



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS VIII – PROFESSORA MARIA DA PENHA - ARARUNA
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIA E SAÚDE
CURSO DE ODONTOLOGIA**

SABRINA DA SILVA SOUSA FORMIGA

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO AO ACESSO,
INTEGRALIDADE E RESOLUTIVIDADE EM CLÍNICAS ESCOLAS DE
ODONTOLOGIA**

**ARARUNA
2019**

SABRINA DA SILVA SOUSA FORMIGA

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO AO ACESSO,
INTEGRALIDADE E RESOLUTIVIDADE EM CLÍNICAS ESCOLAS DE
ODONTOLOGIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Coordenação do Curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Cirurgiã Dentista.

Orientador: Prof Ma. Danielle do Nascimento Barbosa.

Coorientador: Prof. Dr. Pierre de Andrade Pereira de Oliveira.

**ARARUNA
2019**

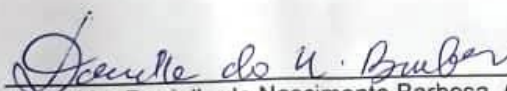
SABRINA DA SILVA SOUSA FORMIGA

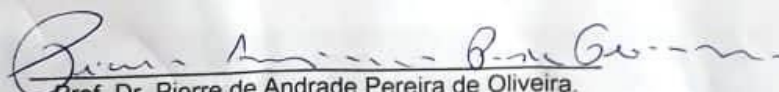
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO AO ACESSO,
INTEGRALIDADE E RESOLUTIVIDADE EM CLÍNICAS ESCOLAS DE
ODONTOLOGIA


Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado à Coordenação do Curso de
Odontologia da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial à
obtenção do título de Cirurgiã Dentista.

Aprovada em: 12/06/2019.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Me. Danielle do Nascimento Barbosa. (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Dr. Pierre de Andrade Pereira de Oliveira.
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Dr. Gustavo Gomes Agripino
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

F723a Formiga, Sabrina da Silva Sousa.
Avaliação da satisfação do usuário quanto ao acesso, integralidade e resolutividade em clínicas escolas de odontologia [manuscrito] / Sabrina da Silva Sousa Formiga. - 2019.
32 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Odontologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências, Tecnologia e Saúde, 2019.
"Orientação : Profa. Ma. Prof. Danielle do Nascimento Barbosa. , Coordenação do Curso de Odontologia - CCTS."
"Coorientação: Prof. Dr. Prof. Pierre de Andrade Pereira de Oliveira , Coordenação do Curso de Odontologia - CCTS."
1. Odontologia. 2. Avaliação em Saúde. 3. Satisfação do Paciente. I. Título

21. ed. CDD 617.6

Dedico esta vitória a Deus, Nossa Senhora das Neves, aos meus pais, minha amada avó, irmãs, demais familiares e amigos (as) por todo apoio e companheirismo durante esses anos longe de casa. Sou o resultado da força e confiança de todos. Obrigada.

*[...] Nunca deixe que lhe digam que não vale à pena
Acreditar no sonho que se tem
Ou que seus planos nunca vão dar certo
Ou que você nunca vai ser alguém [...]
Renato Russo*

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
3	METODOLOGIA	15
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	15
5	CONCLUSÃO	24
	REFERÊNCIAS	27
	APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS	27
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	28
	ANEXO A – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA.....	29

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO AO ACESSO, INTEGRALIDADE E RESOLUTIVIDADE EM CLÍNICAS ESCOLAS DE ODONTOLOGIA

Sabrina da Silva Sousa Formiga*
Danielle do Nascimento Barbosa**
Pierre de Andrade Pereira de Oliveira***

RESUMO

Objetivo: Avaliou-se o grau de satisfação dos pacientes atendidos nas disciplinas de Clínica Integrada do curso de Odontologia da UEPB, Campus VIII, Araruna/PB quanto ao acesso, integralidade e resolutividade dos serviços ofertados. **Metodologia:** A pesquisa deu-se por meio de um estudo descritivo, de caráter transversal, prospectivo, baseado na coleta de informações obtidas por meio da aplicação de formulário estruturado, adaptado aos pacientes marcados para o atendimento das clínicas integradas de Odontologia, analisando as variáveis: sexo, faixa etária, escolaridade, perfil de atendimento do aluno, bom relacionamento da equipe, estrutura da clínica escola, marcação de consultas e tempo da lista de espera. A amostra foi composta por 206 indivíduos. **Resultados:** Tivemos maiores prevalências para sexo feminino (59,2%), com idade entre 18 e 35 anos (65,5%). O nível de escolaridade mostrou que 60,2% possuíam mais de 11 anos de estudo. Os motivos que levaram o paciente a procurar o atendimento foram: indicação (36,9%), qualidade do serviço (28,2%), tratamento pendente (13,6%), conhecido do aluno (8,3%), encaminhamento (6,8%) e questões financeiras (5,3%). A totalidade da amostra indagou ser bem tratado (100%) e sentir confiança e segurança no aluno (95,1%), A discussão do plano de tratamento, a explicação do procedimento e a clareza da explicação, tiveram resultados de 89,8%, 92,2% e 85%, respectivamente. Com relação à qualidade de atendimento e das dimensões do serviço pelos acadêmicos e professores e secretaria de clínicas, apresentaram resultados satisfatórios acima de 69%. Quanto ao ambiente odontológico em que estavam sendo atendidos organização (73,8%), limpeza (76,2%), iluminação (72,8%), tiveram ótimos resultados, enquanto conforto (69,9%) e contato para retorno (64,1%) tiveram resultados menores que 70%. Em relação a possíveis melhorias 49,5% não tinham nada a acrescentar, estando satisfeita (55,8%) e muito satisfeita (44,2%) com o serviço e tendo perspectiva de retorno. Os usuários relataram que passaram menos de seis meses (32,5%) para chegar às clínicas integradas. **Conclusão:** Apesar do processo de atendimento precisar ser aperfeiçoado, principalmente devido à demora até o tratamento odontológico e da possibilidade de um viés positivo, a grande maioria da amostra concluiu que o serviço funciona satisfatoriamente.

Palavras-chave: Assistência ao Paciente. Avaliação em Saúde. Satisfação do Paciente. Curso de Odontologia.

EVALUATION OF DENTAL ACCESS, INTEGRALITY AND RESOLUTION IN SCHOOL CLINICS OF DENTISTRY

ABSTRACT

Objective: It was evaluated the degree of satisfaction of the patients attending the Integrated Clinic of the course of Dentistry of the UEPB, Campus VIII, Araruna / PB regarding the access, comprehensiveness and resolution of the services offered.

Methodology: The research was carried out through a descriptive, cross-sectional, prospective study based on the collection of information obtained through the application of a structured form adapted to the patients assigned to attend the integrated dentistry clinics, analyzing the following variables: gender, age group, schooling, student attendance profile, good team relationship, school clinic structure, appointment scheduling, waiting list time, having a sample of 206 individuals. The data were entered into the SPSS software, analyzed and transformed into tables.

Results: We had higher prevalence rates for females (59.2%) aged 18-35 years (65.5%). 28.6% asked to have other occupations, as a student and, the level of schooling, in years, it was shown that more than 11 years of study (60.2%). The reasons that led the patient to seek care were: indication (36.9%), quality of service (28.2%), treatment pending (13.6%), known to the student (8.3%), referral (6.8%), financial (5.3%). 100% of the sample asked to be well treated (100%), while student confidence and safety (95.1%) and paramentation (98.1%) had values above 95% and, discussion of the treatment plan, the explanation of the procedure and clarity of the explanation, had results of 89.8%, 92.2% and 85% respectively. Regarding the quality of care and the dimensions of the service by the academics and professors and secretariat of clinics, they presented satisfactory results above 69%. Regarding the dental environment in which they were being attended: organization, cleaning, lighting, had great results above 70%, while comfort and contact for return had results lower than 70%, while sonority and contact for return revealed values for bad. Regarding possible improvements, 49.5% had nothing to add and the majority were satisfied (55.8%) and very satisfied (44.2%) with the service and having a return perspective. The users reported that they spent less than six months (32.5%) to reach the integrated clinics. **Conclusion:** Although the care process needs to be improved, mainly due to the delay until the dental treatment and the possibility of a positive bias, the great majority of the sample concluded that the service works satisfactorily.

Keywords: Patient Care. Health Evaluation. Patient Satisfaction. Schools Dental.

