



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE SAÚDE E TECNOLOGIA RURAL
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS
CURSO DE BACHARELADO EM ODONTOLOGIA**



CARLA MICHELY OLIVEIRA DA SILVA

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM UMA
CLÍNICA-ESCOLA DE ODONTOLOGIA**

Patos-PB
2018

CARLA MICHELY OLIVEIRA DA SILVA

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM UMA
CLÍNICA-ESCOLA DE ODONTOLOGIA**

Trabalho de conclusão de curso (TCC) apresentado ao curso de Odontologia da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Odontologia.

Orientadora: Profa. Dr^a Tássia Cristina de Almeida Pinto Sarmento

Patos-PB
2018

S586a

Silva, Carla Michely Oliveira da.

Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de odontologia / Carla Michely Oliveira da Silva. - Patos-PB, 2018.

45 f. : il. color.

Monografia (Bacharelado em Odontologia) - Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Saúde e Tecnologia Rural, 2018.

"Orientação: Profa. Dra. Tássia Cristina de Almeida Pinto Sarmento". Referências.

1. Perfil Sociodemográfico - Pacientes Atendidos em uma Clínica- Escola - Odontologia. 2. Nível de Satisfação - Pacientes Atendidos em uma Clínica-Escola - Odontologia. I. Sarmento, Tássia Cristina de Almeida Pinto. II. Título.

CDU 616.314(043)

CARLA MICHELY OLIVEIRA DA SILVA

SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM UMA CLÍNICA-
ESCOLA DE ODONTOLOGIA

Trabalho de conclusão de curso (TCC) apresentado ao curso de Odontologia da Universidade Federal de Campina Grande - UFCG, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Odontologia.

Aprovado em: 02/08/2018

BANCA EXAMINADORA:

Tássia Cristina de Almeida Pinto Sarmiento
Profª Drª Tássia Cristina de Almeida Pinto Sarmiento
Universidade Federal de Campina Grande - UFCG

Rosana Araújo Rosendo
Profª Drª Rosana Araújo Rosendo
Universidade Federal de Campina Grande - UFCG

Manuella Santos Carneiro Almeida
Profª Drª Manuella Santos Carneiro Almeida
Universidade Federal de Campina Grande

A minha mãe, Maria da Piedade, por todo esforço e dedicação para me ver chegar até aqui e muitas vezes ter deixado de viver os seus sonhos para viver os meus.

Dedico

AGRADECIMENTOS

A Deus, por sempre me guiar para o que Ele achava melhor para mim e por me acolher sempre que precisei de apoio.

Ao meu pai, minha família, meus tios, tias, primos, primas, avó por sempre se fazerem presentes na minha formação pessoal.

A família que adquiri em Patos, Inngryd, Ruana, Geisa, por todos os momentos felizes e tristes pelos quais passamos, sempre cuidando uma da outra.

A minha dupla querida, Marcela Laís, por toda paciência e cumplicidade ao longo do curso e por sempre me ajudar e incentivar o meu crescimento pessoal e profissional.

As minhas companheiras de apartamento que passamos por muitos momentos juntas e entre alegrias e tristezas aprendemos a importância de uma amizade verdadeira, sou grata a Deus por tê-las colocado em meu caminho.

A minha orientadora Tássia Cristina por me orientar nesse trabalho, sempre com muita dedicação e disponibilidade mesmo diante de tantos obstáculos. Seu respeito aos pacientes é algo que levarei para vida.

A todos os professores que contribuíram para minha formação, minha gratidão pelas palavras de conforto, conselhos, amizade, carinho e ensinamentos.

RESUMO

Este trabalho se propôs a identificar o perfil sociodemográfico e o nível de satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Odontologia. Portanto, foi realizado um estudo do tipo transversal, quantitativo e descritivo, sendo realizada entrevista aos usuários da clínica-escola após o atendimento odontológico. A pesquisa contou com uma amostra de 114 pacientes, obtidos por conveniência. Os dados obtidos foram analisados com o auxílio do programa SPSS 18.0, observando como resultado um perfil predominante do gênero feminino 59,6% (n=68), 61,4% (n=70) eram adultos com idade entre 18 a 35 anos, 82,5% (n=94) tinham uma renda mensal de 0 a 3 salários-mínimos mensais e 50,0% (n=57) dos pacientes procuraram o atendimento na clínica-escola após indicação de algum amigo. Todas as questões analisadas obtiveram avaliação positiva: acessibilidade (47,4%), cordialidade (87,7%), modernização dos equipamentos (64,0%), higiene do ambiente (93,0%), uniformização dos profissionais (94,7%), acesso às informações sobre o tratamento (95,6%). Os entrevistados se mostraram satisfeitos com o serviço recebido na clínica-escola. Porém, sugeriram que houvesse mais atendimentos durante a semana para finalização mais rápida do tratamento. Esse estudo auxilia a detecção de possíveis falhas na instituição, as quais podem ser ajustadas, aprimorando o serviço oferecido à comunidade.

Palavras-chave: Avaliação. Satisfação. Odontologia. Pacientes.

ABSTRACT

This study aimed to identify the sociodemographic profile and level of satisfaction of the patients attending a dental school clinic. Therefore, a cross-sectional, quantitative and descriptive study was carried out, and interviewed the users of the school-clinic after dental care. The study had a sample of 114 patients, obtained by convenience. The data obtained were analyzed with the aid of the SPSS 18.0 program, with a predominant profile of the female gender (59.6%) (n = 68), 61.4% (n = 70) being adults aged 18-35 years, 82.5% (n = 94) had a monthly income of 0 to 3 monthly minimum wages and 50.0% (n = 57) of the patients sought care in the school-clinic after indicating a friend. All the analyzed questions were positively evaluated: accessibility (47.4%), warmth (87.7%), modernization of equipment (64.0%), environmental hygiene (93.0%), 7%), access to information on treatment (95.6%). The interviewees were satisfied with the service received at the school-clinic. However, they suggested that there were more visits during the week for faster treatment completion. This study helps to detect possible failures in the institution, which can be adjusted, improving the service offered to the community.

Keywords: Evaluation. Satisfaction. Dentistry. Patients.

LISTA DE TABELAS

- Tabela 1**– Distribuição dos usuários entrevistados de acordo com o perfil sociodemográfico. Fonte: Patos-PB, 2018.....22
- Tabela 2**–Distribuição dos usuários quanto à avaliação dos aspectos físicos e tecnológicos da clínica-escola, bem como o acesso aos serviços. Fonte: Patos-PB, 2018.....23
- Tabela 3**– Distribuição dos usuários entrevistados de acordo com os aspectos relacionados ao tratamento recebido. Fonte: Patos-PB, 2018.....24
- Tabela 4**– Distribuição dos usuários entrevistados de acordo com a uniformização dos alunos e professores, incômodos e satisfação no tratamento executado. Fonte: Patos-PB, 2018.....25

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1	ATENDIMENTO EM CLÍNICA-ESCOLA DE ODONTOLOGIA	12
2.2	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	12
2.3	ATENDIMENTO HUMANIZADO	15
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
	ARTIGO	20
3	CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
	ANEXOS	35
	ANEXO A: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	35
	ANEXO B: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	37
	ANEXO C: REVISTA DE ODONTOLOGIA DA UNESP - INSTRUÇÕES AOS AUTORES .	39

1 INTRODUÇÃO

Os cursos de Odontologia promovem atendimentos clínicos que visam a formação e treinamento técnico e científico dos alunos da graduação desenvolvendo uma formação mais ética e humanizada, sem esquecer-se de fornecer a comunidade um atendimento de qualidade que supra as necessidades de saúde bucal dos usuários que buscam este serviço. Além de desenvolver em seus alunos uma formação mais ética e humanizada (TIEDMAN; LINHARES; SILVEIRA, 2005).

Do ponto de vista de Fadel e Regis Filho (2009), compreender a visão do paciente em relação à qualidade do atendimento é necessário para que o gestor possa traçar novos planos que objetivem a melhoria do serviço oferecido, sendo assim buscando suprir as expectativas dos mesmos. Para Moreira et al. (2007), o comportamento do profissional quanto a sua conduta técnica e interpessoal, a acessibilidade, o ambiente e valores dos serviços são fatores que influenciam no seu grau de satisfação.

Para que ocorra um melhor engajamento entre profissional/paciente é essencial que haja uma relação interpessoal favorável através de um vínculo de confiança e credibilidade do seu trabalho. O profissional não deve observar em seu paciente apenas a doença que este apresente, mas sim avaliá-lo como um todo. Além de um serviço qualificado tecnicamente, os usuários buscam também o aspecto humanístico à prática odontológica (ARAÚJO, 2008; ROBLES; GROSSEMAN; BOSCO, 2008).

A vivência em uma clínica-escola permite ao estudante de Odontologia um contato direto com a realidade, onde o mesmo terá que colocar em prática seu conhecimento científico, sua conduta profissional, estabilidade emocional e habilidades psicológicas para determinar uma relação com o usuário, havendo sempre um acompanhamento dos professores. Ainda, nesta mesma perspectiva, os professores devem ultrapassar os limites técnicos, formando profissionais capazes de tratar com ética seus pacientes (JESUS *et al.*, 2016).

A clínica-escola é um dos locais mais favoráveis para identificar a satisfação do paciente em relação ao serviço prestado, pois o permite analisar de forma ampla a eficácia de um trabalho em equipe quanto ao atendimento clínico, acolhimento, cordialidade e outros níveis de atenção, refletindo a eficiência da instituição (MIALHE, GONÇALO, CARVALHO, 2008).

