



# ciência plural

## SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NAS CLÍNICAS INTEGRADAS DO DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA DA UFRN

### Satisfaction of customers served in integrated medical Department of Dentistry UFRN

**Suellen Cordeiro Torres** • Graduada em Odontologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, RN, Brasil. Email: [suellemtorres@hotmail.com](mailto:suellemtorres@hotmail.com)

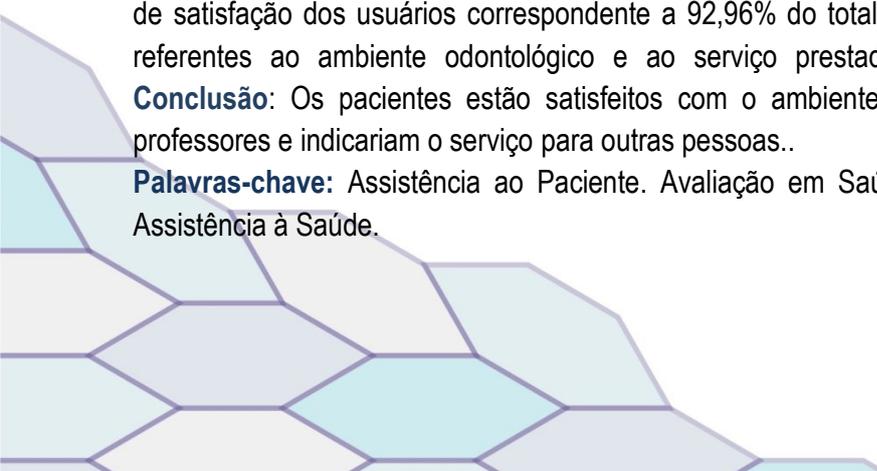
**Iris do Céu Clara Costa** • Odontóloga, Doutora em Odontologia Preventiva e Social, Professora Associada IV do Departamento de Odontologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: [irisdoceu.ufrn@gmail.com](mailto:irisdoceu.ufrn@gmail.com)

---

#### Resumo

**Introdução:** A satisfação do usuário com os serviços de saúde oferecidos é condição fundamental para que se possa avaliar a qualidade do mesmo. Sendo o paciente o principal ator desse cenário, sua ótica sobre a qualidade do serviço ofertado vem, ao longo dos anos, se tornando uma preocupação principal das instituições ofertantes de serviços de saúde, sejam essas públicas ou privadas. A partir de análises sobre a satisfação e/ou insatisfação dos receptores do serviço oferecido, estes podem ser aprimorados e melhorados, caso necessário. **Objetivo:** Essa pesquisa avaliou o nível de satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN (DOD), considerando que a opinião do usuário é importante para o conhecimento e aprendizagem dos discentes do DOD, tornando possível o vínculo entre o ensino teórico e prático. **Metodologia:** A coleta de dados foi realizada através de um questionário semiestruturado, no período de agosto a setembro de 2014, utilizando um roteiro composto por 12 questões que abordam aspectos vinculados ao atendimento clínico e organização dos serviços prestados pela instituição. **Resultados:** Os resultados obtidos demonstraram um nível de satisfação dos usuários correspondente a 92,96% do total da amostra. Os principais itens analisados foram referentes ao ambiente odontológico e ao serviço prestado por alunos e professores do Departamento. **Conclusão:** Os pacientes estão satisfeitos com o ambiente físico, acreditam na competência dos alunos e professores e indicariam o serviço para outras pessoas..

**Palavras-chave:** Assistência ao Paciente. Avaliação em Saúde. Satisfação dos Consumidores. Qualidade da Assistência à Saúde.



### Abstract

Introduction: User satisfaction with the health-care services is critical to be able to assess the quality of the same condition. And the patient was the main actor in this scenario, your perspective on the quality of service offered has, over the years, becoming a major concern of the offering services institutions linked to the health- disease process, whether they are public or private. From analyzes on satisfaction and / or dissatisfaction receptors service offered, health services can be enhanced and improved if necessary. Objective: Based on this assumption, this research aimed to assess the level of satisfaction of the trainees in integrated clinics of the Department of Dentistry UFRN (DOD), since they are contributing to the knowledge and learning of students DOD, making possible the link between education theoretical and practical. Methodology: Data collection was performed by using a semistructured interview, the period from August to September 2014, using a questionnaire consisting of 12 questions that address issues related to clinical care and organization of the services provided by the institution. Results: The results showed a level of satisfaction of users corresponding to 92.95 % of the total sample. The main items analyzed were related to the dental environment and the service provided by students and faculty of the Department. Conclusion: Therefore, patients are satisfied with the physical environment, believe in the competence of students and teachers and indicate the service to others.

**Keywords:** Patient Care. Health Evaluation. Consumer Satisfaction. Quality of Health Care.

---

### Introdução

A satisfação do paciente deve ser considerada um propósito a ser alcançado pelos serviços de saúde, sendo a sua análise de grande importância, pois representa um monitoramento das ações ofertadas na ótica do usuário, principal alvo da existência desses serviços. Essa temática tem sido de muito interesse, uma vez que usuários satisfeitos tendem a aderir melhor ao tratamento, ao passo que o usuário insatisfeito, faz propaganda negativa do serviço e provavelmente, não retorna ao local para novos atendimentos.

Na década de 50, o aumento de pesquisas sobre a relação entre profissionais de saúde e usuários contribuiu para que a perspectiva destes últimos entrasse na agenda. A satisfação do usuário passou a ser uma meta dos serviços de saúde e um pré-requisito da qualidade do cuidado. Isso ajudou a legitimar a importância da perspectiva do usuário para os profissionais de saúde comprometidos com os efeitos do cuidar. Nesse contexto, a satisfação do usuário é considerada um produto, não podendo o serviço ter qualidade se o paciente não estiver satisfeito.<sup>1</sup>

A década de 90 foi o apogeu das medidas de avaliação da satisfação de usuários, no contexto da expansão dos Programas de Qualidade no setor empresarial e sua implantação em serviços de saúde que vieram a partir de então.<sup>1</sup>

Segundo Nobre et al.<sup>2</sup> (2005), a verificação da satisfação dos clientes seja em qual instituição for é o melhor indicativo para avaliar qual padrão de oferecido ao usuário. Assim, o conhecimento acerca da satisfação dos usuários frente aos serviços de saúde oferecidos apresenta caráter altamente relevante, para que se possam compreender as lacunas deixadas pelo mesmo, e a partir dessa realidade, criar uma nova perspectiva baseada em planejamentos que visem superar as limitações encontradas, tendo como base as informações adquiridas.

