

Perspectiva de indivíduos que usufruem do atendimento odontológico gratuito: o benefício da Odontologia Estudantil para a comunidade

***Irene Isabele de Almeida
Jaiane Bandoli Monteiro***

***Curso: Odontologia
Período: 9º
Área de Pesquisa: Ciências da Saúde***

Resumo: O atendimento odontológico gratuito ofertado pelas escolas de graduação atualmente 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 da clínica odontológica UniFacig na cidade de Manhuaçu - Minas Gerais. O estudo foi realizado com a aplicação de 100 questionários, previamente autorizados pelos pacientes após a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). 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, o perfil socioeconômico e os hábitos de higiene oral dos pacientes da pesquisa. Os dados foram tabulados e analisados, e os resultados obtidos evidenciaram que dos entrevistados 71% 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, os pacientes que frequentam a clínica, em suma maioria, avaliaram o atendimento docente e discente como bom ou excelente e que o ambiente de trabalho era agradável, estando satisfeitos com o tratamento, o qual foi considerado benéfico para a comunidade.

Palavras-chave: Atendimento odontológico; Nível de satisfação; Benefícios para comunidade.

1. INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde no Brasil (SUS), 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, 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 (GOLÇALVES, VERDI, 2005) como por exemplo: prótese dentária e endodontia, realizados pelos estudantes, sob supervisão de profissionais formados (Cirurgiões-Dentistas e acadêmicos) e 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 (GOLÇALVES, 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 do Centro Universitário Unifacig, 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 Unifacig.

2.DESENVOLVIMENTO

2.1. Referencial Teórico

Beauchamp e Childress (1994) definem beneficência expondo que a moralidade exige não apenas que as pessoas sejam tratadas de maneira autônoma sem prejudicá-las, mas também que ocorra a contribuição do seu bem-estar. Os princípios de beneficência vão além dos princípios da não maleficência, pois na beneficência os agentes devem praticar atos positivos e não apenas abster-se de atos hediondos. A palavra não maleficência é usada amplamente para incluir a prevenção de danos e a remoção de condições prejudiciais, nas quais exigem atos positivos para beneficiar os outros.

Gattinara et al. (1995) relataram que, do ponto de vista analítico, a perspectiva do paciente pode ser representada pelos seguintes elementos: realização do objetivo médico (resultado alcançado), modalidades e processos desenvolvidos (gestão técnica), características do processo interpessoal, nível de conforto fisiológico, psicológico e social. Na maioria dos estudos sobre percepção dos serviços de saúde se dá a importância dos seguintes fatores: tempo de espera para o atendimento, custo e/ou métodos de pagamento, tratamento recebido pela equipe de saúde, limpeza da área, nível de comunicação entre o profissional da saúde e paciente, acessibilidade aos serviços de saúde, compreensão dos problemas pessoais, confiabilidade e competência técnica, além do acompanhamento por parte dos professores.

Esperidião e Trad (2005) defendem que a inclusão do usuário nas avaliações tem sido valorizada não apenas por constituir-se um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, mas por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso do serviço. Aspectos ligados a mudanças no planejamento da prestação de serviço podem ser identificados como resultantes do engajamento do usuário como responsável pela avaliação, o que articula, além dos aspectos de eficiência e eficácia dos serviços, a aceitabilidade social dos mesmos.

Gonçalves e Verdi (2005) ressaltaram a importância que o atendimento prestado pelas clínicas odontológicas de ensino representa, como o atendimento especializado de qualidade e, na sua maioria, gratuito. Dessa maneira salienta-se que todo o corpo docente do curso de Odontologia tenha responsabilidade na construção da competência ética dos futuros Cirurgiões-Dentistas e na sua postura frente aos pacientes, que vivenciam, mesmo que por período determinado, a condição de objeto de ensino para os profissionais em formação.

Bottan et al. (2006) avaliaram a satisfação de uma amostra de 51 pacientes na clínica integrada e foram constatadas que 41% foram manifestações positivas e 17,66% foram negativas. As manifestações positivas mais enfatizadas foram “Bom relacionamento entre alunos e pacientes” e “Bom atendimento”. A manifestação negativa predominante foi em relação ao “Tempo de espera” para ser chamado para iniciar o tratamento, para aguardar na sala de espera e para finalizar o tratamento.

Gonçalves e Verdi (2007) destacaram que o atendimento de pacientes para ensinar os estudantes da área da saúde não viola princípios éticos de relacionamento desde que os pacientes estejam devidamente informados sobre a realidade da instituição de ensino, que não sejam submetidos a riscos desnecessários e que existam e sejam cumpridas regras rígidas quanto aos princípios do respeito à

autonomia do paciente e da confidencialidade das informações obtidas durante o tratamento, dando ao paciente a liberdade de recusar determinados procedimentos e tendo participação nas decisões a respeito do seu tratamento.