Portanto, para que a satisfação do paciente seja alcançada além da parte técnica do funcionamento da clínica-escola, qualidade do profissional e da infraestrutura é necessário que haja uma cultura educacional que transforme os profissionais e alunos envolvidos conscientes da

necessidade da ética odontológica e conheça o real compromisso que os profissionais da odontologia devem ter com a sociedade brasileira (ABENO, 1983/1985)

Diante do exposto, observa-se a necessidade de pesquisar o grau de satisfação dos pacientes em uma clínica-escola de Odontologia, a fim de identificar limitações existentes, promover planejamentos mais direcionados e contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos pela instituição.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ATENDIMENTO EM CLÍNICA-ESCOLA DE ODONTOLOGIA

Uma clínica-escola de odontologia tem como função induzir o aluno ao contato direto com a população, com o propósito de determinar um atendimento com a realidade socioeconômica dos usuários. Esse vínculo possibilita ao aluno pôr em prática seus conhecimentos científicos e desenvolver suas habilidades técnicas adquiridas durante a graduação (CASTRO; SILVA, 2008).

De acordo com o Suplemento de Saúde da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (2008), 11,7% da população brasileira não recebeu qualquer tipo de atendimento odontológico, expondo, desta forma, uma grande parte da população que não tem contato com esses serviços (BORGES; OTONI; PIRES, 2015). Sendo assim, as clínicas-escolas se tornaram uma alternativa interessante para o acesso da comunidade aos serviços de saúde bucal (MIALHE; GONÇALO; CARVALHO, 2008).

A fim de diminuir os problemas de saúde bucal da população é essencial que existam programas que busquem a promoção e prevenção de doenças, sem esquecer o diagnóstico e tratamento daquelas já existentes. Conhecer o perfil socioeconômico da população atendida é primordial para traçar um planejamento de acordo com a realidade local do serviço a ser ofertado (KNUPP, 1997).

O atendimento odontológico ainda é um fator que gera desconforto para alguns pacientes, é perceptível que quando há uma melhor interação entre os profissionais envolvidos, profissional/usuário; carinho e respeito pelo paciente e sua excelência em executar técnicas curativas as chances de sucesso no tratamento e satisfação do usuário são aumentadas (BACCI; CARDOSO; PASIAN, 2002).

Uma preocupação que deve ser frequente entre os profissionais envolvidos é fazer com que os pacientes não se sintam menosprezados por estarem recebendo um serviço gratuito e que a qualidade do serviço ofertado não esteja relacionada ao seu valor comercial (VARGAS; VASCONCELOS, 1998).

2.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A satisfação do usuário está associada às suas percepções e expectativas a respeito do atendimento proposto. Um usuário satisfeito é aquele que percebe que os serviços oferecidos pela instituição são iguais ou superiores ao que ele esperava (ESPIRIDIANO; TRAD, 2005). O conceito de satisfação é diferente de pessoa para pessoa. Uma mesma pessoa pode expressar-se satisfeita ou insatisfeita em diferentes épocas e/ou estar satisfeita em alguns aspectos e insatisfeita em outros simultaneamente (FRÉZ; NOBRE, 2011).

Segundo Donabedian (1988), a qualidade dos serviços de saúde pode ser avaliada de acordo com os seguintes indicadores: estrutura, processo e resultado. A estrutura avalia o ambiente físico da instituição, materiais utilizados, profissionais envolvidos e acessibilidade; o processo leva em conta o transoperatório propriamente dito (diagnóstico, procedimentos realizados, técnicas operacionais, relação paciente/profissional); e o resultado avalia os cuidados prestados ao usuário e sua satisfação. Essa avaliação é distante de uma apreciação técnica, ou seja, tem muito mais a ver com a maneira como ele é tratado e com as pistas de qualidade que ele vai encontrar no consultório e no profissional do que com a parte técnica. Esse conceito é subjetivo, geralmente o paciente não compreende a qualidade dos serviços odontológicos e acabam levando em consideração aspectos não clínicos, como: atmosfera do ambiente, organização, pontualidade, biossegurança, gentileza, informação e comunicação.

Uma das formas de avaliar os serviços odontológicos é a qualidade da saúde bucal. De acordo com o Departamento de Saúde do Reino Unido, a saúde bucal pode ser definida como a capacidade de uma pessoa se alimentar, falar e socializar-se sem doença presente. Sendo assim, a avaliação dos serviços prestados deve abranger a satisfação estética, a capacidade mastigatória, conhecimento acerca do tratamento necessário e sensação dolorosa (BACCI; CARDOSO; PASIAN, 2002).

Comumente a dor é um fator importante que gera insatisfação quando sentida durante a realização de procedimentos mais invasivos na Odontologia. Essa percepção dolorosa está ainda muito vinculada à prática odontológica, o que gera medo e ansiedade no paciente influenciando na sua avaliação final de satisfação (ALMEIDA; GAIÃO, 2001).

Pesquisas mostram que pacientes satisfeitos aderem melhor ao tratamento e promovem positivamente a instituição. Por outro lado, um paciente insatisfeito tem a capacidade de difundir uma avaliação negativa muito mais rápido que uma positiva. Enquanto um paciente satisfeito atrai em média 6 novos pacientes, um insatisfeito pode afastar outros 14 possíveis pacientes (RUSSO, 2003).

Para Butters e Willis (2000), muitos pacientes não possuem conhecimento científico suficiente para avaliar o tratamento recebido quanto à correta realização do procedimento, sendo assim, a qualidade é percebida muito mais pela maneira que é tratado e pelo ambiente que ele vai encontrar na clínica do que com a parte técnica.

Em seu trabalho sobre avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos em clínica-escola Pompeu *et al.* (2012), constataram que a maioria era predominantemente do gênero feminino (76,22%), com trabalho fixo e faixa etária entre 31-40 anos (33,54%); em relação à satisfação dos pacientes o pesquisador avaliou que 68,96% dos entrevistados estavam satisfeitos por não sentirem dor durante os procedimentos realizados; quanto ao medo, apenas 38,46% tiveram medo. Nessa pesquisa, o serviço foi considerado satisfatório, porém foi sugerido pelos pacientes menor tempo de espera, evitar idas desnecessárias à clínica e mais atendimentos durante a semana como melhorias para o atendimento.

No estudo de Oliveira *et al.* (2012), realizada na Faculdade de Odontologia da Universidade de Pernambuco, no qual objetivou-se analisar a avaliação do usuário sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por um aluno de odontologia, foi verificado que em sua maioria os pacientes atendidos são do gênero feminino (72,6%), com faixa etária entre 30-59 anos (65,6%), renda de um a dois salários-mínimos mensais (69,1%) e que se apresentam confiantes em relação ao atendimento por parte do aluno. Neste estudo, os pacientes apresentam um elevado grau de satisfação com o serviço prestado, porém o acesso e a disponibilidade foram negativamente avaliados.

Borges, Otoni e Pires (2015), relataram em seu estudo sobre avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado por uma faculdade de odontologia, que uma das razões mais apontadas pelos usuários para a procura pelo atendimento em clínicas-escolas é a falta de condições financeiras (32,8%) para pagar o serviço em um estabelecimento privado, quanto à segurança para realizar os procedimentos clínicos, os pacientes avaliaram os alunos como seguros e confiantes (83,7%), além de se apresentarem satisfeitos com as explicações fornecidas pelos estudantes sobre o seu tratamento. O autor concluiu que há grande satisfação dos usuários quanto à qualidade do serviço e ressaltou a importância de estudos como esse para que haja subsídios para aqueles que as gerenciam e para a equipe que presta os cuidados, possibilitando superação das limitações detectadas.

Em um estudo realizado por Souza, Sousa e Araújo (2015) sobre avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica-escola de odontologia, a procura pelo serviço não foi movido

pelo fator financeiro, o principal motivo foi a indicação de outras pessoas como amigos e estudantes da própria instituição (55%), os pacientes relataram que muitos dos alunos em conjunto com professor levaram sua opinião em consideração, visando oferecer o melhor plano de tratamento com melhor prognóstico. Os pacientes entrevistados avaliaram o trabalho realizado na clínica odontológica de alta qualidade e relataram satisfação nos quesitos de limpeza, conforto e organização do ambiente.

De acordo com Mialhe, Gonçalo e Carvalho (2008), compreender a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço é fundamental para que se possa traçar novos planos a fim de superar as limitações detectadas e contribuir para a melhoria no serviço prestado pelos discentes, professores e funcionários da instituição atendendo a expectativa do mesmo.

2.3 ATENDIMENTO HUMANIZADO

Um dos fatores que influenciam a perspectiva do indivíduo em relação ao atendimento odontológico é a relação profissional/paciente. É indispensável que o cirurgião-dentista ouça o paciente e demonstre respeito quanto aos seus medos e expectativas e saiba lidar com tais fatos, observando, então, o paciente como um todo e não apenas uma “boca” (VOMERO, 2000). Um outro importante fator é a colaboração do usuário no planejamento e decisões relacionadas ao seu tratamento, que ao serem levados em consideração tendem a avaliar positivamente o atendimento ofertado (VIANA *et al.*, 2003).

Os dentistas reconhecem que mesmo havendo um avanço técnico e científico, o tratamento odontológico gera no paciente uma crise de ansiedade, temor e apreensão fazendo com que a experiência não seja das mais agradáveis. Muitas vezes a repulsão de sentir dor e sofrimento faz com que o paciente não busque o tratamento necessário alegando “horror”, “pavor” e “pânico” ao relatar as impressões vinculadas à necessidade de atendimento odontológico (CESÁR *et al.*, 1999).

É essencial que os profissionais saibam lidar com as mais distintas realidades de forma humanística e integral, a fim de propor uma relação profissional/paciente que englobe os aspectos subjetivos que vão além do serviço odontológico. O dentista deve estar atento aos anseios vividos pelo paciente para que possa lhe oferecer segurança e uma perspectiva de alguém que irá propor reconstrução e reparo ao seu problema. Para muitos pacientes, a consulta com o dentista é algo

muito íntimo e deve ser lidada com a importância não somente técnica de recuperar a função, estética e aliviar a dor (RAMOS, 2001).

Um atendimento mais tranquilo e humanizado faz com que o usuário colabore com o serviço. A relação afetiva entre o paciente e o dentista é importante para o sucesso do tratamento odontológico e a parte emocional do indivíduo não pode ser esquecida. A empatia do profissional ao escutar e compreender as queixas e anseios do paciente e uma adequada explicação dos procedimentos que serão realizados auxiliam no processo de conquista da confiança e tranquilidade durante a consulta (FERREIRA, 2004).

