



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA**



CURSO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA

Monografia de Final de Curso

Aluno(a): Lígia Maria Sato Carvalho

Orientador(a): Gláucia Maria Bovi Ambrosano

Coorientador(a): Fábio Luiz Mialhe

Ano de Conclusão do Curso: 2008

TCC 448

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA
BIBLIOTECA**



Assinatura do(a) Orientador(a)

Lígia Maria Sato Carvalho

Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico
prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp

Monografia apresentada ao Curso de Odontologia da Faculdade de
Odontologia de Piracicaba – UNICAMP, para a obtenção do diploma de
Cirurgião- Dentista.

Orientadora: Professora Gláucia Ambrosano
Coorientador: Professor Fábio Luiz Mialhe

Piracicaba
2008

Unidade FOP/UNICAMP	
N. Chamada	
.....	
Vol.	Ex.
Tombo BC/	

C.T. 781953

**FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA**
Bibliotecária: Marilene Girello – CRB-8ª. / 6159

C253a

Carvalho, Lígia Maria Sato.

Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. / Lígia Maria Sato Carvalho. - Piracicaba, SP: [s.n.], 2008.

21f.

Orientadores: Gláucia Maria Bovi Ambrosano, Fábio Luiz Mialhe.

Monografia (Graduação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Odontologia de Piracicaba.

1. Serviços de saúde. 2. Odontologia. I. Ambrosano, Gláucia Maria Bovi. II. Mialhe, Fábio Luiz. III. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Odontologia de Piracicaba. IV. Título.

(mg/fop)

Dedicatória

Dedico este trabalho aos meus pais, Carlos e Marisa, que me deram todo o apoio que precisei durante toda a minha vida, principalmente durante a faculdade e pelo amor incondicional.

Dedico este trabalho ao Guilherme, que durante toda a faculdade me deu todo o apoio, carinho e suporte para continuar nesse caminho.

AGRADECIMENTOS

À Professora Gláucia Maria Bovi Ambrosano
pela habilidade com que orientou nosso trabalho.

Ao Professor Fábio Luis Mialhe, pela
colaboração e apoio.

SUMÁRIO

Resumo	página 1
Abstract	página 2
Introdução	página 3
Desenvolvimento	página 4
Resultados e Discussão	página 6
Conclusão.....	página 14
Referências Bibliográficas.....	página 15
Anexo 1.....	página 17
Anexo 2.....	página 19

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados aos pacientes da Clínica Integrada da Faculdade de Odontologia de Piracicaba. Foi feita uma entrevista com 182 pacientes da FOP na qual demonstram suas satisfações e insatisfações a respeito da clínica na qual são atendidos. Para isso foi aplicado um questionário contendo 15 questões e os dados coletados foram analisados por meio de tabelas de distribuição de frequência absolutas e relativas. Tais análises mostram que 92% dos pacientes entrevistados não sentem dor durante o tratamento assim como a maioria (74%) também não sente medo. Os pacientes também afirmam que professores e alunos estão paramentados adequadamente, e que a infraestrutura da clínica da FOP está adequada para um bom atendimento. Portanto conclui-se que os pacientes estão satisfeitos com o atendimento da clínica da FOP e com os serviços prestados pelos alunos e professores da Faculdade de Odontologia de Piracicaba.

ABSTRACT

In order to the services of health be improved, it is important to evaluation their users' satisfaction. This study aimed to know the users' perception of a sample of 182 adults related to their satisfaction in relation to the dental attendance offered by the Integrated Dental Clinic of Piracicaba Dental School. The data was accomplished through semi-structured interview, in the period of February to July of 2007, using a questionnaire composed of 15 questions approached clinical attendance and organizational aspects of the services rendered by the Institution. The analysis of the data showed that the majority of the users revealed not to have sense fear of anything during the treatment, classifying as "great" the attendance rendered by the students and teachers. It was verified that to give attention to the user of the service it was a fundamental tool in this evaluation process, once the users were capable to point improvements, challenges and they also suggested coherent ways to overcome their current needs of the attendance received at the Intregated Clinic of FOP. It was concluded that most of the interviewed users was satisfied in relation to the quality of the dental service rendered by the students, teachers and employees of the clinic of the above-mentioned institution.

