

Satisfação dos usuários atendidos na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco e fatores associados

Patients satisfaction in Dental School Clinics of the Federal University of Pernambuco and associated factors

Anna Danielly Almeida do Nascimento*

Henriqueta Nubia Pereira da Silva**

Oscar Felipe Fonseca de Brito***

Alice Kelly Barreira****

Resumo

Objetivo: avaliar a satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integrais do curso de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco e a associação com fatores relacionados ao paciente, ao acesso e ao atendimento. Método: trata-se de um estudo descritivo, quantitativo, de corte transversal, partindo de uma amostra de conveniência, realizado com 81 pacientes adultos, de ambos os sexos. Foi aplicado um questionário semiestruturado com questões do Questionário de Avaliação dos Serviços de Saúde Bucal (QASSAB), uma questão de ansiedade ao tratamento odontológico (Dental Anxiety Question modificada) e dados individuais do paciente, como sexo, idade, escolaridade, local de residência e procedimentos realizados. Resultados: os resultados demonstraram que os usuários consideraram a obtenção de uma vaga como razoável ou fácil (75,3%), e o tempo na fila de espera como razoável ou curto (66,7%). A maioria dos participantes respondeu que o motivo da procura por atendimento na clínica era o fato de não ter dinheiro para pagar o tratamento particular, e 40,7% dos pacientes manifestaram algum sinal de ansiedade. Houve uma avaliação positiva do ambiente físico do serviço por parte dos usuários, para a maioria das variáveis pesquisadas. No entanto, apenas a variável organização foi significativamente associada com a satisfação dos usuários. Conclusão: de forma geral, os resultados encontrados nesta pesquisa indicam um bom nível de satisfação, porém, tornam-se necessárias reavaliações periódicas para obtenção de informações importantes que possibilitem melhorias na estrutura e no atendimento das clínicas.

Palavras-chave: Satisfação do Paciente. Acesso aos serviços de saúde. Ansiedade ao tratamento odontológico.

<http://dx.doi.org/10.5335/rfo.v25i1.10639>

* Cirurgiã-dentista formada pela Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil.

** Graduada de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil.

*** Mestre em Dentística pela Faculdade de Odontologia de Pernambuco, Universidade de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil.

**** Doutora em Saúde Pública pelo Instituto Aggeu Magalhães – Fiocruz Pernambuco. Professora adjunta do Departamento de Clínica e Odontologia Preventiva da Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil.

Introdução

A satisfação do usuário é um dos fatores que determinam a qualidade do atendimento nos serviços de saúde e por meio dos quais se obtêm dados sobre expectativas e buscam-se soluções para a melhoria do serviço prestado¹. A Organização Pan-Americana da Saúde (Opas) e a Organização Mundial de Saúde (OMS) definiram como um dos principais objetivos da saúde pública a garantia de qualidade e acesso a serviços de saúde², e, segundo a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 196, saúde é direito de todos e dever do Estado³.

Os estudos de satisfação na perspectiva dos usuários em serviços de saúde começaram a ser desenvolvidos no Brasil no início da década de 1990, com o advento da implantação do Sistema Único de Saúde (SUS), a partir da introdução da participação social nos processos de planejamento e avaliação dos serviços de saúde⁴. Na odontologia, a satisfação do usuário está relacionada com a qualidade técnica, que está relacionada com o serviço recebido e a competência do profissional, e a qualidade funcional, que está ligada com o relacionamento paciente-profissional, pelo lado afetivo/pessoal do paciente¹. O sucesso do tratamento está diretamente relacionado com a satisfação dos usuários, uma vez que pacientes satisfeitos respondem melhor ao tratamento^{5,6}.

A utilização dos serviços está relacionada aos fatores de acesso – ato de ingressar, entrada – e acessibilidade – caráter ou qualidade do que é acessível⁷. As Pesquisas Nacionais de Amostra por Domicílios têm apontado maior utilização de serviços odontológicos pela população brasileira. Contudo, ainda persistem importantes desigualdades no acesso a serviços odontológicos, sendo que a população de maior renda apresenta melhores condições de acesso a esses serviços. Entraves na utilização dos serviços de saúde, incluindo saúde bucal, têm sido relacionados a barreiras de acesso, tanto organizacionais como geográficas⁸.