Dessa forma, sendo o usuário o principal alvo dos serviços oferecidos, sua percepção torna-se importante para embasar a avaliação da qualidade dos cuidados ofertados em saúde, completando-os, redirecionando-os ou melhorando-os quando necessário. Essa flexibilização e mudanças de estratégias enriquecem a trajetória do

processo de avaliação, tornando-o uma construção contínua, que interessa a ambos os lados, a quem oferta e a quem recebe, em busca de um nível de excelência.

Os pacientes atendidos no Departamento de Odontologia da UFRN representam o alvo do serviço oferecido pela instituição através de seus graduandos, de forma direta, e professores, de forma indireta, tornando-se, pois, o alicerce principal para que se possa aferir a qualidade dos atendimentos e verificar as mudanças necessárias para aperfeiçoar os mesmos. Dessa forma, acreditamos que pensando no paciente buscar-se-á desenvolver, um atendimento clínico de qualidade, que seja capaz de suprir suas reais necessidades.

O objetivo do presente trabalho foi avaliar o grau de expectativa e satisfação dos pacientes atendidos nas Clínicas Multidisciplinares do Departamento de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte no ano de 2014.

## Revisão de literatura

A satisfação do paciente pode ser entendida levando-se em consideração as percepções deste, bem como de suas expectativas a respeito do atendimento, de modo que a satisfação surge como consequência das percepções e/ou expectativas, ou seja, um paciente satisfeito é aquele que assume que o serviço oferecido pela organização, atendeu às suas necessidades, de forma igual ou superior a que ele esperava. Para isso é necessário saber exatamente quais as expectativas do paciente e depois, quais as suas percepções em relação ao cumprimento dessas.<sup>3</sup>

A satisfação do usuário está inserida na complexa área de avaliação qualitativa dos serviços de saúde, cujo objetivo é transformar conceitos em estratégias de mudanças, devendo ser os critérios e padrões de obtenção dessas medidas de avaliação ser em linguagem adequada que permita a clara compreensão por parte dos usuários. O conceito de satisfação de usuários é datado e faz parte de um contexto sociocultural e político de uma determinada sociedade. Parte-se do pressuposto que o indivíduo apenas procura um serviço quando passa a reconhecer um problema como uma real necessidade. Deste modo, a necessidade de tratamento segue como base para que se analise a satisfação do usuário, sendo essa necessidade histórica e socialmente definida.<sup>2</sup> Segundo Araújo<sup>3</sup> (2003), a satisfação do paciente é avaliada como sendo um importante feedback que contribui para que a instituição possa refletir sobre a necessidade de melhoria frequente do trabalho em equipe. Desse modo, exige-se uma constante investigação, buscando identificar os fatores que promovem satisfação nos pacientes atendidos nos serviços de saúde, bem como os que causam insatisfação dos mesmos.

A evolução da qualidade da atenção à saúde, assim como o desenho de mecanismos para assegurá-la se tornou nos últimos anos em um campo de estudo de grande interesse.<sup>4</sup> Os mesmos autores relatam que, no caso da atenção odontológica, pode-se destacar o estudo clássico realizado em 1977 pela Universidade de Londres. O mesmo consistia em um questionário aplicado às pessoas que receberam tratamento em um programa especial, o qual explorava a satisfação dos usuários em relação a alguns aspectos, como duração da consulta, o tempo de espera, e também acerca de seus conhecimentos e opiniões sobre o momento de visitar o dentista.<sup>4</sup> Na década de 50, o aumento de pesquisas sobre a relação entre profissionais de saúde e usuários contribuiu para que a perspectiva destes últimos fosse tomada como fator importante para a instituição. Para tanto, foram utilizados questionários para quantificar a avaliação. A aplicação de questionários resultou na avaliação de três itens, a saber, manutenção da consulta, cumprimento do tratamento indicado e uso de medicação, que juntos, atingiram um nível de complacência, que foi visto como sendo “satisfação do paciente”. A satisfação do usuário passou a ser uma meta dos serviços de saúde e um pré-requisito da qualidade do cuidado. Essas pesquisas ajudaram a justificar e autenticar a importância do conceito de satisfação dos usuários.<sup>1</sup>

Ainda de acordo com Mendes<sup>1</sup> (2003), na década de 80, a popularidade das pesquisas sobre satisfação de usuários aumentou, na essência da avaliação do setor público de serviços de saúde, o que se justifica pelo aumento do consumo e da necessidade de aumentar a eficiência dos serviços ofertados. Até 1987, tinha-se como principal preocupação o setor financeiro e econômico, dando-se ênfase para os custos e o controle dos gastos. Após esse ano, a qualidade do serviço e a satisfação do usuário tornaram-se o foco das pesquisas realizadas. A década de 90 foi o apogeu das medidas de avaliação da satisfação de usuários, visto que houve um grande avanço dos Programas de Qualidade no setor empresarial e sua consequente implantação no setor de serviços de saúde.

Assim, o conhecimento sobre o nível de satisfação do paciente com os serviços de saúde utilizados é uma condição sine qua non para que suas necessidades sejam percebidas e efetivamente atendidas.

Na opinião de Nobre<sup>2</sup> (2005), apesar desta trajetória de avaliação da satisfação de usuários e das mudanças, os procedimentos para avaliar satisfação com cuidados de saúde têm demandado clareza de critérios para medir e definir o mínimo de padrões. A perspectiva do usuário ganhou legitimidade e o consumismo da década de 80 fez proliferar o número de pesquisas sobre o assunto; no entanto, é preciso recuperar o entendimento do que significa satisfação. Satisfação significa um sentimento de aprovação, de uma missão cumprida, sendo avaliada pelo cliente.

Segundo Ramos e Lima<sup>5</sup> (2003), cresce a importância do reconhecimento técnico sobre a perspectiva do usuário quando se aborda a qualidade de serviços de saúde. O seu papel como protagonista do sistema de saúde tem impacto direto na melhoria da relação entre ele e o serviço. Assim, é fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento a eles prestado, para repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento.