INTRODUÇÃO

Os estudos com a finalidade de avaliar a satisfação de usuários de serviços de saúde ganharam destaque na literatura principalmente na década de 1970, em países como Estados Unidos e Inglaterra.

No Brasil, a década de 1990 representou o auge das medidas de avaliação da satisfação de usuários, no contexto da expansão dos programas de qualidade no setor empresarial e sua implantação em serviços de saúde.

Apesar do Sistema Único de Saúde ter sido legalmente estruturado há quase duas décadas, cerca de trinta milhões de pessoas nunca foram ao dentista, ou seja, ainda há uma grande demanda sem acesso aos benefícios desse sistema. Nesse contexto, as faculdades de odontologia ganham especial destaque no que tange a melhorar o acesso da população à atenção em saúde bucal de forma gratuita e universal.

Na área de saúde pode-se definir qualidade como o nível de atendimento que satisfaz a necessidade, a eficácia e a atenção dada à saúde, ou seja, a relação entre o profissional e o paciente, conforto, organização, e motivação.

Assim, estudos sobre satisfação do usuário da Clínica da Faculdade de Odontologia de Piracicaba são importantes, porque podem contribuir para o planejamento de medidas visando à superação das limitações detectadas com base nas informações adquiridas na busca de contribuir para a formação do aluno, bem como promover um aprimoramento no serviço prestado pelos graduandos, professores e funcionários. Assim o objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade do serviço odontológico prestado na Clínica Integrada dessa instituição, segundo a visão do usuário, visando melhorar a qualidade do serviço e o ensino do aluno.

Este tipo de estudo é importante, pois avalia a qualidade do serviço de saúde, sob o ponto de vista do usuário, fornecendo aos professores e sua equipe dados que possibilitam superar as necessidades e as limitações enfrentadas pelos alunos e pacientes, além de poder avaliar a qualidade de ensino proposta aos alunos.

DESENVOLVIMENTO

Esta pesquisa foi realizada a fim de se estudar a qualidade do atendimento da Clínica Integrada da FOP/UNICAMP. Para isso coletou-se dados referentes aos principais receios, expectativas bem como os indicativos sobre o contentamento em relação aos serviços prestados. Para se obter a satisfação do paciente é necessária uma boa relação do mesmo com o aluno e o professor que o atende. A relação adequada com o paciente favorece o bom prognóstico do tratamento, visto que o mesmo seguirá de forma mais efetiva e motivadora as recomendações recebidas.

A verificação da satisfação dos pacientes é o melhor indicativo para avaliar qual o padrão de atendimento do serviço de saúde odontológico está sendo oferecido ao usuário.

A coleta de dados foi realizada na sala de espera dos pacientes da clínica integrada da Faculdade de Odontologia de Piracicaba. Foi aplicado um questionário contendo 15 questões (Anexo 1) pré-testado numa fase piloto com cinco pacientes afim de averiguar a adequação do instrumento de coleta de dados. Com esta estratégia pretendeu-se garantir a uniformidade na coleta das informações e conferir a fidedignidade aos resultados obtidos.

Foram entrevistados 182 pacientes adultos, em horário prévio ao atendimento, que já estavam sob tratamento odontológico na clínica da FOP, ou seja, todos os entrevistados já haviam passado por, pelo menos uma consulta. O mesmo foi realizado por uma pesquisadora previamente treinada em relação à entrevista a ser realizada.

Levando-se em consideração que, por ano, são atendidos uma média de 1300 pacientes na clínica, segundo dados da secretaria da clínica da graduação da FOP, a amostra do presente estudo foi constituída por 14% do total dos pacientes atendidos.

Ressalta-se que a metodologia empregada no presente trabalho foi a mesma utilizada em outros estudos, como os de Ramos (1997); Leão e Dias (2001); Anderson (2004); Nobre *et al.* (2005); Tiedman *et al.* (2005) e Bottan *et al.* (2006), ou seja, apesar do instrumento poder conter algum viés de avaliação

positiva, a pesquisadora, no momento da entrevista, reforçou que o mesmo era confidencial e não iria alterar o andamento do tratamento garantido.