Fernandes e Ferreira (2010) evidenciaram que a participação dos usuários nos serviços públicos de saúde é discutida considerando ser um fator fundamental na qualidade desejada para os serviços. A identificação de problemas e soluções relacionadas às suas demandas contribuem para ações de saúde mais efetivas, desenvolvendo nos usuários responsabilidade e o direito, ou seja, a cidadania. Uma comunidade usuária de um serviço tem também a responsabilidade e participação quanto a ela, e não somente o profissional.

Costa et al., (2010) comentaram que as instituições de Ensino Superior devem atuar consoante aos pressupostos do sistema de saúde vigente no país, já que se apresentam como possibilidade de atendimento. Utilizando do texto de Oliveira et al., (2012), que complementaram dizendo que, estas instituições, funcionam como prestadoras de serviços à comunidade, tendo como compromisso a formação do profissional para que seja qualificado e preparado para atuar na sociedade na qual estarão sendo inseridos.

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. A pesquisa baseou-se na coleta de dados de uma entrevista estruturada com perguntas objetivas e subjetivas e a amostra foi constituída por 48 usuários da demanda espontânea das clínicas odontológicas da Universidade Federal da Paraíba. A maioria dos entrevistados (56,3%) se sentia segura ao ser atendida por alunos de graduação; 41,7% dos pacientes consideraram que um dentista ideal deveria ter capacidade técnica e ser atencioso; e 35% possuíam ansiedade para o atendimento odontológico. Os pacientes se sentem seguros e confiantes ao serem atendidos por alunos nas escolas do curso de Graduação em Odontologia e almejam que um dentista ideal seja um profissional com habilidades técnicas, mas, sobretudo, que tenham um contato humanizado e acolhedor com o paciente. A ansiedade ainda é um problema frequente entre os pacientes, mas, acredita-se que num futuro próximo esse sentimento seja minimizado em virtude das novas políticas de humanização nos serviços de saúde.

Borges et al. (2014), em sua pesquisa, analisaram 277 pacientes, em que os usuários entrevistados afirmaram que os alunos demonstraram confiança e segurança na realização do atendimento clínico, fornecendo explicações claras sobre os procedimentos realizados. Desta amostra, 205 (90,3%) pacientes disseram estar satisfeitos ou muito satisfeitos. Como sugestões para melhoria no atendimento, as mais citadas foram reduzir o tempo de espera e aumentar a frequência semanal das consultas, reduzindo o tempo de conclusão do tratamento.

Moimaz et al., (2016) demonstraram em seus estudos a forma do atendimento e a capacidade demonstrada pelos profissionais/estudantes de saúde para compreender suas demandas e expectativas são fatores valorizados pelos usuários. Os indivíduos devem ser reconhecidos como sujeitos capazes de avaliar e intervir, modificando o próprio sistema e fortalecendo, assim, uma democracia da saúde. Dessa forma, a avaliação do usuário pode contribuir para a redução dos problemas do cotidiano dos serviços de saúde e fomentar o surgimento de iniciativas de reorganização dos processos de trabalho.

Aldosari et al. (2017) tiveram como objetivo em seus estudos avaliar os fatores associados à satisfação dos pacientes com o tratamento realizado pelo Cirurgião-Dentista na atenção primária à saúde (APS) no Brasil. O conjunto de dados fez parte

de uma pesquisa transversal de abrangência nacional para avaliação de equipes de APS realizada pelo Ministério da Saúde do Brasil e foram entrevistados pacientes de cada uma das 16.202 equipes de saúde bucal. Em seus resultados, obtiveram que a média de satisfação do paciente foi de 9,4 ($\pm$ 2.3). A maior satisfação do paciente com a APS foi associada à menor escolaridade e à percepção do paciente sobre as condições clínicas. Além disso, maior satisfação foi associada à recepção e acolhimento foram respostas positivas, assim como tempo suficiente para o tratamento e instruções que atendessem às necessidades dos pacientes.

Carrer et al. (2019) descreveram que o combate à iniquidade, ou seja, a promoção da equidade, um dos princípios fundamentais do SUS, não pode significar apenas que o indivíduo tenha acesso aos serviços de saúde. Ela deve significar que os profissionais ou serviços que prestam atendimento conseguem oferecer o tratamento adequado, como diagnosticar e contextualizar cada situação pessoal e metas de tratamento independentemente da condição social, ou econômica, ou de etnia/gênero/geração.

