

PERSPECTIVA DE INDIVÍDUOS QUE USUFRUEM DO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO GRATUITO: O BENEFÍCIO DA ODONTOLOGIA ESTUDANTIL PARA A COMUNIDADE

**IRENE ISABELE DE ALMEIDA¹, MARIA MIRENE LOUZADA ELLER LIMA²,
PAULA PAGANI DE OLIVEIRA³, RICARDO TOLEDO ABREU⁴, JAIANE BANDOLI
MONTEIRO⁵**

¹ Cirurgiã-Dentista. Faculdade de Odontologia. Centro Universitário UniFacig. Manhuaçu. Minas Gerais. ireneisabelle1@gmail.com.

² Cirurgiã-Dentista. Faculdade de Odontologia. Centro Universitário UniFacig. Manhuaçu. Minas Gerais. mirenemaria08@gmail.com.

³ Cirurgiã-Dentista. Faculdade de Odontologia. Centro Universitário UniFacig. Manhuaçu. Minas Gerais. ppaganio@gmail.com.

⁴ Mestre em Endodontia. Professor da Faculdade de Odontologia. Centro Universitário UniFacig. Manhuaçu. Minas Gerais. ricardo.toledo@sempre.unifacig.edu.br.

⁵ Doutora em Prótese Dentária. Professora da Faculdade de Odontologia. Centro Universitário UniFacig. Manhuaçu. Minas Gerais. jaiane_monteiro@sempre.unifacig.edu.br.

RESUMO

O atendimento odontológico gratuito ofertado pelas escolas de graduação tem trazido benefícios para população que necessita de uma atenção especializada, assim como fornecido conhecimento básico de entendimento prático e ideais baseados nos fundamentos e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS). O trabalho visou obter a perspectiva dos usuários quanto ao atendimento estudantil de uma clínica odontológica em uma Instituição de Ensino. O estudo foi realizado com a aplicação de 100 questionários, previamente autorizados pelos pacientes após a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O questionário apresentou questões voltadas para o nível de satisfação do indivíduo em relação ao tratamento ofertado pelos alunos do curso de Odontologia na clínica, e outras perguntas como a idade, gênero, perfil socioeconômico, hábitos de higiene bucal e o acesso a tratamento odontológico. Os dados foram tabulados e analisados, e os resultados obtidos evidenciaram que 71% dos entrevistados estão muito satisfeitos e 28% estão satisfeitos com o atendimento em geral; 97% consideram que o atendimento clínico traz benefícios para a comunidade. Concluiu-se que a maioria dos pacientes que frequentam a clínica avaliou o atendimento docente e discente como bom ou excelente e que o ambiente de trabalho era agradável, estando satisfeita com o tratamento, o qual foi considerado benéfico para a comunidade.

Palavras-chave: Odontologia; Pesquisa Participativa Baseada na Comunidade; Satisfação do Paciente; Serviços de Atendimento.

PERSPECTIVE OF INDIVIDUALS WHO TAKE ADVANTAGE OF FREE DENTAL CARE: THE BENEFIT OF STUDENT DENTISTRY FOR THE COMMUNITY

ABSTRACT

The free dental care offered by undergraduate schools has brought benefits to the population who needs of specialized attention, as well as providing basic knowledge of practical understanding and ideals based on the foundations and guidelines of the Sistema Único de Saúde (SUS). The study aimed to obtain the users' perspective regarding students support at a dental clinic in an Educational Institution. The study was carried out with the application of 100 questionnaires, previously authorized by the patients after reading the Free and Informed Consent Form. The questionnaire presented questions focused on the individual's level of satisfaction in relation with the treatment offered by Dentistry students at the clinic, and other questions such as age, gender, socioeconomic profile, oral hygiene habits and access to dental treatment. The data was tabulated and analyzed, and the results obtained showed that 71% of those interviewed were very satisfied and 28% were satisfied with the service in

general; 97% consider that clinical care brings benefits to the community. It was concluded that the majority of patients attending the clinic rated the teaching and student service as good or excellent and that the work environment was pleasant, being satisfied with the treatment, which was considered beneficial for the community.

Keywords: Dentistry; Community-Based Participatory Research; Patient Satisfaction; Answering Services.

1 INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil, assegurado pela Constituição Brasileira desde 1988, é público e reconhece a saúde como direito de todos e dever do Estado, com base em ideias pautadas na cidadania e na dignidade humana (CARRER; PUCCA; ARAÚJO, 2019), apresentando princípios fundamentais que são a Universalidade, Integralidade e Equidade (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2019). A implementação desse sistema foi primordial para o estabelecimento de políticas de saúde, bem como atendimento odontológico em larga escala na rede pública (GIGANTE; GUIMARÃES, 2013).

O acesso à assistência odontológica no serviço público, além de ser ofertado pelo Estado, pode ser complementado pelas Faculdades de Odontologia, também atendendo gratuitamente pacientes encaminhados pela Estratégia da Saúde da Família (ESF/SUS). Um dos benefícios da utilização do serviço odontológico das Instituições de Ensino é oferecer, além do tratamento básico, atendimentos especializados (GONÇALVES; VERDI, 2005) como por exemplo: prótese dentária e endodontia, realizados pelos estudantes, sob supervisão de profissionais formados (Cirurgiões-Dentistas) e acadêmicos que irão entrar no mercado de trabalho.