*Graduanda do curso de Odontologia, UEPB, Campus VIII, Araruna-PB.

sabrina_ssf@hotmail.com

** Professora Mestre do curso de Odontologia, UEPB, Campus VIII, Araruna-PB.

daninbarbosa@gmail.com

*** Professor Doutor do curso de Odontologia, UEPB, Campus VIII, Araruna-PB.

pierreandrade@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Baseado em um atendimento ético e humanístico, a Odontologia proporciona uma visão mediante a realidade de saúde, sempre buscando bem-estar e qualidade no atendimento (POMPEU; CARVALHO; PEREIRA; CRUZ NETO; PRADO; SILVA, 2012). Um dos fatores que determina essa qualidade do atendimento dos serviços é a satisfação do usuário. Através dela obtemos dados sobre expectativas, resolutividade e, por meio delas, soluções para a melhoria dos serviços prestados (OLIVEIRA; MARTINS; SANTANA; BEZERRA; DOURADO, 2012; FERNANDES; COUTINHO; PEREIRA, 2008). No estudo de Pompeu, Carvalho, Pereira, Cruz Neto, Prado e Silva (2012) a satisfação do paciente, agrega uma combinação do emocional, físico, material e dos valores diretamente ofertados pelo serviço como um todo, sendo uma resposta à base cognitiva e afetiva do tratamento de saúde.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) e Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) definem a qualidade e a garantia de acesso aos serviços de saúde como principais objetivos da saúde pública. E segundo a Constituição Brasileira (2010) no art. 196 “Saúde é direito de todos e dever do Estado”.

No Brasil, a década de 1990 representou o auge das medidas de avaliação da satisfação de usuários, a partir do fortalecimento do controle social, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), por intermédio da participação da comunidade nos processos de planejamento e de avaliação (PEGO, *et al.*, 2016).

Diante do relevante papel social das Universidades que oferecem acesso à população aos cursos da área de saúde e mais especificamente à assistência odontológica, é de fundamental importância conhecer os aspectos socioeconômicos dos usuários, objetivando a resolutividade das demandas da população, sendo imprescindível a compreensão da percepção quanto ao processo de saúde e doença, o qual é, na maioria das vezes, evidenciado na queixa principal relatado pelo paciente (COSTA; ABREU; VASCONCELOS; LIMA; VERDI; FERREIRA, 2013).

Visto a necessidade de aperfeiçoar as ações e serviços do SUS, por meio do “Acolhimento”, foi possível modificar a forma de sintetizar e operar as ações e saúde, integralidade de acesso, além de qualificar o vínculo entre profissionais e pacientes (MATOS; MENDES; SANTANA, 2016).

Segundo D’ávila, Souza, Cavalcanti, Lucas, Granville-Garcia e Cavalcanti (2010) “A verificação da satisfação dos clientes, seja em qual instituição for, é o melhor indicativo para avaliar o padrão de atendimento do serviço de saúde odontológico que está sendo oferecido ao usuário”.

As clínicas escolas de Odontologia promovem uma ligação entre graduando e comunidade, integrando uma conexão entre teoria e prática, estabelecendo um atendimento dentro da realidade socioeconômica. Esses atendimentos aos pacientes nas clínicas integradas devem responder às necessidades técnicas funcionais dos alunos, bem como suprir as demandas de necessidades de saúde da população que procura pelo serviço, para que os profissionais tenham uma formação humanizada e ética em saúde (SOUSA; SOUZA; ARAÚJO, 2015; SOUZA; SILVA; BRAGA; SIQUEIRA; GONÇALVES; SOARES, 2014; TIEDMANN; LINHARES; SILVEIRA, 2005).

A avaliação do paciente reflete a eficácia ou não da instituição perante a sociedade. E identificar a percepção destes ao que se diz respeito à integralidade, resolutividade dos serviços nas clínicas integradas, é de suma importância para as ações e melhorias de estratégias, tanto para o gestor, como para os profissionais (SOUSA; SOUZA; ARAÚJO, 2015; MIALHE; GONÇALO; CARVALHO, 2008). Sendo

assim, estes estudos contribuem para medidas de planejamento, com o objetivo de superar as limitações com base nos dados positivos e/ou negativos traçados, colaborando para o progresso desta área de conhecimento (SOUZA; SILVA; BRAGA; SIQUEIRA; GONÇALVES; SOARES, 2014).

Diante do exposto, o presente estudo propõe, por meio de um formulário estruturado direcionado aos usuários das clínicas integradas de Odontologia, avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos nas disciplinas de Clínica Integrada do curso de Odontologia da UEPB, Campus VIII, Araruna/PB quanto ao acesso, integralidade e resolutividade dos serviços ofertados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A satisfação é um sentimento de eficácia e aceitação de algum serviço ou procedimento prestado que supere a perspectiva do cidadão. Os serviços de saúde vêm buscando propósitos a serem alcançados e, a satisfação dos pacientes vem sendo considerada de grande importância, uma vez que representa uma resolutividade das ações ofertadas pelo sistema de saúde (TORRES; COSTA, 2015).

No Brasil, com a implementação do SUS a partir do fortalecimento do controle social com a participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação, houve um aumento nos estudos sobre a avaliação da satisfação dos usuários nos serviços do sistema público (ESPERIDÃO; TRAD, 2006).

O agrado do paciente no atendimento dos serviços de saúde é considerado como percepções ou expectativas que atendam às suas necessidades de forma justa ou superior a que se esperava (FERNANDES; COUTINHO; PEREIRA, 2008). Por consequência, é importante apreciar as expectativas do paciente, bem como a resolutividade após o serviço, pois a necessidade do tratamento é base para uma análise da satisfação do paciente.

Numa avaliação qualitativa dos serviços de saúde, a satisfação está inserida com o objetivo de avaliar e transformar conceitos em estratégias políticas, seguindo padrões que permitam facilidade e compreensão dos pacientes (TORRES; COSTA, 2015).

Na visão de Borges, Otoni e Pires (2015), a pesquisa com pacientes sobre a satisfação no atendimento dos serviços de saúde auxilia no planejamento e na implementação de novos serviços e sistemas nas instituições, uma vez que, por meio das suas próprias percepções são notadas realidades vividas que não são vistas pelos gestores.

Os cursos de saúde das Universidades desempenham um papel de prestadores de serviços à comunidade, principalmente no âmbito odontológico, ofertando serviços que não são comumente oferecidos pelas unidades básicas de saúde, que por, sua vez, desempenham um papel apenas de serviços básicos (MARAFON, 2017).

Estudo de Souza, Souza e Araújo (2015) aponta que nos cursos de Odontologia, essas pesquisas permitem uma avaliação do funcionamento das clínicas escolas como um todo, permitindo uma avaliação por parte dos pacientes sobre o funcionamento, integralidade, resolutividade nos atendimentos.

Segundo Araújo (2003) e Mialhe, Gonçalo e Carvalho (2008), a avaliação de satisfação do paciente é relevante por trazerem respostas e questionamentos que levam as instituições a poderem observar as necessidades de melhorias do

ambiente de trabalho e possibilitar a construção de um plano de melhorias para os problemas detectados.

Para a Odontologia, a satisfação do paciente está diretamente relacionada com a qualidade do tratamento, com a competência do profissional, bom relacionamento e qualidade funcional ligada ao bom convívio do aluno-paciente, onde o sucesso do tratamento está interligado com a satisfação do paciente (FERNANDES; COUTINHO; PEREIRA, 2008 e DOUGLASS; SHEETS, 2000).

Uma clínica-escola caracteriza-se por um local oportuno para um bom relacionamento entre aluno-paciente, possibilitando uma integralidade social no aprendizado no ensino superior. Nela, cabe analisar o desempenho e competência no atendimento, bem como estabelecer conceitos e qualidade total para a satisfação do paciente (CASTRO; SILVA, 2008).

Para a Associação Brasileira de Ensino Odontológico (ABENO), “A clínica integrada é considerada indispensável para a preparação do profissional de Odontologia, essa deve promover conhecimentos, habilidades e valores adquiridos ao longo do curso, proporcionando atendimento integral das necessidades do paciente”.

As clínicas integradas mostram-se de grande relevância no tratamento integrado ao paciente, num plano de tratamento completo e mais rápido. A relação teoria-prática se associa em uma atividade clínica com crescimento para alunos e professores objetivando, a execução de um tratamento de qualidade para o paciente (PRAXEDES; CARNEIRO; MARTINS; SILVA; LEITE, 2017).

Pesquisas relacionadas à avaliação do atendimento odontológico, prestado pelos graduandos, mostram dados importantes para promover avanços na assistência ao paciente durante sua fase de estágios clínicos e pelo conhecimento da expectativa do paciente quanto ao tratamento (PÊGO, *et al.*, 2016).

Borges, Otoni e Pires (2015), no estudo com 227 pacientes na Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, Minas Gerais, consideram que a análise da satisfação dos pacientes é o melhor indicativo para avaliar o padrão de atendimento nos serviços de saúde bucal, onde, no referido estudo, 205 (90,3%) dos pacientes consideraram o atendimento bem satisfatório, e problemas como tempo de espera e pouco atendimento durante a semana foram os mais caracterizados como quesito de insatisfação.

Torres e Costa (2015), na pesquisa com 71 pacientes do centro odontológico da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), concluiu que se deve impor como meta a avaliação de satisfação do paciente, para obter um controle regular as supervisão e atuação dos profissionais dentro das instituições.