Para Moimaz<sup>6</sup> a avaliação do grau de satisfação dos usuários do sistema de saúde é um importante indicador a ser considerado no planejamento das ações. Para satisfazer o cliente é necessário ter, primeiro uma compreensão de suas necessidades e, em seguida, atribuir medidas que possam, de forma efetiva e consistente, resolver essas necessidades. O mínimo que o paciente poderá exigir é que suas expectativas sejam atendidas e para isso, a unidade prestadora de serviço deverá traduzir essas necessidades em requisitos e cumprir esses fatores.<sup>7</sup>

Bittar<sup>8</sup> (2001) afirma que é fundamental que se verifique de forma quantitativa e qualitativa os programas e serviços de saúde, para que se possa realizar eventuais planejamentos, organização, e controle das atividades desenvolvidas.

Uma pesquisa realizada por Russo<sup>9</sup> (2003) relatou que quando um paciente está satisfeito com o serviço de saúde recebido, tem o poder de atrair, em média, pelo menos seis novos pacientes para atendimento. O autor ainda constatou que em casos de insatisfação, 96% dos pacientes não contam ao profissional sobre sua insatisfação, nem sobre os motivos que levaram à mesma.

Em consonância com Russo<sup>9</sup>, Nobre<sup>2</sup> (2005) afirma que a verificação da satisfação dos pacientes, independente da instituição, é o melhor indicativo para avaliar qual o padrão de atendimento do serviço de saúde odontológico está sendo disponibilizado ao usuário. Sendo assim, a percepção dos usuários tem sido cada vez mais utilizada como uma medida importante na avaliação da qualidade dos cuidados em saúde.<sup>10</sup>

De acordo com Araújo<sup>3</sup> (2003), vinculado ao tema em questão surgiu a necessidade de se formar um novo profissional em saúde. Muita coisa mudou desde a Constituição de 1988 até os dias atuais, quando as diretrizes básicas do Sistema Único de Saúde foram traçadas. Frente a essas mudanças advindas com essas diretrizes, tornou-se necessário a realização de alterações nas instituições, na assistência, nos trabalhadores, para que

atendessem às expectativas dos usuários que deixaram de ser pessoas com carteira assinada para se tornarem cidadãos detentores de um direito instituído como básico: o acesso à saúde.

Para Flores et al.<sup>4</sup> (2000), o conhecimento dos diversos fatores que possa interferir na qualidade do serviço é de suma importância tanto para os profissionais do campo odontológico quanto para os graduandos na área.

Mascarenhas<sup>11</sup> (2001), afirma que a satisfação do paciente com o cuidado é uma medida útil que avalia o serviço, incluindo a qualidade do atendimento e das relações provedor-paciente.

Quanto à forma de obtenção das opiniões sobre a satisfação, Russo<sup>9</sup>, afirma que o instrumento adequado para pesquisar satisfação é o questionário, pois através de perguntas e respostas, poderemos saber com detalhes como são e como agem as pessoas que até então têm procurado seus serviços. Torna-se evidente que não só dados referentes ao perfil socioeconômico são importantes, porém também é necessário saber como essas pessoas pensam, o que acham dos profissionais, o que pensam acerca do nosso local de trabalho, de nossos funcionários, e também o que elas gostariam que fizéssemos para que se sentissem melhor. A avaliação da qualidade do atendimento recebido é importante, uma vez que a procura pelo serviço está diretamente relacionada com a satisfação obtida com o mesmo.

## Materiais e métodos

Trata-se de um estudo descritivo do tipo seccional, realizado nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia (DOD) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). A referida instituição presta serviço docente/assistencial, contribuindo para que seus alunos desenvolvam habilidades que lhes permitam diagnosticar e atuar com segurança na promoção e prevenção de saúde bucal da população.

A população estudada foi constituída pelos usuários dos serviços das clínicas integradas do DOD. O tamanho da amostra foi calculado após a realização do estudo piloto com 30 pessoas, usando a pergunta **“Qual o seu nível de satisfação com o atendimento recebido nas clínicas do DOD?”**

( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito

no qual obteve-se um percentual de satisfação de 96% dos entrevistados. A partir desse percentual, o cálculo da amostra foi realizado, considerando um nível de significância de 1% e uma precisão absoluta de 6, obtendo-se como tamanho total da amostra do estudo, o total de 71 indivíduos.

Para coleta de dados, o instrumento utilizado foi um questionário semiestruturado, aplicado no período de agosto a setembro de 2014, composto por 12 questões, sendo 11 perguntas fechadas e 1 pergunta aberta, abordando alguns aspectos relativos ao atendimento oferecido no Departamento de Odontologia-DOD da UFRN, como por exemplo, a satisfação com o tratamento, as queixas e sugestões do paciente,

A abordagem aos usuários foi realizada de maneira aleatória, na sala de espera das clínicas, enquanto eles aguardavam o atendimento odontológico. A amostra do estudo em questão trata-se de uma amostra de conveniência, ou seja, composta por pessoas que estavam esperando ser atendidas e se dispuseram a participar da pesquisa.

Como critério de inclusão tem-se que o usuário participante deveria ter se submetido a, no mínimo, uma consulta em uma das clínicas integradas do DOD e ter pelo menos 18 anos para ser de fato responsável pelas informações relatadas. O critério de exclusão utilizado foi o usuário não possuir cognição suficiente para responder ao questionário.

O questionário foi aplicado pela pesquisadora, eliminando-se assim problemas relativos a padronizações de perguntas e respostas, em clima de cordialidade, sem forçar a situação, não fazendo desse instante um episódio constrangedor e nem de caráter obrigatório para o paciente.

Após explicação do objetivo, do método, da garantia de confidencialidade dos dados e da possibilidade de desistência em qualquer etapa da pesquisa, os usuários foram convidados a participar do estudo, sendo solicitada assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido.

Os dados obtidos com as perguntas fechadas foram inseridos em um banco de dados e analisados pela estatística descritiva que tem por objetivo organizar e sumarizar dados. A partir dos dados coletados construíram-se gráficos e tabelas representativos dos valores encontrados com seus respectivos percentuais.

A pergunta aberta foi analisada a partir do processo de categorização e descrição de suas respectivas categorias. A categorização consiste em reconhecer ideias e objetos, diferenciá-los e classificá-los. Em linhas gerais, a categorização visa organizar os objetos de um dado universo em grupos ou categorias, com um propósito específico. A categoria, por sua vez, consiste em escolher uma palavra ou expressão que sozinha represente a essência do agrupamento de palavras ou de falas. As respostas obtidas com a pergunta aberta foram transcritas de acordo com o relato verbal de cada paciente. A partir das categorias, abstraiu-se a ideia central das falas e elaborou-se um discurso coletivo, escrito na primeira pessoa do singular, de modo que o pensamento de um grupo ou coletividade aparece como se fosse um discurso individual.<sup>12</sup>

Quanto às variáveis consideradas, considerou-se como variável dependente a satisfação do usuário, enquanto que as variáveis independentes foram: idade, sexo e nível de escolaridade.