As clínicas dos cursos de Odontologia têm como papel social fundamental oferecer atendimento adequado à população em geral, bem como, em função do caráter didático, tornam-se importantes em proporcionar aos alunos um meio de vivenciar a prática profissional através do atendimento à comunidade, exercitando assim a relação entre a teoria e a prática (GONÇALVES; VERDI, 2007). Dessa forma, o atendimento clínico do paciente na formação do aluno deve ser feito de forma humanizada e sobretudo conciliar o interesse acadêmico com as necessidades do paciente e não priorizar um em detrimento do outro, seguindo princípios do respeito à autonomia e integridade do paciente e da confidencialidade das informações obtidas durante o tratamento (BEAUCHAMP; CHILDRESS, 2001).

A qualidade dos serviços de saúde torna-se resultado de fatores como a competência profissional, acessibilidade, efetividade, eficiência e satisfação do usuário (GATTINARA et al., 1995). A opinião dos usuários do atendimento odontológico estudantil, quanto à qualidade do atendimento, tem sido sugerida com o objetivo de promover subsídios para quem administra

tais serviços e para o aluno e profissionais que prestam o cuidado, permitindo, assim, que as limitações detectadas sejam superadas (ROBLES; GROSSEMAN; BOSCO, 2008). Tendo como propósito também de fornecer informações essenciais para definir padrões de qualidade nos serviços prestados pela Instituição, uma vez que essa perspectiva permite complementar as avaliações técnicas de qualidade com uma visão compartilhada da percepção de indivíduos que recebem cuidados (BOTTAN et al., 2006; FERNANDES; FERREIRA, 2010).

Com isso, além de proporcionar atendimento de qualidade aos pacientes usuários da clínica odontológica, os alunos irão formar com o básico de entendimento prático e ideais baseados nos fundamentos prescritos nas leis do SUS. Isso fará com que esses estudantes estejam preparados para lidar com as mais diferentes realidades de forma integral e humanitária, de modo a proporcionar uma articulação entre profissional e paciente (MOTA; FARIAS; SANTOS, 2012).

A avaliação da perspectiva do paciente frente a qualidade dos serviços prestados pelos estudantes da graduação na clínica odontológica de uma Instituição de Ensino ressalta a importância de como esses pacientes avaliam o atendimento prestado. A satisfação do paciente concebe um retorno que contribui para a análise sobre a melhoria contínua tanto do serviço quanto da prática estudantil fornecida a estes usuários. Neste sentido, este estudo buscou avaliar a perspectiva do atendimento pela ótica do paciente na clínica estudantil.

2 METODOLOGIA

A presente análise tratou-se de um estudo transversal descritivo, cuja população era composta por pacientes usuários da clínica odontológica de uma Instituição de Ensino, que conta com atendimentos básicos e especializados na área odontológica, além de serviços médicos e psicológicos. A aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa foi contemplada e a pesquisa quantitativa foi realizada com aplicação de questionário desenvolvido e produzido no Formulário Google, uma plataforma de questionários online, o qual foi aplicado aos pacientes juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A pesquisa contou com uma amostra de 100 pacientes, abordados na sala de espera da clínica para responder o questionário. Houve a cooperação de todos os que foram convidados a participar, já que a pesquisa foi de caráter voluntário, portanto não ocorreram perdas e/ou recusas.

Os critérios de inclusão foram: pacientes de dezoito a setenta anos, que estão ativos em tratamento odontológico na clínica, pacientes regulares e pacientes do atendimento de urgência. Os critérios de exclusão foram dados aos pacientes abaixo de dezoito anos, aos que foram

tratados e já receberam anteriormente o tratamento e não retornarão à clínica ou ainda os que vão receber o tratamento odontológico, pacientes que não estejam aptos a responder os questionários (analfabetos ou com alguma necessidade especial) e pacientes que estão em tratamento em consultório ou clínica odontológica particular.

A aplicação do questionário foi realizada na área de espera da recepção da clínica, feita com explicações ao paciente sobre informações da pesquisa, como o tema, os objetivos e a metodologia. O questionário contou com 20 perguntas objetivas que abrangem a idade, gênero, perfil socioeconômico, a higiene bucal, o acesso a tratamento odontológico e o atendimento odontológico prestado na clínica. Essas perguntas mostraram o perfil dos pacientes e como eles veem o atendimento prestado a eles (QUADRO 1). Após a coleta, os dados foram tabulados e analisados de forma descritiva e foram feitas associações de variáveis para caracterizar cada resposta dentro da população-alvo.

QUADRO 1 – Perguntas do questionário feito aos participantes da pesquisa.

PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO	
1- IDADE: () 18 - 19 anos () 20 - 30 anos () 31 - 40 anos () 41 - 50 anos () 51 - 60 anos () 61 - 70 anos	
2- GÊNERO: () Feminino () Masculino () Não se identifica ()	
3- Grau de escolaridade:	() Não Estudou () Ensino Fundamental () Ensino Médio Incompleto () Ensino Médio Completo () Ensino Superior Incompleto () Ensino Superior Completo () Não sabe responder
4- Qual é a renda familiar atualmente?	() Até um Salário Mínimo () Até dois Salários Mínimos () De três a cinco Salários Mínimos () De seis a oito Salários Mínimos () Mais de oito Salários Mínimos
5- Na sua residência moram quantas pessoas atualmente?	() De 1 a 3 pessoas () De 4 a 6 pessoas () Mais de seis pessoas () Apenas eu
6- Quanto a higienização bucal (uso de escova dental, dentifrício e fio dental), você costuma praticá-la com que frequência durante o dia?	() Uma vez ao dia () De duas a três vezes ao dia () Algumas vezes na semana () Não sei responder

7- Quanto a higienização bucal, você recebe ou recebeu informações sobre a sua importância diária?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei responder
8- Quanto ao acesso ao cirurgião-dentista, qual a frequência em que você visita?	☐ Frequentemente (pelo menos 2 vezes ao ano) ☐ Às vezes, quando apresento dor ☐ Quase nunca, só em casos de emergência ☐ Esta é a primeira vez
9- Quanto ao acesso odontológico, você possui outro meio sem ser pela clínica estudantil?	☐ Sim, particular ☐ Sim, pelo SUS ☐ Não
10- O que te levou a procurar o atendimento odontológico da clínica da Faculdade de Odontologia?	☐ Dor ☐ Tratamento Especializado (prótese, endodontia, cirurgia, aparelho ortodôntico) ☐ Conclusão de tratamento realizado em outro consultório, com outro profissional ☐ Sem dinheiro para tratamento particular
11- Quanto à procura ao atendimento na clínica, ela se deu por qual meio?	☐ Indicação de outros pacientes ☐ Mídia (internet, <i>outdoors</i> no Centro da cidade) ☐ Parentes que trabalham na Instituição ☐ Através de amigos ☐ Não lembro
12- Quanto ao atendimento dado pelos professores e funcionários dentro da clínica odontológica, como você considera o serviço?	☐ Excelente ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Não sei responder
13- Quanto ao atendimento dado pelos alunos da graduação, como você considera o serviço?	☐ Excelente ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Não sei responder
14- Quanto ao atendimento odontológico estudantil, como você considera o nível de confiabilidade?	☐ Muito confiável ☐ Confiável ☐ Pouco confiável ☐ Não confiável ☐ Não sei
15- Quanto ao atendimento estudantil, você considera que este atendimento traz benefícios para a sua comunidade?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei responder
16- Quanto ao ambiente da clínica, como você o considera?	☐ Agradável ☐ Normal ☐ Muito barulho

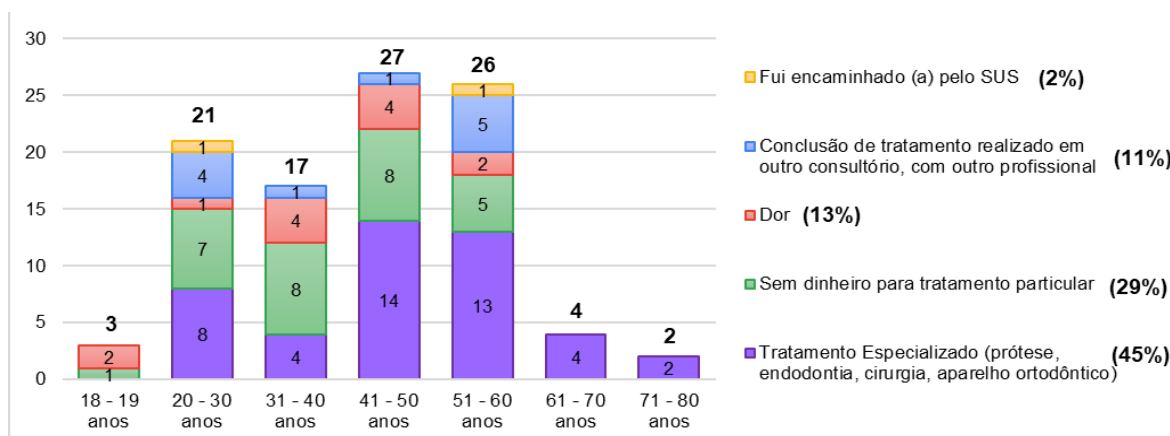
	☐ Escuro ☐ Ruim ☐ Não sei
17- Quanto ao tratamento, você sabe qual foi o procedimento realizado hoje?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não entendi o que foi me passado
18- Quanto ao atendimento odontológico em geral, você se considera satisfeito?	☐ Sim, muito satisfeito ☐ Sim, satisfeito ☐ Não, insatisfeito ☐ Não, muito insatisfeito ☐ Não sei
19- Quanto ao horário de atendimento, qual seria o melhor período para o seu atendimento?	☐ Diurno (manhã) ☐ Diurno (tarde) ☐ Noturno (noite)
20- Qual é o tempo médio de espera na recepção até iniciar o tratamento odontológico?	☐ Até 30 min ☐ Até 1 hora ☐ Até 2 horas ☐ Não sei

Fonte: Os autores, 2021.