Desse modo, sugere-se um aperfeiçoamento do conceito de satisfação e de uma instrumentalização para comprovação desta, o que reforça a importância de novas pesquisas, para avaliar a satisfação do usuário, e delas surgir ações para uma melhor assistência dentro da clínica odontológica (CERDEIRA; GROISMAN, 2014).

O presente estudo justifica-se pelo aumento no número de pacientes para o atendimento e pela busca de um ótimo atendimento e o bem-estar do paciente na clínica escola de Odontologia, onde acadêmicos regularmente matriculados nas disciplinas de clínica Integrada estão em ritmo constante de trabalho, visando um bom planejamento físico e emocional no mundo profissional, onde em breve estes estarão inseridos.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa tratou-se de um estudo descritivo, de caráter transversal, prospectivo, baseado na coleta de informações obtidas por meio de formulários estruturados. A população objeto deste estudo foi representada por pacientes atendidos nas clínicas integradas de Odontologia do Campus VIII – UEPB – Araruna, Paraíba. A instituição presta serviços de tratamento odontológico, oferecendo serviços os quais contribuem para que os alunos desenvolvam habilidades que lhes permitam diagnosticar e atuar com segurança na atenção a saúde bucal da população.

A coleta dos dados realizou-se por uma única pesquisadora no setor de clínicas da UEPB, Campus VIII, no período de outubro de 2018 a maio de 2019. O instrumento de coleta foi representado por um formulário estruturado, adaptado de investigações prévias (TORRES; COSTA, 2015) (apêndice A), abordando aspectos relativos ao atendimento oferecido nas clínicas escolas da UEPB, Campus Araruna, analisando as variáveis: sexo, faixa etária, escolaridade, perfil de atendimento do aluno e os níveis de satisfação, bom relacionamento da equipe, estrutura da clínica escola, marcação de consultas, tempo da lista de espera, tempo de espera do atendimento, capacidade técnica do aluno, resolutividade dos serviços, além de possíveis sugestões para os problemas identificados. A abordagem aos usuários não obedeceu a nenhum critério pré-estabelecido, sendo uma amostra de conveniência, realizada nas salas de espera das clínicas ou após o atendimento.

Foram incluídos pacientes atendidos nas clínicas integradas de Odontologia do Campus VIII – UEPB – Araruna, Paraíba, com no mínimo uma consulta em uma das clínicas do curso, os que concordaram e assinaram o Termo de Compromisso Livre e Esclarecido – TCLE e que apresentavam capacidade cognitiva que permita a aplicação dos formulários. E sendo excluídos aqueles com idade menor que 18 anos, totalizando uma amostra de 206 indivíduos.

Os dados foram analisados descritivamente por meio de frequências absolutas e percentuais e inferencialmente por meio dos testes estatísticos Qui-quadrado de Pearson ou o Exato de Fisher. A margem de erro utilizada na decisão dos testes estatísticos foi de 5%. Os dados foram digitados na planilha EXCEL e o programa utilizado para obtenção dos cálculos estatísticos foi o software SPSS, na versão 23.

O estudo seguiu os preceitos estabelecidos pela Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, registrado na Plataforma Brasil e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC) CAAE: 00167618.7.0000.5182 (Anexo A). Onde todos os voluntários foram informados do caráter e objetivo do estudo e da participação voluntária através da assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. (Apêndice B)

4 RESULTADO E DISCUSSÕES

A satisfação está relacionada com o estilo de vida, agregado à combinação de experiências passadas, expectativas físicas, emocionais e dos valores do indivíduo como sociedade, sendo uma resposta à base cognitiva e afetiva do tratamento de saúde.

Reconhecer o padrão socioeconômico dos usuários dos serviços públicos é imprescindível para um bom planejamento do plano de tratamento, sabendo identificar a condição, principalmente econômica, para cada paciente.

Dos dados coletados, de acordo com o perfil socioeconômico, mostrou-se predominância para o sexo feminino, quando comparado ao sexo oposto (Tabela 1). Corroborando com estudos que afirmam que as mulheres procuram mais o serviço odontológico por possuírem um comportamento mais preventivo e voltado para a reabilitação oral, bem como serem mais preocupadas com as questões estéticas, funcionais e o auto-cuidado. Os estudos afirmam também que elas têm os horários mais flexíveis, o que contribui para mais idas às clínicas escolas (PRAXEDES; CARNEIRO; MARTINS; SILVA; LEITE, 2017; SOUZA; SILVA; BRAGA; SIQUEIRA; GONÇALVES; SOARES, 2014; BORGES; OTONI; PIRES, 2015; SOUSA; SOUZA; ARAÚJO, 2015). Uma possível explicação para o baixo índice de homens são as questões culturais e a vergonha/medo, dificultando a adoção de práticas de autocuidado (OLIVEIRA; MARTINS; SANTANA; BEZERRA; DOURADO, 2012; GOMES; NASCIMENTO; ARAÚJO, 2007).

Tabela 1 – Características socioeconômicas da amostra pesquisada

<i>Variável</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Total	206	100,0
Sexo		
Masculino	84	40,8
Feminino	122	59,2
Idade		
Jovem (18 a 35)	135	65,5
Adulto (36 a 59)	66	32,0
Idoso (60 ou mais)	5	2,4
Zona que reside		
Urbana	157	76,2
Rural	49	23,8
Situação ocupacional		
Desempregado (a)	37	18,0
Do lar	19	9,2
Profissional liberal	50	24,3
Profissional autônomo	37	18,0
Aposentado (a)	4	1,9
Outros	59	28,6
Anos de estudo		
Não alfabetizado	9	4,4
Até 5	16	7,8
De 6 a 8	27	13,1
De 9 a 11	28	13,6
Acima de 11	124	60,2
Não informado	2	1,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Da amostra, 76,2% dos pacientes atendidos residem na zona urbana e 23,8% na zona rural (Tabela 1). Praxedes, Carneiro, Martins, Silva e Leite (2017), em seu estudo, comprovam que 71,1% dos estudados residem em zona urbana. Argumentando-se a facilidade ao acesso com transportes e linhas telefônicas, como também pelas referências de informações.

Com relação à idade (Tabela 1), revelou-se maior prevalência da faixa etária entre 18 e 35 anos (65,5%), 66 entre 36 e 56 anos (32,0%) e 05 com idade maior igual a 60 anos (2,4%). Pesquisas que expõem que o jovem vem buscando cada vez mais espaço com a saúde, buscando prevenções e tratamentos o quanto antes (PRAXEDES; CARNEIRO; MARTINS; SILVA; LEITE, 2017; SOUSA; SOUZA; ARAÚJO, 2015). Os resultados discordam de estudos que mostra faixa etária entre 30 a 59 anos buscam mais tratamentos por haver uma maior incidência de cárie e problemas periodontais nessa faixa etária (BORGES; OTONI; PIRES, 2015; SOUZA;

SILVA; BRAGA; SIQUEIRA; GONÇALVES; SOARES, 2014; OLIVEIR; MARTINS; SANTANA; BEZERRA; DOURADO, 2012) Em contrapartida o atendimento odontológico após os 60 anos tende a diminuir com o envelhecimento devido às perdas dentárias que ao longo dos anos são causadas.

Quando questionados sobre a situação ocupacional (Tabela 1), tivemos que 28,6% indagaram ter outras ocupações, como estudante; 24,3% profissional liberal, seguido de 18% tanto para desempregado (a) como profissional autônomo e, 9,2% para profissional liberal e apenas 1,9% aposentado. Contrapondo com o estudo de Souza, Silva, Braga, Siqueira, Gonçalves e Soares (2014), onde a maioria apresentou serem donas do lar (46,15%), sucedido por profissional autônomo (33,33%).

De acordo com o nível de escolaridade (Tabela 1), em anos, mostrou-se que 60,2% dos pacientes possuíam mais de onze anos de estudo. Foi encontrado na literatura estudos que comprovem que os usuários que fazem uso das clínicas estão entre o nível médio e superior (mais de 11 anos de estudo) (SOUZA; SILVA; BRAGA; SIQUEIRA; GONÇALVES; SOARES, 2014; POMPEU; CARVALHO; PEREIRA; CRUZ NETO; PRADO; SILVA, 2012; D'AVILA; SOUZA; CAVALCANTI; LUCAS; GRANVILLE-GARCIA; CAVALCANTI, 2010; TIEDMANN; LINHARES; SILVEIRA, 2005).

