

## CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA FACULDADE UNIVÉRTIX: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS E DO IMPACTO DA MESMA NA CIDADE DE MATIPÓ E REGIÃO

Heitor Cássio da Costa<sup>1</sup>  
Ícaro Heringer Xavier Póvoa<sup>1</sup>  
Bruna Vieira Getulino<sup>1</sup>  
Tássia Gabriella Valentim Pimenta<sup>1</sup>  
Gabriely Cruz Oliveira<sup>1</sup>  
Felipe Fernandes de Abreu Guimarães<sup>2</sup>  
Maria Luiza Stoupa<sup>3</sup>

ÁREA DE CONHECIMENTO: Ciências da Saúde

### RESUMO

Apesar da melhoria na saúde bucal nas últimas décadas, muitas pessoas, ainda são afetadas por doenças relacionadas à cavidade bucal, na maioria das vezes a população de baixa renda. Com o propósito de reduzir os problemas relacionados às condições de higiene bucal, o atendimento nas clínicas universitárias, além da formação, capacitação práticas e técnicas dos alunos, são responsáveis também em atender as necessidades de saúde e demandas dos usuários que procuram o serviço da cidade e região em que se encontra. Assim, faz-se necessário conhecer a realidade socioeconômica dos pacientes que recorrem aos procedimentos odontológicos e o nível de satisfação dos mesmos, visando com que os resultados obtidos sejam analisados para melhorias nas instituições que fornecem atendimentos a população. O objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade do serviço odontológico prestado na Clínica Integrada I, II e III da Faculdade vértice univertix segundo a visão do paciente, mostrando o impacto que a Faculdade exibe na sociedade local e nas cidades vizinhas. Para a realização desta pesquisa, a coleta de dados será feita através de questionários que serão aplicados aos pacientes atendidos na clínica da faculdade, o questionário conterà as seguintes informações: condição socioeconômicas; escolaridade; confiabilidade; opinião sobre organização, limpeza, conforto da clínica e qualidade do atendimento fornecido.

**PALAVRAS-CHAVE:** Satisfação do paciente, Impacto social, saúde bucal.

### 1. INTRODUÇÃO

A saúde bucal, por fazer parte da saúde geral do ser humano, é essencial à qualidade de vida. Sendo assim, todos os indivíduos devem possuir uma condição de saúde bucal que lhes permita falar, mastigar, sorrir, viver sem dor e desconforto.

<sup>1</sup> Acadêmicos do 6º e 8º período do curso de Odontologia da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX.

<sup>2</sup> Graduado em Odontologia, UFJF(2011); Pós-graduação em Endodontia, UFJF(2016) e Aperfeiçoamento em Estética Adesiva pelo ABO regional Juiz de Fora(2014).

<sup>3</sup> Graduada em odontologia UNIVALE, Pós graduada em Docencia do Ensino Superior, UNIVERTIX, Professora e Coordenadora do Curso de Odontologia da Faculdade Vértice - UNIVERTIX

(PETERSEN, 2003). Segundo o autor, mesmo com as conquistas associadas à saúde bucal nas últimas décadas, muitas pessoas, especialmente a de baixa renda familiar, ainda são afetadas por doenças relacionadas à cavidade bucal.

No intuito de minimizar os problemas relacionados às condições de higiene bucal, o atendimento de pacientes nas clínicas universitárias, além de responder à necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos, é responsável também por suprir as necessidades de saúde e demandas dos usuários que procuram o serviço (TIEDMANN, LINHARES, SILVEIRA, 2005)

A Instituição de ensino Superior- IES, com a finalidade de planejar ações de educação e prevenção em saúde bucal, assim como um atendimento clínico de excelência prestado para a população que necessita de maiores cuidados odontológicos, faz-se necessário que a instituição conheça a realidade socioeconômica dos pacientes e o nível de satisfação dos mesmos (TESCH; OLIVEIRA; LEÃO, 2007).