3 RESULTADOS

Os resultados da pesquisa mostram que a procura por atendimento foi maior entre as idades de 41-50 (27%) e 51-60 (26%). Dos 100 participantes, 41 eram do gênero masculino e 59 do gênero feminino. Esses pacientes procuraram atendimento para a realização de tratamento especializado (45%), como também pela falta de condição financeira para realizar o tratamento odontológico em consultório particular (29%) (Gráfico 1).

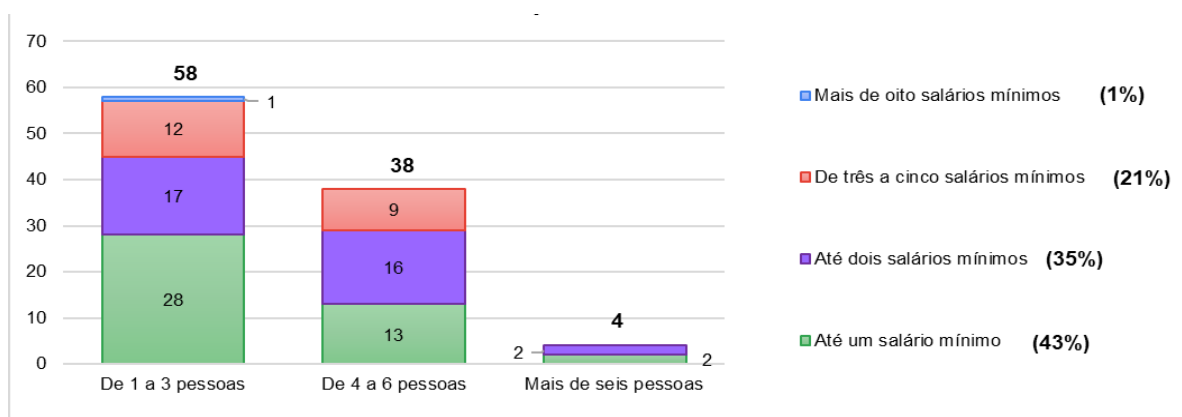
GRÁFICO 1 - Análise da Idade do paciente X Motivo do atendimento odontológico.



Fonte: Os autores, 2022.

A maioria das pessoas em tratamento apresentam baixa renda familiar, o que explica a procura por atendimento na Instituição de Ensino, pois vivem com até dois salários mínimos e os resultados mostraram um total de 2 a 3 pessoas (57%) ou de 4 a 6 pessoas (38%) residem na mesma casa (Gráfico 2).

GRÁFICO 2 - Análise da Renda familiar X Número de pessoas residentes na mesma moradia

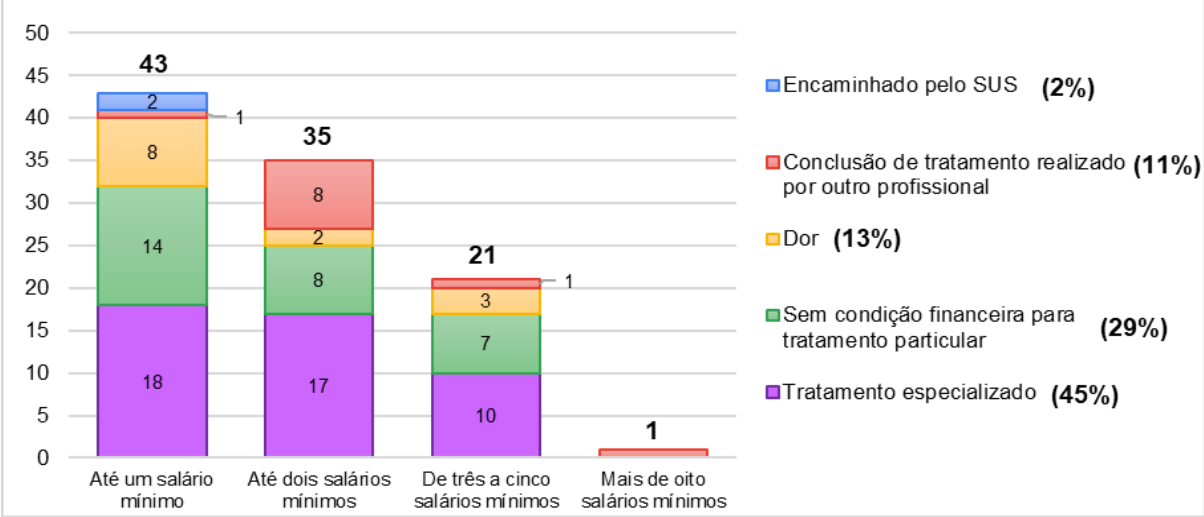


Fonte: Os autores, 2022.

Quanto ao acesso ao atendimento odontológico e à frequência em que o paciente realiza consultas, 50% responderam que “quase nunca, só em casos de emergência”, 27% “às vezes, apenas quando apresenta dor” e 23% “frequentemente, pelo menos 2x ao ano”.

Ao que concerne a procura pelo tratamento, a maioria (78%) procurou a clínica estudantil para realizar um “tratamento especializado” e por não ter “dinheiro para tratamento particular” (Gráfico 3).