Na avaliação da razão da procura por atendimento na Universidade e das características do atendimento. Ao questionar os motivos que levaram o paciente a procurar o atendimento nas clínicas escolas de Odontologia (Tabela 2), obtivemos uma maior prevalência por meio de: indicação (36,9%), seguido de qualidade do serviço (28,2%), tratamento pendente (13,6%), conhecido do aluno (8,3%), encaminhamento (6,8%), financeiro (5,3%) e não informado (01%) na devida ordem. Autores observaram que razões como financeiro entram fortemente como maior pretexto para a procura do serviço, sabido que indicação e qualidade do serviço entram posteriormente na razão da busca pelo atendimento (BORGES; OTONI; PIRES, 2015; SOUSA; SOUZA; ARAÚJO, 2015; SOUZA; SILVA; BRAGA, SIQUEIRA, GONÇALVES, SOARES, 2014; MIALHE; GONÇALO; CARVALHO, 2008). Isto nos atenta à importância destes serviços oferecidos e que os procedimentos ofertados proporcionam bons resultados pela universidade à comunidade e região a qual está inserida.

Tabela 2 – Avaliação da razão da procura por atendimento na Universidade e das características do atendimento

<i>Variável</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Total	206	100,0
Razão da procura por atendimento na Universidade		
Indicação	76	36,9
Conhecido do aluno	17	8,3
Tratamento pendente	28	13,6
Motivo financeiro	11	5,3
Encaminhamento	14	6,8
Qualidade do serviço	58	28,2
Não informado	2	1,0
Características do atendimento:		
Bem tratado		
Sim	206	100,0
Mais ou menos	-	-
Não	-	-
Confiança e segurança do aluno		
Sim	196	95,1
Mais ou menos	10	4,9
Não	-	-
Aluno paramentado		
Sim	202	98,1
Mais ou menos	4	1,9

Não	-	-
Discussão do plano de tratamento		
Sim	185	89,8
Mais ou menos	13	6,3
Não	8	3,9
Explicação do procedimento		
Sim	190	92,2
Mais ou menos	12	5,8
Não	4	1,9
Clareza das explicações		
Sim	175	85,0
Mais ou menos	27	13,1
Não	4	1,9

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Ainda na tabela 2, constam os dados referentes às características do atendimento ofertado nas clínicas integradas, mostrando que toda amostra estudada relataram ser bem tratado (100%), ao passo que, “confiança e segurança no aluno” (95,1%) e “paramentação” (98,1%) tiveram valores acima de 95% e, “discussão do plano de tratamento”, a “explicação do procedimento”, bem como a “clareza da explicação”, mostraram resultados de 89,8%, 92,2% e 85%, respectivamente. Isto reflete aspectos referentes ao bom comportamento, mostrando a humanização voltada ao bom relacionamento professor-aluno-paciente, resultando que os graduandos em Odontologia estão aptos a desempenhar o mesmo nível de atendimento de um profissional. Assim, nosso estudo corrobora com outras pesquisas que afirmam que os pacientes recebem um tratamento com alto grau de confiança e segurança; a discussão e explicação do plano de tratamento revelaram serem claras e transmitidas de forma que o usuário possa entender (BORGES; OTONI; PIRES, 2015; SOUSA; SOUZA; ARAÚJO, 2015; SOUZA; SILVA; BRAGA; SIQUEIRA; GONÇALVES; SOARES, 2014; OLIVEIRA; MARTINS; SANTANA; BEZERRA; DOURADO, 2012; MIALHE; GONÇALO; CARVALHO, 2008; TIEDMANN; LINHARES; SILVEIRA, 2005).

Quando questionados com relação ao bom atendimento (Tabela 3), os pacientes relataram escores positivos para alunos: ótimo (77,7%), bom (20,9%) e regular (1,5%). Não foi observado resultados para um atendimento ruim. Para professor e secretaria de clínica, foram relatados escores com menor percentagem, sendo uma média de 69% para ótimo, 26% bom, 1,9% regular para professor e 2,9% regular para secretaria de clínicas, e 1% ruim. No estudo de Souza, Silva, Braga, Siqueira, Gonçalves e Soares (2014), foi mostrado que os usuários das clínicas escolas, estavam muito satisfeitos com os serviços oferecidos pelos alunos (60,86%), professores (44,92%) e secretários (42%). Bem como no estudo de Pompeu, Carvalho, Pereira, Cruz Neto, Prado e Silva (2012) que pesquisou a satisfação de usuários da clínica odontológica de Faculdade Novafapi em Teresina, no Piauí. Apesar dos resultados satisfatórios, ainda necessita-se uma melhora no processo de atendimento quanto gentileza do atendimento, prestatividade, atenção, competência, pontualidade, assiduidade, e qualidade da informação (SOUZA; SILVA; BRAGA; SIQUEIRA; GONÇALVES; SOARES, 2014).

Tabela 3 – Avaliação do escore da qualidade de atendimento e das dimensões da qualidade

<i>Variável</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Total	206	100,0
Escore da qualidade de atendimento:		
Atendimento do aluno		
Ótimo	160	77,7
Bom	43	20,9
Regular	3	1,5
Ruim	-	-
Atendimento do professor		

Ótimo	144	69,9
Bom	54	26,2
Regular	4	1,9
Ruim	2	1,0
Não informado	2	1,0
Atendimento com a secretária de clínicas		
Ótimo	143	69,4
Bom	55	26,7
Regular	6	2,9
Ruim	2	1,0
Dimensões da qualidade:		
Organização		
Ótimo	152	73,8
Bom	47	22,8
Regular	5	2,4
Ruim	2	1,0
Conforto		
Ótimo	144	69,9
Bom	60	29,1
Regular	2	1,0
Ruim	-	-
Limpeza		
Ótimo	157	76,2
Bom	47	22,8
Regular	2	1,0
Ruim	-	-
Iluminação		
Ótimo	150	72,8
Bom	54	26,2
Regular	2	1,0
Ruim	-	-
Sonoridade		
Ótimo	93	45,1
Bom	90	43,7
Regular	20	9,7
Ruim	1	0,5
Não informado	2	1,0
Contato retorno		
Ótimo	132	64,1
Bom	54	26,2
Regular	14	6,8
Ruim	6	2,9

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

E quando questionados sua percepção quanto ao ambiente clínico em que estavam sendo atendidos, quanto à organização (73,8%), conforto (69,9%), limpeza (76,2), iluminação (72,8%), sonoridade (45,1%) e contato para retorno (64,1%) resultou-se em variáveis satisfatórias. Os resultados assemelham-se com o estudo de Torres e Costa (2015), que evidenciaram a infraestrutura como sendo organizada, confortável, limpa, iluminada e que também houve queixas quanto a sonorização. Outros estudos como Sousa, Souza e Araújo (2015); Souza, Silva, Braga, Siqueira, Gonçalves e Soares (2014) e Mialhe, Gonçalo e Carvalho (2008) afirmaram que, em geral, os pacientes se mostram com opiniões positivas a respeito do ambiente clínico e que os mesmos são referências para a satisfação dos pacientes que usufruem do serviço.

No quesito resolutividade, a Tabela 4 expõe a avaliação das questões relacionadas à satisfação, quanto à percepção e possíveis sugestões para melhoria dos atendimentos nas clínicas integradas das clínicas escolas do usuário, segundo os serviços usados. Desses, 49,5% não tinham nada a acrescentar para a melhoria do funcionamento, e, as demais sugestões declaradas foram: diminuir tempo de espera (18,9%), maior número de atendimentos (14,6%), mais rapidez no atendimento (11,2%), melhoria da experiência do aluno (3,9%) e outros (1,9%). Assim como o estudo de Mialhe, Gonçalo e Carvalho (2008) muitos pacientes não tinham o que acrescentar para a melhoria do gerenciamento das clínicas escolas de

Odontologia, porém alguns estudos como Praxedes, Carneiro, Martins, Silva e Leite (2017); Borges, Otoni e Pires (2015); Pompeu, Carvalho, Pereira, Cruz Neto, Prado e Silva (2012) apontam sugestões como mais atendimentos, menos tempo de espera, mais rapidez no atendimento e atendimento noturno. Contudo, Mialhe, Gonçalo e Carvalho (2008), relatam fatores como expectativa do paciente, o financeiro e inexistência de um serviço gratuito e com qualidade levam o paciente a aceitar as condições submissas que a instituição tem a oferecer. Com isso, podemos notar a procura e o desejo de ser atendido e terminar o atendimento, embora haja a compreensão que o objetivo da clínica escola é de aprendizagem e que momentos como período de provas e férias, estes serviços param.

Tabela 4 – Avaliação das questões relacionadas a satisfação do usuário segundo aos serviços usados e resolutividade do serviço.

