita da seguinte maneira: Um questionário de múltipla escolha será aplicado aos pacientes que estão em atendimento por acadêmicos do sétimo período do curso de Odontologia do ITPAC, na cidade de Porto Nacional - TO. As abordagens do questionário serão pertinentes ao grau de satisfação destes usuários quanto ao atendimento e tratamento recebidos. Posteriormente estes dados serão analisados estatisticamente para avaliar a relevância dos resultados obtidos.

Se você concordar em participar deste estudo, sua participação consistirá apenas no preenchimento deste questionário, respondendo às perguntas formuladas.

Serão incluídos na pesquisa pacientes em atendimento por acadêmicos do sétimo período de Odontologia, que aceitem participar deste estudo, de ambos os gêneros e com idade igual ou superior a 18 anos. **Serão excluídos da pesquisa** pacientes com idade inferior a 18 anos ou que se recusem a participar desta pesquisa.

Os possíveis riscos e desconfortos que a pesquisa poderá trazer a (ao) senhor (a) são: **Riscos** - Mínimos ou desprezíveis. A previsão de riscos que você corre, caso aceite participar respondendo ao questionário desta pesquisa, é mínima. O teor dos questionamentos foi cuidadosamente elaborado, de modo a evitar constrangimento ou prejuízos de ordem física, moral ou psicológica a você.
Desconforto - A pesquisa não oferece qualquer desconforto significativo para você. Caso aceite participar da mesma, considera-se que há um desconforto mínimo, em

virtude da necessidade de você dispor de tempo e ter disposição física e intelectual, para responder às perguntas do questionário.

O benefício que o (a) senhor (a) deverá esperar com a sua participação neste estudo é estar contribuindo para uma melhora do atendimento por parte dos acadêmicos. Com base na análise dos resultados obtidos, ao avaliar o seu grau de satisfação e, o dos demais pacientes investigados sobre a qualidade do atendimento, será iniciada uma discussão com o intuito de analisar a efetividade do atendimento prestado e se este vem sendo feito com visão humanitária.

Enquanto durar a pesquisa, e sempre que necessário, o (a) senhor (a) será esclarecido (a) sobre cada uma das etapas do estudo telefonando ou nos procurando a qualquer momento durante as 24 horas do dia nos telefones e/ou endereços abaixo descritos, onde nós estaremos disponíveis para quaisquer esclarecimentos. O (a) senhor (a) é absolutamente livre para, a qualquer momento, desistir de participar, sem que isso lhe traga qualquer penalidade ou prejuízo.

Fica claro que as informações conseguidas através da sua participação nesta pesquisa poderão contribuir para a elaboração do trabalho de conclusão de curso e, posteriormente, publicação de artigo científico. Nós pesquisadores garantimos sua total privacidade, não sendo expostos os seus dados pessoais e/ou sua família (nome, endereço e telefone).

.....

Nayene Leocádia Manzutti Eid
Rua Deputado José de Assis, 2237 – Setor União V - Gurupi/TO – CEP: 77.405-160 - Tel: (63) 8115-4642; e-mail: nayene_eid@yahoo.com.br

.....

Alysson Humberto Brás
108 sul, Al. 11 Lote 05 Cond. Ed. Monte Carlo – Ap. 103-b – Centro – Pamas/TO – CEP: 77.000-000 - Tel: (63) 8435-2660; e-mail: alyssonbras@hotmail.com

.....

Lorena Gonçalves Corrêa
Av. Amazonas, Setor Umuarama, nº 300 – Porto Nacional/TO – CEP: 77.500-000 - Tel: (63) 9955-4285; e-mail: lorena_gcorrea@hotmail.com

TERMO DE CONSENTIMENTO

Declaro que fui informado (a) dos objetivos, riscos e benefícios da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e que compreendi perfeitamente tudo o que me foi informado e esclarecido sobre a minha participação na pesquisa. Estando de posse de minha capacidade psíquica e legal, concordo em participar do estudo de forma voluntária sem ter sido forçado e/ou obrigado e sem receber pagamento em qualquer espécie de moeda.
Assino este documento em duas vias com todas as páginas por mim rubricadas.

Porto Nacional - TO, _____ de _____de _____.

.....

Nome completo e RG do voluntário da pesquisa
(legível)