A formação dos estudantes de odontologia para compreender a subjetividade dos pacientes é importante na obtenção de uma conduta mais colaborativa e um atendimento satisfatório (BOTTAN, 2009). Para Saito, Martins e Lemos (2008) as universidades não foram capazes de formar valores humanísticos nos discentes, afirmando que tais princípios são próprios de cada indivíduo e difíceis de serem ensinados na instituição. Porém, tais ensinamentos contribuirão para melhorar a relação com os usuários e aprimorar a qualidade do atendimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeida R.V. D; Gaião L; Padilha W. W. N. Avaliação do Ensino Odontológico em Clínica Integrada. **Rev. Pesqui Odontopediat Clín Integrada**, João Pessoa, v.1, n. 2, p. 29-35 maio / ago.2001.

ARAÚJO, M. F. S. Reflexões sobre a prática em Odontologia. **Artes Médicas**, São Paulo, 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO ODONTOLÓGICO. Recomendações sobre o tema oficial “Saúde Bucal Da XX Reunião Da Abeno e XI Encontro das Dirigentes da Faculdade de Odontologia” **Rev ALAFO**, Guatemala, v. 17/19, n.1/2, p. 25-6, jul. 1983-1985.

BACCI, A. V. F.; CARDOSO, C. L.; PASIAN, S. R. Locus de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para o estudo de aspectos da personalidade. **Rev Assoc Paul Cir Dent**, São Paulo, v. 56, n. 1, p. 36-41, jan./fev. 2002.

BORGES et al., Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de odontologia da Universidade de Itaúna, MG, Brasil: visão do usuário, 2014. **RFO**, Passo Fundo, v. 20, n. 3, p. 308-312, set./dez. 2015.

BOTTAN E. R., OGLIO J. D., SILVEIRA E.G., ARAÚJO S. M. Cirurgião-dentista ideal: perfil definido por crianças e adolescentes, **RSBO**, Joinville, v.6, p. 381-6, 2009.

Butters, J. N.; Willis D.O. A comparison of patient satisfaction among current and former dental school patients. **J Dent Educ**. v.64, n.6, p.409-15, 2000.

CASTRO, J. D.; SILVA, V. B. Satisfação no atendimento odontológico: Um estudo na COE (Clínica Odontológica de ensino) de Anápolis - Unievengélica. **Revista Administra-Ação**, n.5, p. 34-44, 2008.

CÉSAR *et al.*, “Medo do Dentista” e Demanda aos Serviços Odontológicos Oeste da Região Metropolitana São Paulo. **RGO**, Porto Alegre, v. 1, n. ½, p. 39-44, 1999.

DONABEDIAN, A. The quality of care: how can it be assessed? **Journal of American Medical Association**, New York, v. 260, n. 12, p. 1743-8, Sept. 1988a.

ESPERIDIÃO, M.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciênc Saúde Colet**. Rio de Janeiro, v. 10, Sup, p. 303-12, 2005.

FADEL, M. A. V.; REGIS FILHO, G. I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, 2009.

FERREIRA C. M., GURGEL F. E. D., VALVERDE G. B., MOURA E.H., DEUS G., COUTINHO F. T. Ansiedade odontológica: nível, prevalência e comportamento. **Rev. ras. promoç. saúde**, Fortaleza, v. 17, n. 2, p. 51-55, 2004.

FRÉZ A. R., NOBRE M. I. R. S. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Revista Fisioter. Mov.** Curitiba, v. 24, n. 3, p. 419-428, 2011.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa nacional por amostra de domicílios (PNAD). Um panorama da saúde no Brasil: acesso e utilização dos serviços, condições de saúde e fatores de risco e proteção à saúde 2008. Rio de Janeiro: IBGE; 2010.

JESUS, J. T. A.; SANTO, S J. A.; CONCEIÇÃO, M. P.; SILVA, T. R.; GONÇALVES, N. O.; YARID S.D. Primeiro contato do discente com a clínica: relato de experiência. **Rev. ABENO**, Brasília, v. 16, n. 3, p. 78-84, 2016.

KNUPP R. R. S. Correlação do fator socioeconômico com tratamentos odontológicos. **Rev Bras Odontol**, Rio de Janeiro, v. 54, n.1, p. 14-7, 1997.

MIALHE, F. L; GONÇALO, C.; CARVALHO, L.M.S. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. **Rev. Fac. Odont. UPF**, Passo Fundo, v. 13, n. 1, p.19-24, 2008.

MOREIRA, C. F; BORBA, J. A. M.; MENDONÇA, K. M. P. P. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. **Fisioter. Pesqui.** São Paulo, v. 14, n. 3, pág. 37-43, 2007.

OLIVEIRA et al., Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. **RFO**, Passo Fundo, v. 17, n. 3, p. 319-325, set./dez. 2012.

POMPEU et al., 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, v.11, n.1, p.31-36, jan./mar., 2012.

RAMOS F.B. Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de Odontologia? **Rev CROMG**. v. 7, p.10-15, 2001.

ROBLES, A. C. C.; GROSSEMAN, S; BOSCO, V. L. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciênc. Saúde Colet.** Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, p. 43-9, 2008.

RUSSO, F. L. P. **Gestão em Odontologia**. São Paulo Luvise, p. 155, 2003.

SAITO F. S. K., MARTINS C. A. C., LEMOS P. E. Assessment of socioeconomic profile and the level of satisfaction of patients assisted at an academic dental integrated clinic. **Rev. Bras. Promoç. Saúde**, Fortaleza, v. 21, p. 137-43, 2008.

SOUSA C. N., SOUZA T. C., ARAÚJO T. L. Campos Avaliação da Satisfação dos Pacientes Atendidos na Clínica Escola de Odontologia em uma Instituição de Ensino Superior. **Rev Interfaces**, v. 33, n. 8, p.01-5, 2015.

TIEDMANN, C.R; LINHARES, E.; SILVEIRA, J.L.G.C. Clínica integrada odontológica: perfil expectativas dos usuários e alunos. **Pesqui. Bras, Odontopediatria clin. Integr.** João Pessoa, v. 5, n. 1, p.53-58, 2005.

VARGAS, A. M. D.; VASCONCELOS, M. A construção da clínica integrada de atenção primária da faculdade de odontologia da Universidade federal de Minas Gerais: a experiência da clínica integrada I. **Arq Odontol**, Belo Horizonte, v. 34, n. 2, p. 71-81, jul./dez. 1998.

VIANA *et al.*, Caracterização e análise da satisfação da clientela atendida pela fisioterapia do serviço de atenção à saúde do trabalhador/ UFMG. **Braz. J. phys. Ther.** São Carlos, v. 7, n. 3. P. 237-44, 2003.

VOMERO M.F. Entendendo a relação paciente/profissional. **Rev Reg Araçatuba Assoc Paul Cir Dent**, Araçatuba, v. 54, n. 4, p. 267-78, 2000.

ARTIGO

AValiação DA Satisfação DOS Pacientes ATENDIDOS EM UMA CLÍNICA-ESCOLA DE ODONTOLOGIA

EVALUATION OF SATISFACTION OF PATIENTS CARRIED OUT IN A CLINICAL SCHOOL OF DENTISTRY

Carla Michely Oliveira da SILVA^a; Tássia Cristina de Almenda Pinto SARMMENTO^b; Rosana Araújo Rosendo^c; Manuella Santos Carneiro Almeida^d.

^aUFCG – Universidade Federal de Campina Grande, Departamento de Odontologia, Patos, PB, Brasil

^bUFCG – Universidade Federal de Campina Grande, Departamento de Odontologia, Patos, PB, Brasil

^cUFCG – Universidade Federal de Campina Grande, Departamento de Odontologia, Patos, PB, Brasil

^dUFCG – Universidade Federal de Campina Grande, Departamento de Odontologia, Patos, PB, Brasil

RESUMO

Objetivo: Identificar o perfil sociodemográfico e o nível de satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Odontologia. **Material e Método:** Trata-se de um estudo do tipo transversal, quantitativo e descritivo. Sendo realizada entrevista aos usuários da clínica-escola após o atendimento odontológico. A pesquisa contou com uma amostra de 114 pacientes, obtidos por conveniência. Os dados obtidos foram analisados com o auxílio do programa SPSS 18.0. **Resultados:** Observou-se um perfil predominante do gênero feminino 59,6% (n=68), 61,4% (n=70) eram adultos com idade entre 18 a 35 anos, 82,5% (n=94) tinham uma renda mensal de 0 a 3 salários-mínimos mensais e 50,0% (n=57) dos pacientes procuraram o atendimento na clínica-escola após indicação de algum amigo. Todas as questões analisadas obtiveram avaliação positiva: acessibilidade (47,4%), cordialidade (87,7%), modernização dos equipamentos (64,0%), higiene do ambiente (93,0%), uniformização dos profissionais (94,7%), acesso às informações sobre o tratamento(95,6%). **Conclusão:** Os entrevistados se mostraram satisfeitos com o serviço recebido na clínica-escola. Porém, sugeriram que houvesse mais atendimentos durante a semana para finalização mais rápida do tratamento. Esse estudo auxilia a detecção de possíveis falhas na instituição a fim de essas possam ser ajustadas, aprimorando o serviço oferecido à comunidade.

Palavras-chave: Avaliação; satisfação; odontologia; pacientes.

ABSTRACT

Objective: to identify the sociodemographic profile and level of satisfaction of the patients attending a dental school clinic. **Material and Method:** This is a cross-sectional, quantitative and

descriptive study. An interview was made to the users of the school-clinic after dental care. The study had a sample of 114 patients, obtained by convenience. The data obtained were analyzed with the aid of the SPSS 18.0 program. **Results:** A predominant female gender profile was observed in 59.6% (n = 68), 61.4% (n = 70) were adults aged 18 to 35 years, 82.5% (n = 94) had a monthly income of 0 to 3 monthly minimum wages and 50.0% (n = 57) of the patients sought care in the school-clinic after indicating a friend. All the analyzed questions were positively evaluated: accessibility (47.4%), warmth (87.7%), modernization of equipment (64.0%), environmental hygiene (93.0%), 7%), access to information on treatment (95.6%). **Conclusion:** Respondents were satisfied with the service received at the school clinic. However, they suggested that there were more visits during the week for faster treatment completion. This study helps detect possible failures in the institution so that they can be adjusted, improving the service offered to the community.