<i>Variável</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
TOTAL	206	100,0
Há quanto tempo esta sendo atendido na Universidade?		
Até um ano	110	53,4
Mais de um ano	92	44,7
Não informado	4	1,9
Sugestão para melhoria no atendimento		
Diminuir o tempo de espera	39	18,9
Maior número de atendimento	30	14,6
Melhoria da experiência do aluno	8	3,9
Mais rapidez no atendimento	23	11,2
Nada	102	49,5
Outro	4	1,9
Satisfação do usuário quanto ao serviço		
Satisfeito	115	55,8
Muito satisfeito	91	44,2
Insatisfeito	-	-
Perspectiva de retorno ao serviço analisado		
Sim	203	98,5
Não	3	1,5
Quanto tempo de espera entre a clínica de acolhimento e a clínica integrada?		
Até 6 meses	30	14,6
Mais de 6 meses a 1 ano	107	51,9
Mais de 1 ano	67	32,5
Não informado	2	1,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Ainda na tabela 4 é reproduzido o nível de satisfação quanto ao serviço prestado dos pacientes entrevistados, variando de “muito satisfeito”, “satisfeito” e “insatisfeito”, expondo maiores resultados para satisfeitos (55,8%) e muito satisfeitos (44,2%), não havendo resultados para insatisfeitos. Corroborando com o trabalho de Torres e Costa (2015), onde 84,51% dos estudados relataram estarem satisfeitos com os serviços. Nos estudos de Praxedes, Carneiro, Martins, Silva e Leite (2017); Borges, Otoni e Pires (2015), Sousa, Souza e Araújo (2015); Oliveira, Martins, Santana, Bezerra e Dourado (2012), verifica um alto grau de satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço prestado aos alunos e demais funcionários das clínicas. Castro e Silva, (2008) afirmam que é preciso uma fiscalização contínua em busca das melhorias dos serviços oferecidos.

Além do grau de satisfação, a perspectiva de retorno ao serviço analisado, também foi estudada (Tabela 4), Um total de 98,5% das pessoas relataram que voltariam em busca de novo atendimento e apenas 1,5% não retornariam. Corroborando o estudo de Pompeu, Carvalho, Pereira, Cruz Neto, Prado e Silva (2012) onde 95,12% dos estudados voltariam sim para um futuro atendimento. Castro e Silva (2008) revelaram que 73,74% das pessoas estudadas, não têm interesse de mudar para outro serviço. Os autores relatam ainda que conhecer as necessidades dos pacientes e estarem preparados para os procedimentos garante a fidelização dos mesmos. Em contrapartida, faz sentido o alto grau de satisfeitos,

quando comparado com as sugestões, onde maioria não opina para a melhoria do funcionamento e aspectos relacionados à infra-estrutura e serviços.

Tratando sobre o acesso às clínicas, 51,9% dos pacientes passaram entre 6 meses a 1 ano para migrar da triagem para a clínica integrada, enquanto 14,6% passaram menos de 6 meses, 32,5% mais de 1 ano e 1% não souberam informar. Corroborando o estudo de Castro e Silva (2008), onde cerca de 48,48% dos usuários concordam que o atendimento entre o acolhimento a clínica integrada é um pouco demorado. Uma possível explicação é a demanda que é ofertada para essas clínicas, já que engloba várias especialidades para um único paciente, uma vez que não tem como serem presumidas quantas sessões, o mesmo irá precisar para finalizar o tratamento.

Após análise estatística inferencial, as variáveis que permaneceram associadas à satisfação do usuário quanto aos serviços foram: Idade do paciente, local de residência, confiança e segurança do aluno, paramentação, discussão do plano de tratamento, explicação do procedimento, atendimento da secretária de clínicas, professor e aluno, organização, conforto, limpeza, iluminação, contato de retorno, tempo de atendimento e sugestão de melhoria do atendimento (tabela 5).

Tabela 5 – Avaliação da satisfação do usuário quanto ao serviço, segundo os dados sócios demográficos, características do atendimento, qualidade do atendimento e resolutividade.

Variável	Satisfação do usuário				Grupo total		Valor p
	Satisfeito		Muito satisfeito		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Total	115	55,8	91	44,2	206	100,0	
Sexo							p ⁽¹⁾ = 0,375
Masculino	50	59,5	34	40,5	84	100,0	
Feminino	65	53,3	57	46,7	122	100,0	
Idade							p ⁽²⁾ = 0,005*
Jovem (18 a 35)	66	48,9	69	51,1	135	100,0	
Adulto (36 a 59)	44	66,7	22	33,3	66	100,0	
Idoso (60 ou mais)	5	100,0	-	-	5	100,0	
Zona que reside							p ⁽¹⁾ = 0,012*
Urbana	80	51,0	77	49,0	157	100,0	
Rural	35	71,4	14	28,6	49	100,0	
Situação ocupacional							p ⁽¹⁾ = 0,061
Desempregado (a)	21	56,8	16	43,2	37	100,0	
Tabela 5 - continuação							
Do lar	13	68,4	6	31,6	19	100,0	
Profissional liberal	33	66,0	17	34,0	50	100,0	
Profissional autônomo	16	43,2	21	56,8	37	100,0	
Aposentado (a)	4	100,0	0	0,0	4	100,0	
Outros	28	47,5	31	52,5	59	100,0	
Anos de estudo							p ⁽¹⁾ = 0,226
Analfabeto	5	55,6	4	44,4	9	100,0	
Até 5	12	75,0	4	25,0	16	100,0	
De 6 a 8	19	70,4	8	29,6	27	100,0	
De 9 a 11	14	50,0	14	50,0	28	100,0	
Acima de 11	65	52,4	59	47,6	124	100,0	
Total	115	56,4	89	43,6	204	100,0	
Razão procura atendimento na Universidade							p ⁽¹⁾ = 0,083
Indicação	38	50,0	38	50,0	76	100,0	
Conhecido do aluno	8	47,1	9	52,9	17	100,0	
Tratamento pendente	22	78,6	6	21,4	28	100,0	
Motivo financeiro	4	36,4	7	63,6	11	100,0	
Encaminhamento	9	64,3	5	35,7	14	100,0	
Qualidade do serviço	34	58,6	24	41,4	58	100,0	
Total	115	56,4	89	43,6	204	100,0	
Características do atendimento:							**
Bem tratado							
Sim	115	55,8	91	44,2	206	100,0	
Mais ou menos	-	-	-	-	-	-	
Não	-	-	-	-	-	-	

Confiança e segurança do aluno							$p^{(2)} = 0,003^*$
Sim	105	53,6	91	46,4	196	100,0	
Mais ou menos	10	100,0	-	-	10	100,0	
Não	-	-	-	-	-	-	
Aluno parentado							$p^{(2)} = 0,037^*$
Sim	115	56,9	87	43,1	202	100,0	
Mais ou menos	-	-	4	100,0	4	100,0	
Não	-	-	-	-	-	-	
Discussão do plano de tratamento							$p^{(2)} = 0,001^*$
Sim	105	56,8	80	43,2	185	100,0	
Mais ou menos	-	-	8	100,0	8	100,0	
Não	10	76,9	3	23,1	13	100,0	
Explicação do procedimento							$p^{(2)} < 0,001^*$
Sim	103	54,2	87	45,8	190	100,0	
Mais ou menos	-	-	4	100,0	4	100,0	
Não	12	100,0	-	-	12	100,0	
Clareza das explicações							$p^{(2)} = 0,076$
Sim	99	56,6	76	43,4	175	100,0	
Mais ou menos	-	-	4	100,0	4	100,0	
Não	16	59,3	11	40,7	27	100,0	
Total	115	55,8	91	44,2	206	100,0	
Escore da qualidade de atendimento:							
Atendimento do aluno							$p^{(1)} < 0,001^*$
Ótimo	78	48,8	82	51,3	160	100,0	
Bom	34	79,1	9	20,9	43	100,0	
Regular	3	100,0	-	-	3	100,0	
Ruim	-	-	-	-	-	-	
Atendimento com a secretária de clínicas							$p^{(1)} < 0,001^*$
Ótimo	71	49,7	72	50,3	143	100,0	
Bom	44	80,0	11	20,0	55	100,0	
Regular	-	-	6	100,0	6	100,0	
Ruim	-	-	2	100,0	2	100,0	
Total	115	55,8	91	44,2	206	100,0	
Atendimento do professor							$p^{(1)} = 0,007^*$
Ótimo	77	53,5	67	46,5	144	100,0	
Bom	36	66,7	18	33,3	54	100,0	
Regular	-	-	4	100,0	4	100,0	
Ruim	-	-	2	100,0	2	100,0	
Total	113	55,4	91	44,6	204	100,0	

Tabela 5- Continuação

Dimensões da qualidade:							$p^{(1)} < 0,001^*$
Organização							
Ótimo	74	48,7	78	51,3	152	100,0	
Bom	38	80,9	9	19,1	47	100,0	
Regular	3	60,0	2	40,0	5	100,0	
Ruim	-	-	2	100,0	2	100,0	
Conforto							$p^{(1)} = 0,001^*$
Ótimo	71	49,3	73	50,7	144	100,0	
Bom	44	73,3	16	26,7	60	100,0	
Regular	-	-	2	100,0	2	100,0	
Ruim	-	-	-	-	-	-	
Limpeza							$p^{(1)} = 0,001^*$
Ótimo	79	50,3	78	49,7	157	100,0	
Bom	36	76,6	11	23,4	47	100,0	
Regular	-	-	2	100,0	2	100,0	
Ruim	-	-	-	-	-	-	
Iluminação							$p^{(1)} = 0,001^*$
Ótimo	75	50,0	75	50,0	150	100,0	
Bom	40	74,1	14	25,9	54	100,0	
Regular	-	-	2	100,0	2	100,0	
Ruim	-	-	-	-	-	-	
Contato retorno							$p^{(1)} < 0,001^*$
Ótimo	56	42,4	76	57,6	132	100,0	
Bom	45	83,3	9	16,7	54	100,0	
Regular	10	71,4	4	28,6	14	100,0	
Ruim	4	66,7	2	33,3	6	100,0	