A dificuldade de acesso a serviços de qualidade no setor público faz com que muitos pacientes escolham as universidades para receberem tratamento odontológico. Outros fatores que pesam para essa escolha são: a expectativa de que o tra-

tamento esteja sendo supervisionado por um profissional muito bem titulado e a falta de condições para pagar pelo tratamento em um serviço particular⁹. Um dos ambientes mais propícios para se avaliar a satisfação de uma comunidade com um curso de Odontologia é a clínica, por ser o retrato do trabalho de uma equipe (professores, alunos, funcionários) no exercício da prática odontológica, em todos os níveis de atenção¹⁰.

A ansiedade do paciente também constitui um problema relacionado à utilização dos serviços odontológicos. O paciente ansioso tende sempre a evitar o tratamento dental e, uma vez no consultório, torna-se difícil a administração desse sentimento, ocasionando uma dificuldade a mais para o profissional da odontologia¹¹. O profissional deve estar habilitado a lidar com esses temores, adequando os procedimentos ao perfil de cada indivíduo. A capacitação do estudante de Odontologia para avaliar as reações do paciente e para empregar estratégias psicológicas que minimizem a ansiedade deveria ser considerada tão importante quanto a sua preparação técnica¹².

A ansiedade é um fator importante que pode interferir na satisfação do paciente ao final do tratamento¹¹. Dessa forma, é importante que pesquisas de satisfação abordem também as habilidades de comunicação dos dentistas e perguntas específicas sobre ansiedade¹³.

A satisfação do paciente é um conceito multidimensional que aborda muitos aspectos do cuidado¹⁴. A avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de saúde, bem como a associação com fatores relacionados à ansiedade no tratamento odontológico, à acessibilidade e à qualidade do atendimento oferecido, traz valiosas informações que podem ser utilizadas para a adequação do atendimento e a melhoria da qualidade da oferta de serviços e dos resultados dos tratamentos realizados.

Metodologia

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo descritivo, quantitativo, de corte transversal, partindo de uma amostra de conveniência, realizada no curso de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), no *campus* de

Recife. A clínica-escola de Odontologia da UFPE tem finalidade acadêmica, de pesquisa e atendimento à comunidade, conforme as normas do SUS. É organizada por ciclo de vida numa abordagem integral do paciente, atendendo às diversas especialidades da Odontologia numa perspectiva educativa, preventiva e curativa.

A população estudada foi composta por pacientes adultos, de ambos os sexos, atendidos nas clínicas integrais, durante o período de agosto de 2018 a outubro de 2019. Os critérios de inclusão adotados no estudo para composição da amostra foram: ter número de prontuário único registrado no sistema eletrônico, estar pelo menos no terceiro dia de atendimento, ter entre 18 e 65 anos e ser atendido nas clínicas integrais I e IV, as quais recebem o paciente adulto para o atendimento de baixa e média complexidade, respectivamente. Foram utilizados como critérios de exclusão ser paciente com deficiência cognitiva e não concordar em participar da pesquisa ou não assinar o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE).

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário, com questões objetivas, aplicado na sala de espera das clínicas A e B do Departamento de Clínica e Odontologia Preventiva, enquanto os pacientes aguardavam para serem atendidos. Dados sobre o atendimento odontológico, como os procedimentos realizados, foram obtidos mediante observação dos prontuários dos pacientes.

O instrumento de pesquisa utilizado foi elaborado com questões previamente validadas do Questionário de Avaliação dos Serviços de Saúde Bucal (QASSAB)¹⁵ e do questionário de ansiedade ao tratamento odontológico (Dental Anxiety Question modificada – DASm)¹⁶. Também incluiu dados individuais do paciente, como sexo, idade, escolaridade, local de residência e procedimentos realizados.