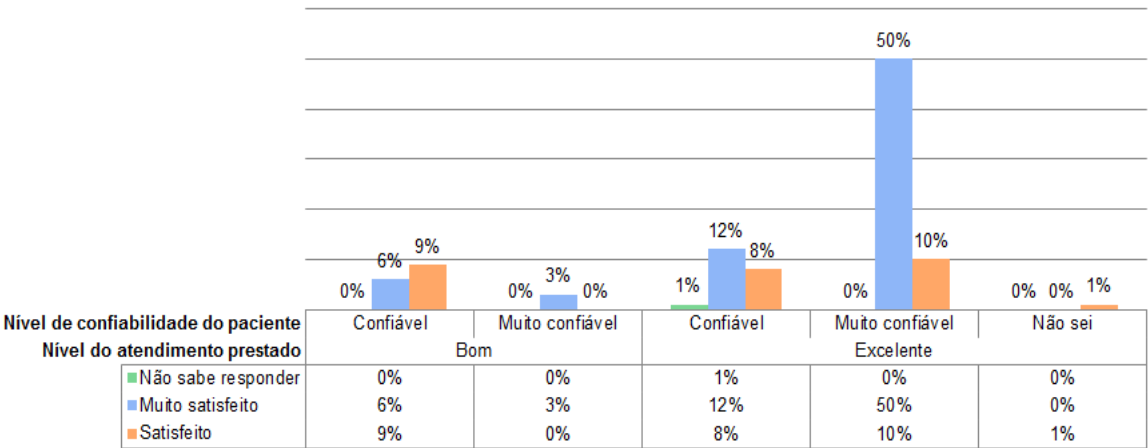
GRÁFICO 3 - Análise da renda familiar X Procura pelo atendimento odontológico.



Fonte: Os autores, 2023.

Outro dado importante é observado no Gráfico 4, que mostra o nível de confiabilidade que esses pacientes têm pelos alunos que os atenderam. Quase todos os voluntários responderam que confiam no trabalho dos alunos e professores e estão satisfeitos.

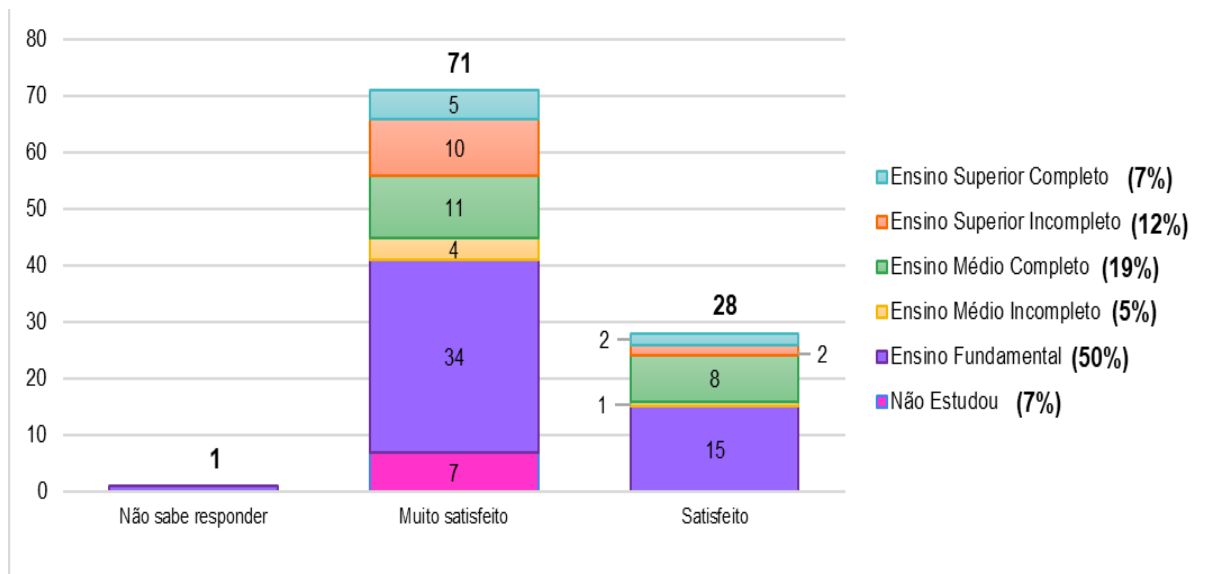
GRÁFICO 4 - Análise do nível de Confiabilidade X Atendimento prestado pelo aluno X Satisfação do paciente



Fonte: Os autores, 2023.

Quanto ao grau de escolaridade, em sua maioria detêm o Ensino Fundamental (50%) seguido por Ensino Médio completo (19%) (Gráfico 5).