Keywords: Evaluation; satisfaction; dentistry; patients.

INTRODUÇÃO

Os cursos de Odontologia promovem atendimentos clínicos que visam a formação e treinamento técnico e científico dos alunos da graduação, sem esquecer-se de fornecer a comunidade um atendimento de qualidade que supra as necessidades de saúde bucal dos usuários que buscam este serviço. Além de desenvolver em seus alunos uma formação mais ética e humanizada¹.

Do ponto de vista de Fadel e Regis Filho² (2009), compreender a visão do paciente em relação à qualidade do atendimento é necessário para que o gestor possa traçar novos planos que objetivem a melhoria do serviço oferecido, buscando suprir assim as expectativas dos mesmos. Para Moreira *et al.*³ (2007), o comportamento do profissional quanto a sua conduta técnica e interpessoal, a acessibilidade, o ambiente e valores dos serviços são fatores que influenciam no seu grau de satisfação.

Para que ocorra um melhor engajamento entre profissional/paciente é essencial que haja uma relação interpessoal favorável através de um vínculo de confiança e credibilidade do seu trabalho. O profissional não deve observar em seu paciente apenas a doença que este apresenta, mas sim avaliá-lo como um todo. Além de um serviço qualificado tecnicamente, os usuários buscam também o aspecto humanístico à prática odontológica⁴.

A vivência em uma clínica-escola permite ao estudante de Odontologia um contato direto com a realidade, onde o mesmo terá que colocar em prática seu conhecimento científico, sua conduta profissional, estabilidade emocional e habilidades psicológicas para determinar uma relação com o usuário, havendo sempre o acompanhamento do professor. Ainda, nesta mesma

perspectiva, os professores devem ultrapassar os limites técnicos, formando profissionais capazes de tratar com ética seus pacientes⁵.

A clínica-escola é um dos locais mais favoráveis para identificar a satisfação do paciente em relação ao serviço prestado, pois o permite analisar de forma ampla a eficácia de um trabalho em equipe quanto ao atendimento clínico, acolhimento, cordialidade e outros níveis de atenção, refletindo a eficiência da instituição⁶.

Portanto, para que a satisfação do paciente seja alcançada além da parte técnica do funcionamento da clínica-escola, qualidade do profissional e da infraestrutura é necessário que haja uma cultura educacional que transforme os profissionais e alunos envolvidos conscientes da necessidade da ética odontológica e conheça o real compromisso que os profissionais da odontologia devem ter com a sociedade brasileira⁷.

Diante do exposto, observa-se a necessidade de pesquisar o grau de satisfação dos pacientes em uma clínica-escola de Odontologia, a fim de identificar limitações existentes, promover planejamentos mais direcionados e contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos pela instituição.

MATERIAL E MÉTODO

Este estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Campina Grande, os indivíduos que concordaram em participar da pesquisa assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido. Trata-se de um estudo do tipo transversal, quantitativo e descritivo, no qual foi avaliado o nível de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento odontológico na clínica-escola de odontologia da Universidade Federal de Campina Grande, na cidade de Patos-PB.

O instrumento utilizado na entrevista foi baseado em um questionário de avaliação da qualidade dos serviços de saúde bucal (QASSaB)⁸ elaborado e validado de acordo com o modelo de avaliação da qualidade proposto por Donabedian⁹. Foi realizado um estudo piloto com 20 participantes, para se testar a metodologia de coleta dos dados e o entendimento das questões por parte dos pesquisados. Após esse primeiro momento, foram feitas as devidas alterações no instrumento, visando uma melhor obtenção de dados. Ressalta-se que esses dados não foram incluídos no estudo principal. Os dados foram coletados por uma única pesquisadora, previamente calibrada, através de uma entrevista.

Para a seleção da amostra os participantes foram selecionados diariamente por conveniência, sendo entrevistados antes ou imediatamente após o atendimento odontológico, de modo a se obter um total de 114 pacientes entrevistados, no mês de junho de 2018.

Os critérios de Inclusão utilizados foram pacientes que tiverem se submetido ao atendimento odontológico na clínica-escola de odontologia da Universidade Federal de Campina Grande, ao menos duas vezes; Idade igual ou superior a 18 anos e assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. E os critérios de Exclusão foram todos os pacientes que apresentarem deficiências neuropsicomotoras, ou seja, desvios de normalidade de ordem mental, física, sensorial e comportamental, necessitando, por isso, de educação e de atenção especial e/ou recusarem assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Para avaliação da renda familiar, considerou-se o salário mínimo referente ao ano de 2018, com valor de R\$ 954,00.

O *software* utilizado para a obtenção dos cálculos estatísticos foi o SPSS (Statistical Package for Social Sciences) na versão 11. Foi adotada a princípio uma técnica estatística descritiva através da análise das distribuições absolutas e percentuais das variáveis.

RESULTADOS

A Tabela 1 apresenta o perfil sociodemográfico dos 114 pacientes entrevistados. Verificou-se que 59,6% (n=68) dos pacientes eram do gênero feminino, e 61,4% (n=70) eram adultos com idade entre 18 a 35 anos, 50,9% (n=58) se autodeclararam pardos, 69,3% (n=79) eram naturais de cidades circunvizinhas à Patos-PB, 82,5% (n=94) tinham uma renda mensal de zero a três salários-mínimos, e 50,0% (n=57) dos pacientes procuraram o atendimento na clínica-escola após indicação de algum amigo

Tabela 1– Distribuição dos usuários entrevistados de acordo com o perfil sociodemográfico.
Fonte: Patos-PB, 2018.

Variável	n	%
TOTAL	114	100,0
• Gênero		
Masculino	46	40,4
Feminino	68	59,6
• Faixa etária		
18 – 35 anos	70	61,4
36 – 59 anos	39	34,2
A partir de 60 anos	5	4,4

• Raça		
Branco	44	38,6
Pardo	58	50,9
Negro	12	10,5
Indígena	0	0,0
• Naturalidade		
Patos	35	30,7
Cidades circunvizinhas	79	69,3
• Renda		
0 a 3 salários-mínimos	94	82,5
4 a 6 salários-mínimos	16	14,0
7 a 8 salários-mínimos	4	3,5
• Motivo que levou a procurar a clínica-escola?*		
Indicação de um amigo	57	50,0
Atendimento gratuito	23	20,2
Indicação de algum dentista	19	16,7
Qualidade do serviço	30	26,3
NS/NR	9	7,9

* Os participantes podiam responder mais de uma alternativa.

A Tabela 2, que apresenta a distribuição dos usuários quanto à avaliação dos aspectos físicos e tecnológicos da clínica-escola, bem como o acesso aos serviços, demonstra que 47,4% (n=54) consideraram fácil ou muito fácil a obtenção de uma vaga na instituição, 60,5% (n=69) consideraram razoável o tempo de espera entre sua chegada à clínica e o atendimento, 64,0% (n=73) dos pacientes classificaram os equipamentos odontológicos como modernos ou muito modernos, 93,0% (n=106) dos entrevistados consideraram excelente a limpeza da recepção e clínicas, e 64,9% (n=74) relataram que a limpeza do banheiro era excelente.

Tabela 2–Distribuição dos usuários quanto à avaliação dos aspectos físicos e tecnológicos da clínica-escola, bem como o acesso aos serviços. Fonte: Patos-PB, 2018.

Variável	N	%
TOTAL	114	100,0
• Como considera a obtenção de vaga para esse serviço?		
Muito fácil/Fácil	54	47,4
Razoável	43	37,7
Difícil/Muito difícil	17	14,9
• Como classifica o tempo de espera entre sua chegada e o atendimento nesse serviço?		

Muito curto/Curto	31	27,2
Razoável	69	60,5
Longo/Muito longo	14	12,3
• Como classifica os equipamentos odontológicos em relação à atualização tecnológica?		
Muito modernos/Modernos	73	64,0
Nem modernos, nem ultrapassados	35	30,7
Desatualizados/Ultrapassados	1	0,9
NS/NR	5	4,4
• Como considera a limpeza da recepção e clínicas?		
Excelente/Bom	106	93,0
Regular	6	5,3
Ruim/Péssimo	0	0,0
NS/NR	2	1,8
• Como considera a limpeza dos banheiros?		
Excelente/Bom	74	64,9
Regular	4	3,5
Ruim/Péssimo	1	0,9
NS/NR	35	30,7

A distribuição dos usuários entrevistados de acordo com os aspectos relacionados ao tratamento recebido revela que 87,7% (n=100) dos pesquisados apontaram como excelente a atenção por parte do professor, e 86,8% (n= 99) classificaram como excelente a confiança que depositaram no serviço prestado pelo aluno, 95,6% (n=109) receberam alguma informação sobre suas necessidades de tratamento, 86,0% (n=98) obtiveram orientações sobre higiene e problemas bucais, e 93,9% (n=107) receberam explicações sobre o tratamento mais adequado para seu problema (Tabela 3).

Tabela 3– Distribuição dos usuários entrevistados de acordo com os aspectos relacionados ao tratamento recebido. Fonte: Patos-PB, 2018.

Variável	N	%
TOTAL	114	100,0
• Como classifica a atenção do professor neste serviço?		
Excelente/Bom	100	87,7
Regular	11	9,6
Ruim/Péssimo	3	2,6
• Como classifica o grau de confiança no aluno neste serviço?		