O QASSAB baseia-se no modelo de avaliação da qualidade proposto por Donabedian¹⁷, composto por questões que abrangem 10 dimensões da qualidade. No presente estudo, foram utilizadas as dimensões: disponibilidade dos serviços; ambiente físico do serviço-limpeza-iluminação; aceitabilidade; e resolutividade/eficácia.

A DAS é um instrumento psicométrico que classifica os indivíduos em temerosos ou não em

relação ao tratamento odontológico. Para esta pesquisa, foi utilizada a versão modificada por Bottan *et al.*¹⁸ (2008), para adequação da questão a uma linguagem acessível ao nível de compreensão dos pacientes.

Todos os dados obtidos foram tabulados em planilha do Microsoft Excel e, posteriormente, submetidos à análise estatística, para determinação de prevalências e possíveis associações entre as variáveis. Na análise estatística, os dados com variáveis ordinais com mais de duas categorias foram reagrupados para aumentar a eficiência dos testes estatísticos. Foi construída uma variável dicotômica agrupando a categoria “muito satisfeito” com a “satisfeito” e a categoria “pouco satisfeito” com a “insatisfeito”, dessa forma, a variável dependente, obtida a partir da questão “O quanto você está satisfeito com o tratamento oferecido?”, ficou com as categorias: “satisfeito” e “não satisfeito”.

Para avaliar a associação entre a variável dependente e as variáveis independentes, foi utilizado o teste Qui-Quadrado de Pearson ou o teste exato de Fisher. A significância estatística de todos os testes foi considerada como p-valor < 0,05. O programa estatístico utilizado para digitação dos dados e obtenção dos cálculos estatísticos foi o EPI-INFO, na versão 7.2 para DOS.

A pesquisa foi submetida à análise do Comitê de Ética em Pesquisa da UFPE em concordância com a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, obtendo parecer favorável para o desenvolvimento do estudo, sob o parecer nº 2.830.347. Todos os indivíduos que participaram do estudo assinaram um TCLE.

Resultados

Os resultados apresentados partem de uma amostra de 81 pacientes entrevistados, abordados na sala de espera da clínica. Houve a colaboração da maioria dos que foram convidados a participar, no entanto, três pacientes se recusaram ou não quiseram assinar o TCLE.

Verificou-se que mais da metade dos participantes da pesquisa era do sexo feminino (61,7%). A faixa etária variou entre 19 e 65 anos, sendo a média de idade de 45 anos. Quanto ao nível de

escolaridade, a amostra foi constituída por um percentual significativo de indivíduos com o ensino médio concluído (50,6%). Em relação ao questionamento da procedência/endereço, a maioria dos participantes informou ser da Região Metropolitana do Recife (RMR), na porcentagem 34,6% (Tabela 1).

Tabela 1 – Distribuição dos pesquisados segundo dados socioeconômicos, demográficos e escolaridade, Recife, PE, 2018/2019

Variável		n	%
Sexo	Feminino	50	61,7%
	Masculino	31	38,3%
Idade	19 a 29	17	21%
	30 a 40	14	17,3%
	41 a 51	19	23,4%
	52 a 65	31	38,3%
Escolaridade	Ensino fundamental incompleto	8	9,9%
	Até ensino médio incompleto	13	16%
	Ensino médio completo	41	50,6%
	Ensino superior incompleto e completo	19	23,5%
Endereço	Em torno da universidade	23	28,4%
	Recife	23	28,4%
	Região metropolitana	28	34,6%
	Interior de Pernambuco	7	8,6%

Fonte: autores.

Quando perguntados sobre o motivo que os levou a procurar o atendimento na clínica de odontologia da UFPE, a maioria dos participantes (66,7%) respondeu que não tinha dinheiro para pagar o tratamento particular. Na dimensão disponibilidade dos serviços, verificou-se que 75,3% dos entrevistados consideraram a obtenção de uma vaga ou ficha razoável ou fácil, e a maioria classificou o tempo na fila de espera, até ser chamado para o atendimento, como razoável ou curto (66,7%).