Foi considerado nessa pesquisa o motivo de procurarem à clínica da FOP e não outros serviços; se sentiu dor ao tratamento; se o problema foi resolvido pelo aluno; o maior medo que os entrevistados têm durante o tratamento; como são tratados pelos alunos e professores, e ainda a qualidade de serviço prestado pela clínica odontológica e o atendimento da triagem.

Os entrevistados eram de faixa etária variável, assim como o grau de escolaridade e nível socioeconômico.

Os dados foram tabulados numa planilha no programa Microsoft Office Excel e depois efetuado a análise estatística descritiva por meio de frequências absolutas e relativas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A tabela 1 apresenta os resultados obtidos por meio da análise dos questionários.

Verificou-se que a maioria dos entrevistados era do gênero feminino (59,9%). Foi constatado que a grande maioria dos pacientes (81%) entrevistados era de Piracicaba. Os freqüentadores da clínica odontológica são de diferentes níveis de escolaridade, 30% não terminaram nenhum nível de escolaridade e 30% possuem ensino fundamental completo.

Foi registrado que a maioria dos entrevistados têm uma renda familiar em até de 3 salários mínimos por mês (61%).

Quando questionados sobre a razão do atendimento 27% disseram ter sido indicado por colegas; 2% já conheciam o aluno; 5% já foram atendidos em anos anteriores e não concluíram o tratamento; 22% dizem não ter dinheiro para pagar um tratamento particular; 31% procuraram a clínica da faculdade por indicação de seus dentistas; 8% querem colocar prótese; 6% afirmam que a qualidade de serviço é boa por isso procuraram a faculdade e 1% porque os alunos têm paciência.

A grande maioria dos pacientes entrevistados (92,3%) afirmou não sentir dor durante o tratamento.

Na clínica Integrada da FOP, a maioria dos pacientes (70%) afirmou não apresentar medo de nada durante o tratamento; 2,7% têm medo dos instrumentais, 1,5% têm medo da anestesia e 3,7% da broca ou de tudo.

Tabela 1. Distribuição de freqüências das informações relatadas pelos entrevistados.

Informações	Categorias	freqüência	Porcentagem
Gênero	Masculino	73	40,1%
	Feminino	109	59,9 %
Procedência	Piracicaba	148	81,0%
	Outros	34	19,0%
Nível de Escolaridade	Ensino Fundamental Completo	73	40,0%
	Acima Ensino fundamental	54	30,0%
	Não completou nenhum dos ensinos	55	30,0%
Renda Familiar ^a	Até 3 salários mínimos	109	61,0%
	Mais que 3 salários mínimos	70	39,0%
Dor durante o tratamento	Sim	168	92,3%
	Não	14	7,7%
Razões para o medo durante o tratamento*	não teve medo	127	70%
	Anestesia	3	1,50%
	Mão pesada do aluno	37	20%
	Instrumentais	5	2,7%
	Broca	7	3,7%
	todo o procedimento	1	0,5%
	Outras razões	3	1,6%
Razões pela procura de atendimento na FOP*	Indicação	49	27,0%
	Conhecer o aluno	4	2,0%
	Tratamento não concluído em anos anteriores	10	5,0%
	Sem condições de pagar tratamento particular	40	22,0%
	Indicação para tratamento especializado	57	31,0%
	Procura por próteses	15	8,0%
	Boa qualidade dos serviços	10	6,0%
	Paciência dos alunos com os pacientes	2	1,0%
	Outras razões	6	3,0%
Sugestões para melhora do atendimento	Redução no tempo de espera	22	12,0%
	Atendimento mais vezes na semana	14	7,6%
	Redução do tempo na cadeira odontológica	5	2,7%
	Nenhuma	135	74,0%
	Alunos mais experientes	5	2,7%
	Outras razões	6	1,0%

& 03 pacientes não responderam a questão

* O Voluntário podia assinalar mais de uma alternativa

Sobre o ambiente durante o atendimento odontológico 79,8% acham a organização boa; 71,1% revistados afirmam que o conforto também é bom; a limpeza foi considerada ótima por 59,1% dos pacientes entrevistados assim como 58% dos pacientes acham que a iluminação também é ótima; a pontualidade do aluno é considerada boa por 100% dos entrevistados, ou seja, vê-se que estes fatores devem ser ainda melhorados, a fim da Faculdade promover níveis ótimos mais elevados em relação a estes aspectos.