A satisfação do usuário é o determinante da qualidade do atendimento nos serviços de saúde, sendo através disso que se obtêm dados sobre a expectativa do paciente e buscam-se soluções e melhorias quando necessárias (POMPEU *et al.*, 2012; NOBRE *et al.*, 2005). No entender de Leão e Dias (2001) a clínica é um dos ambientes mais favoráveis para se analisar a satisfação de uma população com o curso de Odontologia, pois se trata de um lugar no qual o trabalho da equipe no exercício da prática odontológica (professores, alunos, funcionários) é demonstrado. Portanto, a avaliação do paciente, reflete a eficácia social da Instituição. (BOTTAN *et al.*, 2005)

A Faculdade Vértice - Univértix, sempre busca contribuir para a formação, bem como promover um aprimoramento dos serviços prestados pelos graduandos, professores e funcionários. Nesse viés, o objetivo deste estudo é avaliar a qualidade do serviço odontológico prestado na Clínica Integrada I, II e III dessa instituição, segundo a visão do paciente e evidenciar o impacto que a Faculdade exibe na sociedade local e nas cidades vizinhas.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo geral**

Demonstrar o impacto que a Clínica de Odontologia da Faculdade Vértice – Univértix está promovendo na saúde geral da sociedade da região.

## 2.2. Objetivo Específico

Demonstrar, através de pesquisa e entrevista, o nível de satisfação dos pacientes atendidos pela Clínica de Odontologia da Faculdade Vértice – Univértix.

## 3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com Campos *et al.*, (2012), em estudo comparativo entre municípios de melhor e pior indicador socioeconômico, foi observado que a cobertura de Equipe de Saúde da Família e o número de visitas domiciliares foram maiores nos municípios com piores indicadores socioeconômicos, já que a proposta da Estratégia de Saúde da Família – ESF é atingir populações com menores recursos financeiros. E isso parece ainda ser insuficiente para atender à demanda da população mais carente, o que pode justificar a maior procura por atendimento na IES estudada por este público. As unidades básicas de saúde prestam muitas vezes serviços odontológicos de atenção básica, que não suprem as necessidades de uma população. (DOMINGOS, ROSSATO, BELLINI, 2014)

Em outro estudo, realizado por Batista *et al.*, (2010), graduandos de Odontologia, ao participar de estágio em Unidades de Saúde da Família de Piracicaba, relataram a falta de recursos na atenção primária como pontos negativos do atendimento da rede pública, como: aparelhos de RX, tratamentos endodônticos e próteses. Isso reforça a questão de haver maior procura do atendimento nas universidades, uma vez que outros serviços de saúde não oferecem todos os tratamentos. (DOMINGOS, ROSSATO, BELLINI, 2014)

Segundo Sanchez e Drumond (2011) também relataram que uma grande parcela (46,3%) dos pacientes que compareceram ao atendimento de urgência da Universidade Federal de Minas Gerais era oriunda de locais distantes, incluindo outros municípios, o que deixou claro para os autores que as ações ou programas existentes não são suficientes para atender à demanda populacional por essa modalidade de atendimento. Dessa forma, as Universidades têm feito esse papel de prestadora de serviços odontológicos à sociedade. (DOMINGOS, ROSSATO, BELLINI, 2014)

Brandini *et al.*, (2008) também verificaram que as Universidades funcionam como prestadoras de serviços à comunidade e, por isso, as clínicas odontológicas

pertencentes às IES devem atender às demandas acadêmicas e dos usuários que as procuram e, assim, estarem preparadas para resolução dos problemas da população. Observa-se também a importância de proceder à coleta de informações sobre a situação socioeconômica dos pacientes, para fazer levantamento de necessidades, com o intuito de aprimorar o atendimento da população, estimulando a participação da comunidade no acesso aos serviços de saúde. (DOMINGOS, ROSSATO, BELLINI, 2014)

De acordo com pesquisa realizada por Baldani *et al.*, (2004), há evidências da correlação entre os indicadores de desenvolvimento social relacionados à renda, moradia e escolaridade com cárie dentária, sendo o fator renda insuficiente diretamente associado às piores condições de saúde bucal encontradas. Da mesma forma, Nassri *et al.*, (2009), demonstraram em pesquisa que 50% dos entrevistados não trabalhavam no período em que procuraram o tratamento na Clínica Odontológica na Universidade estudada pelos autores.