De acordo com a questão extraída da escala de avaliação da ansiedade ao tratamento odontológico, 40,7% dos pacientes manifestaram algum sinal de ansiedade, no entanto, a maioria classificou-se com baixa ansiedade no tratamento odontológico. No que se refere à eficácia, apenas 39,5% dos indivíduos responderam que sentiram

algum incômodo após o tratamento oferecido. As clínicas foram bem avaliadas com relação ao ambiente físico, a menor avaliação foi da estrutura, com 90,1% de satisfação. De um modo geral, 78 (96,3%) dos pacientes relataram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o tratamento oferecido (Tabela 2).

Tabela 2 – Distribuição dos pesquisados segundo avaliação da satisfação, ansiedade e procedimentos realizados, Recife, PE, 2018/2019

Variável		n	%
Motivo	Indicação de amigos/conhecidos	27	33,3%
	Por não poder pagar	54	66,7%
Obtenção da vaga	Difícil	20	24,7%
	Razoável/fácil	61	75,3%
Fila de espera	Longo	27	33,3%
	Razoável/curto	54	66,7%
Organização	Muito satisfeito/satisfeito	78	96,3%
	Pouco satisfeito/insatisfeito	3	3,7%
Estrutura	Muito satisfeito/satisfeito	73	90,1%
	Pouco satisfeito/insatisfeito	8	9,9%
Limpeza	Muito satisfeito/satisfeito	77	95,1%
	Pouco satisfeito/insatisfeito	4	4,9%
Iluminação	Muito satisfeito/satisfeito	76	93,8%
	Pouco satisfeito/insatisfeito	5	6,2%
Opinião do paciente no plano de tratamento	Sim	77	95,1%
	Não	4	4,9%
Incômodo	Sentiu desconforto	32	39,5%
	Não sentiu nada	49	60,5%
Ansiedade	Não apresenta	48	59,3%
	Apresenta	33	40,7%
Procedimento	Invasivo	30	37%
	Não invasivo	51	63%
Satisfação geral	Muito satisfeito/satisfeito	78	96,3%
	Pouco satisfeito/insatisfeito	5	6,2%

Fonte: autores.

Na análise bivariada, apenas a variável “organização” foi significativamente associada com a satisfação geral dos usuários, sendo essa maior em indivíduos que ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos com a organização (p=0,009) (Tabela 3).

Tabela 3 – Avaliação do grau de satisfação dos pacientes associado às variáveis independentes, Recife, PE, 2018/2019

Variáveis independentes	Satisfeito		Não satisfeito		p-valor
	n	%	n	%	
Sexo					
Feminino	47	61,8	3	60	0,935
Masculino	29	38,2	2	40	
Idade					
Até 40 anos	29	38,2	2	40	0,935
> 40 ANOS	47	61,8	3	60	
Escolaridade					
Até ensino médio incompleto	19	25	2	40	0,458
Ensino médio ou superior	57	75	3	60	
Motivo					
Indicação de amigos	25	32,9	2	40	0,744
Por não poder pagar	51	67,1	3	60	
Obtenção da vaga					
Difícil	18	23,7	2	40	0,412
Razoável/fácil	58	76,3	3	60	
Fila de espera					
Longo	24	31,6	3	60	0,192
Razoável/curto	52	68,4	2	40	
Organização					
Muito satisfeito/satisfeito	75	98,7	3	60	0,009
Pouco satisfeito/insatisfeito	1	1,3	2	40	
Estrutura					
Muito satisfeito/satisfeito	68	89,5	5	100	0,445
Pouco satisfeito/insatisfeito	8	10,5	0	-	
Limpeza					
Muito satisfeito/satisfeito	73	96	4	80	0,108
Pouco satisfeito/insatisfeito	3	4	1	20	
Iluminação					
Muito satisfeito/satisfeito	71	93,4	5	100	0,554
Pouco satisfeito/insatisfeito	5	6,6	0	-	
Incômodo					
Sentiu desconforto	29	38,2	3	60	0,333
Não sentiu nada	47	61,8	2	40	
Ansiedade					
Não apresenta	46	60,5	2	40	0,365
Apresenta	30	39,5	3	60	
Procedimento					
Invasivo	28	36,8	2	40	0,88
Não invasivo	48	63,2	3	60	

Fonte: autores.