Da variável idade, abstraiu-se a categoria “ciclos de vida”, com suas respectivas subcategorias, a saber: adulto jovem composta por usuários com faixa etária entre 20 e 35 anos; adulto, faixa etária entre 36 e 59 anos e a última categoria, refere-se aos idosos, com 60 anos ou mais.

## Resultados

A tabela 1 retrata o perfil sócio demográfico dos usuários participantes da pesquisa, avaliado através das perguntas referentes à idade, sexo, profissão e nível de escolaridade em anos de estudo.

**Tabela 1.** Perfil sócio demográfico da amostra pesquisada. Natal-RN, Brasil, 2014.

<b>CICLOS DE VIDA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Adulto jovem (20-35 anos)	31	43,67
Adulto (36-59 anos)	33	46,47
Idoso (60 anos ou mais)	7	9,86
<b>SEXO</b>		
Masculino	21	29,57
Feminino	50	70,43
<b>SITUAÇÃO OCUPACIONAL</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Desempregado	15	21,13
Do lar	35	49,30
Profissional liberal	9	12,67
Profissional autônomo	5	7,04
Aposentado	7	9,86
<b>ANOS DE ESTUDO</b>		
Analfabeto	5	7,04
Até 5 anos de estudo	10	14,08
5 a 8 anos de estudo	26	36,62
8 a 11 anos de estudo	20	28,17
+ de 11 anos de estudo	10	14,09

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014

Na A tabela 2 revela os motivos que levaram o paciente a procurar o atendimento no DOD, sendo as categorias consideradas: indicação de um familiar, parente ou amigo; ser conhecido do aluno; conclusão de tratamento pendente; motivo financeiro; encaminhamento de outros dentistas, e qualidade do serviço ofertado. Nela constam os dados referentes às características do atendimento ofertado nas clínicas integradas do DOD. As características utilizadas foram relacionadas ao tratamento dos alunos e professores, confiança e segurança do aluno na realização dos procedimentos, uso de equipamento de proteção individual por parte do aluno, discussão do plano de tratamento, explicação dos procedimentos realizados e clareza das explicações.

Também foi analisada a qualidade do serviço oferecido pelos acadêmicos e professores, sendo os escores de qualidades considerados como ótimo, bom ou regular, além da percepção e opinião dos usuários quanto ao ambiente odontológico em que estavam sendo atendidos, qualificando o ambiente quanto à organização, conforto, limpeza, iluminação e sonoridade.

**Tabela 2.** Características do serviço analisado quanto à razão da procura, características do atendimento, escore de qualidade relativo à atenção recebida do professor e do aluno e das condições do ambiente do atendimento, segundo os entrevistados. Natal-RN, Brasil, 2014.

<b>RAZÃO DA PROCURA POR ATENDIMENTO NO DOD</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Indicação	30	42,26
Conhecido do aluno	12	16,91
Tratamento pendente	10	14,08
Motivo financeiro	5	7,04
Encaminhamento	10	14,08
Qualidade do serviço	4	5,63

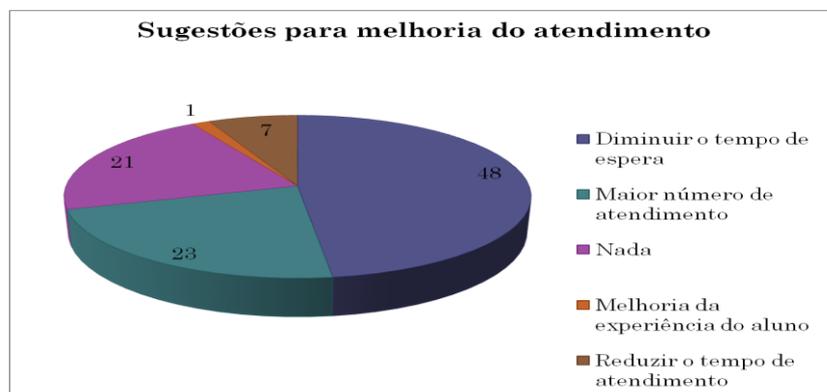
<b>CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO</b>	<b>Sim</b>		<b>Não</b>		<b>Mais ou menos</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Bem tratado	68	95,77	-	-	3	4,23
Confiança e segurança do aluno	70	98,59	-	-	1	1,41
Aluno paramentado	71	100	-	-	-	-
Discussão do plano de tratamento	65	91,55	5	7,04	1	1,41
Explicação dos procedimentos	60	84,51	3	4,23	8	11,26
Clareza das explicações	55	77,46	5	7,04	11	15,50

<b>ESCORE DE QUALIDADE</b>	<b>Ótimo</b>		<b>Bom</b>		<b>Regular</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
	Atendimento do aluno	60	84,51	10	14,08	1
Atendimento do professor	55	77,46	11	15,50	5	7,04

<b>DIMENSÕES DA QUALIDADE</b>	<b>Ótimo</b>		<b>Bom</b>		<b>Regular</b>		<b>Ruim</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
	Organização	11	15,5	60	84,51	-	-	-
Conforto	3	4,23	68	95,77	-	-	-	-
Limpeza	5	7,04	66	92,96	-	-	-	-
Iluminação	1	1,41	69	97,18	1	1,41	-	-
Sonoridade	12	16,91	50	70,43	7	9,86	2	2,82