Outro estudo, de Cidral *et al.*, (2004), mostrou que 52,47% dos entrevistados possuíam a faixa de um salário mínimo. Victor *et al.*, (2009), também relata a maior concentração dos pacientes com renda máxima de 1,5 salário mínimo (81,3%); Watanabe *et al.*, (1997) afirmaram que, apesar de a maior parte dos pacientes que responderam a um questionário sobre aspectos socioeconômicos das Clínicas Odontológicas da Universidade de São Paulo de Ribeirão Preto, possuir uma condição socioeconômica considerada menos privilegiada (com baixa renda familiar per capita mensal e baixo nível de escolaridade) o serviço também foi procurado por pessoas com condições de vida mais favorecidas. Carvalhais *et al.*, (2001), entrevistando pacientes atendidos na clínica da universidade, também observaram que a maior parcela dos entrevistados possuía apenas primário completo. Essa informação pode ser explicada pelo fato de que os indivíduos com maior grau de escolaridade, geralmente, possuem melhor condição financeira e não se submetem a procedimentos realizados por alunos em fase de aprendizagem (DOMINGOS, ROSSATO, BELLINI, 2014). Abreu e Oliveira (2002), em entrevistas, também constataram que a predominância é de pacientes do gênero feminino, domésticas/do lar e estudantes, sendo os procedimentos mais procurados os de diagnóstico e controle das doenças cárie e periodontal. Os profissionais da área da saúde, incluindo os cirurgiões-dentistas, têm como meta a promoção de saúde, sendo necessário o

exercício da profissão com ética, capacidade técnica e diálogo, procurando sempre a satisfação de ambas as partes, e isso explica a necessidade de uma avaliação continua dos serviços prestados. (NOBRE *et al.*, 2005).

A satisfação do usuário é um dos fatores que determina a qualidade do atendimento nos serviços de saúde (LEMME *et al.*, 1991) e por meio da qual se obtêm dados sobre expectativas e buscam-se soluções para a melhoria do serviço prestado (MASCARENHAS, 2001; NOBRE *et al.*, 2005). Na Odontologia, a satisfação deste serviço é uma combinação entre a qualidade técnica e a qualidade funcional (MASCARENHAS, 2001). A primeira pode ser entendida como a satisfação do cliente com o serviço recebido, com a competência do profissional (TAMAKI *et al.*, 2005); a segunda, como a satisfação com a relação dentista-paciente (NOBRE *et al.*, 2005), que se traduz mais pelo aspecto afetivo/ pessoal do paciente. A satisfação pode abranger uma série de aspectos subjetivos que vão além do tratamento odontológico em si, uma vez que a relação dentista-paciente deve ser boa e começar bem (VOMERO, 2000). É preciso criar um vínculo com o paciente para que ele confie e acredite no trabalho do profissional (NOBRE *et al.*, 2005). O dentista precisa saber escutar o paciente e mostrar que respeita suas emoções, expectativas e medos para aprender a lidar com sentimentos como traumas e ansiedade, sempre levando em consideração o paciente integralmente e não somente uma boca, um dente. (VOMERO, 2000).

Uma das metodologias de pesquisa mais conhecidas é a de Donabedian (1984;1990) que avalia sobretudo a categoria da aceitabilidade, pelo ponto de vista dos usuários, que se refere à aceitação dos serviços oferecidos, bem como às expectativas e aspirações dos pacientes e seus familiares. Por outro lado, a aceitabilidade compreende outras variáveis que podem influir de forma direta na definição e avaliação da qualidade dos serviços de saúde, tais como, condições de acesso ao serviço, relação profissional-paciente, adequação das dependências e instalações, preferências em relação aos efeitos e custos do tratamento e tudo aquilo que o paciente considera ser justo. A forma como essas pesquisas são feitas é perguntando o quanto está ou ficou satisfeito com o serviço prestado. (VAITSMAN E ANDRADE, 2005)

Os resultados das pesquisas nacionais ou internacionais têm sido positivo em relação aos serviços de saúde, especialmente nas pesquisas com respostas

fechadas, como os *surveys* (Pascoe, 1983; Kotaka *et al.*, 1997; Ramírez- Sanchez *et al.*, 1998; CNI/Ibope, 1999). Ou seja, na maioria dos estudos, os usuários são muito pouco críticos em relação à sua qualidade (VAITSMAN e ANDRADE, 2005). Uma das críticas mais frequentes às pesquisas de satisfação recai sobre o aspecto subjetivo da categoria “satisfação”, que possui diversos determinantes como: grau de expectativa e exigência individuais em relação ao atendimento e características individuais do paciente como idade, gênero, classe social e estado psicológico (SITZIA e WOOD, 1997). Sendo assim, exige-se uma constante investigação na busca de modelos de gestão, visando maior transparência, qualidade e eficiência, (VAITSMAN e ANDRADE, 2005) como forma de indicar caminhos para a adequação dos serviços e melhorar a atenção às expectativas e necessidades da população assistida pela clínica integrada.