Discussão

A pesquisa avaliou a satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integrais do curso de Odontologia da UFPE e a associação com fatores

relacionados ao paciente, à acessibilidade e ao atendimento. De acordo com Leão e Dias¹⁹ (2001), a ida ao dentista é um momento de grande significado emocional para o paciente, pois, afinal, o fato de permitir que alguém trate de sua boca transforma-se em um ato de grande intimidade.

No presente estudo, a faixa etária predominante foi de 52 a 65 anos e o sexo feminino foi o mais prevalente, o qual ficou ligeiramente mais satisfeito com o atendimento quando comparado ao sexo masculino. Alguns estudos explicam que a predominância do sexo feminino em consultórios odontológicos pode ser justificada porque as mulheres estão mais ligadas à estética e ao autocuidado²⁰. A baixa procura masculina por serviços odontológicos está ligada a questões culturais que dificultam a adoção de práticas de cuidados, o homem sente medo e vergonha de expor seu corpo para profissionais de saúde²¹.

Em pesquisas como a de Mialhe *et al.*²² (2008) e a de Praxedes *et al.*⁵ (2017), foi constatado que os indivíduos mais jovens representam uma grande parcela dos que utilizam os serviços do Curso de Odontologia nas clínicas integradas, com a explicação de que o atendimento odontológico tende a diminuir com o envelhecimento. Mas, no presente estudo, isso não foi comprovado, sendo a maioria composta por pacientes com idade entre 52 e 65 anos.

Em relação à escolaridade, notou-se que a maioria era alfabetizada com instrução de nível médio ou superior, assemelhando-se à pesquisa de Souza *et al.*²³ (2014). Observou-se que a insatisfação foi ligeiramente maior naqueles que tinham maior grau de escolaridade. Castro *et al.*²⁴ (2012) encontraram uma tendência semelhante em sua pesquisa a respeito da satisfação de usuários do SUS.

Como visto, os motivos predominantemente encontrados para procura do tratamento na instituição foi o fato de o paciente não poder pagar por um tratamento em uma clínica particular, sendo que esse grupo apresentou um percentual de satisfação alto. As pessoas que procuram a clínica odontológica de ensino o fazem, frequentemente, em busca de serviços que não estão disponíveis na rede pública de atendimento odontológico e pelos quais não têm condições de pagar²⁵.

O fator socioeconômico influencia o grau de satisfação do paciente atendido em instituição-escola. O baixo custo do tratamento faz com que os usuários apresentem baixa expectativa em relação ao tratamento ou sejam mais tolerantes. Existe uma maior tendência por parte dos usuários de classes menos favorecidas de avaliar positivamente os serviços que lhes são oferecidos. Em uma revisão conduzida a respeito das formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde, as autoras pontuaram que o simples fato de serem atendidos já pode produzir satisfação, sendo considerado um viés de gratidão^{1,26}.

A maior parte dos pacientes procedia de Recife e da RMR, estando a clínica de odontologia da UFPE bem centralizada, é compreensível que sua localização facilite a locomoção dos pacientes e permita atender a demanda de diversos bairros de Recife e cidades vizinhas. Outro estudo demonstrou que não é apenas a distância física da unidade que leva os indivíduos a percebê-la como perto ou longe, mas também, e principalmente, a dificuldade ou a facilidade para o deslocamento até o serviço de saúde²⁷.

Sobre a dimensão de disponibilidade dos serviços, particularmente, a obtenção de vaga é considerada uma condição importante para a utilização dos serviços de saúde e para a avaliação que os usuários fazem dos referidos serviços⁴. Nesta pesquisa, a maioria das pessoas considerou a obtenção de uma vaga como razoável ou fácil, achando o tempo na fila de espera razoável ou curto e apresentando o grau de satisfação bastante elevado. Porém, em um estudo realizado por Moimaz *et al.*²⁷ (2017), o descontentamento no quesito “fila de espera” mostrou-se rotineiro nos serviços e considerado como o principal motivo de desistência dos usuários em utilizarem os serviços públicos prestados nas unidades de saúde. A espera, além de causar insatisfação, pode ainda degradar o estado de saúde e prolongar o sofrimento e a ansiedade²⁸. Além disso, há de se considerar que os indivíduos que não tiveram êxito em obter uma vaga para tratamento não fizeram parte da pesquisa.