Souza et al. (2019) trouxeram a relevância da avaliação dos serviços odontológicos, a alta prevalência de doenças e agravos bucais na população brasileira, como também a problemática em volta da oferta e acesso aos serviços odontológicos. No Brasil, a insatisfação com esses serviços tem sido associada a diferentes fatores como, por exemplo, as condições socioeconômicas e a saúde bucal do usuário.

Moraes e Varella (2020), mostram que o conceito de humanização ganha espaço importante na formação do Cirurgião-Dentista e é a partir disso que se percebe a associação entre a satisfação do paciente e o sucesso do tratamento. Para mais, os estudos apresentam a confiança dos questionários de satisfação, que oferecem informações fundamentais para acrescentar e equiparar a qualidade de serviços. Sendo fundamental para a gestão dos serviços em saúde, já que as pesquisas nesta área são essenciais a fim de gerenciar de forma mais acertada as tomadas de decisão.

2.2. Metodologia

A presente análise tratou-se de um estudo transversal descritivo, cuja população era composta por pacientes usuários da clínica odontológica do Centro Universitário UniFacig na cidade de Manhuaçu, Minas Gerais, uma clínica universitária de saúde, 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 (APÊNDICE I) 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. Os critérios de inclusão foram os 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, obteve início no mês de março do ano de 2020, e finalização da recolha dos questionários em abril de 2021, com pausa na pesquisa dos meses de abril a setembro de 2020, pela pandemia do vírus COVID-19, em que as atividades da clínica foram suspensas durante esses meses. 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 (APÊNDICE II).

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.

2.3. Resultados e Discussão

A pesquisa contou com 100 usuários, abordados na sala de espera da clínica pela pesquisadora e colaboradores. 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. Nas tabelas, os resultados apresentam-se relativos às características dos pacientes.

Tabela 1: Distribuição dos pacientes da amostra por faixa etária

Idade (anos)	Quantidade	Porcentagem (%)
Até 19	3	3
Entre 20 a 30	21	21
Entre 31 a 40	17	17
Entre 41 a 50	27	27
Entre 51 a 60	26	26
Entre 61 a 70	4	4
Entre 71 a 80	2	2
Total:	100	100

Fonte: As autoras, 2021

Tabela 2: Distribuição dos pacientes da amostra por gênero

Gênero	Quantidade	Porcentagem (%)
Masculino	41	41
Feminino	59	59
Total:	100	100

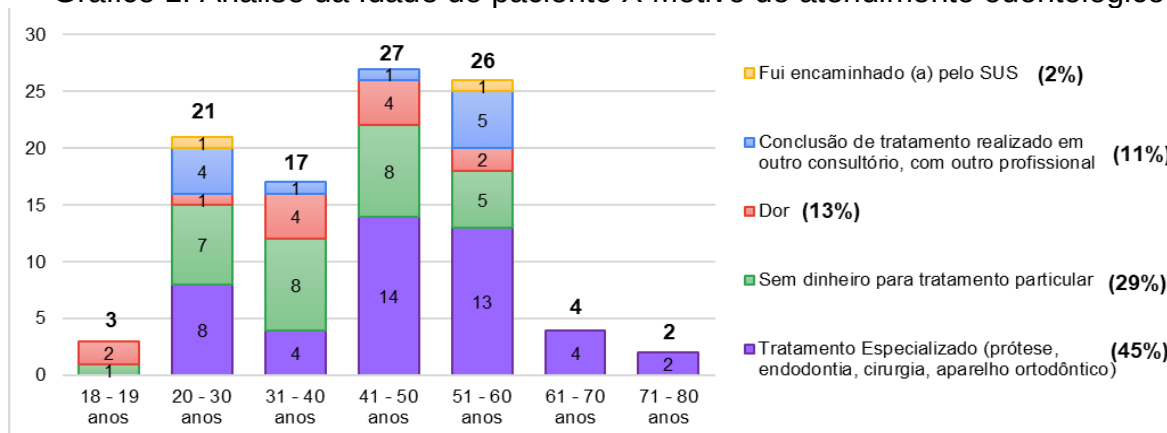
Fonte: As autoras, 2021.

Os resultados da pesquisa mostram que a procura por atendimento foi maior entre as idades de 41-50 (27%) e 51-60 (26%) (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).

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 da Clínica foi em maior porcentagem

para opção de Tratamento Especializado (45%), seguido pela falta de condição financeira para realizar o tratamento odontológico em consultório particular (29%).

Gráfico 1: Análise da Idade do paciente X Motivo do atendimento odontológico.