Total	115	55,8	91	44,2	206	100,0
Sonoridade						$p^{(1)} = 0,153$
Ótimo	45	48,4	48	51,6	93	100,0
Bom	53	58,9	37	41,1	90	100,0
Regular	14	70,0	6	30,0	20	100,0
Ruim	1	100,0	-	-	1	100,0
Total	113	55,4	91	44,6	204	100,0
Há quanto tempo esta sendo atendido na Universidade?						$p^{(1)} = 0,003^*$
Até um ano	71	64,5	39	35,5	110	100,0
Mais de um ano	40	43,5	52	56,5	92	100,0
Total	111	55,0	91	45,0	202	100,0
Sugestão para melhoria no atendimento						$p^{(2)} < 0,001^*$
Diminuir o tempo de espera	25	64,1	14	35,9	39	100,0
Maior número de atendimento	9	30,0	21	70,0	30	100,0
Melhoria da experiência do aluno	8	100,0	-	-	8	100,0
Mais rapidez no atendimento	17	73,9	6	26,1	23	100,0
Nada	52	51,0	50	49,0	102	100,0
Outro	4	100,0	-	-	4	100,0
Total	115	55,8	91	44,2	206	100,0
Perspectiva de retorno ao serviço analisado						$p^{(2)} = 0,257$
Sim	112	55,2	91	44,8	203	100,0
Não	3	100,0	-	-	3	100,0
Total	115	55,8	91	44,2	206	100,0
Quanto tempo de espera entre a clínica de acolhimento e a clínica integrada?						$p^{(1)} = 0,024$
≤ 6 meses	19	63,3	11	36,7	30	100,0
Mais de 6 meses a 1 ano	66	61,7	41	38,3	107	100,0
Mais de 1 ano	28	41,8	39	58,2	67	100,0
Total	113	55,4	91	44,6	204	100,0

(*) Associação significativa a 5%

(1) Através do teste Qui-quadrado

(2) Através do teste Exato de Fisher.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Embora todas das avaliações tenham sido positivas para todas as dimensões de qualidade, nas questões que envolveram segurança do aluno, explicação e clareza sobre o tratamento, discussão do plano de tratamento, contato de retorno e tempo de espera foram observados menores índices de satisfação.

Para Oliveira, Martins, Santana, Bezerra e Dourado (2012) na maioria dos estudos que avaliam o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços odontológicos, as respostas são positivas, indicando avaliação favorável e alta satisfação, que por serem públicos teriam maior probabilidade de serem classificados como de má qualidade. Flores, Cámara, Estrella e Velázquez (2010), acreditam que esses resultados se devem ao fato de a população atendida não possuir expectativas elevadas, por ser o serviço gratuito ou com baixos preços, ou porque ocorrendo em universidades, espaços de ensino, tem-se uma melhor qualidade, em virtude da motivação dos professores e alunos em realizar um bom tratamento.

Vale salientar que apesar de ser orientada toda a confidencialidade do estudo e que suas respostas não iriam causar danos pessoais e no plano de tratamento. Presume-se que houve alguma influência positiva nas respostas fornecidas. Supõe que possa ser pelo fato da pesquisadora ser aluna do curso e/ou pelas circunstâncias que dificultam os pacientes a obter uma vaga no tratamento em serviço público, podendo ter influenciado positivamente nas respostas dos entrevistados.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo possibilitou uma análise do acesso, integralidade e resolutividade das clínicas integradas do curso de Odontologia da UEPB – Campus VIII, Araruna/PB, por meio da percepção e expectativas dos pacientes.

Pode-se associar que os pacientes que mais procuram os serviços odontológicos nas clínicas integradas de Odontologia das universidades, são mulheres, que residem na zona urbana e que possuem outras ocupações, como estudantes, com idade entre 18 e 35 anos, que possuem um nível de escolaridade maior que 11 anos;

Os resultados mostram que a maior razão da procura é a indicação e que características como bom tratamento, confiança e paramentação do aluno estão sendo bem desenvolvidos, ao passo que discussão do plano de tratamento e explicação dos procedimentos claros aos pacientes são itens que precisam ser aperfeiçoados e colocados na rotina dos graduandos, contudo verificamos um ótimo atendimento do aluno, professor e secretários;

Itens como organização, conforto e iluminação estão bem satisfatórios e que sonoridade e contato para retorno são algo que possa ser melhorado;

Diminuir tempo de espera, maior número de atendimentos, mais rapidez no atendimento, melhoria da experiência do aluno foram possíveis sugestões para um atendimento mais satisfatório.

Apesar do processo de atendimento precisar ser aperfeiçoado, principalmente devido à demora até tratamento odontológico, e da possibilidade de um viés positivo, a grande maioria da amostra concluiu que o serviço funciona satisfatoriamente.

REFERÊNCIAS

ABENO. Recomendações: Clínica Integrada. In: Reunião Da Abeno, 15. Encontro Nacional de Dirigentes de Faculdades de Odontologia, 6, 1978. **Jornal Abeno Notícias**, Camaragibe, v. 1, n. 1, p. 2, set./out. 1978.

ARAÚJO, Izamir Carnevali. **Avaliação Da Satisfação Dos Pacientes Atendidos Na Clínica Integrada Do Curso De Odontologia Da Universidade Federal Do Pará**. 2003. 126 P. Dissertação (Mestrado Em Odontologia) – Faculdade De Odontologia De São Paulo, Universidade De São Paulo, São Paulo. 2003.

BORGES, R. C.; OTONI, T. A. C.; PIRES, R. C.C.P. Avaliação Da Qualidade Do Serviço Odontológico Prestado Pela Faculdade De Odontologia Da Universidade De Itaúna, Mg, Brasil: Visão Do Usuário, 2014. **RFO UPF**, Passo Fundo, v. 20, n. 3, p. 308-312, set./dez. 2015;

CASTRO, J.D.; SILVA, V.B. Satisfação No Atendimento Odontológico: Um Estudo Na COE (Clínica Odontológica De Ensino) de Anápolis – UniEVANGÉLICA. n.5. **Revista Administra-Ação**, 2008.

CERDEIRA, L. C. R.; GROISMAN, S. Qualidade dos serviços de saúde bucal sob a perspectiva do usuário. **Revista Brasileira De Odontologia-Rbo**, Rio de Janeiro, v. 71, n. 2, p. 203-207, jul/dez 2014.

Constituição da República Federativa do Brasil. 44ª Ed. São Paulo: Editora Saraiva; 2010.

COSTA S. M; ABREU, M. H. N. G.; VASCONCELOS, M; LIMA, R. C. G. S.; VERDI, M; FERREIRA, E. F. Inequalities in the distribution of dental caries in brazil: a bioethical approach. **Ciência & saúde coletiva**, v. 18, n. 2, p. 461-470, 2013.

D'AVILA, S; SOUZA, L. M. M; CAVALCANTI, G. M. S; LUCAS, R. S. C. C; GRANVILLE-GARCIA, A. F; CAVALCANTI, A. L. Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde**; v.12, n.2, p.39-45. 2010

DOUGLASS, C.W.; SHEETS, C.G. Patients Expectations For Oral Health Care In The 21st Century. **J Am Dent Assoc**. 2000 Jun;131 Suppl:3S-7S.

ESPERIDÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação De Satisfação De Usuários: Considerações Teórico-Conceituais. **Cad. Saúde Pública** [online]. 2006, vol.22, n.6, pp.1267-1276. ISSN 0102-311X.

FERNANDES, S. K. S. COUTINHO, A. C. M. PEREIRA, E. L. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica Universitária. **Revista Brasileira de Promoção de Saúde**, v.21, n.2, p.137-143. 2008

FLORES NL, CÂMARA VL, ESTRELLA SLM, Velázquez EC. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista ADM* v.57, n.2, p:45-9, 2000.

GOMES, R.; NASCIMENTO, E.F.; ARAÚJO, F.C.; Por que os homens buscam menos serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior. **Cadernos de Saúde Pública**, 2007.

MARAFON, A. **Avaliação da qualidade do atendimento na clínica integrada do curso de Odontologia de uma IES de Porto Velho/RO: visão do usuário**. São Lucas – Centro Universitário. Porto Velho. 2017.