Na avaliação dos aspectos de infraestrutura, verificou-se, majoritariamente, satisfação por parte dos usuários entrevistados nesta pesquisa.

No curso de Odontologia, deve haver constantes melhorias com relação a equipamentos, instrumentos e materiais utilizados pelos acadêmicos; no entanto, em geral, em órgãos públicos brasileiros, o processo de aprimoramento é mais lento²⁹.

O ambiente utilizado para o atendimento foi considerado pelos usuários como predominantemente satisfatório em relação à organização, à limpeza e à iluminação, mas a “organização” foi a única variável que se apresentou estatisticamente relacionada com a satisfação ($p=0,009$). Tais considerações podem ter proporcionado uma sensação de acolhimento e valorização, tornando-os mais motivados, receptivos e colaboradores, otimizando, de uma forma geral, a qualidade do atendimento nessa instituição. Torres *et al.*³⁰ (2015) também observaram, em seu trabalho realizado na clínica-escola de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), que os pacientes atendidos demonstraram, em sua maioria, uma opinião positiva a respeito da organização, da limpeza, do conforto e da iluminação das clínicas.

Alguns estudos abordam a importância de o paciente receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre hipóteses diagnósticas, diagnósticos realizados, exames solicitados, ações terapêuticas, riscos e benefícios do tratamento, etc.²⁶. Nesta pesquisa, quase toda a amostra respondeu que recebeu explicações sobre o tratamento a ser realizado e participou na construção do plano de tratamento.

A dor é um fator considerável, que gera insatisfação, quando sentida durante e após os procedimentos odontológicos, principalmente de alta complexidade, pois a satisfação com a prática odontológica continua sendo muito associada à dor³¹. Apesar de a maioria dos pacientes ter informado que não sentiu desconforto após o tratamento, foi possível identificar que quanto maior o desconforto, menor a satisfação.

O medo e a ansiedade estão presentes, em diferentes graus, em quase metade dos pacientes e são responsáveis, em grande parte, pelo descuido em relação à saúde bucal¹⁸. O medo severo do tratamento odontológico pode comprometer e influenciar negativamente a relação entre o profissional e o usuário³¹. A ansiedade constitui um fe-

nômeno que pode ser caracterizado por sentimentos subjetivos de tensão, apreensão, nervosismo e preocupação, que são experimentados por um indivíduo em um momento particular³². No presente estudo, 40,7% dos pacientes informaram ter ansiedade, no entanto, ela não foi associada à satisfação com o tratamento.

As atividades clínicas integram o processo de ensino-aprendizagem e têm por objetivo oportunizar ao aluno, em situação real de trabalho, a consolidação de conhecimentos teórico-práticos. Elas são, portanto, a espinha dorsal do processo de formação do aluno. Além disso, as atividades clínicas ofertadas por cursos de graduação e de pós-graduação se constituem na única alternativa de acesso a serviços odontológicos para grande parcela da população¹⁰. Avaliar a satisfação dos pacientes em atendimentos odontológicos em faculdades de Odontologia é de suma importância para verificar os aspectos positivos e o que é preciso modificar no atendimento, gerando assim um serviço cada vez melhor e de excelência.

O presente estudo apresenta limitações relacionadas ao número da amostra, ao uso de autorrelato e ao possível viés de gratidão. No entanto, os resultados desta pesquisa trazem valiosos dados para a avaliação do atendimento oferecido, os quais foram condizentes com os dados apresentados em outras pesquisas que avaliaram diversos serviços em outras cidades do país. Pode-se notar a importância de se incorporar a avaliação na perspectiva do usuário na rotina das clínicas odontológicas universitárias e espera-se que os resultados alcançados por esta pesquisa, tanto positivos quanto negativos, sirvam para buscar sempre a melhor qualidade do atendimento e corrigir as falhas cometidas.