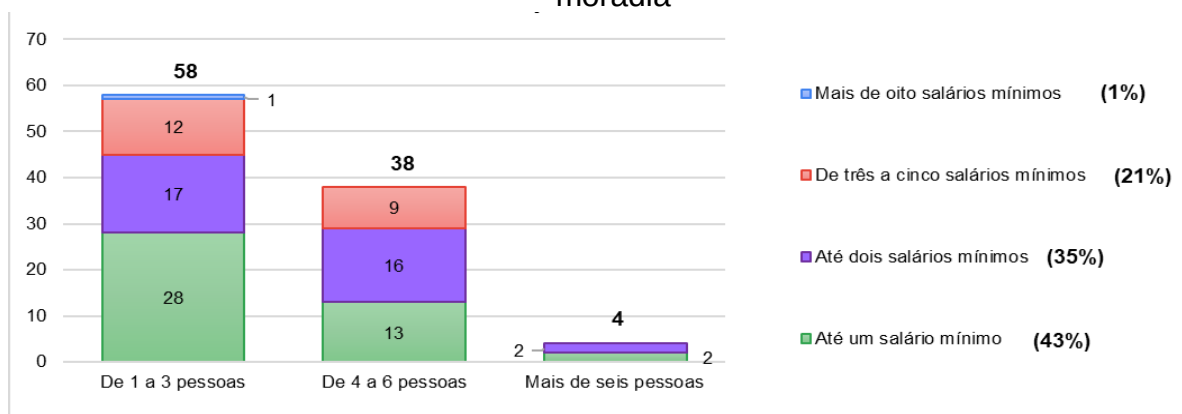


Fonte: As autoras, 2021.

Foi observado que há mais mulheres (59%) em comparação aos homens (41%) frequentando a clínica odontológica (Tabela 2). 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 saúde do que os homens. (BORGES, OTONI, PIRES, 2014; TORRES, COSTA, 2015).

Outros dados importantes para o perfil dos usuários da clínica, é o grau de escolaridade (Gráfico 4), renda mensal e quantas pessoas moram em sua residência. Quanto ao grau de escolaridade, em sua maioria detêm o Ensino Fundamental (50%) seguido por Ensino Médio completo (19%), já a renda mensal (Gráfico 2), obtivemos que a maioria possui até um salário mínimo (43%), seguido por até dois salários mínimos (35%). Ao se tratar de quantas pessoas residem na mesma casa (Gráfico 2), os resultados mostraram um total de 2 a 3 pessoas (57%) e de 4 a 6 pessoas (38%) 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).

Gráfico 2: Análise da Renda familiar X Número de pessoas residentes na mesma moradia

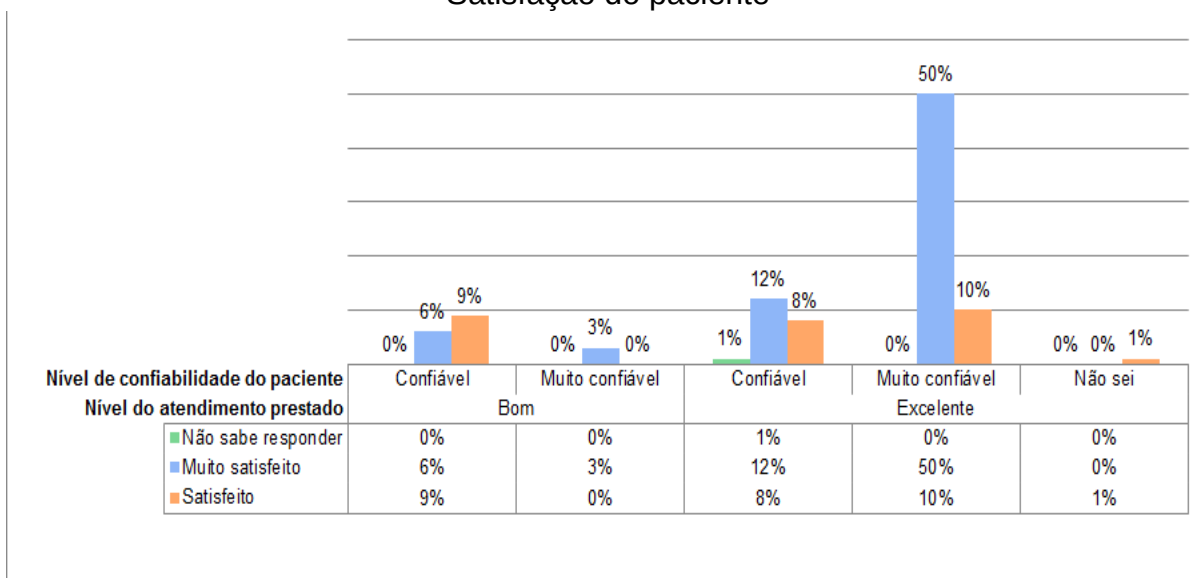


Fonte: As autoras, 2021.