Tabela 2 – Percepção dos usuários em relação ao ambiente durante o atendimento odontológico na clínica da FOP

Ambiente da clínica odontológica	ótimo	bom	Regular	péssimo
Organização	0 (0,0%)	75 (79,8%)	16 (17,0%)	3 (3,2%)
Conforto	0 (0,0%)	74 (1,1%)	30 (28,8%)	0 (0,0%)
Limpeza	107 (59,1%)	71 (39,2%)	3 (1,7%)	0 (0,0%)
Iluminação	105 (58%)	76 (42%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Pontualidade do aluno	0 (0,0%)	62 (100,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)

Hoje em dia, fatores como confiança, atualização, competência, humanidade, presteza, pontualidade, cordialidade, preparo técnico científico e organização do ambiente de trabalho, são todos apontados como referências para a satisfação de um cliente e/ou paciente que usa um serviço (Santos e Lacerda, 1999; Russo, 2003).

Os pacientes entrevistados afirmaram que 100% dos alunos apresentavam confiança e segurança nos procedimentos e 93,4% afirmaram que os alunos estavam paramentados adequadamente durante os procedimentos, o que mostra a importância e o cuidado que é dado ao aspecto de biossegurança do ambiente. Também 92,8% atestaram que os alunos discutem o plano de tratamento com o paciente, 95% afirmam que eles explicaram os procedimentos que estavam realizando, de forma clara. Estudos

afirmam que explicações claras e informações ajudam no tratamento, motivando o paciente. (Tabela 3)

Tabela 3 – Frequências das características do atendimento oferecido pelos graduandos.

Atendimento oferecido pelo aluno	Sim	Não	Mais ou menos
Foi bem tratado	177 (97,8%)	0 (0,0%)	4 (2,2%)
Confiança e segurança	182 (100,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Paramentação	170 (93,4%)	6 (3,3%)	6 (3,3%)
Plano de tratamento	169 (92,8%)	6 (3,4%)	7 (3,8%)
Explicação sobre os procedimentos	173 (95,0%)	2 (1,1%)	7 (3,9%)

Mais da metade dos usuários considerou o atendimento realizado por alunos, professores e serviço de triagem da clínica da FOP como “ótimo” ou “bom”. (Tabela 4)

Tabela 4 – Frequência das características oferecidas pelo graduando, pelo professor e pelo serviço de triagem

Categorias	ótimo	bom	Regular	péssimo
Atendimento geral oferecido pelo aluno	138 (76,0%)	41 (22,5%)	3 (1,5%)	0 (0,0%)
Atendimento geral oferecido pelo professor	121 (66,8%)	56 (31,0%)	4 (2,2%)	0 (0,0%)
Atendimento no serviço de triagem da clínica	105 (98,2%)	2 (1,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)

Os dados referentes à impressão dos usuários com relação à clínica onde foram atendidos caracterizaram-na como organizada (88,4%), limpa (83,5%) e silenciosa (61,9%).

Tabela 5 - Percepção dos usuários sobre o ambiente da clinica da FOP

Situação da clínica	Sim	Não	Mais ou menos
Estava limpa	151 (83,5%)	30 (16,5%)	0 (0,0%)
Estava suja	180 (98,9%)	2 (1,1%)	0 (0,0%)
Estava organizada	160 (88,4%)	21 (11,6%)	0 (0,0%)
Estava desorganizada	3 (1,6%)	178 (98,4%)	0 (0,0%)

Havia silêncio	112 (61,9%)	69 (38,1%)	0 (0,0%)
Havia barulho	25 (13,8%)	156 (86,2%)	0 (0,0%)

De acordo com os resultados obtidos, o gênero feminino predominou entre os usuários da Clínica Integrada da FOP/Unicamp, a maioria dos entrevistados residia no município de Piracicaba. Como os voluntários, em sua maioria, eram donas-de-casa e estudantes, pode-se afirmar que esse serviço é, majoritariamente, utilizado por pessoas que não possuem emprego fixo, pois o atendimento é realizado apenas no horário comercial.