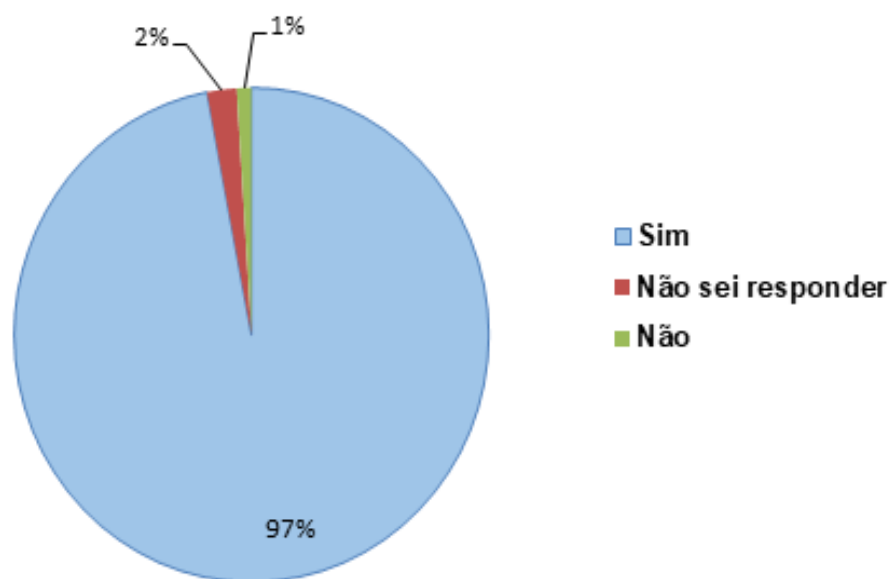
GRÁFICO 5 - Análise do grau de escolaridade X Satisfação do atendimento odontológico.



Fonte: Os autores, 2023.

No Gráfico 6, após perguntar aos usuários se “O atendimento estudantil é benéfico para a sua comunidade?”, 97% declararam que o atendimento na clínica trouxe benefícios para a comunidade local, estando a sua grande maioria satisfeita com o que lhes é proporcionado e suprido.

GRÁFICO 6 - Análise do benefício do atendimento estudantil odontológico para a comunidade usuária



Fonte: Os autores, 2023.

Já no atendimento dado pelos professores e funcionários dentro da clínica, 70% avaliou como “excelente”, e 30% como “bom”. E o atendimento prestado pelos alunos da graduação, 82% classificou como “excelente” e 18% como “bom”. O ambiente clínico foi avaliado como “agradável” por 82% dos voluntários.

4 DISCUSSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar o nível de satisfação do indivíduo em relação ao tratamento ofertado pelos alunos que atendem na clínica do curso de graduação em Odontologia, como também observar o perfil socioeconômico e os hábitos de higiene dos pacientes da pesquisa.

Os resultados da pesquisa mostram que a procura por atendimento foi maior entre as idades entre 41 e 60 anos (53%) (Tabela 1). Este fato pode estar relacionado ao índice de CPO-D (número médio de dentes permanentes cariados, perdidos e obturados), em que a média no ano de 2010 no Brasil foi de 16,75 na faixa etária de 35 a 44 anos e de 27,53 na faixa de 65 a 74, sendo que o dente perdido é responsável por cerca de 44,7% do índice no grupo de 35 a 44 anos e 92% no grupo de 65 a 74 anos. Isso nos mostra que há uma maior preocupação dos adultos com a estética e a saúde bucal e daqueles que se aproximam da terceira idade (SB Brasil 2010).

Foi observado que há mais mulheres (59%) em comparação aos homens (41%) frequentando a clínica odontológica. Este resultado é comentado por outros autores em

pesquisas, e geralmente podemos atribuir ao fato de que as mulheres são mais ligadas ao fator estético e à saúde do que os homens (BORGES, OTONI, PIRES, 2014; TORRES, COSTA, 2015).

Além disso, a procura pelos serviços também se deve por necessidade de tratamento especializado, como procedimentos restauradores, endodônticos, reabilitadores e periodontais (BORGES, OTONI, PIRES, 2014), como mostra o Gráfico 1, em que a procura pelo atendimento na clínica estudantil foi em maior porcentagem para opção “Tratamento Especializado”, seguido pela falta de condição financeira para realizar o tratamento em consultório particular.

A cobertura insuficiente da rede pública de atendimento e o fato de que as unidades locais de saúde prestarem, na sua maioria, atendimentos odontológicos básicos que não suprem integralmente as necessidades da população, faz com que a procura pelo atendimento especializado na clínica estudantil seja o motivo de maior parcela na pesquisa. O atual sistema de saúde do Brasil não apresenta condições para dar conta da integralidade das necessidades de todas as pessoas, sendo assim as Instituições de Ensino Superior surgem como aditivo a este (CONÇALVEZ, VERDI, 2007). Os fatores contextuais dos pacientes têm sido associados a agravos bucais, tais como a cárie dentária e dor de dente, assim como ao uso de serviços odontológicos (SOUZA et al., 2019).

Outros dados importantes para o perfil dos usuários da clínica é que em sua maioria detêm o Ensino Fundamental (Gráfico 5), tem como renda mensal até um salário mínimo (43%), com um total de 2 a 3 pessoas (57%) residindo na mesma casa. Esses valores também são um importante fator para o entendimento do processo saúde-doença dos pacientes, em que há a associação negativa entre os índices de desenvolvimento social e os de cárie dentária, assim sendo, medidas de promoção de saúde individuais para a higienização pessoal, são dependentes de fatores como a renda e a escolaridade (COSTA, FORTE, SAMPAIO, 2010).