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014

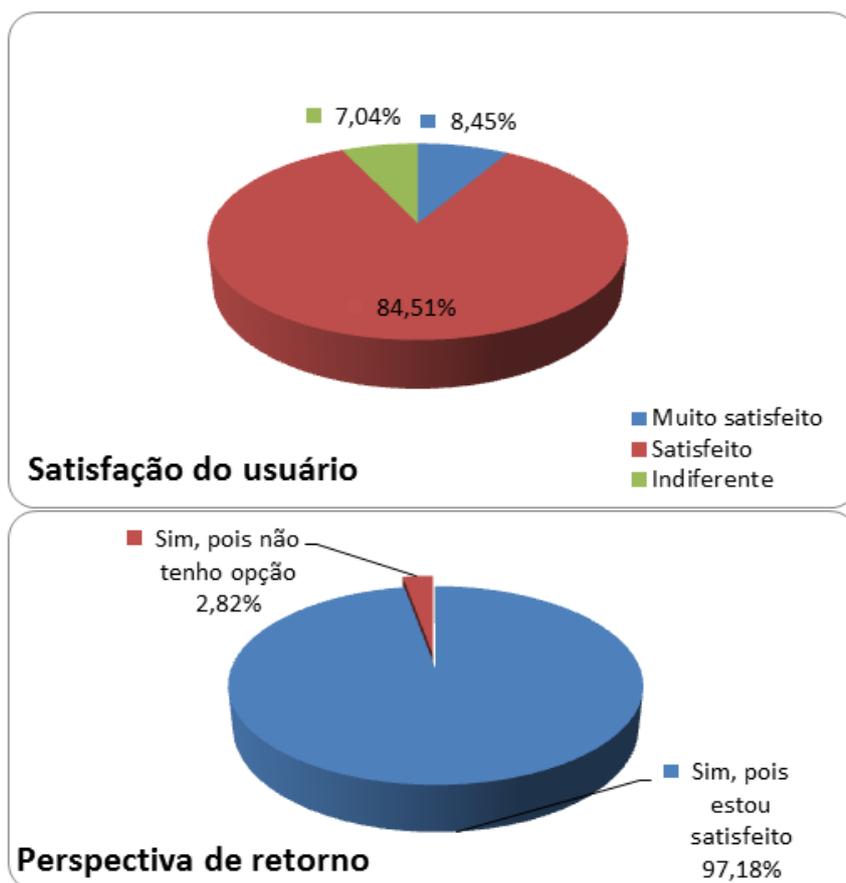
A figura 1 representa as possíveis sugestões para melhoria dos atendimentos nas clínicas integradas do Departamento.



**Figura 1.** Sugestões dos usuários para melhoria do atendimento. Natal-RN, Brasil, 2014.

A figura 2 retrata o nível de satisfação dos pacientes entrevistados, variando de uma gradação de “muito satisfeito” à “indiferente”, além da perspectiva de retorno ao serviço analisado em busca de novo atendimento.

**Figura 2.** Satisfação do usuário e perspectiva de retorno ao serviço analisado. Natal-RN, Brasil, 2014.



Após a leitura do material textual referente às falas dos usuários, obtidas com a pergunta aberta, emergiram três categorias: bom atendimento e ambiente agradável, resolutividade e pontualidade e economia com qualidade, conforme mostra os quadros a seguir:

**Quadro 1.** Categorização das falas de usuários das clínicas integradas do DOD da UFRN, Natal-RN, 2014.

RELATOS DE FALAS DOS USUÁRIOS
<p>Porque o atendimento é bom...Consegui fazer o tratamento que não consegui no posto... o aluno atende bem... consegui fazer o que precisava nos dentes...o atendimento é gratuito...atendimento bom e de graça... bom atendimento... não gastei com nada...os profissionais são melhores...não precisa acordar de madrugada pra pegar ficha...fica mais perto de tudo...aqui tem o serviço que nos postos de saúde não tem...o lugar é muito aconchegante...ambiente agradável...demora menor que no posto...aqui os alunos fazem tudo que a gente precisa... no interior não tem atendimento...o atendimento é melhor...tratamento gratuito...atendimento de graça e de qualidade...sempre consegui fazer tudo que precisava... a clínica é muito limpa e organizada...além do benefício financeiro, tem a qualidade do serviço...conclui todo o tratamento sem gastar com nada...tratamento ótimo...tinha todo material que precisava...melhor que no SUS...é uma boa opção para quem não tem dinheiro...aluno muito simpático e educado...atendimento bom...gostei do atendimento...aqui faz de tudo...não precisa pagar nada...tudo foi de graça...meus dentes ficaram bonitos...a prótese é mais barata...o resultado dos serviços é melhor que lá fora...atende todas as necessidades bucais dos pacientes...aqui os alunos ensinam tudo, até escovar os dentes...aprendi muita coisa, inclusive usar o fio dental que eu não sabia...as condições dos materiais são boas... os materiais são melhores do que no posto...as restaurações são bem feitas...aqui faz tratamento especializado...aqui faz restauração da cor do dente e no posto perto da minha casa não...não precisa pegar ficha toda vez que vai ser atendido...o aluno atende bem...gostei do atendimento...não precisei arcar com nada...tratamento foi muito bem feito...o aluno atende melhor que muitos dentistas...completei o tratamento que não consegui no posto...o aluno não falta...o horário de atendimento é bom...não precisa dormir no posto pra tentar uma ficha...economiza dinheiro...os alunos são bem preparados...aqui faz até raio-x...os instrumentos são limpos...os alunos são calmos... não é um ambiente que dá medo...os materiais são novos...aqui o dentista trabalha melhor...o dentista não tem pressa de fazer as coisas...atendimento sem comparação...o tratamento é feito de forma completa...</p>
CATEGORIA BOM ATENDIMENTO E AMBIENTE AGRADÁVEL
<p>Porque o atendimento é bom...o aluno atende bem...atendimento bom e de graça... bom atendimento...os profissionais são melhores... o lugar é muito aconchegante...ambiente agradável...o atendimento é melhor... a clínica é muito limpa e organizada...tratamento ótimo...atendimento bom...gostei do atendimento...o aluno atende bem...gostei do atendimento...tratamento foi muito bem feito...o aluno atende melhor que muitos dentistas...atendimento sem comparação.</p>
CATEGORIA RESOLUTIVIDADE E PONTUALIDADE
<p>Consegui fazer o tratamento que não consegui no posto...consegui fazer o que precisava nos dentes...não precisa acordar de madrugada pra pegar ficha...fica mais perto de tudo...aqui tem o serviço que nos postos de saúde não tem...demora menor que no posto...aqui os alunos fazem tudo que a gente precisa...no interior não tem atendimento... sempre consegui fazer tudo que precisava...aluno muito simpático e educado...Meus dentes ficaram bonitos...o resultado dos serviços é melhor que lá fora...atende todas as necessidades bucais dos pacientes...aqui os alunos ensinam tudo, até escovar os dentes...aprendi muita coisa, inclusive usar o fio dental que eu não sabia"...as condições dos materiais são boas... os materiais são melhores do que no posto...as restaurações são bem feitas...aqui faz tratamento especializado... aqui faz restauração da cor do dente e no posto perto da minha casa não...não precisa pegar ficha toda vez que vai ser atendido...completei o tratamento que não consegui no posto...o aluno não falta...o horário de atendimento é bom...não precisa dormir no posto pra tentar uma ficha....aqui o dentista trabalha melhor...o dentista não tem pressa de fazer as coisas...o tratamento é feito de forma completa.</p>
CATEGORIA ECONOMIA COM QUALIDADE
<p>O atendimento é gratuito...não gastei com nada... tratamento gratuito...atendimento de graça e de qualidade...além do benefício financeiro, tem a qualidade do serviço...conclui todo o tratamento sem gastar com nada...tinha todo material que precisava...melhor que no SUS...é uma boa opção para quem não tem dinheiro...aqui faz de tudo...não precisa pagar nada...tudo foi de graça...a prótese é mais barata... não precisei arcar com nada...economiza dinheiro...os alunos são bem preparados...aqui faz até raio-x...os instrumentos são limpos...os alunos são calmos...não é um ambiente que dá medo...os materiais são novos.</p>

**Quadro 2.** Categoria, ideia central e discurso coletivo de usuários das clínicas integradas do DOD-UFRN. Natal-RN, 2014.