Observou-se que a renda familiar predominante dos usuários entrevistados na presente pesquisa esteve na faixa de um a três salários mínimos. Tais achados indicam que, apesar do baixo rendimento mensal familiar, o fator financeiro não foi o motivo principal da procura por tratamento na Clínica Integrada da FOP. Os motivos predominantemente encontrados para procura do tratamento na instituição foram as recomendações dadas desse serviço odontológico por outros indivíduos, como dentistas ou familiares e amigos dos usuários entrevistados.

Consta na literatura que o medo severo do tratamento odontológico pode comprometer e influenciar negativamente a relação entre o profissional e o usuário. Contudo, esse fato não foi citado pelos respondentes como relevante no presente estudo, pois a maioria declarou não ter sentido "medo de nada" durante o tratamento, confirmando dados obtidos por outros autores(Ferreira CM, Gurgel-Filho ED, Valverde GB, Moura EH, Deus G, Coutinho-Filho T.).

Todos os usuários entrevistados no presente estudo afirmaram que a paramentação dos alunos era adequada e que eles apresentaram confiança e segurança na realização do atendimento clínico, discutindo o plano de tratamento odontológico junto aos usuários e fornecendo explicações claras sobre os procedimentos realizados. Verificou-se, portanto, um alto grau de satisfação dos usuários com o atendimento prestado pelos alunos e professores na Clínica Integrada da FOP, fato também observado na maior parte dos estudos que avaliaram a satisfação do usuário de clínicas de outras faculdades.

Para Minas (2002), os usuários sentem que o trabalho realizado pelos acadêmicos é de boa qualidade, pois eles são orientados por um professor. Também é indicado pelo autor que os usuários comparam o tratamento recebido na faculdade com o de outros locais onde receberam atendimento, tais como o serviço público e serviços privados, onde os profissionais muitas vezes são considerados displicentes, antiéticos e, até mesmo, deixam a desejar em relação a fatores de biossegurança.

Uma pequena parte dos usuários entrevistados afirmou que gostaria que o tempo de espera para ser atendido na Clínica Integrada da FOP fosse reduzido e que o número de sessões para o tratamento odontológico fosse aumentado na mesma semana. Em contrapartida, o alto grau de satisfação dos usuários da clínica supracitada foi diagnosticado pela opinião da maioria dos entrevistados, que não sugeriram nenhuma mudança para a melhoria destes serviços.

O tempo gasto para completar o tratamento em instituições de ensino geralmente é o fator mais criticado pelos pacientes, que por vezes acabam abandonando o tratamento por terem de deixar seus filhos em casa ou com vizinhos, ou por terem de perder vários dias de trabalho. Apesar disso, os usuários sentem-se satisfeitos com o serviço, como também observado em outros estudos. Os pacientes sentem-se como objetos de ensino, mas se colocam na situação de submissão, pois necessitam do tratamento e, se o perderem, não terão condições financeiras para pagar por um mesmo tratamento de qualidade e sob a supervisão de um professor no serviço privado.

Portanto, três fatores pesam para que seja mantida essa situação, ou seja, a expectativa do usuário de que seu tratamento esteja sendo supervisionado por um profissional muito bem qualificado, a falta de condições para pagar pelo mesmo num serviço particular e a inexistência de um serviço com a mesma qualidade no serviço público.

O ambiente utilizado para o atendimento na clínica da FOP foi considerado pelos usuários como predominantemente organizado, confortável, limpo e com ótima iluminação. Tais considerações podem ter proporcionado uma sensação de acolhimento e valorização, tornando-os mais motivados,

receptivos e colaboradores, otimizando de forma geral a qualidade do atendimento nessa instituição.

Os resultados demonstraram que a pontualidade do aluno da Clínica Integrada da FOP foi classificada pelos usuários como altamente satisfatória, podendo essa ocorrência ser interpretada como um importante fator de redução na ansiedade ou medo do tratamento odontológico para muitos indivíduos, além de indicar consciência e responsabilidade profissional de parte dos futuros cirurgiões-dentistas.