Os melhores níveis de satisfação parecem estar relacionados àqueles pacientes que têm renda familiar baixa (Gráfico 3). Concordando com isso, autores destacam que o nível socioeconômico tem grande influência na satisfação do paciente com o tratamento: por ter renda baixa, o paciente procura o atendimento gratuito e tem menos expectativa em relação ao atendimento, sendo mais flexíveis ao que lhes é ofertado (MORAES, VARELLA, 2020). Estudos da mesma natureza indicam avaliação favorável e alta satisfação aos serviços odontológicos, que por serem gratuitos teriam maior probabilidade de serem classificados como de má qualidade, e utilizados por população de baixa renda, ou por que, ocorrendo em

universidades, espaços de ensino, tem-se uma melhor qualidade, em virtude da motivação dos professores e alunos em realizar um bom tratamento (OLIVEIRA et al., 2012).

É importante salientar sobre o nível de confiabilidade que esses pacientes têm pelos alunos que os atenderam. Os voluntários responderam que confiam no serviço ofertado pelos discentes. A partir do momento em que uma pessoa confia no trabalho do aluno, pode-se observar que quase todos os voluntários ficaram satisfeitos com o atendimento (Gráfico 4). Esses dados nos demonstram que a grande maioria dos pacientes se sente segura ao ser atendida por um aluno e satisfeita com o atendimento prestado por eles. Tal fato pode ser justificado devido aos pacientes sempre esperarem que os alunos atuem em nome da saúde bucal e também pela atenção que os mesmos dispensam aos seus pacientes, criando um vínculo, que fortalece a confiança e a credibilidade, o que difere da maioria dos profissionais apenas de forma técnica, que se limita a comunicação com seus pacientes (GONÇALVES, VERDI, 2005; MOTA, FARIAS, SANTOS, 2012).

A autonomia do paciente é um fator que deve ser levado em consideração nas clínicas odontológicas, porque tornar o paciente participativo, por meio de questionários sobre a satisfação do atendimento, contempla uma maior democratização da informação, reconhecimento dos usuários por parte dos profissionais, como sujeitos no processo do cuidado com a saúde e não somente como objetos de práticas e prescrições (FERNANDES, FERREIRA, 2010). Uma boa comunicação entre o profissional/aluno e o paciente, incluindo o repasse apropriado 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 (TORRES, COSTA, 2015).

A expectativa do usuário frente ao atendimento, se baseia na resolutividade e conclusão de um problema principal, além de ser bem tratado pelos profissionais (TIEDMAN et al., 2005). Essa expectativa pode estar diretamente ligada à satisfação do paciente, esta, que é datada e faz parte de um contexto sociocultural e político de uma determinada sociedade. Tomando base da hipótese de 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 (TORRES, COSTA, 2015).

O respeito e a seriedade de um serviço prestado para a comunidade são a base para obtenção de satisfação e qualidade (BOTTAN et al., 2006). Na pesquisa, os usuários declararam que o atendimento na clínica trouxe benefícios para a comunidade local (97%) (Gráfico 6). Os resultados obtidos evidenciaram que a grande maioria dos entrevistados está satisfeita com o que lhes é proporcionado e suprido (Gráfico 6).

As expectativas dos pacientes geralmente giram em torno de habilidades técnicas e afetivas. Robles, Grosseman e Bosco (2008) demonstraram na sua pesquisa que um profissional com bons conhecimentos e habilidades técnicas não é suficiente, pois desejam também que ele estabeleça um vínculo, fornecendo informações, carinho, atenção e comunicação. A resolução dos problemas bucais, proporcionam um atendimento satisfatório. Um dos dados que trazem isso para a pesquisa são os de questionamento quanto ao paciente saber qual foi o procedimento realizado no dia de seu atendimento, a resposta “Sim” obteve 90%, seguido por “Não” (7%) e “Não entendi o que foi me passado” (3%). A maioria deste estudo obteve clareza quando as explicações a respeito de seu tratamento realizado na clínica odontológica, diante disso, obtivemos como grande maioria das respostas para este atendimento como excelente (82%) e bom (18%), sem nenhuma resposta negativa.

O conhecimento acerca da satisfação do usuário de um serviço leva ao entendimento da percepção de qualidade na perspectiva dos mesmos, assim, estando mais preparados para atender às suas expectativas (OLIVERA et al., 2012; SOUZA et al., 2019). A perspectiva do usuário, em geral, ao avaliar o cuidado prestado, envolve reconhecimento quando os profissionais demonstram respeito, atenção, elo de afetividade, confiança e credibilidade. Na pesquisa de Moimaz et al. (2016), entre aqueles que foram bem recebidos no serviço odontológico, que foram informados sobre a própria condição de saúde bucal, que conseguiram conversar com o cirurgião-dentista durante o atendimento, que sempre receberam informações sobre prevenção de doenças bucais, que perceberam interesse do profissional e equipe pela sua saúde bucal, que sentiram confiança; e que tiveram facilidade para conversar com o profissional e a equipe após a conclusão do tratamento, houve no mínimo 94,2% de avaliações positivas. Esses dados corroboram com os resultados desta pesquisa, em que na sua maioria, pacientes que usufruem do atendimento acreditam que o tratamento humanizado leva à melhor satisfação do serviço odontológico prestado nas clínicas estudantis.