MATOS, P. E. S. MENDES, H. J. SANTANA, M. L. Acolhimento aos usuários do serviço de Odontologia de uma universidade pública. **Revista da ABENO**, v.16, n. 4, p. 85-94, 2016.

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. **RFO (Revista da Faculdade de Odontologia)**, v. 13, n. 1, p. 19-24, janeiro/abril 2008

OLIVEIRA, O. R; MARTINS, E. P; SANTANA, J.L.B; BEZERRA, S. R. S; DOURADO, A. T. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de Odontologia. **RFO UPF**, Passo Fundo, v. 17, n. 3, p. 319-325, 2012.

Organização Pan-Americana da Saúde; Organização Mundial de Saúde, 126ª Sessão do Comitê Executivo: Funções Essenciais de Saúde Pública. 2000; p. 21.

PEGO, S. P. B. et. al. Avaliação dos serviços odontológicos prestados por acadêmicos: percepção do usuário. **Revista Intercâmbio**. Unimontes, Montes Claros / MG. v. 7, p. 138-147, 2016.

POMPEU, J. G. F. CARVALHO, I. L.M; PEREIRA, J. A; CRUZ NETO, R. G; PRADO, V. L. G; SILVA, C. H. V. Satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de Odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). **Odontologia Clínico-Científico**, Recife, v.11, n.1, p.31-36, 2012.

PRAXEDES, C. S.; CARNEIRO, S. V.; MARTINS, L. F. V.; SILVA, C. H. F.; LEITE, A. C. R. M. L. Nível De Satisfação Dos Pacientes Atendidos No Complexo Odontológico Do Centro Universitário Católica De Quixadá – Ce. **Revista Expressão Católica Saúde**, v. 2, n. 1; jan – jun; 2017; ISSN: 2526-964x.

SOUSA, C. N. D.; SOUZA, T. C. D.; ARAÚJO, T. L. C. Avaliação Da Satisfação Dos Pacientes Atendidos Na Clínica Escola De Odontologia Em Uma Instituição De Ensino Superior. **Revista Interface**, Juazeiro Do Norte, V. 3, N. 8, P. 01-05, Dez 2015.

SOUZA, P. G; SILVA, M. B; BRAGA, A. T; SIQUEIRA, T. P; GONÇALVES, L. C; SOARES, P. V. Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. **Revista Odontológica do Brasil Central**. v.23.n.66. 2014.

TIEDMANN, C. R. LINHARES, E. SILVEIRA, J. L.G. C. Clínica integrada odontológica: perfil expectativas dos usuários e alunos. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, v. 5, n. 1, p.53-58, 2005

TORRES, S. C.; COSTA, I. D. C. C. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de Odontologia da UFRN. **Revista Ciência Plural**, v. 1, n. 2, p. 4-18, 21 jul. 2015.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS

Entrevista nº. ____

FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS SOBRE “AVALIAÇÃO DO ACESSO ODONTOLÓGICO, INTEGRALIDADE E RESOLUTIVIDADE EM CLÍNICAS ESCOLAS DE ODONTOLOGIA”

OBSERVAÇÕES:

- Estamos estudando o grau de satisfação dos pacientes atendidos no curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) Campus VIII, quanto a integralidade e resolutividade dos serviços ofertados.
- Questões de múltiplas escolhas, ou seja, pode marcar mais de uma resposta;
- Asseguramos que as informações serão anônimas e confidenciais;
- Sua participação é altamente apreciada.

1. **SEXO:** () Masculino () Feminino

2. **CIDADE:** _____

ZONA: () Rural () Urbana

3. **IDADE:**

() Jovem (18-35 anos)

() Adulto (36-59 anos)

() Idoso (60 anos ou mais)

4. **SITUAÇÃO OCUPACIONAL**

() Desempregado

() Do lar

() Profissional liberal

() Profissional autônomo

() Aposentado

() Outros _____

5. **ANOS DE ESTUDO**

() Analfabeto

() Até 5 anos de estudo

() 5 a 8 anos de estudo

() 8 a 11 anos de estudo

() + de 11 anos de estudo

6. **RAZÃO DA PROCURA POR ATENDIMENTO NA**

UNIVERSIDADE

() Indicação

() Conhecido do aluno

() Tratamento pendente

() Motivo financeiro

() Encaminhamento

() Qualidade do serviço

7. **CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO**

Bem tratado:

() SIM () NÃO () MAIS OU MENOS

Confiança e segurança do aluno

() SIM () NÃO () MAIS OU MENOS

Aluno paramentado

() SIM () NÃO () MAIS OU MENOS

Discussão do plano de tratamento:

() SIM () NÃO () MAIS OU MENOS

Explicação dos procedimentos:

() SIM () NÃO () MAIS OU MENOS

Clareza das explicações:

() SIM () NÃO () MAIS OU MENOS

8. **SCORE DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO**

Atendimento do aluno

() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

Atendimento do professor

() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

Atendimento com a secretaria de clínicas:

() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

9. **DIMENSÕES NA QUALIDADE**

Organização

() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

Conforto

() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

Limpeza

() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

Iluminação

() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

Sonoridade

() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

Contato retorno

() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

10. **HÁ QUANTO TEMPO ESTÁ SENDO ATENDIDO NA UNIVERSIDADE?** _____

11. **QUAL O ESTÁGIO DE CONCLUIR O TRATAMENTO ODONTOLÓGICO?**

() Início () Meio () Fim

12. **SUGESTÃO PARA MELHORIA NO ATENDIMENTO**

() Diminuir no tempo de espera

() Maior número de atendimento

() Melhoria da experiência do aluno

() Mais rapidez no atendimento

() Nada

() Outro: _____

13. **SATISFAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO AO SERVIÇO:**

() Satisfeito () Muito satisfeito () Insatisfeito

14. **PERSPECTIVA DE RETORNO AO SERVIÇO ANALISADO:**

() SIM () NÃO, por quê? _____

15. **DATA DA PRIMEIRA CLÍNICA DE ACOLHIMENTO** (Olhar no prontuário)

16. **QUANTO TEMPO DE ESPERA ENTRE A CLÍNICA DE ACOLHIMENTO E A CLÍNICA DE INTEGRADA?**

(Olhar no prontuário) _____

Obrigada por sua participação

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO-TCLE



CAMPUS VIII – PROFESSORA MARIA DA PENHA-ARARUNA
CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIAS E SAÚDE – CCTS
CURSO DE ODONTOLOGIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO-TCLE

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, _____, em pleno exercício dos meus direitos me disponho a participar da Pesquisa “AVALIAÇÃO DO ACESSO ODONTOLÓGICO, INTEGRALIDADE E RESOLUTIVIDADE EM CLÍNICAS ESCOLAS DE ODONTOLOGIA”. Declaro ser esclarecido e estar de acordo com os seguintes pontos:

O trabalho “AVALIAÇÃO DO ACESSO ODONTOLÓGICO, INTEGRALIDADE E RESOLUTIVIDADE EM CLÍNICAS ESCOLAS DE ODONTOLOGIA”. Terá como objetivo geral: “Avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos nas disciplinas de Clínica Integrada do curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) Campus VIII, quanto a integralidade e resolutividade dos serviços ofertados”.

- Ao voluntário só caberá à autorização para levantar informações por meio de um formulário estruturado, sabendo que, de acordo com a metodologia adotada para este estudo não haverá nenhum risco. Assegura-se um desconforto mínimo, apenas no que se refere ao tempo necessário para as respostas dos quesitos propostos (aproximadamente 10 minutos).

- Ao pesquisador caberá o desenvolvimento da pesquisa de forma confidencial; entretanto, quando necessário for, poderá revelar os resultados ao médico, indivíduo e/ou familiares, cumprindo as exigências da Resolução Nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde.

- O voluntário poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto, não havendo qualquer penalização ou prejuízo para o mesmo.

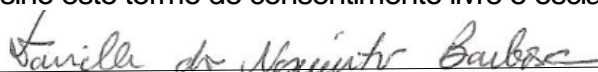
- Será garantido o sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando assim a privacidade dos participantes em manter tais resultados em caráter confidencial.

- Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários deste projeto científico e não haverá qualquer procedimento que possa incorrer em danos físicos ou financeiros ao voluntário e, portanto, não haveria necessidade de indenização por parte da equipe científica e/ou da Instituição responsável.

- Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, o participante poderá contatar a equipe científica no número (083) 9 8812-4733 (Pesquisador responsável - Profª Danielle do Nascimento Barbosa)

- Ao final da pesquisa, se for do meu interesse, terei livre acesso ao conteúdo da mesma, podendo discutir os dados, com o pesquisador, vale salientar que este documento será impresso em duas vias e uma delas ficará em minha posse.

- Desta forma, uma vez tendo lido e entendido tais esclarecimentos e, por estar de pleno acordo com o teor do mesmo, dato e assino este termo de consentimento livre e esclarecido.