O atraso dos alunos para o início da consulta é considerado uma falta de respeito por parte dos usuários, que muitas vezes demoram até 4h para se deslocar até a faculdade. Entretanto, outros entrevistados apontaram tal demora como um fator positivo, considerando o fato como sinônimo de qualidade de tratamento em comparação às consultas extremamente curtas experimentadas nos serviços públicos e privados.

Em trabalho que buscou avaliar a triagem nos serviços de saúde na percepção dos usuários, observou-se que a satisfação destes estaria relacionada às características facilitadoras do atendimento e à qualidade do serviço prestado (Azevedo JMR, Barbosa MA). De acordo com os resultados encontrados no presente estudo, percebeu-se a existência de uma relação positiva entre as expectativas dos usuários da Clínica Integrada da FOP e o desempenho por parte do serviço de triagem dessa clínica, caracterizando, assim, um alto grau de satisfação por parte dos entrevistados com relação a esse setor de atendimento.

É relevante ressaltar que, apesar de a metodologia empregada nesta pesquisa também ter sido utilizada em outros estudos, algum viés de avaliação positiva pode estar contido no presente trabalho.

Embora a entrevistadora tenha reforçado a confidencialidade dos dados e assegurado aos usuários entrevistados que a participação no estudo não prejudicaria de maneira alguma o andamento do tratamento odontológico previamente proposto, supõe-se que alguma influência positiva nas suas respostas pode se dever ao fato de a entrevista ter sido realizada por uma aluna da própria instituição avaliada. Outra possibilidade de viés positivo que poderia ser atribuída ao presente estudo estaria relacionada à presença das

dificuldades e obstáculos encontrados pelos usuários em obter tratamento odontológico em serviços públicos e privados no país.

Dessa forma, pode-se supor que a “vitória da conquista de uma vaga” e o “troféu do tratamento odontológico”, tão esperados pelos usuários, podem ter influenciado positivamente nas respostas dos entrevistados no presente estudo. Assim, a qualidade do serviço oferecido não seria o fator de maior importância para a satisfação dos usuários, mas, sim, o acesso ao tratamento, interpretado como a conquista de um “valioso prêmio”, independentemente da sua qualidade.

Conclusão

Julga-se que a escuta ao usuário dos serviços odontológicos é uma ferramenta fundamental no processo de avaliação destes. Assim, a metodologia utilizada no presente estudo, embora possa apresentar vieses de avaliação positiva, permitiu uma descrição da realidade, com grande parte dos usuários dizendo-se satisfeita com a qualidade do serviço odontológico prestado por alunos, professores e funcionários da Clínica Integrada da FOP/Unicamp.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. Cad Saúde Pública 2006; 22(6):1267-76.
2. Mendes VLPS. Avaliação dos serviços de saúde pelos usuários: a questão de cidadania. Rev Baiana Enferm 2003; 18(1/2): 97-110.
3. IBGE 2000. Acesso e utilização de serviços de saúde. PNAD 1998. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Rio de Janeiro, 96 p.
4. Nobre ES, Câmara GP, Silva KP, Nuto SAS. Quality evaluation of the dental service rendered by a private university: the users' point of view. RBPS 2005; 18(4):171-6.
5. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. Rev Brás Odontol Saúde Colet 2001; 2(1):40-6.
6. Minas RP. O paciente no contexto do ensino [Dissertação de Mestrado]. Belo Horizonte: Faculdade de Odontologia da UFMG; 2002.
7. Elkind A, Blinkhorn FA, Mackie IC, Tickle M, Duxbury JT, Bkinkhorn AS. Service quality implications of dental undergraduate outreach teaching for primary care trusts in England, UK. Com Dent Health 2006; (23):75-9.
8. Ramos FB. Eficácia do atendimento oferecido aos pacientes da clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. Rev CROMG 1997; 3(3):56-63.
9. Abreu MHNG, Oliveira RFR. Características sociodemográficas dos usuários das clínicas integradas I e II do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. Unim Cient 2002; 4(2).