CATEGORIA	IDÉIA CENTRAL	DISCURSO COLETIVO
<b>BOM ATENDIMENTO E AMBIENTE AGRADÁVEL</b>		
<p>Porque o atendimento é bom...o aluno atende bem...atendimento bom e de graça... bom atendimento...os profissionais são melhores... o lugar é muito aconchegante...ambiente agradável...o atendimento é melhor... a clínica é muito limpa e organizada...tratamento ótimo...atendimento bom...gostei do atendimento...o aluno atende bem...gostei do atendimento... aluno muito simpático e educado...tratamento foi muito bem feito...o aluno atende melhor que muitos dentistas...atendimento sem comparação.</p>	<p>O atendimento é bom</p>	<p>O aluno atende bem, de forma simpática, num ambiente agradável e aconchegante. A clínica é limpa e organizada e o atendimento é sem comparação.</p>
<b>RESOLUTIVIDADE E PONTUALIDADE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DISCURSO COLETIVO</b>
<p>Aqui consegui fazer o tratamento que não consegui no posto...consegui fazer o que precisava nos dentes...não precisa acordar de madrugada pra pegar ficha...fica mais perto de tudo...aqui tem o serviço que nos postos de saúde não tem...demora menor que no posto...aqui os alunos fazem tudo que a gente precisa...no interior não tem atendimento... sempre consegui fazer tudo que precisava.....Meus dentes ficaram bonitos...o resultado dos serviços é melhor que lá fora...atende todas as necessidades bucais dos pacientes...aqui os alunos ensinam tudo, até escovar os dentes...aprendi muita coisa, inclusive usar o fio dental que eu não sabia...as condições dos materiais são boas... os materiais são melhores do que no posto...as restaurações são bem feitas...aqui faz tratamento especializado... aqui faz restauração da cor do dente e no posto perto da minha casa não...não precisa pegar ficha toda vez que vai ser atendido...completei o tratamento que não consegui no posto...o aluno não falta...o horário de atendimento é bom...não precisa dormir no posto pra tentar uma ficha....aqui o dentista trabalha melhor...o dentista não tem pressa de fazer as coisas...o tratamento é feito de forma completa.</p>	<p>Consegui solução para os meus problemas bucais.</p>	<p>O tratamento é bem feito, o horário de atendimento é tranquilo, não precisa acordar de madrugada. O dentista faz tudo com perfeição, atende todas as necessidades do paciente, inclusive a parte estética, com materiais bem semelhantes a cor do dente. Além do tratamento, me ensinou a escovar os dentes e a usar o fio dental. Posso dizer que o tratamento foi completo.</p>
<b>ECONOMIA COM QUALIDADE</b>	<b>IDÉIA CENTRAL</b>	<b>DISCURSO COLETIVO</b>
<p>O atendimento é gratuito...não gastei com nada... tratamento gratuito...atendimento de graça e de qualidade...além do benefício financeiro, tem a qualidade do serviço...conclui todo o tratamento sem gastar com nada...tinha todo material que precisava...melhor que no SUS...é uma boa opção para quem não tem dinheiro...aqui faz de tudo...não precisa pagar nada...tudo foi de graça...a prótese é mais barata... não precisei arcar com nada...economiza dinheiro...os alunos são bem preparados...aqui faz até raio-x...os instrumentos são limpos...os alunos são calmos...não é um ambiente que dá medo...os materiais são novos.</p>	<p>Gratuidade com qualidade</p>	<p>Aqui fiz todo o tratamento, de graça e com qualidade. Além do benefício financeiro, fui bem tratado, num ambiente limpo, tranquilo e com alunos bem preparados.</p>

## Discussão

Os dados referentes ao perfil sociodemográfico dos entrevistados revelou uma prevalência maior do sexo feminino quando comparado ao sexo oposto (tabela 1). Nesse sentido, Carvalho<sup>13</sup> (2000) revela que a maior prevalência de mulheres nos consultórios odontológicos pode ser explicada pela maior importância dada por essas à estética.

A idade revelou predominância de indivíduos pertencentes ao perfil de adultos, a saber, entre 36 e 59 anos. Essa maior procura vinculada à faixa etária entre 36 e 59 anos, pode estar associada à uma maior predominância de problemas bucais, principalmente periodontais. No Brasil, a porcentagem de pessoas com algum problema periodontal nas faixas etárias de 15 a 19 e 35 a 44 anos é, respectivamente, de 53,8% e 78,1%<sup>14</sup>.

No âmbito profissional, houve uma maior porcentagem de indivíduos categorizados como donas de casa ("do lar"). Na segunda colocação, têm-se os desempregados. Os profissionais liberais ocupam a terceira colocação, seguidos dos aposentados. Em último lugar aparecem os profissionais autônomos (tabela 1). Pode-se associar a maior procura por donas de casa, seguida por desempregados, à maior disponibilidade de horário, bem como pela flexibilização do mesmo.

Quanto à escolaridade, os maiores valores correspondem a usuários que possuem entre 5 e 8 anos de estudo, seguido daqueles que estudaram entre 8 anos e 11 anos. Os que possuem até 5 e mais de 11 anos de estudo aparecem na terceira colocação, e, por último tem-se os usuários analfabetos.

Segundo alguns autores<sup>15-18</sup>, estudos na área da saúde demonstraram que indivíduos com menos anos de estudo apresentam maiores dificuldades no que diz respeito a prevenção e tratamento de determinadas doenças, por não terem condições de alterar as condições sociais e ambientais em que vivem, ou porque sua situação não lhes permite acesso à práticas curativas e preventivas.