Um dos principais objetivos da pesquisa foi verificar o nível de satisfação dos pacientes quanto ao atendimento prestado pelos alunos da clínica Unifacig, diante disso, obtivemos como grande maioria das respostas para este atendimento como excelente (82%) e bom (18%), sem nenhuma resposta negativa.

Outro dado importante é o nível de confiabilidade que esses pacientes têm pelos alunos que os atenderam. Os voluntários responderam que confiam muito (63%) e que confiam (36%), e os que não souberam responder (1%). Com isso o índice de satisfação obtido foi de muito satisfeito (71%), satisfeito (28%) e não souberam responder (1%) (Gráfico 3). Esses dados citados 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, que se limita a comunicação com seus pacientes, apenas tecnicamente (GONÇALVES, VERDI, 2005; MOTA, FARIAS, SANTOS, 2012).

Gráfico 3: Análise do nível de Confiabilidade X Atendimento prestado pelo aluno X Satisfação do paciente



Fonte: As autoras, 2021.

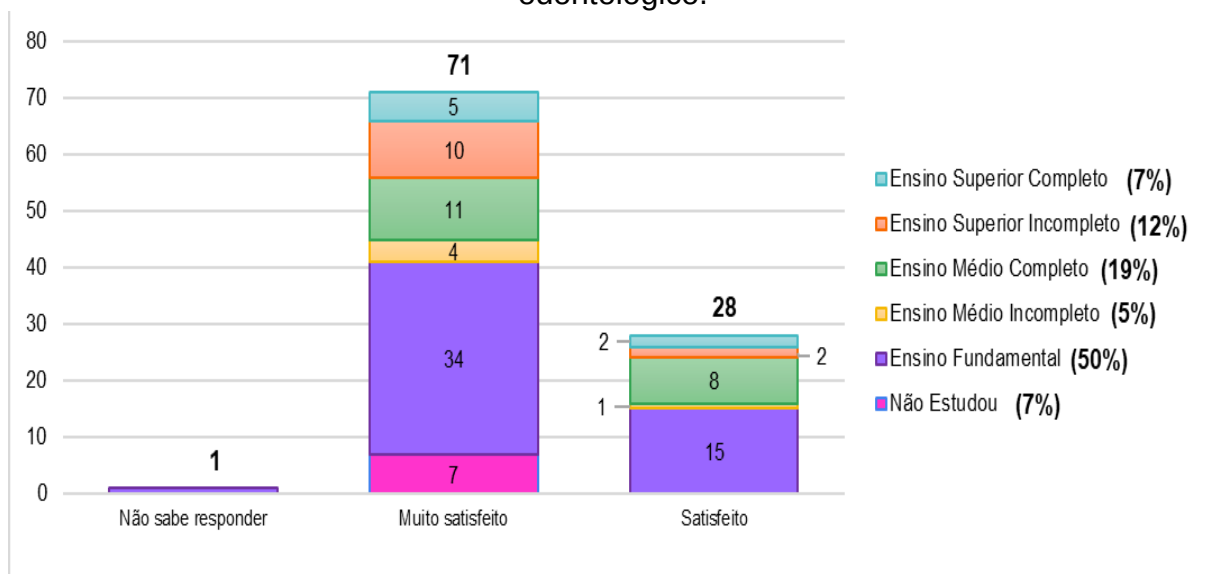
A autonomia do paciente é um fator que deve ser levado em consideração nas clínicas odontológicas, porque tornar o paciente participativo, por meio de questionários sobre a satisfação do atendimento, contempla uma maior democratização da informação, reconhecimento dos usuários por parte dos profissionais, 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).

Os melhores níveis de satisfação parecem estar relacionados a aqueles pacientes que têm níveis de escolaridade baixo. 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 porque, 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) (Gráfico 4).