10. Ferreira CM, Gurgel-Filho ED, Valverde GB, Moura EH, Deus G, Coutinho-Filho T. Ansiedade odontológica: nível, prevalência e comportamento. RBPS 2004; 17(2):51-5.
11. Kanegane K, Penha SS, Borsatti MP, Rocha RG. Ansiedade no atendimento odontológico. Rev Saúde Pública 2003; 37(6):786-92.
12. Tiedmann CR, Linhares E, Silveira JLGC. Clínica integrada odontológica: perfil e expectativas dos usuários e alunos. Pesq Bras Odontoped Clin Integr 2005; 5(1):53-8.
13. Rossi-Barbosa LAR, Palma ABO, Coelho IM, Pereira LMB, Abreu MHNG, Costa SM. Expectativa e satisfação dos pais ou responsáveis dos usuários da APAE. Pesq Bras Odontoped Clin Integr 2007; 7(1):51-8.
14. Barbisan AO, Moschen AZ, Weissheimer AP, Cauduro FF, Castro GD, Muller S et al. Parecer dos pacientes sobre a eficácia no atendimento recebido na Faculdade de Odontologia da UFRGS. Rev Fac Odontol Porto Alegre 1995; 36(2):34-6.
15. Azevedo JMR, Barbosa MA. Triage em serviços de saúde: percepções dos usuários. Rev Enferm UERJ 2007; 15(1):33-9.
16. Anderson R. Patient expectations of emergency dental services: a qualitative interview study. British Dent J 2004; 197(6):331-4.
17. Bottan ER, Sperb RAL, Telles PS, Neto MU. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. Rev ABENO 2006; 6(2):128-33.
18. Abordagem Teórica e aplicação de um método de qualidade em serviços público odontológico (Tese de Doutorado). Faculdade de Odontologia de Piracicaba, 2008.

ANEXO 1

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO ODONTOLÓGICO PRESTADO PELA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA: A VISÃO DO USUÁRIO

Idade: _____ Sexo: ☐ M ☐ F

Cidade onde reside: _____

Bairro: _____

Clínica que está sendo tratado(a): _____

1-Profissão: _____

2- Qual é o seu nível de escolaridade?

☐ Nenhum (não sabe ler nem escrever) ☐ Fundamental incompleto (1 a 8 série)

☐ Fundamental completo (1 a 8 série) ☐ Médio incompleto (1 a 3 colegial)

☐ Médio completo (1 a 3 colegial) ☐ Curso superior incompleto

☐ curso superior completo ☐ Pós-graduação

3- Quanto é a renda de toda a sua família por mês? (salário mínimo R\$ 350,00)

☐ Nenhuma ☐ de 1 a 2 salários mínimos

☐ de 2 a 3 salários mínimos ☐ 3 a 5 salários mínimos

☐ de 5 a 10 salários mínimos ☐ mais de 10 salários mínimos

4- Qual a razão de vir procurar atendimento na clínica da FOP e não outros serviços?

☐ por indicação de colegas, familiares ou amigos

☐ por já ser conhecido do aluno e ter tido a promessa que ele iria atendê-lo

☐ por ter sido atendido em anos anteriores e não ter concluído o tratamento

☐ por não ter dinheiro no momento de pagar tratamento particular

☐ por indicação do dentista do posto ou particular para fazer algum tipo de tratamento especializado

☐ para colocar prótese

☐ pois a qualidade do serviço é boa

☐ porque os alunos têm mais paciência com os pacientes

☐ Outras razões- explicar

O que você veio fazer na clínica?

5- Você sentiu alguma dor durante o tratamento? ☐ sim ☐ não

6- Em que momento e por quê?

7- Foi resolvido pelo acadêmico? De que forma?

8- Do que você teve mais medo durante o tratamento odontológico?

☐ não teve medo ☐ dos ferrinhos (instrumentais) que os alunos usam

☐ da anestesia ☐ da broca ☐ de tudo

☐ da mão pesada do aluno ☐ outro.