#### 4. METODOLOGIA

Para a realização desta pesquisa, a coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários (ANEXO 1), que foram aplicados aos pacientes atendidos na Clínica Integrada da Faculdade Vértice – Univértix. O objetivo do questionário é coletar informações quanto a satisfação do paciente em relação ao atendimento prestado e ao ambiente, além de informações sobre quanto a escolaridade e ao nível socioeconômico do núcleo familiar. Aos pacientes foi garantida a confidencialidade das respostas sendo que os mesmos deverão assinar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para que seus dados sejam utilizados na pesquisa.

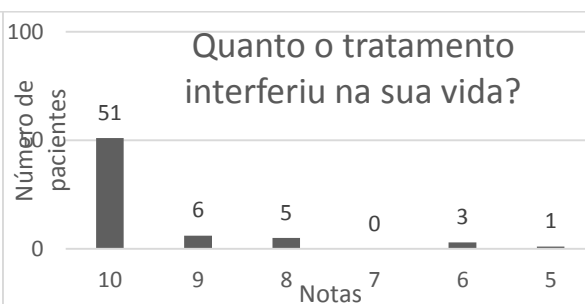
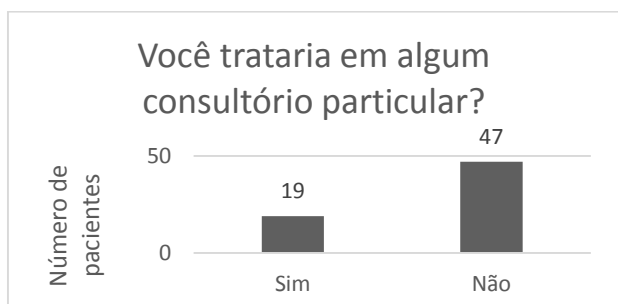
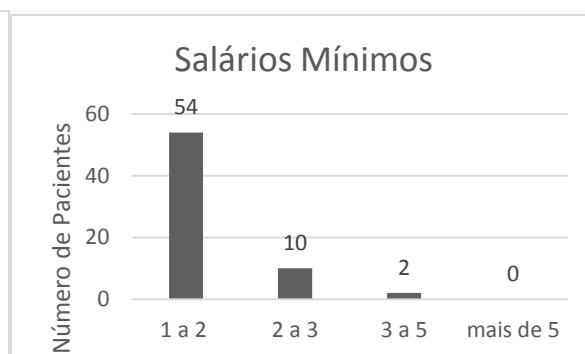
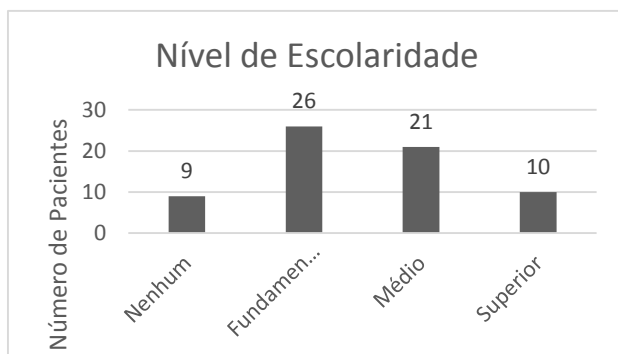
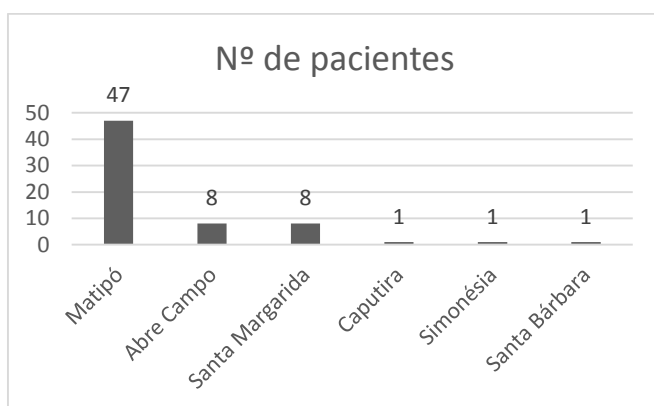
Os dados foram tabulados em planilhas do Excel para posterior análise estatística dos mesmos (SPSS 17.0).