Diante do exposto, a importância do atendimento prestado à população pelas clínicas odontológicas estudantis, não apenas a título de colocar o conhecimento teórico em prática para os alunos, mas ao bem que é proporcionado à população, que por muitos, seja ele pelos motivos financeiros ou pessoais, buscaram e encontraram nas clínicas, a conclusão do tratamento, alívio da dor, como também um atendimento humanizado e de qualidade. Através desses resultados, fica evidente a importância da relação alunos/professores e pacientes, apresentando tratamento odontológico de qualidade para a população atendida.

5 CONCLUSÃO

Conclui-se que os pacientes que frequentam a clínica têm baixo poder socioeconômico, com grau de escolaridade relativamente baixo e consideraram o serviço estudantil satisfatório e benéfico para comunidade. O atendimento clínico odontológico é uma porta de acesso aos serviços de saúde bucal eficaz, não apenas pelo contentamento relatado pelos pacientes, mas pela responsabilidade social da instituição, também traz benefícios para a comunidade, com soluções em tratamentos especializados e sem custo financeiro para o paciente.

REFERÊNCIAS

- BEAUCHAMP, T. L.; CHILDRESS, J. F. **Principles of biomedical ethics**. Nova Iorque: Oxford University Press, 5 ed, 2001.
- BORGES, R. C.; OTONI, T. A. C.; PIRES, R. C. P. Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, MG: visão do usuário, 2014. **Revista da Faculdade de Odontologia da UPF**, v.20, n.3, p. 308-312, 2015.
- BOTTAN, E. R. et al. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. **Revista Abeno**, v.6, n.2, p.128-133, 2006.
- CARRER, F. C. A, JR.; PUCCA, G. A. ARAÚJO, M. E. **SUS e Saúde Bucal no Brasil: por um futuro com motivos para sorrir**. In: Silva DP, Gabriel M, ML Galante [Org.]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP, 2019.
- COSTA, C. H. M.; FORTE, F. D. S.; SAMPAIO, F. C. Reasons for dental visit and social profile of the patients treated in a clinic for children. **Revista da Faculdade de Odontologia – UNESP**, v.39, n.5, p.285-289, 2010.
- FERNANDES, E. T. P.; FERREIRA, E. F. Consciência do direito ao atendimento odontológico entre usuários de uma clínica de ensino. **Saúde Soc.**, v.19, n.4, p.961-968, 2010.
- GATTINARA, B. C. et al. Percepción de la comunidad acerca de la calidad de los servicios de salud públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia. **Cad. Saúde Pública**, v.14, n.1, p.61-70, 1995.
- GIGANTE, E. C.; GUIMARÃES, J. P. A trajetória da saúde bucal pelas políticas públicas no Brasil a partir da criação do SUS. **Cad. Saúde Desenvolvimento**, v.3, n.2, p.66-77, 2013.
- GONÇALVES, E. R.; VERDI, M. I. M. V. A vulnerabilidade e o paciente da clínica odontológica de ensino. **Rev. Bras. Bioética**, v.1, n.2, p.195-205, 2005.
- GONÇALVES, E. R.; VERDI, M. I. M. Os problemas éticos no atendimento a pacientes na clínica odontológica de ensino. **Ciência Saúde Coletiva**, v.12, n.3, p.755-764, 2007.

_____. Ministério da Saúde. Princípios do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2019. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude/principios-do-sus>>. Acesso em: 16 de agosto de 2019.

MOIMAZ, S. A. et al. Avaliação do usuário sobre o atendimento odontológico no Sistema Único de Saúde: uma abordagem à luz da humanização. **Ciência Saúde Coletiva**, v.21, n.12, p.3879-3887, 2016.

MORAES, P. S., VARELLA, P. L. S. Relevância da satisfação dos pacientes em clínicas de faculdades de Odontologia: Revisão de Literatura. **Revista de Odontologia do Planalto Central**, 2020.

MOTA, L. Q.; 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**, v.48, n.3, p.151-158, jul/set, 2012.

OLIVEIRA, O. R. et al. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. **Revista Faculdade Odontologia UPF**, v.17, n.3, 2012.

ROBLES, A. C. C.; GROSSEMAN, S.; BOSCO, V. L. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência Saúde Coletiva**, v.13, n.1, p.43-49, 2008.

SB Brasil 2010: Pesquisa Nacional de Saúde Bucal: resultados principais / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

SOUZA, J.G.S.; et al. Insatisfação com os serviços odontológicos entre idosos brasileiros dentados e edentados: análise multinível. **Ciência & Saúde Coletiva**, 24(1):147-158, 2019.

TORRES, S. C.; COSTA, I. C. C. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN. **Revista Ciência Plural**, v.1, n.2, p.4-18, 2015.

TIEDMANN, C. R. et al. In: “Clínica Integrada Odontológica: Perfil e Expectativas dos Usuários e Alunos”. **Pesquisa Brasileira Odontopediatria Clínica Integrada**, v.5, n.1, p.53-58, 2005.