Cite _____

9- Características do atendimento oferecido pelo acadêmico

Sim

Não +/-

Foi bem tratado? ☐ ☐

☐

O aluno apresentava confiança e segurança nos procedimentos? ☐

☐ ☐

O acadêmico estava paramentado adequadamente? ()
() ()

O aluno discutiu com você o plano de tratamento? () ()
() ()

O aluno explicou para você os procedimentos que estava fazendo? ()
() ()

As explicações foram claras? Você entendeu? ()
() ()

10- De uma forma geral, o que achou do atendimento prestado pelo aluno ?

() ótimo () bom () regular () péssimo

Por quê? _____

11- O que achou do atendimento prestado pelo professor da clínica?

() ótimo () bom () regular () péssimo

Por quê? _____

12- Que sugestões você daria para melhorar o atendimento da clínica que está sendo atendido?

() reduzir o tempo de espera no banco da sala de espera

() ser atendido mais vezes durante a semana

() reduzir o tempo de atendimento na cadeira do dentista

() Nenhuma, está bom assim

() O aluno deveria ter mais experiência

() Outras sugestões:

13- Como você sentiu o ambiente durante o atendimento odontológico?

Ótimo Boa Regular

Péssima

Organização () () () () ()

Conforto () () () () ()

Limpeza () () () () ()

Iluminação () () () () ()

Pontualidade do aluno () () () () ()

14- Como foi o atendimento no serviço de triagem da clínica ?

() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo

Por quê? _____

15- Qual a impressão que teve sobre a clínica onde foi atendido?

() Limpo () Organizado () Silencioso

() Sujo () Desorganizado () Barulhento () Outro _____

ANEXO 2

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Projeto de Pesquisa

Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela faculdade de odontologia de Piracicaba: a visão do usuário

Responsáveis pela pesquisa, apresentação do TCLE e pela obtenção do consentimento: Prof. Fábio Luiz Mialhe e Lígia Maria Sato Carvalho

Caro participante.

Esta pesquisa se justifica pelo fato de ainda não haverem estudos realizados neste campo de conhecimento com usuários da clínica integrada da Faculdade de Odontologia de Piracicaba. A partir do conhecimento alcançado por meio desta pesquisa, poderemos implementar estratégias para a melhoria do serviço e das relações docente-acadêmicos-população.

O objetivo deste trabalho é avaliar a percepção dos usuários a respeito do tratamento oferecido pelas clínicas da Faculdade de Odontologia de Piracicaba.

Para participar, será necessário que você concorde em responder a um questionário com algumas perguntas referentes a alguns de seus dados e suas visões sobre como é tratado dentro da faculdade de odontologia.

A pesquisa não oferece riscos previsíveis à sua saúde nem desconfortos, pois você estará respondendo a um questionário.

Como benefícios, além de você estar contribuindo com uma pesquisa científica que visa melhorar a qualidade do serviço prestado por nossa Instituição, receberá um folder educativo de como cuidar de sua saúde bucal.

Visto que o objetivo deste estudo visa avaliar algumas características dos pacientes que procuram o serviço, não há métodos alternativos de obtenção da informação desejada.

O pesquisador acompanhará a pesquisa e, caso haja alguma dúvida ou problema, você pode contatá-lo pelo telefone (19) 3412-5209.

Comprometo-me ainda a dar quaisquer informações que você achar necessário.

Os voluntários deste estudo têm plena liberdade de participação podendo retirar seu consentimento em qualquer momento da realização da investigação, o que não acarretará nenhum prejuízo ao seu tratamento ou represálias de qualquer natureza.

Você tem garantia de não ser identificado e que será mantido o caráter confidencial das informações referentes a sua privacidade e a proteção da sua imagem.

Você receberá uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE

Eu, _____, RGn. _____
aceito participar da *pesquisa intitulada: "AVALIAÇÃO DO SERVIÇO ODONTOLÓGICO PRESTADO PELA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA: A VISÃO DO USUÁRIO"* que tem como pesquisador responsável o prof. Fábio Luiz Mialhe, após ter sido devidamente esclarecido (a) sobre todas as condições do estudo. Declaro que tenho pleno conhecimento dos direitos e das condições que me foram assegurados e que autorizo a análise dos dados coletados e publicação das informações obtidas.

Piracicaba, _____ de _____ de 2007

Assinatura do Participante