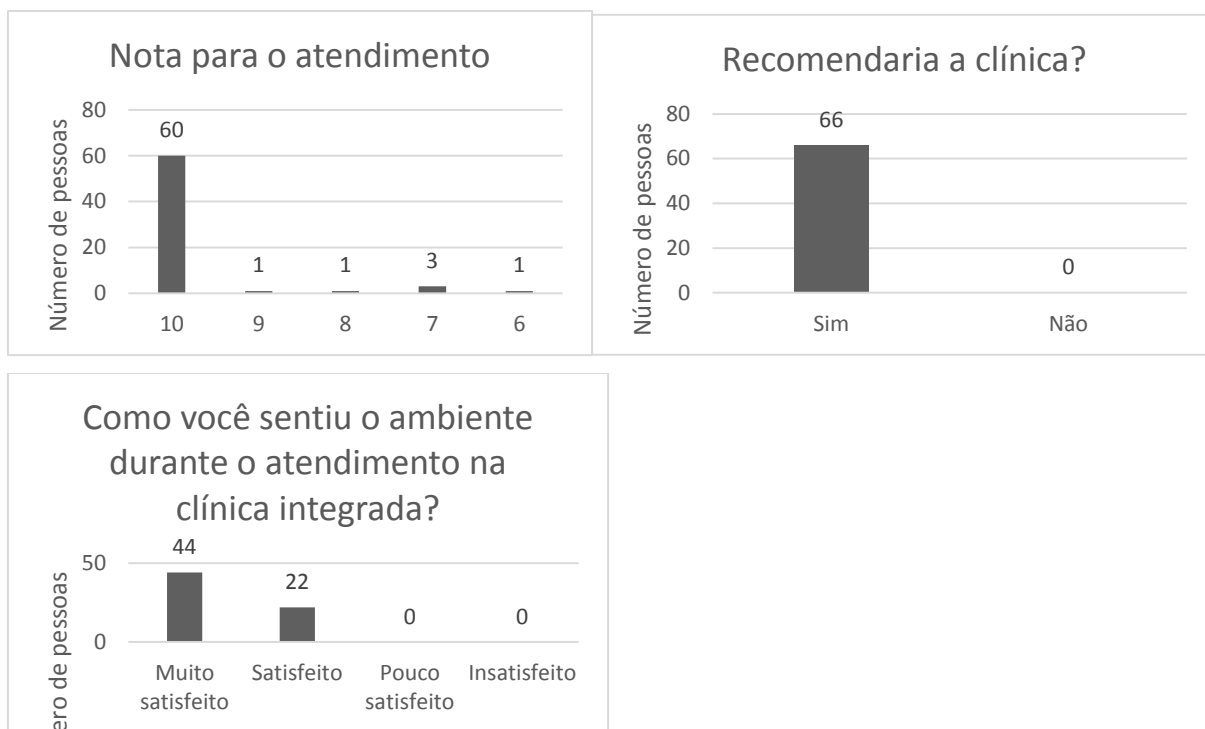
A população alvo deste estudo foi formada pelos pacientes atendidos na Clínica Integrada I, II e III da Faculdade Vértice- Univértix, localizada no Complexo da Saúde na cidade de Matipó. Serão incluídos na amostra os pacientes atendidos na Clínica Integrada I, II, III da Faculdade Vértice – Univértix, aqueles que tiverem autorizado a participação no estudo através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram excluídos da amostra os pacientes que se recusaram a participação no estudo, não assinado o TCLE. Além daqueles que o questionário estiver indevidamente preenchido ou incompleto.