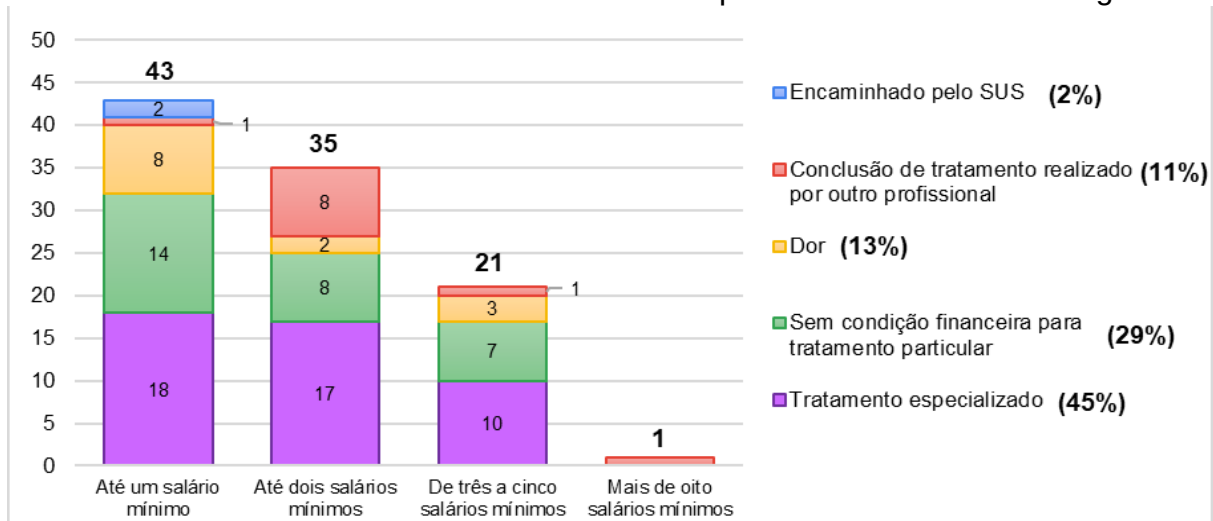
Gráfico 4: Análise do grau de escolaridade X Satisfação do atendimento odontológico.



Fonte: As autoras, 2021.

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 (endodontia, prótese e cirurgia) na clínica Unifacig 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 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) (GRÁFICO 5).

Gráfico 5: Análise da renda familiar X Procura pelo atendimento odontológico.

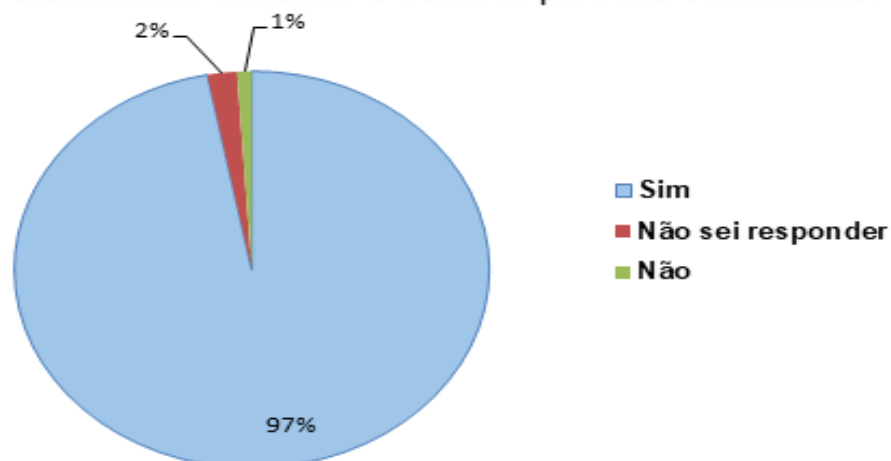


Fonte: As autoras, 2021.

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 feita os usuários declararam que o atendimento na clínica trouxe benefícios para a comunidade local (97%), estando a sua grande maioria satisfeita com o que lhes é proporcionado e suprido (Gráfico 6).

Gráfico 6: Análise do benefício do atendimento estudantil odontológico para a comunidade usuária desses serviços

O atendimento estudantil é benéfico para sua comunidade?



Fonte: As autoras, 2021.

As expectativas dos pacientes geralmente giram em torno de habilidades técnicas e afetivas. Robles et al. (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 e entendimento quando as explicações a respeito de seu tratamento realizado na clínica odontológica.

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 (SOUZA et al., 2019; OLIVERA et al., 2012). 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 CD 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 CD e equipe após a conclusão do tratamento, houve no mínimo 94,2% de avaliações positivas. Ou seja, tratamento humanizado leva à melhor satisfação dos usuários do serviço odontológico prestado nas clínicas estudantis da Instituição.

2.4 Considerações finais

Denota-se ao decorrer do presente trabalho, em que foi apresentado a uma pequena amostra de pacientes que usufruem dos atendimentos odontológicos na Clínica estudantil do Centro Universitário Unifacig, uma série de perguntas, com a finalidade em traçar o perfil dos usuários, os meios que os levaram a buscar o atendimento, bem como o seu grau de satisfação e confiança nos alunos e professores que realizaram o procedimento odontológico. Juntamente com os resultados e gráficos transcritos nesse artigo, conclui-se que:

- Os pacientes que frequentam a clínica têm baixo poder socioeconômico, com grau de escolaridade relativamente baixo, sendo 50% tendo estudado até o ensino fundamental, 19 % ensino médio completo, 7% não estudaram, 7% possuem ensino superior completo e 5% o ensino médio incompleto;
- Quanto ao acesso ao dentista, a 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 da clínica, 45% foi para “tratamento especializado”; 29% “sem dinheiro para tratamento particular”; 13% “dor”; 11% “conclusão de tratamento iniciado com outro profissional” e 2% “encaminhado pelo SUS”;
- 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 em, 82% “agradável”, 16% “normal” e 2% “muito barulho”;
- A respeito do atendimento clínico trazer benefícios para a comunidade em questão, 97% responderam que “sim”, 2% “não sei responder” e 1% “não”;
- O grau de satisfação dos pacientes com o atendimento em geral, 71% “sim, muito satisfeito”, 28% “sim, satisfeito”, e 1% “não sei responder”.

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.

3.CONCLUSÃO

Com base no estudo dos dados apresentados, pode-se concluir que do ponto de vista da população que recebeu o atendimento acadêmico na clínica odontológica da Unifacig de Manhuaçu-MG, consideraram o serviço estudantil satisfatório e benéfico para comunidade. Salienta-se também que a maior parcela dos usuários que recebeu o tratamento odontológico possui baixa renda. Através dessas características, fica evidente a importância da relação alunos/professores e pacientes, apresentando tratamento odontológico de qualidade para a população atendida. A clínica Unifacig apresentou ser uma porta de acesso aos serviços de saúde bucal eficaz, não apenas pelo contentamento relatado pelos pacientes, mas pela responsabilidade social da instituição.

4. REFERÊNCIAS

ALDOSARI, M.A.; TAVARES, M.A.; MATTA-MACHADO, A.T.G.; ABREU M.H.N.G.; Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. **PLoS ONE** 12(11): e0187993, 2017.

BEAUCHAMP, T. L.; CHILDRESS, J. F. **Principles of biomedical ethics**. 4th ed. New York: Oxford University Press; 1994.

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. **Rev Fac Odont**. v.20, n.3, p. 308-312, 2015.

BOTTAN, E. R. et al. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. **Rev 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. **Rev. Odontol. UNESP**. v.39, n.5, p.285-289, 2010.

ESPERIDÃO, M.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciênc. Saúde Colet**. v.10, p.303-312, 2005.

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. **R. Odontol. 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.

APÊNDICE I



FACULDADE DE CIÊNCIAS
GERENCIAIS DE MANHUAÇU-
FACIG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Perspectiva de indivíduos que usufruem do atendimento odontológico gratuito: o benefício da Odontologia Estudantil para a comunidade

Pesquisador: JAIANE BANDOLI MONTEIRO

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 21404719.5.0000.8095

Instituição Proponente: CENTRO SUPERIOR DE ESTUDOS DE MANHUACU LTDA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.628.392

Apresentação do Projeto:

O atendimento odontológico gratuito ofertado pelas escolas de graduação atualmente tem trazido benefícios para população que necessita de uma atenção especializada e que, esta, nem sempre é suprida pelo Estado. O trabalho visa obter a opinião e as perspectivas dos usuários quanto ao atendimento estudantil da clínica de Odontologia da UniFacig na cidade de Manhuaçu - Minas Gerais. O estudo será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário UniFacig e será realizada a aplicação de 200 questionários semiestruturados, previamente autorizado pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) com questões voltadas para o nível de satisfação do indivíduo em relação ao tratamento ofertado pelos alunos do curso de Odontologia na clínica. Os dados serão tabulados e analisados utilizando-se ferramentas estatísticas do programa computacional Minitab 17.0, no qual serão geradas tabelas de frequência, análise descritiva e associações de variáveis para caracterizar cada resposta dentro da população-alvo.

Objetivo da Pesquisa:

Investigar o grau de satisfação dos pacientes atendidos na clínica odontológica do Centro Universitário UniFacig e quais os benefícios que este atendimento traz à comunidade.

Avaliar qual o impacto do tratamento odontológico estudantil para a comunidade;

Apresentar a competência dos profissionais que prestam o serviço na visão do usuário;

Traçar o perfil socioeconômico e cultural do usuário da clínica odontológica do Centro