Excelente/Bom	99	86,8
Regular	15	13,2
• Recebeu alguma informação sobre suas necessidades de tratamento?		
Sim	109	95,6
Não	5	4,4
• Recebeu orientação sobre higienização e problemas bucais?		
Sim	98	86,0
Não	15	13,2
NS/NR	1	0,9
• O aluno ou profissional lhe explicou sobre o tratamento mais adequado para seu problema bucal?		
Sempre/Na maioria das vezes	107	93,9
Raras vezes explicou	5	4,4
Nunca explica nada	1	0,9
NS/NR	1	0,9

* Os participantes podiam responder mais de uma alternativa.

A tabela 4 apresenta a distribuição dos usuários entrevistados de acordo com a uniformização dos alunos e professores, incômodos e satisfação no tratamento executado. No tocante a estes aspectos, observou-se que 99,1% (n=113) dos pacientes relataram que os alunos estavam devidamente paramentados, e 94,7% (n=108) afirmaram que os professores estavam uniformizados, 74,6% (n=85) afirmaram não sentir dor, 61,4% (n=70) relataram que não sentiram medo durante o tratamento, e 78,1% (n=89) relataram que não tiveram incomodo após a realização dos procedimentos. Em relação a satisfação com o serviço recebido, 69,3% (n=79) dos pacientes estavam satisfeitos com a aparência dos seus dentes, próteses e implantes, 83,3% (n=95) estavam satisfeito com seus dentes e próteses tratados no clínica-escola, e 42,2 % (n=47) dos entrevistados sugeriram serem atendidos mais vezes durante a semana.

Tabela 4– Distribuição dos usuários entrevistados de acordo com a uniformização dos alunos e professores, incômodos e satisfação no tratamento executado. Fonte: Patos-PB, 2018.

Variável	n	%
TOTAL		
• O aluno estava uniformizado?		
Sim	113	99,1
Não	1	0,9

• O professor estava uniformizado?		
Sim	108	94,7
Não	5	4,4
NS/NR	1	0,9
• Você sentiu dor durante o tratamento?		
Sim	28	24,6
Não	85	74,6
NS/NR	1	0,9
• Do que mais sentiu medo durante o atendimento odontológico?		
Não senti medo	70	61,4
Dos instrumentais utilizados	6	5,3
Da anestesia	16	14,0
Do motor/broca	7	6,1
De tudo	14	12,3
NS/NR	1	0,9
• Após a realização do tratamento algum dente ficou incomodando?		
Sim	18	15,8
Não	89	78,1
NS/NR	7	6,1
• O quanto você estava satisfeito com a aparência dos seus dentes, próteses e implantes?		
Muito satisfeito	79	69,3
Mais ou menos satisfeito	16	14,0
Insatisfeito	1	0,9
NS/NR	18	15,8
• O quanto você está satisfeito com o tratamento dos seus dentes ou próteses tratados neste serviço?		
Muito satisfeito	95	83,3
Mais ou menos satisfeito	13	11,4
Insatisfeito	0	0,0
NS/NR	6	5,3
• Qual a sugestão que você daria para a melhoria do atendimento nesta instituição?*		
Diminuir o tempo de espera no banco	25	21,9
Ser atendido mais vezes durante a semana	47	41,2
Reduzir o tempo de atendimento na cadeira	11	9,6
Nenhuma, está bom	35	30,7
Outra sugestão	11	9,6

* Os participantes podiam responder mais de uma alternativa.

DISCUSSÃO

O atendimento odontológico ainda é um fator que gera desconforto para alguns pacientes, é perceptível que quando há uma melhor interação entre os profissionais envolvidos, profissional/usuário; carinho e respeito pelo paciente e sua excelência em executar técnicas curativas as chances de sucesso no tratamento e satisfação do usuário são aumentadas¹⁰.

O trabalho realizado com 114 pacientes da clínica-escola de Odontologia da Universidade Federal de Campina Grande, na cidade de Patos-PB, sobre satisfação dos pacientes, constatou que a maioria dos entrevistados era do gênero feminino, a maior parte dos entrevistados se declarou parda, e residente de cidades circunvizinhas à Patos-PB, o que demonstra que a clínica-escola é referência em atendimento odontológico na região. O estudo feito por Fernandes *et al.*¹¹ (2008), também sobre satisfação do paciente em uma clínica-escola de odontologia, obteve resultado semelhante em relação ao gênero predominante. De acordo Borges *et al.*¹² (2014), o fato das mulheres buscarem mais o serviço odontológico pode estar relacionado a maior flexibilidade no horário, podendo se adaptar ao horário da clínica e por elas se preocuparem mais com a aparência e terem um comportamento mais preventivo, em relação à saúde, do que os homens¹³

A faixa etária mais prevalente foi entre 18 e 35 anos e a renda familiar dos entrevistados foi de 0 a 3 salários mínimos, similar ao estudo feito por Sousa *et al.*¹³ (2015). Na perspectiva de Lima-Costa *et al.*¹⁴ (2003), a busca pelo serviço odontológico tende a diminuir com a velhice, devido a perda natural de dentes e dificuldade à acessibilidade, o que justifica apenas 4,4% de pacientes da terceira idade na clínica-escola. A baixa procura dos idosos pode ser também devido à inexistência de uma disciplina específica voltada para esse grupo¹⁵.

O motivo que mais levou os pacientes a procurar o serviço foi indicação de algum amigo, em contrapartida um estudo de Souza *et al.*¹⁶ (2014), os autores demonstram que o principal motivo foi o aspecto financeiro. A qualidade do atendimento clínico realizado pelos alunos e supervisionado pelos professores da instituição, juntamente a gratuidade do serviço, podem ter sido os principais motivos que levaram a boa propaganda difundida por parte dos usuários¹⁷.

Quando questionados sobre a obtenção de uma vaga no serviço, apenas 14,9% consideraram difícil ou muito difícil, o resultado se opõe ao obtido no estudo sobre qualidade do atendimento odontológico de Oliveira *et al.*¹⁸ (2012), no qual 63,2% relataram grande dificuldade

em conseguir uma vaga. Em relação ao tempo de espera, o resultado foi semelhante ao apresentado no estudo de Lima *et al.*¹⁹ (2010), no qual os pacientes não se mostraram completamente satisfeitos, considerando razoável a espera. Para Castro e Silva²⁰ (2008), a demora no início do atendimento se deve à necessidade de preparação dos equipamentos e instrumentos que se adequem aos serviços que serão prestados. O atraso para o início do atendimento pode ser interpretado como falta de respeito ao paciente, que muitas vezes levam bastante tempo no deslocamento de suas residências até a instituição e acabam perdendo o dia todo para a consulta.

Os pacientes apontaram como modernos os equipamentos presentes na clínica, assemelhando-se ao estudo de Oliveira *et al.*¹⁸(2012). A atualização dos equipamentos, instrumentais e materiais utilizados devem estar sempre presente, o que na realidade torna-se demorado por se tratar de um órgão público. Mesmo enfrentando dificuldades na obtenção de materiais e equipamentos, a instituição onde a pesquisa foi realizada apresenta ferramentas modernas que auxiliam a execução dos tratamentos como os localizadores apicais, microscópio operatório, ultrassom. Com respeito à limpeza e organização do ambiente, os pacientes estavam satisfeitos, similar ao resultado do trabalho de Torres e Costa¹⁷ (2014). Um ambiente confortável, organizado e limpo proporciona uma sensação de acolhimento e valorização ao paciente, fazendo com que este se torne mais receptivo e colaborador, influenciando de certa forma na qualidade do atendimento²¹.

A atenção por parte do professor e confiança depositada no aluno foi motivo de satisfação para os pacientes, semelhante ao resultado apresentado no estudo sobre satisfação dos usuários de Pompeu *et al.*²¹ (2012). A gratuidade não deve excluir a obrigatoriedade de uma atenção individual ao paciente, portanto o profissional deve cuidar para que o paciente não se sinta inferiorizado por estar recebendo um serviço gratuito²². Para Minas²³ (2002), os pacientes avaliam o trabalho realizado pelos alunos como de qualidade, pois estes são orientados por profissionais qualificados e também por compararem o serviço recebido na instituição com o tratamento recebido em outros locais onde muitas vezes os profissionais são antiéticos, displicentes e deixam a desejar no quesito biossegurança.

Quanto às características das informações passadas durante o atendimento, os pacientes foram questionados sobre informação sobre suas necessidades de tratamento; orientação de higienização e problemas bucais, explicação a cerca do tratamento mais adequado para seu problema bucal, e a maioria dos entrevistados, em todas essas questões, afirmaram que tiveram

acesso às devidas informações, resultado que corroborou com o estudo de Torres e Costa¹⁷ (2014). O estudo de Lima *et al.*¹⁹ (2010) sobre satisfação do usuário odontológico ressalta a importância do diálogo do profissional com o paciente, explicando-lhe o tratamento que será realizado, desenvolvendo uma relação mais empática e humana aumentando a aceitabilidade do tratamento por parte do paciente. É sugerido que o profissional deva passar as informações referentes ao tratamento de maneira direta²⁴.

Ao analisarem a uniformização dos professores e alunos, 99,1% afirmaram que os alunos estavam paramentados e 94,7% relataram adequada uniformização dos professores. Resultado semelhante foi apontado por outros autores^{12,19,23} onde os seus entrevistados responderam que ambos os profissionais estavam uniformizados. Esse resultado se dá pela conscientização do risco de doenças infectocontagiosas, infecções cruzadas e contaminação por parte dos profissionais e pacientes expostos, a biossegurança vem sendo bem aplicada²¹.

Em relação à dor, 74,6% dos pacientes não sentiram dor durante os atendimentos e 78,1% não tiveram incômodo após o tratamento. Quando questionados se sentiram medo durante os procedimentos 61,4% disseram não sentir medo de nada, corroborando com o trabalho de Mialhe *et al.*⁶ (2008). O diálogo entre os alunos e os pacientes é um meio importante para contornar situações de tensão e medo perante o tratamento, outro fator imprescindível é a capacidade de o aluno transmitir confiança e segurança durante a realização dos procedimentos¹⁸.