O presente estudo, pode trazer como benefícios para a sociedade que busca os serviços odontológicos nas instituições de ensino superior, a visão referente às

melhores na qualidade do atendimento. Aos graduandos, pode fornecer informações quanto a necessidade do conhecimento das realidades dos pacientes. À Instituição, o estudo fornecerá a satisfação dos usuários e o impacto da mesma na sociedade. As avaliações foram realizadas em duas partes, a primeira foi a aplicação do questionário contendo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, para que o público alvo permita a coleta dos dados a serem utilizados no trabalho, posteriormente realizou-se a análise dos questionários pelos próprios alunos e participantes da pesquisa.

## 5. RESULTADOS





## 6. DISCUSSÃO

De acordo com um trabalho de Batista *et al.*, os graduandos de Odontologia relataram a falta de recursos na atenção primária, fazendo com que as universidades sejam procuradas para suprir as necessidades da população. Dessa forma, na Clínica Integrada da Faculdade Vértice – Univertix de Matipó, 66 pessoas são atendidas devida à falta de recursos mencionada, uma vez que a maior parte delas (71%) não possui recursos para realizar tratamentos em consultórios particulares.

O estudo de Sanchez e Drumond (2011), relata que uma grande parcela (46,3%) dos pacientes que compareceram ao atendimento de urgência da Universidade Federal de Minas Gerais era oriunda de locais distantes, e outras cidades, contrapondo com o presente trabalho cujo percentual foi de 29%.

O trabalho de Cidra *et al.*, apresentou 52,47% dos entrevistados com renda na faixa de um salário mínimo, e também de Victor *et al.*, cuja maior parte dos pacientes (81,3%) tinha renda máxima de 1,5 salário mínimo, em consonância com o presente trabalho, cujos dados foram de 71% dos pacientes atendidos com a renda entre 1 e 2 salários mínimos. Outro aspecto, observado no trabalho de Watanabe *et al.*, (1997), foi que a maior parte dos pacientes entrevistados possuíam baixa renda familiar per capita mensal e baixo nível de escolaridade. Carvalhais *et al.*, da mesma forma, constatou que a maioria dos pacientes possuíam apenas o primário completo. Tal

informação também foi confirmada no presente estudo, pois 53% possuíam até o ensino fundamental e 31% o ensino médio.

De acordo com Lemme *et al.* (1991), a satisfação dos usuários é um dos fatores que determinam a qualidade do atendimento nos serviços de saúde. Na pesquisa realizada, os resultados obtidos foram de 90% de notas máximas para o atendimento, e, quando questionados sobre o ambiente em geral de Clínica Integrada responderam que estavam muito satisfeitos. Quando perguntados sobre a indicação da Clínica para outros pacientes, todos responderam que indicariam.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Realizado a análise dos questionários pelos acadêmicos de odontologia da Faculdade Vértice – Univertix de Matipó – MG, foi possível concluir que a Faculdade de Odontologia gera um impacto muito grande e positivo na cidade de Matipó e região, principalmente aos pacientes mais carentes de baixa renda, proporcionando um trabalho de qualidade e elevada satisfação a esses pacientes, que na sua maioria não conseguiriam pagar por um tratamento particular.

## 8. REFERÊNCIAS

ABREU, M.H.N.G.; OLIVEIRA, R.FR. Características sociodemográficas dos usuários das Clínicas Integradas I e II do Curso de Odontologia da Universidade de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. **Unimontes Científica**, v.4, n.2, p.1-12, 2002.

BALDANI, M.H.; VASCONCELOS, A.G.G.; ANTUNES, J.L.F. Associação do índice CPO-D com indicadores sócio-econômicos e de provisão de serviços odontológicos no Estado do Paraná, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, v.20, n.1, p.143-152, 2004.

BATISTA, M.J.; GIBILINI, C.; KOBAYASHI, H.M.; FERREIRA, L.L.; GONÇALO, C.S.; SOUSA, M.L.R. Relato de experiência da interação entre Universidade, comunidade e Unidade de saúde da família em Piracicaba, SP, **Brasil. Arq. Odontol.**, v.46, n.3, p.144-151, 2010.

BOTTAN ER, SPERB RAL, TELLES PS, URIARTE NETO M. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. **Revista da ABENO** 2005, 6(2):128-33.