Na pergunta sobre a razão da procura do atendimento, os entrevistados relataram que buscaram o serviço ofertado pelas clínicas do Departamento por vários motivos, sendo o principal, a indicação de amigos e/ou familiares, representado por um número de 30 entrevistados. O conhecimento com o aluno foi citado por 12 pacientes, ocupando o segundo lugar nas citações. O encaminhamento do paciente por dentistas de unidades básicas de saúde e/ou de outros locais de atendimento foi citado, juntamente com a necessidade de conclusão de tratamento pendente, como o quarto motivo para procura do atendimento. O motivo financeiro aparece como justificativa da procura por parte de 5 entrevistados. Outro quesito relatado pelos entrevistados refere-se à qualidade do serviço oferecido, sendo essa categoria citada por poucos, revelando que a qualidade do serviço não aparece como prioridade no momento da escolha.

A partir desses dados é possível notar que as clínicas integradas do DOD continuam sendo referencial de atendimento gratuito na área odontológica, o que pode ser percebido pelo número de pacientes que buscaram o atendimento porque receberam informações e indicações de outras pessoas.

Quanto às características do atendimento, os pacientes foram questionados sobre vários fatores, entre eles a cordialidade do aluno que o estava atendendo, a confiança e segurança do aluno durante a realização dos procedimentos, o uso adequado de equipamentos de proteção individual, além do fato de o aluno explicar e discutir o plano de tratamento e os procedimentos realizados, e a clareza das explicações fornecidas ao usuário.

Os dados da tabela 2 no que tange aos escores de qualidade, se aproximam dos encontrados por Ramos<sup>16</sup> (1997), em um estudo realizado numa clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina, onde os pacientes consideraram o atendimento prestado pelo aluno como bom ou ótimo em 97,92% do total da amostra.

Todos os entrevistados ressaltaram que os acadêmicos estavam paramentados de forma adequada, utilizando todo o equipamento de segurança necessário ao atendimento. Pinheiro, Aguiar e Santos<sup>19</sup> (2002), revelaram em um trabalho que 94,09% dos pacientes submetidos à pesquisa realizada pelo autor, informaram preferência em serem atendidos por cirurgiões-dentistas que utilizavam óculos, máscaras, gorros e luvas, demonstrando consciência por parte da grande maioria dos entrevistados acerca da funcionalidade do equipamento de proteção individual na prevenção de doenças infectocontagiosas.

Os itens referentes à discussão do plano de tratamento e explicação dos procedimentos realizados refletem uma necessidade de melhoria nos quesitos citados, indicando que o aluno necessita despende um pouco mais de tempo discutindo o plano de tratamento com o paciente, para que o mesmo entenda quais procedimentos são necessários para conclusão do seu tratamento, bem como elucidar que tipo de tratamento está sendo executado e como serão realizados, evitando o uso de linguagem técnica, que possa dificultar o entendimento do paciente sobre o assunto. A boa comunicação profissional/paciente incluindo a transmissão apropriada de informações acerca do tratamento, e a consequente adequação da expectativa do paciente aos resultados esperados é de suma importância para o êxito de qualquer trabalho.<sup>20</sup>

Tanto o atendimento prestado pelo aluno quanto pelo professor foram classificados com sendo de qualidade, como mostra os dados dos escores de qualidade da tabela 2. É interessante ressaltar que o atendimento ofertado pelo aluno foi considerado, pela maioria dos pacientes, como sendo de melhor qualidade do que o ofertado pelo docente, sendo esse dado de fundamental importância para uma autoanálise dos professores sobre a relação paciente/professor, uma vez que os pacientes que classificaram o atendimento do professor como regular, referiram-se ao fato de o mesmo dedicar pouco tempo para auxiliar os alunos, bem como a falta de cordialidade. Para Mina<sup>21</sup>, os usuários avaliam o trabalho realizado pelo acadêmico como de boa qualidade porque eles são orientados por um professor. A mesma autora revela que os usuários costumam comparar o atendimento oferecido na faculdade com o de outros locais, como serviços públicos e privados, onde os profissionais muitas vezes são relapsos e deixam a desejar em relação à biossegurança.

A partir dos resultados, pode-se notar que o atendimento ofertado pelo aluno aos usuários das clínicas integradas do DOD é de qualidade e correspondem as expectativas do paciente.

O ambiente odontológico também foi contemplado durante a aplicação do questionário, pedindo-se ao entrevistado que o avaliasse quanto a algumas características, referentes à organização, conforto, limpeza, iluminação e sonoridade da clínica odontológica. Os dados obtidos revelam que os pacientes consideram a clínica, de maneira geral como sendo organizada, confortável, limpa, iluminada e de boa sonoridade.

Os dados obtidos nessa pesquisa são ratificados com os encontrados por Chaves<sup>22</sup> (1986), que caracterizou o ambiente como um elemento que determina a satisfação do paciente. Outros autores<sup>15-17,23</sup> mostraram em seus trabalhos que os pacientes atendidos demonstraram, em sua maioria, uma opinião positiva a respeito da organização, limpeza, conforto e iluminação das clínicas. No século XXI, fatores como confiança, atualização, competência, humanidade, presteza, pontualidade, cordialidade, preparo técnico científico e organização do ambiente de trabalho são referências para a satisfação de um cliente e/ou paciente que usa um serviço<sup>3</sup>.

Quando perguntados sobre possíveis sugestões para melhorar o atendimento ofertado nas clínicas do Departamento, a maior parte dos usuários afirmou que gostaria que o tempo de espera para ser atendido fosse reduzido (Figura 1). Outro fator citado refere-se à quantidade de atendimentos por semana, sendo esse motivo uma das causas para que o paciente desista do atendimento. Os usuários que afirmaram não haver necessidade de mudanças, afirmaram estar suficientemente satisfeitos com os atendimentos. O tempo gasto para conclusão do tratamento foi um fator criticado por alguns pacientes que por vezes acabam abandonando o tratamento devido à falta de disponibilidade de horário para as consultas. A necessidade de melhoria da experiência do aluno foi citada por 1 usuário como sendo uma necessidade de mudança, demonstrando que o discente encontra-se bem preparado para realizar os procedimentos necessários.

As perguntas de número 10 e 11 referem-se à satisfação do usuário com o serviço oferecido pela instituição. Os dados obtidos através desse questionamento tornou possível analisar que há um alto nível de satisfação dos usuários atendidos nas clínicas do Departamento de Odontologia, como pode ser observado na figura 2. Esse nível de satisfação também pôde ser confirmado, quando o paciente foi questionado se voltaria à faculdade para novo atendimento, onde 69 pacientes (97,18%) afirmaram que retornariam para novo atendimento, pois estavam satisfeitos.