No geral os pacientes se mostraram satisfeitos com o tratamento recebido, semelhante ao apresentado em outras pesquisas^{13,17,18}. Pode-se observar que estudos semelhantes ao presente trabalho apresentam avaliações positivas e alta satisfação dos serviços prestados, o que pode ser justificado por ter um público maior de baixa renda e não possuir grandes expectativas a cerca do tratamento, ou porque é um serviço prestado em universidades, tendo um bom atendimento motivado pelos alunos e professores em fazerem um trabalho de qualidade²⁵.

Como sugestão para melhoria do atendimento, ser atendido mais vezes durante a semana foi a mais frequente, resultado similar ao apresentado por Borges *et al.*,¹² (2015). Segundo o autor, este fato demonstra a vontade por parte do paciente de concluir o tratamento mais rápido, uma grande dificuldade enfrentada pelas instituições de ensinos, devido a férias, recessos e interrupções durante o processo.

CONCLUSÃO

De acordo com o presente estudo podemos notar que o perfil do paciente atendido pela Universidade Federal de Campina grande é do gênero feminino, jovens adultos e de baixa renda. Pode-se avaliar que há uma grande satisfação do atendimento recebido tanto no quesito técnico, como na relação interpessoal, revelando uma boa qualidade do serviço e uma preocupação por parte dos profissionais de tratar bem os pacientes.

Uma preocupação dos pacientes é a demora na conclusão do tratamento, demonstrando uma necessidade de melhoria no setor de marcação de atendimento. Estudos dessa natureza devem ser realizados periodicamente a fim de contribuir para a constante avaliação e adequação dos serviços ofertados na instituição.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tiedmann CR, Linhares E, Silveira JLGC. Clínica integrada odontológica: perfil expectativas dos usuários e alunos. *Pesqui. Bras, odontopediatria clin. Integr.* 2005; 5(1):53-58.
2. Fadel MAV, Regis Filho GI. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. *RAP* 2009; 43(1):7-22.
3. Moreira CF, Borba JAM, Mendonça KMPP. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. *Fisioter. Pesqui.* 2007; 14(3):37-43.
4. Robles ACC, Grosseman S, Bosco VL. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. *Ciênc. Saúde Colet.* 2008; 13(1):43-9.
5. Jesus JTA, Santo SJA, Conceição MP, Silva TR, Gonçalves NO, Yarid SD. Primeiro contato do discente com a clínica: relato de experiência. *Rev. ABENO* 2016; 16(3):78-84.
6. Mialhe FL, Gonçalo C, carvalho LMS. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. *Rev. Fac. Odont. UPF* 2008; 13(1):19-24.
7. Associação Brasileira de Ensino Odontológico. Recomendações sobre o tema oficial “Saúde Bucal Da XX Reunião Da Abeno e XI Encontro das Dirigentes da Faculdade de Odontologia” *Rev ALAFO* 1983-1985; 17/19 (1/2):25-6.
8. 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.
9. Donabedian A. The seven pillars of quality. *Arch Pathol LabMed* 1990, 114(11):1115-8.
10. Bacci AVF, Cardoso CL, Pasian SR, Locus de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para o estudo de aspectos da personalidade. *Rev Assoc Paul Cir Dent* 2002; 56(1):36-41.
11. Fernandes SKS, Coutinho ACM, Pereira, EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. *RBPS* 2008; 21(2):137-143.
12. Borges RC, Otoni TAC, Pires RCCP. Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, MG, Brasil: visão do usuário, 2014. *RFO* 2015; 20(3):308-12.

13. Sousa CN, Souza TC, Araújo TL. Campos Avaliação da Satisfação dos Pacientes Atendidos na Clínica Escola de Odontologia em uma Instituição de Ensino Superior. *Rev interfaces* 2015; 33(8): 01-5.
14. Lima-Costa MF, Barreto S, Giatti, Uchôa E. Desigualdade social e saúde entre idosos brasileiros: um estudo baseado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. *Cad Saúde Pública* 2003;19(3):745-57.
15. Faculdade de odontologia. Universidade Federal de Goiás. Setor de Triagem; 1997.
16. Souza PG, Silva MB, Braga AT, Siqueira TP, Gonçalves LC. Soares PV. Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. *Rev Odontol Bras Central* 2014;23(66).
17. Torres SC, Costa ICC. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de odontologia da UFRN. *Rev. Ciência Plural* 2014.
18. Oliveira ORR, 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):319-325.
19. Lima ACSD, Cabral ED, Vasconcelos MMVB. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do município do Recife, Pernambuco, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública* 2010; 26(5): 991-1002.
20. Castro JDB, Silva VB. Satisfação no atendimento odontológico: um estudo na coe (Clínica odontológica de ensino) de Anápolis - Unievangélica. *Revista Administra-Ação* 2008, (5):34-43.
21. Pompeu JGF, Carvalho ILDM, Pereira JA, Neto C, Guimarães R, Prado VLG, Silva CHVD. 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):31-36
22. Matos DL, Lima-Costa MF, Guerra HL, Marcenes W. Projeto Bambuí: avaliação de serviços odontológicos privados, públicos de sindicato. *Rev Saúde Pública*, 2002; 36(2):237-43.
23. Minas RP. O paciente no contexto do ensino [Dissertação]. Minas Gerais: Universidade Federal de Minas Gerais; 2002.
24. Garcia PPNS, Contreras EFR. Estratégias adotadas por cirurgioes-dentistas para a manutencao do paciente no consultorio odontologico. *Rev Paul Odontol.* 2002; 24(1): 27-30.
25. Flores NL, Cámara VL, Estrella SLM, Velázquez EC. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista ADM* 2000; 57(2):45-9.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o presente estudo podemos notar que o perfil do paciente atendido pela Universidade Federal de Campina grande é do gênero feminino, jovens adultos e de baixa renda. Pode-se avaliar que há uma grande satisfação do atendimento recebido tanto no quesito técnico, como na relação interpessoal, revelando uma boa qualidade do serviço e uma preocupação por parte dos profissionais de tratar bem os pacientes.

Uma preocupação dos pacientes é a demora na conclusão do tratamento, demonstrando uma necessidade de melhoria no setor de marcação de atendimento. Estudos dessa natureza devem ser realizados periodicamente a fim de contribuir para a constante avaliação e adequação dos serviços ofertados na instituição.

ANEXOS**ANEXO A: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA**

01. Nº do paciente: _____ 02. Sexo: _____ 03. Idade: _____

04. Raça: () Branco () Pardo () Negro () Indígena

05. Naturalidade: _____

06. Renda Mensal familiar (salários-mínimos): _____

07. Motivo que o levou a procurar atendimento na clínica-escola?

() Indicação de amigo () Não poder pagar () Indicação de dentista particular/posto de saúde
() Qualidade do serviço

08. Como classifica a atenção ou tratamento recebido do dentista neste serviço?

() Excelente/Bom () Regular () Ruim/Péssimo

09. Como classifica o grau de confiança que deposita no aluno neste serviço?

() Excelente/Bom () Regular () Ruim/Péssimo

10. Como classifica a atenção ou tratamento recebido dos outros profissionais de saúde deste serviço?

() Excelente/Bom () Regular () Ruim/Péssimo

11. Você recebeu alguma informação sobre suas necessidades de tratamento?

() Sim () Não

12. Você recebeu alguma orientação sobre escovação, dieta, flúor e como evitar a cárie ou sangramento gengival?

() Sim () Não

13. O professor estava uniformizado (gorro, máscara, luva, bata)?

() Sim () Não

14. O aluno estava uniformizado (gorro, máscara, luva, bata)?

() Sim () Não

15. Você sentiu dor durante o tratamento?

() Sim () Não

16. Do que mais você sentiu medo no tratamento odontológico?
() Não tenho medo () Dos instrumentais que os alunos usam () Da anestesia
() Da broca () De tudo
17. Após a realização dos tratamentos, algum ficou incomodando?
() Não sentiu nada () Sentiu algum desconforto
18. Como considera a obtenção de uma vaga ou ficha para atendimento neste serviço?
() Muito fácil/Fácil () Nem difícil, nem fácil () Difícil/Muito difícil
19. Como classifica o tempo de espera entre sua chegada e o atendimento neste serviço?
() Muito curto/Curto () Nem muito longo, nem curto () Longo/Muito longo
20. Como classifica os equipamentos odontológicos em relação à atualização tecnológica?
() Super modernos/Modernos () Nem modernos, nem ultrapassados
() Desatualizados/Ultrapassados
21. Como considera a limpeza da recepção, sala de espera e clínicas?
() Excelente/Bom () Regular () Ruim/Péssimo
22. Como classifica a limpeza dos banheiros?
() Excelente/Bom () Regular () Ruim/Péssimo
23. O aluno ou profissional lhe explicou sobre o tratamento mais adequado para seu problema bucal?
() Sempre/Na maioria das vezes explica tudo () Raras vezes explica
() Nunca explica nada
24. O quanto você está satisfeito com a aparência dos seus dentes tratados, das próteses, implantes?
() Totalmente/Muito satisfeito () Satisfeito () Um pouco satisfeito/Insatisfeito
25. O quanto está satisfeito com o tratamento realizado nos dentes e nas próteses, neste serviço?
() Totalmente/Muito satisfeito () Satisfeito () Um pouco satisfeito/Insatisfeito
26. Qual sugestão você daria para a melhoria do atendimento nesta instituição?
() Diminuir o tempo de espera no banco () Ser atendido mais vezes durante a semana () Reduzir o tempo de atendimento na cadeira () Nenhuma, está bom
-

ANEXO B: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ESTUDO: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM UMA CLÍNICA-ESCOLA DE ODONTOLOGIA

Você está sendo convidado (a) a participar do projeto de pesquisa acima citado. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que estamos fazendo. Sua colaboração neste estudo será de muita importância para nós, mas se desistir a qualquer momento, isso não causará nenhum prejuízo a você.

Eu,....., profissão....., residente e domiciliado na cidade de, portador da Cédula de identidade, RG, e inscrito no CPF/MF.....nascido(a) em ____ / ____ / _____, abaixo assinado(a), concordo de livre e espontânea vontade em participar como voluntário(a) do estudo “Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em um clínica-escola de odontologia” Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas.