BRANDINI, D.A.; POI, W.R.; MELLO, M.L.M.; MACEDO, A.P.A.; PANZARINI, S.R.; PEDRINI, D.; CASTRO, R.D. Caracterização social dos pacientes atendidos na disciplina de Clínica Integrada da Faculdade de Odontologia de Araçatuba, UNESP. **Pesq Bras Odontoped Clin Integr.**, v.8, n.2, p.245-250, 2008.

CAMPOS, A.C.V.; BORGES, C.M.; LELES, C.R.; VARGAS, A.M.D.; FERREIRA, E.F. Indicadores socioeconômicos e de saúde da Atenção Básica nos municípios da região metropolitana de Belo Horizonte. **Arq. Odontol.**, v.48, n.1, p.6-12, 2012.

CARVALHAIS, H.P.M.; MALTOS, K.L.M.; FARIA, R.A.; MALTOS, S.M.M.; CALVALCANTI, A.L.N.; OLIVEIRA, A.P.L. Levantamento das classes econômicas dos pacientes atendidos nas Clínicas de Endodontia da FO/ UFMG. **Arq Odontol.**, v.37, n.1, p.45-51, 2001.

CIDRAL, V.; MARTINS, A.; CARVALHO, F.; NASCIMENTO, P.; NUNES, P.; GUELF, D.C. Levantamento do perfil socioeconômico da população atendida pela Policlínica de Ensino Odontológico da Faculdade de Ciências da Saúde.

In: **ENCONTRO LATINO AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 9; ENCONTRO LATINO AMERICANO DE PÓSGRADUAÇÃO, 5** – Universidade do Vale do Paraíba, 2005. p.706-8.

CNI/Ibope (Confederação Nacional da Indústria/Instituto Brasileiro de Pesquisa), 1999. **Pesquisa de opinião.**

DOMINGOS, P.A.S; ROSSATO, E.M; BELLINI, A. Levantamento do perfil social demográfico e econômico de pacientes atendidos na clínica de odontologia do Centro Universitário de Araraquara. **Revista Uniara** n.1, v.17, p. 37-50, 2014

Donabedian A 1984. *La calidad de la atención médica – definición y métodos de evaluación.* **La Prensa Mexicana**, México, D.F.

Donabedian A 1990. The Seven Pillars of Quality. **Archives of Pathology and Laboratory Medicine** 114:1115-1118.

Kotaka F, Pacheco ML & Higaki Y 1997. Avaliação pelos usuários dos hospitais participantes do programa de qualidade hospitalar do Estado de São Paulo, Brasil. **Revista de Saúde Pública** 31(2):171-177.

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.

Lemme AC, Noronha G, Resende JB. A Satisfação do usuário em hospital universitário. **Rev Saúde Públ.** 1991;25(1):41-6.

Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. **J Dental Education.** 2001;65 (11):1266-71.

NASSRI, M.R.G.; SILVA, A.S.; YOSHIDA, A.T. Levantamento do perfil socioeconômico de pacientes atendidos na Clínica Odontológica da Universidade de Mogi das Cruzes e do tratamento ao qual foram submetidos: clínica endodôntica. **RSBO**, v.6, n.3, p.272-278, 2009.

NOBRE ES, CÂMARA GP, SILVA KP, NUTO SAS. Avaliação da qualidade de serviço Odontológico prestado por universidade Privada: visão do usuário. **RBPS** 2005; 18 (4); 171-176.

Pascoe GC 1983. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. **Evaluation and Program planning** 6(3)185-210.

PETERSEN PE. The World Oral Health Report 2003: continuous improvement of oral health in the 21st century the approach of the WHO Global Oral Health Programme. **Community Dent Oral Epidemiol** 2003; 31 Suppl 1:3-23.

POMPEU JGF, CARVALHO ILM, PEREIRA JA, CRUZ NETO RG, 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.**, Recife, 11 (1) 31-36, jan./mar., 2012.

Ramírez-Sánchez TJ, Nájera-Aguilar P & Nigenda-López G 1998. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. **Salud Pública de México** 40:3-12.

SANCHEZ, H.F.; DRUMOND, M.M. Atendimento de urgências em uma Faculdade de Odontologia de Minas Gerais: perfil do paciente e resolutividade. **Rev. Gaúcha Odontol.**, v.59, n.1, p.79-86, 2011.