Endereço: R. Darcy César de Oliveira Leite, 800

Bairro: Alfa Sul

CEP: 38.904-219

UF: MG

Município: MANHUACU

Telefone: (33)3332-2023

E-mail: cepunifacig@unifacig.edu.br



FACULDADE DE CIÊNCIAS
GERENCIAIS DE MANHUAÇU-
FACIG



Continuação do Parecer: 3.620.392

Universitário Unifacig e

Proporcionar uma aproximação entre profissional e o paciente.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Risco mínimo. Será feito apenas um questionário, sem nenhuma intervenção odontológica. O instrumento de coleta de dados será feito por questionário impresso, portanto, os riscos envolveriam algum desconforto diante das questões formuladas e/ou diante da figura do pesquisador durante as respostas. Dessa forma, o voluntário poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os benefícios envolvem a importância de saber como esses pacientes avaliam o atendimento prestado, para que, com os resultados, sejam feitas análises tanto do serviço quanto da prática estudantil fornecida a estes usuários, a fim de ocasionar melhorias essenciais nos serviços prestados.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Após a coleta dos dados, serão tabulados e analisados de forma descritiva utilizando-se ferramentas estatísticas do programa computacional Minitab 17.0, no qual serão geradas tabelas de frequência, análise descritiva e associações de variáveis para caracterizar cada resposta dentro da população-alvo.

Desfecho Primário:

Identificar o nível de satisfação dos pacientes usuários da clínica odontológica do Centro Universitário UNIFACIG;

Desfecho Secundário:

•Executar de forma eficiente o projeto de pesquisa; desenvolver habilidade do discente orientando para escrita de trabalho científico; publicar os resultados em anais de Congressos; publicar artigo final em Revista Científica.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os pesquisadores apresentaram os seguintes documentos:

- 1) Folha de rosto: Campos preenchidos e assinados.
- 2) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).
- 3) Projeto detalhado.
- 4) Carta de anuência da Instituição onde será realizada a pesquisa.

Endereço: R. Darcy César de Oliveira Leite, 800

Bairro: Alfa Sul

CEP: 38.904-219

UF: MG

Município: MANHUAÇU

Telefone: (33)3332-2023

E-mail: cepunifacig@unifacig.edu.br



FACULDADE DE CIÊNCIAS
GERENCIAIS DE MANHUAÇU-
FACIG



Continuação do Parecer: 3.020.392

- 5) Carta de compromisso dos pesquisadores.
- 6) Apêndice 1: Questionário para Intervenção.
- 7) Orçamento.
- 8) Cronograma.

ATENÇÃO:

- Os documentos devem permitir o uso dos recursos "copiar e colar".
- Caso apresente documentação emitida em língua estrangeira: acompanhada de sua versão traduzida para o português.

Recomendações:

Não há. Projeto bem estruturado.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não foram observados óbices éticos.

Considerações Finais a critério do CEP:

Projeto aprovado na 9ª reunião do CEP UNIFACIG, realizada no dia 7 de outubro de 2019.

Sugere-se uma melhor delimitação e adequação do título e que reveja a redação da questão 6.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1438661.pdf	19/09/2019 15:19:54		Aceito
Outros	Apêndice_1_Irene_Jalane_19_09.pdf	19/09/2019 15:18:53	JAIANE BANDOLI MONTEIRO	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto_19_19.pdf	19/09/2019 15:16:45	JAIANE BANDOLI MONTEIRO	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_de_compromisso_19_09.pdf	19/09/2019 15:16:14	JAIANE BANDOLI MONTEIRO	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	termo_de_anuência_19_09.pdf	19/09/2019 15:15:22	JAIANE BANDOLI MONTEIRO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Irene_Jalane_12_09.pdf	19/09/2019 13:59:48	JAIANE BANDOLI MONTEIRO	Aceito

Endereço: R. Darcy César de Oliveira Leite, 800

Bairro: Alfa Sul

CEP: 38.904-219

UF: MG

Município: MANHUAÇU

Telefone: (33)3332-2023

E-mail: cepunifacig@unifacig.edu.br



FACULDADE DE CIÊNCIAS
GERENCIAIS DE MANHUAÇU-
FACIG



Continuação do Parecer: 3.620.362

Orçamento	Orçamento_19_09.pdf	19/09/2019 13:59:35	JAIANE BANDOLI MONTEIRO	Acelto
Cronograma	Cronograma_19_09.pdf	19/09/2019 13:51:10	JAIANE BANDOLI MONTEIRO	Acelto
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Irene_Jaiane_19_09_19.pdf	19/09/2019 13:42:25	JAIANE BANDOLI MONTEIRO	Acelto

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

MANHUAÇU, 08 de Outubro de 2019

Assinado por:
ANDREIA ALMEIDA MENDES
(Coordenador(a))

Endereço: R. Darcy Cásser de Oliveira Leite, 600

Bairro: Alfa Sul

CEP: 38.904-219

UF: MG

Município: MANHUAÇU

Telefone: (33)3333-2023

E-mail: cepunifacig@unifacig.edu.br

APÊNDICE II

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, dentífrico 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 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 do Centro Universitário UniFacig?	☐ 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, outdoors 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