Estou ciente que:

- I) O estudo se faz necessário para que avaliar a satisfação dos pacientes relacionado ao atendimento clínico;
- II) A forma de coleta dos dados será por meio de um questionário estruturado;
- III) Não há riscos iminentes aos participantes da pesquisa;
- IV) Diante dos resultados serão propostas, como benefício, medidas que visem a melhoria do serviço oferecido na clinica-escola de odontologia.

- V) Tenho a liberdade de desistir ou de interromper a colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação;
- VI) A desistência não causará nenhum prejuízo à minha saúde ou bem estar físico.
- VII) Os resultados obtidos durante esta pesquisa serão mantidos em sigilo, mas concordo que sejam divulgados em publicações científicas, desde que meus dados pessoais não sejam mencionados;
- VIII) Caso eu desejar, poderei pessoalmente tomar conhecimento dos resultados, ao final desta pesquisa.

Desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

Não desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

IX) Caso me sinta prejudicado (a) por participar desta pesquisa, poderei recorrer ao Comitê de Ética em Pesquisas em Seres Humanos, ao Conselho Regional de Medicina da Paraíba e a Delegacia Regional de Campina Grande.

Patos – PB , de de 2018

Cirurgião – dentista: _____

Testemunha 1 : _____

Nome / RG / Telefone

Testemunha 2 : _____

Nome / RG / Telefone

Responsável pelo Projeto: _____

Telefone para contato:

ANEXO C: REVISTA DE ODONTOLOGIA DA UNESP - INSTRUÇÕES AOS AUTORES

Escopo e política

A Revista de Odontologia da UNESP tem como missão publicar artigos científicos inéditos de pesquisa básica e aplicada que constituam avanços do conhecimento científico na área de Odontologia, respeitando os indicadores de qualidade.

A ROU é uma revista de acesso aberto que utiliza a Creative Commons Attribution (CCBY) nos artigos publicados. Esta licença permite que os artigos possam ser reutilizados, sem permissão, para qualquer finalidade desde de que os autores e fonte original sejam citados.

ITENS EXIGIDOS PARA A APRESENTAÇÃO DOS ARTIGOS

- Os artigos enviados para publicação devem ser inéditos e não ter sido submetidos simultaneamente a outro periódico. A Revista de Odontologia da UNESP reserva-se todo o direito autoral dos trabalhos publicados, inclusive tradução, permitindo, entretanto, a sua posterior reprodução como transcrição com a devida citação da fonte.

- Podem ser submetidos artigos escritos em português ou inglês. O texto em inglês, após aceito para publicação, deverá ser submetido a uma revisão gramatical do idioma por empresa reconhecida pela Revista.

- A Revista de Odontologia da UNESP tem publicação bimestral e tem o direito de submeter todos os artigos a um corpo de revisores, totalmente autorizados para decidir pela aceitação, ou para devolvê-los aos autores com sugestões e modificações no texto, e/ou para adaptação às regras editoriais da revista.

- Os conceitos afirmados nos trabalhos publicados são de inteira responsabilidade dos autores, não refletindo obrigatoriamente a opinião do Editor Científico ou do Corpo Editorial.

- As datas do recebimento do artigo, bem como sua aprovação, devem constar na publicação.

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DOS ARTIGOS

- Todos os artigos são avaliados, antes de serem enviados aos pareceristas, em software para detecção de plágio. A revista considera inaceitável a prática de plágio. Quando detectado por software a ocorrência de plágio os autores serão informados, com a apresentação do relatório gerado pelo programa utilizado. A revista utiliza o software Turnitin para detecção de plágio. O artigo será imediatamente rejeitado para publicação.

- Os artigos que estiverem de acordo com as normas são avaliados por um Editor de Área, que o encaminha ao Editor Científico para uma análise quanto à adequação ao escopo e quanto a critérios mínimos de qualidade científica e de redação. Depois da análise, o Editor Científico pode recusar os artigos, com base na avaliação do Editor de Área, ou encaminhá-los para avaliação por pares.

- Os artigos aprovados para avaliação pelos pares são submetidos à análise quanto ao mérito e método científico por, no mínimo, dois revisores; mantendo-se sigilo total das identidades dos autores.

- Quando necessária revisão, o artigo é devolvido ao autor correspondente para as alterações, mantendo-se sigilo total das identidades dos revisores. A versão revisada é ressubmetida, pelos autores, acompanhada por uma carta resposta (cover letter), explicando cada uma das alterações realizadas no artigo a pedido dos revisores. As sugestões que não forem aceitas devem vir acompanhadas de justificativas convincentes. As alterações devem ser destacadas no texto do artigo em negrito ou em outra cor. Quando as sugestões e/ou correções forem feitas diretamente no texto, recomendam-se modificações nas configurações do Word, para que a identidade do autor seja preservada. O artigo revisado e a carta resposta são, inicialmente, avaliados pelo Editor Científico, que os envia aos revisores, quando solicitado.

- Nos casos de inadequação da língua portuguesa ou inglesa, uma revisão técnica por um especialista é solicitada aos autores.

- Nos casos em que o artigo for rejeitado por um dos dois revisores, o Editor Científico decide sobre seu envio para a análise de um terceiro revisor.

- Nos casos de dúvida sobre a análise estatística, esta é avaliada pelo estatístico consultor da revista.

CORREÇÃO DAS PROVAS DOS ARTIGOS

- A prova final dos artigos é enviada ao autor correspondente através de e-mail com um link para baixar o artigo diagramado em PDF para aprovação final.

- O autor dispõe de um prazo de 72 horas para correção e devolução do original devidamente revisado, se necessário.

- Se não houver retorno da prova em 72 horas, o Editor Científico considera como final a versão sem alterações, e não são mais permitidas maiores modificações. Apenas pequenas modificações, como correções de ortografia e verificação das ilustrações, são aceitas. Modificações extensas implicam a reapreciação pelos revisores e atraso na publicação do artigo.

- A inclusão de novos autores não é permitida nessa fase do processo de publicação.

- A revista tem rigorosa atenção com as normas éticas para realização de pesquisas em animais e em humanos. Os certificados dos Comitês de ética em animais e humanos deverão ser apresentados no momento da submissão do artigo. Em caso de dúvida na documentação apresentada, a revista poderá negar o artigo.

Forma e preparação de manuscritos

SUBMISSÃO DOS ARTIGOS

Todos os manuscritos devem vir, obrigatoriamente, acompanhados da **Carta de Submissão**, do **Certificado do Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição**, como também da **Declaração de Responsabilidade/Transferência de Direitos Autorais** e da **Declaração de Conflito de Interesse**(documento explicitando presença ou não de conflito de interesse que possa interferir na imparcialidade do trabalho científico) assinada pelo(s) autor(es) (modelos anexos).

O manuscrito deve ser enviado em dois arquivos: um deles deve conter somente o título do trabalho e respectivos autores; o outro, o artigo completo sem a identificação dos autores.

A revista cobra a taxa de R\$ 450,00 por artigo aceito para publicação. Não há taxa de avaliação de artigos.

Os direitos autorais dos artigos aceitos para a publicação permanecem com os autores.

PREPARAÇÃO DO ARTIGO

Deverão ser encaminhados a revista os arquivos:

1. página de identificação
2. artigo
3. ilustrações
4. carta de submissão
5. cópia do certificado da aprovação em Comitê de Ética, **Declaração de Responsabilidade/Transferência de Direitos Autorais e Declaração de Conflito de Interesse**

Página de identificação

A página de identificação deve conter as seguintes informações:

- títulos em português e em inglês devem ser concisos e refletir o objetivo do estudo.
- nomes por extenso dos autores (sem abreviatura), com destaque para o sobrenome (em negrito ou em maiúsculo) e na ordem a ser publicado; nomes da instituição aos quais são afiliados (somente uma instituição), com a respectiva sigla da instituição (UNESP, USP, UNICAMP, etc.); cidade, estado (sigla) e país (Exemplo: Faculdade de Odontologia, UNESP Univ - Estadual Paulista, Araraquara, SP, Brasil). Os autores deverão ser de no máximo 5 (cinco). Quando o estudo for desenvolvido por um número maior que 5 pesquisadores, deverá ser enviada justificativa, em folha separada, com a descrição da participação de todos os autores. A revista irá analisar a justificativa baseada nas diretrizes do "International Committee of Medical Journal Editors", disponíveis em http://www.icmje.org/ethical_1author.html.
- endereço completo do autor correspondente, a quem todas as correspondências devem ser endereçadas, incluindo telefone, fax e e-mail;
- e-mail de todos os autores.

Artigo

O texto, incluindo resumo, abstract, tabelas, figuras e referências, deve estar digitado no formato .doc, preparado em Microsoft Word 2007 ou posterior, fonte Times New Roman, tamanho 12, espaço duplo, margens laterais de 3 cm, superior e inferior com 2,5 cm, e conter um total de 20 laudas. Todas as páginas devem estar numeradas a partir da página de identificação.

Resumo e Abstract

O artigo deve conter RESUMO e ABSTRACT precedendo o texto, com o máximo de 250 palavras, estruturado em seções: introdução; objetivo; material e método; resultado; e conclusão. Nenhuma abreviação ou referência (citação de autores) deve estar presente.

Descritores/Descriptors

Indicar os Descritores/Descriptors com números de 3 a 6, identificando o conteúdo do artigo, e mencioná-los logo após o RESUMO e o ABSTRACT.

Para a seleção dos Descritores/Descriptors, os autores devem consultar a lista de assuntos do MeSH Data Base (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh>) e os Descritores em Ciências da Saúde - DeCS (<http://decs.bvs.br/>).

Deve-se utilizar ponto e vírgula para separar os descritores/descriptors, que devem ter a primeira letra da primeira palavra em letra maiúscula.

Exemplos: Descritores: Resinas compostas; dureza.

Descriptors: Photoelasticity; passive fit.