A pergunta aberta foi analisada através do processo de categorização, que consiste em reconhecer ideias e objetos, diferenciá-los e classificá-los. Em linhas gerais, a categorização consiste em organizar os objetos de um

dado universo em grupos ou categorias, com um propósito específico. A categoria, por sua vez, consiste em escolher uma palavra ou expressão que sozinha represente a essência do agrupamento de palavras ou de falas.

No processo de categorização utilizado, abstraiu-se de cada categoria uma ideia central e elaborou-se um discurso coletivo representativo das falas de cada categoria. Desse modo, para a categoria “Bom atendimento e ambiente agradável”, obteve-se o discurso coletivo: “O aluno atende bem, de forma simpática, num ambiente agradável e aconchegante. A clínica é limpa e organizada e o atendimento é sem comparação”. Para a segunda categoria “Resolutividade e Pontualidade”, temos: “O tratamento é bem feito, o horário de atendimento é tranquilo, não precisa acordar de madrugada. O dentista faz tudo com perfeição, atende todas as necessidades do paciente, inclusive a parte estética, com materiais bem semelhantes a cor do dente. Além do tratamento, me ensinou a escovar os dentes e a usar o fio dental. Posso dizer que o tratamento foi completo.” A última categoria “Economia com qualidade” apresentou como discurso coletivo: “Aqui fiz todo o tratamento, de graça e com qualidade. Além do benefício financeiro, fui bem tratado, num ambiente limpo, tranquilo e com alunos bem preparados.”

## Considerações finais

A satisfação do paciente deve ser considerada um propósito a ser alcançado pelos serviços de saúde, sendo a sua análise de grande importância, pois representa um monitoramento das ações ofertadas na ótica do usuário, principal alvo da existência desses serviços.

Os pacientes atendidos no Departamento de Odontologia da UFRN representam o alvo do serviço oferecido pela instituição através de seus graduandos, de forma direta, e professores, de forma indireta, tornando-se, pois, o alicerce principal para que se possa aferir a qualidade dos atendimentos e verificar as mudanças necessárias para aperfeiçoar os mesmos.

A pesquisa em questão revelou que há um alto nível de satisfação dos usuários que buscam atendimento nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN, sendo o serviço ofertado caracterizado, pelos pacientes, como sendo de qualidade e gratuito, permitindo àqueles com baixa renda, o acesso à serviços de caráter especializado, que não são encontrados em unidades básicas de saúde.

O ambiente odontológico também pôde ser percebido como um local acolhedor e organizado, quando comparado com outros ambientes frequentados anteriormente pelos entrevistados. Além disso, os atendimentos do acadêmico e do docente foram avaliados como de boa qualidade, correspondendo às expectativas dos pacientes.

Em suma, o atendimento ofertado aos usuários do DOD é considerado um serviço gratuito e de qualidade, o que pode ser comprovado pelo nível de satisfação dos pacientes entrevistados, que além de satisfeitos, afirmam, em sua maioria que indicariam o serviço para outras pessoas, bem como retornariam ao local de atendimento, caso necessitassem.

## Referências

1. Mendes VLPS. Avaliação dos serviços de saúde pelos usuários: questão de cidadania. Rev Baiana Enferm. 2003;18(1/2):98-110.
2. Nobre ES, Câmara GP, Silva KP, Nuto SAS. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. Rev Bras Promoç Saúde 2005;18(4):171-6.
3. 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; 2003.
4. Flores NL, Câmara VL, Estrella SLM, Velázquez EC. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Rev. ADM 2000; 57(2):175-9.

5. Ramos DD, Lima MADS. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. *Cad Saúde Pública* 2003; 19(1):27-34.
6. Moimaz SAS, Marques JAM, Saliba O, Garbin CAS, Zina LG, Saliba NA. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. *Physis* 2010; 20(4):1419-40.
7. Deming WE. *Qualidade: a revolução da administração*. São Paulo: Marques Saraiva; 1990.
8. Bittar OJNV. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. *Rev. Adm. Saúde* 2001; 3(12):21-8.
9. Russo FLP. *Gestão em Odontologia*. São Paulo: Lovise; 2003.
10. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Szwarcwald CL, Souza Júnior PRB. Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil, 2005. *Ciênc Saúde Coletiva* 2011;16(3):1849-61.
11. Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *J Dent Educ* 2001; 65(11):1266-71.
12. Lefevre AMC, Crestana MF, Cornetta VK. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativas dos cursos de especialização “capacitação e desenvolvimento de recursos humanos em saúde-CADRHU”, São Paulo – 2002. *Saúde Soc* 2003; 12(2):68-75.
13. Carvalho G, Rosemburg CP, Buralli KO. Avaliação de ações e serviços de saúde. *Mundo Saúde* 2000; 24(1):72-88.
14. Brasil. Ministério da Saúde. Projeto SB2003. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/bucal>>. Acesso em: 22 out, 2014.
15. Barbisan AO, Moschen AZ, Weissheimer AP, Cauduro FF, Castro GD, Muller S, et al. Parecer dos pacientes sobre a eficácia no atendimento recebido na Faculdade de Odontologia da UFRGS. *Rev Fac Odontol Porto Alegre* 1995; 3(2):34-6.
16. Ramos FB. Eficácia do atendimento oferecido aos pacientes da clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. *Rev CROMG* 1997;3(2):56-63.
17. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. *Rev Bras Odontol Saúde Coletiva* 2001;2(1):40-6.
18. Matos, D.L et al. Bambuí Project: na evaluation of private, public and unionized dental services. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 36, n. 2, p. 237-243, 2002.
19. Pinheiro JT, Aguiar CM, Santos VF. Estudo do comportamento do paciente frente à indumentária do cirurgião-dentista. *Rev Bras Odontol* 2002; 59(1):57-60.
20. Garbin CA, Garbin AJI, Dossi SP, Macedo L, Macedo V. O tratamento odontológico: informações transmitidas aos pacientes e motivos de insatisfação. *Rev Odontol UNESP* 2008;37(2):177-181.
21. Mina RP. O paciente no contexto do ensino [Dissertação]. Minas Gerais: Universidade Federal de Minas Gerais; 2002.
22. Chaves MM. *Odontologia Social*. 3a ed. São Paulo: Santos; 1986. p. 297-301.
23. Ramos FB. Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de odontologia? *Rev CROMG* 2001;7(1):10-15.