Sitzia J & Wood N 1997. Patient satisfaction: A review of issues and concepts. **Social Science and Medicine** 45 (12):1829-1843.

Tamaki Y, Nomura Y, Nishikawara F, Motegi M, Teraoka K, Arakaawa H, et al. Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular check-ups in Japan. **J Oral Science**. 2005;47(2):97-103.

TESCH FC; OLIVEIRA BHO; LEÃO A. Mensuração do impacto dos problemas bucais sobre a qualidade de vida de crianças: aspectos conceituais e metodológicos. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 23(11):2555-2564, nov, 2007.

Tiedmann, Claus Robert; Linhares, Eleana; Gurgel Calvet da Silveira, João Luiz Clínica Integrada Odontológica: Perfil e Expectativas dos Usuários e Alunos **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, vol. 5, núm. 1, janeiro-abril, 2005, pp. 53 - 58 Universidade Federal da Paraíba Paraíba, Brasil

Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciênc Saúde Coletiva**. 2005;10(3):599-613.

VICTOR, J.F.; XIMENES, L.B.; ALMEIDA, P.C.; VASCONCELOS, F.F. Perfil sociodemográfico e clínico de idosos atendidos em Unidade Básica de Saúde da Família. **Acta Paul. Enferm.** v.22, n.1, p.49-54, 2009.

Vomero MF. Entendendo a relação paciente/profissional. **Rev Reg Araçatuba Assoc Paul Cir Dent**.2000;54(4):267-78.

WATANABE, M.G.C.; AGOSTINHO, A.M.; MOREIRA, A. Aspectos socioeconômicos dos pacientes atendidos nas Clínicas da Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto – USP. **Rev. Odontol. Univ. São Paulo**, v.11, n.2, p.147-151, 1997.

## ANEXOS

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Declaro, por meio deste termo, que concordei em participar da pesquisa referente ao projeto intitulado

-

Minhas respostas serão tratadas de forma **anônima e confidencial**, isto é, em nenhum momento será divulgado o meu nome em qualquer fase do estudo.

Os resultados serão divulgados em eventos e/ou revistas científicas.

Fui também esclarecido(a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde.

Declaro estar ciente do teor deste **Termo de Consentimento** e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento.

Assinatura

1. Nome:

Idade:

Cidade:

2- Qual o seu nível de escolaridade?

 Nenhum Fundamental Médio Curso superior

3- Quanto é a renda de toda a família por mês (salários mínimos)?

 1 a 2 salários 2 a 3 salários 3 a 5 salários mais de 5 salários

4- Quantas pessoas vivem na sua casa? \_\_\_\_\_

5- Quantas pessoas da sua família tratam na Faculdade de Odontologia da Univértix?

6- Você tem ausência de algum dente?

 Sim  Não

7- Se você não tratasse na faculdade de odontologia, você teria condição de tratar em um consultório particular?

 Sim  Não

8- De 0 a 10, quanto o tratamento na faculdade de odontologia interferiu positivamente na sua vida?

 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1  0

9- Você sentiu confiança no atendimento prestado pelo (a) aluno (a)?

 Sim  Não

10- O aluno concluiu o tratamento planejado?

 Sim Não Ainda em tratamento

**11- Como você sentiu o ambiente durante o atendimento na Clínica Integrada?**

**Organização:** ( ) Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Pouco Satisfeito ( ) Insatisfeito  
**Conforto:** ( ) Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Pouco Satisfeito ( ) Insatisfeito  
**Limpeza:** ( ) Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Pouco Satisfeito ( ) Insatisfeito

**12-Você recebeu alguma informação sobre higienização bucal?**

( ) Sim ( ) Não

**13- Que nota, de 0 a 10, você daria para o atendimento recebido na Clínica Integrada da UNIVERTIX?**

( ) 10 ( ) 9 ( ) 8 ( ) 7 ( ) 6 ( ) 5 ( ) 4 ( ) 3 ( ) 2 ( ) 1 ( ) 0

**14- Você recomendaria a Clínica Integrada do Curso de Odontologia da UNIVÉRTIX para outras pessoas?**

( ) Sim ( ) Não