Introdução

Explicar precisamente o problema, utilizando literatura pertinente, identificando alguma lacuna que justifique a proposição do estudo. No final da introdução, estabelecer a hipótese a ser avaliada.

Material e método

Apresentar com detalhes suficientes para permitir a confirmação das observações e possibilitar sua reprodução. Incluir cidade, estado e país de todos os fabricantes, depois da primeira citação dos produtos, instrumentos, reagentes ou equipamentos. Métodos já publicados devem ser referenciados, exceto se modificações tiverem sido feitas. No final do capítulo, descrever os métodos estatísticos utilizados.

Resultado

Os resultados devem ser apresentados seguindo a sequência do Material e método, com tabelas, ilustrações, etc. Não repetir no texto todos os dados das tabelas e ilustrações, enfatizando somente as observações importantes. Utilizar o mínimo de tabelas e de ilustrações possível.

Discussão

Discutir os resultados em relação à hipótese testada e à literatura (concordando ou discordando de outros estudos, explicando os resultados diferentes). Destacar os achados do estudo e não repetir dados ou informações citados na introdução ou nos resultados. Relatar as limitações do estudo e sugerir estudos futuros.

Conclusão

A(s) conclusão(ões) deve(m) ser coerentes com o(s) objetivo(s), extraídas do estudo, não repetindo simplesmente os resultados.

Agradecimentos

Agradecimentos às pessoas que tenham contribuído de maneira significativa para o estudo e agências de fomento devem ser realizadas neste momento. Para o(s) auxílio(s) financeiro(s) deve(m) ser citado o(s) nome(s) da(s) organização(ões) de apoio de fomento e o(s) número(s) do(s) processo(s).

Ilustrações e tabelas

As ilustrações, tabelas e quadros são limitadas no máximo de 4 (quatro). As ilustrações (figuras, gráficos, desenhos, etc.), são consideradas no texto como figuras. Devem ser numeradas consecutivamente em algarismos arábicos segundo a ordem em que aparecem no texto e indicadas ao longo do Texto do Manuscrito, logo após sua primeira citação com as respectivas legendas. As figuras devem estar em cores originais, digitalizadas em formato tif, gif ou jpg, com no mínimo 300dpi de resolução, 86 mm (tamanho da coluna) ou 180 mm (tamanho da página inteira). As legendas correspondentes devem ser claras, e concisas. As tabelas e quadros devem ser organizadas e numeradas consecutivamente em algarismos arábicos segundo a ordem em que aparecem no texto e indicadas ao longo do Texto do Manuscrito, logo após sua primeira citação com as respectivas legendas. A legenda deve ser colocada na parte superior. As notas de rodapé devem ser indicadas por asteriscos e restritas ao mínimo indispensável.

Citação de autores no texto

Os autores devem ser citados no texto em ordem ascendente. A citação dos autores no texto pode ser feita de duas formas: Numérica: as referências devem ser citadas de forma sobrescrita.

Exemplo: Radiograficamente, é comum observar o padrão de "escada", caracterizado por uma radiolucidez entre os ápices dos dentes e a borda inferior da mandíbula.^{6,10,11,13}

Alfanumérica

- um autor: Ginnan⁴
- dois autores: separados por vírgula - Tunga, Bodrumlu¹³
- três autores ou mais de três autores: o primeiro autor seguido da expressão et al. - Shipper et al.²

Exemplo: As técnicas de obturação utilizadas nos estudos abordados não demonstraram ter tido

influência sobre os resultados obtidos, segundo Shipper et al.² e Biggs et al.⁵ Shipper et al.², Tunga, Bodrumlu¹³ e Wedding et al.¹⁸, [...]

Referências

Todas as referências devem ser citadas no texto; devem também ser ordenadas e numeradas na mesma sequência em que aparecem no texto. Citar no máximo 25 referências.

As Referências devem seguir os requisitos da National Library of Medicine (disponível em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK7256/>).

Os títulos dos periódicos devem ser referidos de forma abreviada, sem negrito, itálico ou grifo, de acordo com o Journals Data Base(PubMed) (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/nlmcatalog/journals>), e, para os periódicos nacionais, verificar o Portal de Revistas Científicas em Ciências da Saúde da Bireme (<http://portal.revistas.bvs.br/?lang=pt>).

A exatidão das referências constantes da listagem e a correta citação no texto são de responsabilidade do(s) autor(es) do artigo. Citar apenas as referências relevantes ao estudo.

Referências à comunicação pessoal, trabalhos em andamento, artigos in press, resumos, capítulos de livros, dissertações e teses não devem constar da listagem de referências. Quando essenciais, essas citações devem ser registradas por asteriscos- no rodapé da página do texto em que são mencionadas.

EXEMPLOS DE REFERÊNCIAS

ARTIGOS DE PERIÓDICOS

Duane B. Conservative periodontal surgery for treatment of intrabony defects is associated with improvements in clinical parameters. *Evid Based Dent.* 2012;13(4):115-6.

Litonjua LA, Cabanilla LL, Abbott LJ. Plaque formation and marginal gingivitis associated with restorative materials. *Compend Contin Educ Dent.* 2012 Jan;33(1):E6-E10.

Sutej I, Peros K, Benutic A, Capak K, Basic K, Rosin-Grget K. Salivary calcium concentration and periodontal health of young adults in relation to tobacco smoking. *Oral Health Prev Dent.* 2012;10(4):397-403.

Tawil G, Akl FA, Dagher MF, Karam W, Abdallah Hajj Hussein I, Leone A, et al. Prevalence of IL-1beta+3954 and IL-1alpha-889 polymorphisms in the Lebanese population and its association with the severity of adult chronic periodontitis. *J Biol Regul Homeost Agents.* 2012 Oct-Dec;26(4):597-606.

Goyal CR, Klukowska M, Grender JM, Cunningham P, Qaqish J. Evaluation of a new multi-directional power toothbrush versus a marketed sonic toothbrush on plaque and gingivitis efficacy. *Am J Dent.* 2012 Sep;25 Spec No A(A):21A-26A.

Caraivan O, Manolea H, Corlan Puşcu D, Fronie A, Bunget A, Mogoantă L. Microscopic aspects of pulpal changes in patients with chronic marginal periodontitis. Rom J Morphol Embryol. 2012;53(3 Suppl):725-9.

LIVROS

Domitti SS. Prótese total articulada com prótese parcial removível. São Paulo: Santos; 2001.

Todescan R, Silva EEB, Silva OJ. Prótese parcial removível : manual de aulas práticas disciplina I. São Paulo: Santos ; 2001.

Gold MR, Siegal JE, Russell LB, Weintein MC, editors. Costeffectiveness in health and medicine. Oxford: Oxford University Press; 1997.

PRINCÍPIOS ÉTICOS E REGISTRO DE ENSAIOS CLÍNICOS

- Procedimentos experimentais em animais e em humanos

Estudo em Humanos: Todos os trabalhos que relatam experimentos com humanos, ou que utilizem partes do corpo ou órgãos humanos (como dentes, sangue, fragmentos de biópsia, saliva, etc.), devem seguir os princípios éticos estabelecidos e ter documento que comprove sua aprovação (protocolo e relatório final) por um Comitê de Ética em Pesquisa em seres humanos (registrado na CONEP) da Instituição do autor ou da Instituição em que os sujeitos da pesquisa foram recrutados, conforme Resolução 196/96 e suas complementares do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde.

Estudo em animais: Em pesquisas envolvendo experimentação animal, é necessário que o protocolo e seu relatório final tenham sido aprovados pelo Comitê de Pesquisa em Animais da Instituição do autor ou da Instituição em que os animais foram obtidos e realizado o experimento.

O Editor Científico e o Conselho Editorial se reservam o direito de recusar artigos que não demonstrem evidência clara de que esses princípios foram seguidos ou que, ao seu julgamento, os métodos empregados não foram apropriados para o uso de humanos ou de animais nos trabalhos submetidos a este periódico.

Ética na Pesquisa: a Revista de Odontologia da UNESP preza durante todo o processo de avaliação dos artigos pelo mais alto padrão ético. Todos os Autores, Editores e Revisores são encorajados a estudarem e seguirem as orientações do Committee on Publication Ethics - COPE (<http://publicationethics.org>, http://publicationethics.org/files/International%20standards_author_s_for%20website_11_Nov_2011.pdf, http://publicationethics.org/files/International%20standard_editors_for%20website_11_Nov_2011.pdf) em todas as etapas do processo. Nos casos de suspeita de má conduta ética, está será analisada pelo Editor chefe que tomará providências para que seja esclarecido. Quando necessário a revista poderá publicar correções, retratações e esclarecimentos.

Casos omissos nestas normas são resolvidos pelo Editor Científico e pela Comissão Editorial.

ABREVIATURAS, SIGLAS E UNIDADES DE MEDIDA

Para unidades de medida, devem ser utilizadas as unidades legais do Sistema Internacional de Medidas.

MEDICAMENTOS

E

MATERIAIS

Nomes de medicamentos e de materiais registrados, bem como produtos comerciais, devem aparecer entre parênteses, após a citação do material, e somente uma vez (na primeira).

Envio de manuscritos

Editor Chefe

Profa. Dra. Rosemary Adriana Chierici Marcantonio

E-mail:

adriana@foar.unesp.br, dirstbd@foar.unesp.br, revodontolunesp@gmail.com, revodontolunesp@yahoo.com.br

Modelos

MODELOS – Todos os autores devem assinar a carta abaixo Não serão aceitas assinaturas digitais, se caso houver necessidade, cada autor poderá assinar um documento diferente e encaminhar todos os documentos em um mesmo arquivo com o nome: carta de submissão

MODELOS – Todos os autores devem assinar a declaração abaixo Não serão aceitas assinaturas digitais, se caso houver necessidade, cada autor poderá assinar um documento diferente e encaminhar todos os documentos em um mesmo arquivo com o nome: conflito de interesse

- Carta de Submissão, Responsabilidade, Transferência de Direitos Autorais
- Declaração de Conflito de Interesse