Conclusão

Os resultados do presente estudo demonstraram que os usuários consideraram a obtenção de uma vaga como razoável ou fácil e o tempo na fila de espera como razoável ou curto. A maioria dos participantes respondeu que o motivo da procura por atendimento na clínica era o fato de não ter dinheiro para pagar o tratamento particular, e menos da metade dos pacientes manifestaram

algum sinal de ansiedade. De forma geral, os resultados encontrados nesta pesquisa indicaram um bom nível de satisfação dos pacientes diante do serviço prestado nas clínicas integradas de Odontologia da UFPE.

Abstract

Objective: to evaluate patient satisfaction at the Dental School Clinics at the Federal University of Pernambuco, Brazil, and the association with factors related to the patient, access and care. **Method:** this is a descriptive, quantitative, cross-sectional study, based on a convenience sample, conducted with 81 adult patients, of both sexes. A semi-structured questionnaire was applied with questions from the Oral Health Services Assessment Questionnaire (QASSAB), a question of anxiety to dental treatment (modified Dental Anxiety Question) and individual patient data, such as sex, age, education, place of residence and procedures performed. **Results:** the results showed that users considered obtaining a place as reasonable or easy (75.3%) and the time in the queue as reasonable or short (66.7%), most participants answered that the reason why they chose the service was the fact that they did not have the money to pay for private treatment and 40.7% of the patients showed some sign of anxiety. There was a positive evaluation of the physical structure of the service by users, for most of the variables surveyed. However, only the organization variable was significantly associated with user satisfaction. **Conclusion:** in general, the results found in this research indicate a good level of satisfaction, however, periodic reassessments are necessary to obtain important information that will allow improvements in the structure and care of clinics.

Keywords: Patient satisfaction. Health services accessibility. Dental anxiety.

Referências

1. Fernandes SKS, Coutinho ACM, Pereira EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. *RBP* 2008; 21(2):137-43.
2. Organização Pan-Americana da Saúde; Organização Mundial de Saúde. 126ª Sessão do Comitê Executivo: Funções Essenciais de Saúde Pública. 2000; p. 21.
3. BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico; 1988.
4. Magalhães BG, Oliveira RS, Góes PSA, Figueiredo N. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas: visão dos usuários. *Cad Saúde Colet* 2015; 23(1):76-85.

5. Praxedes CS, Carneiro SV, Martins LFB, Silva CHF, Leite ACRM. Nível de satisfação dos pacientes atendidos no complexo odontológico do centro universitário católico de Quixadá – CE. *Rev Express Catól Saúde* 2017; 2(1):42-8.
6. Gürdal P, Çankaya H, Önem E, Diñer S, Yılmaz T. Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. *Community Dent Oral Epidemiol* 2000; 28(6):461-9.
7. Pinto VPT, Teixeira AH, Santos PR, Araújo MWA, Moreira MAG, Saraiva SRM. Avaliação da acessibilidade ao Centro de Especialidades Odontológicas de abrangência macrorregional de Sobral, Ceará, Brasil. *Ciênc Saúde Col* 2014; 19(7):2235-44.
8. Chaves SCL, Soares FF, Rossi TRA, Cangussu MCT, Figueiredo ACL, Cruz DN, *et al.* Características do acesso e utilização de serviços odontológicos em municípios de médio porte. *Ciênc Saúde Col* 2012; 17(11):3115-24.
9. Pêgo SPB, Dias VO, Nascimento JE, Martelli Junior H, Martelli DRB, Santos ML, *et al.* Avaliação dos serviços odontológicos prestados por acadêmicos: percepção do usuário. *Rev Intercâmbio* 2016; 7:138-47.
10. Bottan ER, Sperb RAL, Telles PS, Uriarte Neto M. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. *Rev ABENO* 2006; 6(2):128-33.
11. Maniglia-Ferreira C, Gurgel-Filho ED, Bönecker-Valverde G, Moura EH, Deus G, Coutinho-Filho T. Ansiedade odontológica: nível, prevalência e comportamento. *RBPS* 2004; 17(2):51-5.
12. Mota LQ, Farias DBLM, Santos TA. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. *Arq Odontol* 2012; 48(3):151-8.
13. Raja S, Shah R, Hamad J, Kanegan MV, Kupershmidt A, Kruthoff M. Patients' Perceptions of Dehumanization of Patients in Dental School Settings: Implications for Clinic Management and Curriculum Planning. *J Dent Educ* 2015; 79(10):1201-7.
14. Ahmady AB, Pakkhesal M, Zafarmand H, Lando HA. Patient Satisfaction Surveys in Dental School Clinics: A Review and Comparison. *J Dent Educ* 2015; 79(4):388-93.
15. Fernandes LMAG. Validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos usuários, com os serviços públicos de saúde bucal – QASSaB. [Dissertação Doutorado]. Camaragibe: Faculdade de Odontologia, Universidade de Pernambuco; 2002.
16. Corah NL. Development of a dental anxiety scale. *J Dent Res* 1969; 48(4):596.
17. Donabedian A. The Seven Pillars of Quality. *Arch Pathol Lab Med* 1990; 114(11):1115-8.
18. Bottan ER, Lehmkuhl GL, Araújo SM. Ansiedade no tratamento odontológico: estudo exploratório com crianças e adolescentes de um município de Santa Catarina. *RSBO* 2008; 5(1):13-9.
19. 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.
20. Sousa CN, Souza TC, Araújo TLC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior. *Rev Interfaces* 2015; 3(8):1-5.
21. Gomes R, Nascimento EF, Araújo FC. Por que os homens buscam menos serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior. *Cad Saúde Pública* 2007; 23(3):565-74.
22. Mialhe LF, Gonçalo C, Carvalho LMS. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. *RFO* 2008; 13(1):19-24.
23. Souza PG, Silva MB, Braga AT, Siqueira TP, Gonçalves LP, Soares PV. Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. *Rev Odontol Bras Central* 2014; 23(66):140-5.
24. Castro HCO, Machado LZ, Walter MIMT, Ranincheski SM, Schmidt BV, Marinho DNC, *et al.* A satisfação dos usuários com o Sistema Único de Saúde (SUS). *Sociedade em Debate* 2012; 14(2):113-34.
25. Gonçalves EV, Verdi MIM. Os problemas éticos no atendimento a pacientes na clínica odontológica de ensino. *Ciênc Saúde Col* 2007; 12(3):755-64.
26. Vaistman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciênc Saúde Col* 2005; 10(3):599-613.
27. Moimaz SAS, Burili MC, Bordin D, Garbin CAS, Saliba TA, Saliba NA. Satisfação dos usuários segundo variáveis de organização dos serviços públicos odontológicos. *Arch Health Invest* 2017; 6(1):14-9.
28. Henriques TG, Lourenço O, Quintal C. Tempo de espera no acesso a consultas médicas: influência do gradiente socioeconômico [dissertação]. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra; 2012.
29. Oliveira OR, Martins EP, Santana JLB, Bezerra SRS, Dourado AT. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. *RFO* 2012; 17(3):319-25.
30. Torres SC, Costa ICC. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de odontologia da UFRN. *Rev Ciênc Plur* 2015; 1(2).
31. Pompeu JGF, Carvalho ILM, Pereira JÁ, Neto RGC, Prado VLG, Silva CHV. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Odontol Clín-Cient* 2012; 11(1):31-6.
32. Newsome PRH, Wright GH. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *BDJ* 1999; 186(4):166-70.

Endereço para correspondência:

Anna Danielly Almeida do Nascimento
 Rua Estevão de Sá, 390, Bloco B2, apto 501, Várzea
 CEP 50740-270 – Recife, PE
 Telefone: (81) 9 9829 0106
 E-mail: annadanielly1@gmail.com

Recebido: 18/02/20. Aceito: 14/08/20.