Assinatura do pesquisador responsável

Assinatura do Participante

ANEXO A – PARECER DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

UFCG - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ALCIDES
CARNEIRO DA UNIVERSIDADE



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DO ACESSO ODONTOLÓGICO, INTEGRALIDADE E RESOLUTIVIDADE EM CLÍNICAS ESCOLAS DE ODONTOLOGIA

Pesquisador: DANIELLE DO NASCIMENTO BARBOSA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 00167618.7.0000.5182

Instituição Proponente: Universidade Estadual da Paraíba - UEPB

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.080.200

Apresentação do Projeto:

A satisfação é um sentimento de eficácia e aceitação de algum serviço ou procedimento prestado que supere a perspectiva do cidadão. Os cursos de saúde das Universidades desempenham um papel de prestadores de serviços à comunidade, principalmente no âmbito odontológico. A pesquisa com pacientes sobre a satisfação no atendimento dos serviços de saúde, auxilia no planejamento e na implementação de novos serviços e sistemas

nas instituições, uma vez que através de suas próprias percepções são notadas realidades vividas que não são vistas pelos gestores. O presente estudo propõe-se avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos nas disciplinas de Clínica Integrada do curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) Campus VIII, quanto à integralidade e resolutividade dos serviços ofertados. A pesquisa será um estudo descritivo, de caráter transversal, prospectivo baseado na coleta de informações obtidas por meio da aplicação de formulário estruturado adaptados aos pacientes marcados para o atendimento das clínicas integradas de odontologia do Campus VIII – UEPB – Araruna, Paraíba, analisando as variáveis: sexo, faixa etária, escolaridade, perfil de atendimento do aluno, bom relacionamento da equipe, estrutura da clínica escola, marcação de consultas, tempo da lista de espera, tempo de espera do atendimento, capacidade técnica do aluno, resolutividade dos possíveis problemas identificados. Os dados serão inseridos em um banco de dados no software SPSS, analisados pela técnica de estatística descritiva, por meio de frequências absolutas e percentuais, para serem discutidos posteriormente.

Endereço: Rua: Dr. Carlos Chagas, s/n

Bairro: São José

CEP: 58.107-670

UF: PB

Município: CAMPINA GRANDE

Telefone: (83)2101-5545

Fax: (83)2101-5523

E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br

**UFCG - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ALCIDES
CARNEIRO DA UNIVERSIDADE**



Continuação do Parecer: 3.080.200

Objetivo da Pesquisa:

OBJETIVO GERAL

Avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos nas disciplinas de Clínica Integrada do curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) Campus VIII, quanto a integralidade e resolutividade dos serviços ofertados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar o grau de satisfação dos pacientes atendidos nas Clínicas integradas de Odontologia da UEPB, Campus VIII;
- Identificar o perfil sociodemográficos dos pacientes;
- Investigar a percepção do paciente sobre os serviços prestados pelo acadêmico;
- Avaliar o relacionamento dos acadêmicos, professores e funcionários e pacientes;
- Identificar problemas que levam a insatisfação do paciente.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

O risco da pesquisa é mínimo por envolver apenas respostas objetivas, um desconforto mínimo, apenas no que se refere ao tempo necessário para as respostas dos quesitos propostos (aproximadamente 10-15 minutos), não sendo obrigatório responder a todas as questões, será assegurado um local reservado para que o voluntário possa responder o questionário. Para garantir a confidencialidade e a privacidade dos indivíduos a caracterização dos mesmos será feita por codificação da sua identidade.

Benefícios:

Espera-se que a busca dos dados e informações socioeconômicas e do grau de satisfação possam subsidiar o planejamento de ações que busquem o atendimento integral e resolutivo das necessidades odontológicas dos usuários das Clínicas Escola do Curso de Odontologia do Campus VIII, com a finalidade de promover, prevenir e tratar agravos de saúde oral, por meio de um planejamento específico para o perfil socioeconômico da população atendida, levando em consideração os principais motivos que levam os usuários a buscarem o referido serviço.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Espera-se encontrar neste estudo o perfil socioeconômico de usuários do serviço como sendo de renda e escolaridade baixa com maior prevalência de pacientes do sexo feminino. Além disso, espera-se observar índices positivos quanto a satisfação dos serviços especializados prestados pela clínicas escolas de odontologia. Com este trabalho, pretende-se contribuir para a

Endereço: Rua: Dr. Carlos Chagas, s/n
Bairro: São José **CEP:** 58.107-870
UF: PB **Município:** CAMPINA GRANDE
Telefone: (83)2101-5545 **Fax:** (83)2101-5523 **E-mail:** cep@huac.ufcg.edu.br

UFCG - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ALCIDES
CARNEIRO DA UNIVERSIDADE



Continuação do Parecer: 3.080.200

identificação de possíveis fatores para um melhor direcionamento dos pacientes de acordo os princípios da equidade, integralidade e resolutividade.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos de apresentação obrigatória foram anexados ao sistema.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não existe inadequações éticas para o início da pesquisa.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_1219097.pdf	26/11/2018 00:59:35		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	atendimento_clinica_odontologica_uepb.docx	26/11/2018 00:59:02	DANIELLE DO NASCIMENTO BARBOSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	26/11/2018 00:57:03	DANIELLE DO NASCIMENTO BARBOSA	Aceito
Outros	Termo_divulgacao_resultados.docx	15/11/2018 23:11:47	DANIELLE DO NASCIMENTO BARBOSA	Aceito
Folha de Rosto	folha_de_rosto.pdf	19/09/2018 23:10:54	DANIELLE DO NASCIMENTO BARBOSA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

CAMPINA GRANDE, 13 de Dezembro de 2018

Assinado por:
Andréia Oliveira Barros Sousa
(Coordenador(a))

Endereço: Rua: Dr. Carlos Chagas, s/n
Bairro: São José CEP: 58.107-870
UF: PB Município: CAMPINA GRANDE
Telefone: (83)2101-5545 Fax: (83)2101-5523 E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela oportunidade de me conceder todas estas oportunidades, por me abraçar, cuidar e me fazer uma mulher mais forte todos os dias. A Nossa Senhora das Neves por interceder em todas as situações e me orientar para o bem comum.

À minha família, meu maior alicerce, meus pais Maria do Carmo e Luiz e minhas irmãs Scarllate e Sarah por estarem comigo nesta caminhada, segurando todas as barras para que eu consiga chegar sempre ao topo. A vocês, toda a minha gratidão, sou abençoada por ter uma família tão unida. Amo vocês.

Ao meu maior amor na terra, Vovó Socorro, por sempre estar ao meu lado, apoiando meus projetos e tentar realizar todos meus sonhos. Obrigada vovó por me amar tanto e fazer de mim a neta mais amada do mundo. Te amo infinitamente.

Ao meu quinteto Maria Helena, Rayane, Ramon e Ivo, que foram e são minha família longe de casa. Juntos tivemos experiências maravilhosas, sobrevivemos a situações desesperadoras e tê-los por perto foi muito importante. Não esquecendo de Manu, Susana e Andreia, que chegaram e conquistaram um espaço com uma parceria incrível. Obrigada por todos os sorrisos, abraços e piadas. Clô e eu desejamos todo sucesso do mundo e que esse vínculo possa ultrapassar as fronteiras da universidade.

A Rayane e Maria Helena (in memorian), minhas outras duas irmãs, obrigada por serem meu alicerce desde o primeiro dia de aula. Guardo na memória todos os momentos que passamos, todas as indiferenças, noites de conversa, virotes de estudo, festas e pós-festas juntas. Poucos conseguem ser família na graduação e nós, conseguimos passar por muitas coisas que nos uniu dia a dia. Obrigada Heleninha por cuidar da gente mesmo estando em outro plano, a saudade é imensa, mas estamos aqui honrando e sempre lembrando de ti.

À família Maria Helena Antonino Almeida, nas pessoas de Elan, João, Francisco e minhas parêas Mateus (gordinho) e Rafa por sermos família todos os dias, não soltando a mão de ninguém quando a saudade e a dor vem em nossas mentes. Vocês fazem meus dias mais leves e transformam a saudade em algo bom de se viver.

Aos meus amados orientadores da caminhada acadêmica Pierre, Alidianne e Danielle (Dani Rainha), por acreditarem no meu potencial logo nos primeiros períodos e fazer dessa caminhada menos estressante.

Agradeço ao grande time de professores, além dos meus orientadores, grandes professores como Gustavo, Naiana e Sérgio, por serem mais que professores, sendo amigos e consolo nos dias difíceis da universidade. Se hoje sou uma boa profissional, podem ter a certeza que adquirir um pouco do mérito de cada um.

Por fim agradeço a titia Márcia, Madrinha Dues, primo Ronaldo, tia Lita e família e família Bandeira (Rosa, Arcanjo, Antares e Arquimedes) por todo cuidado e xodó. Bem como aos meus amigos: Camylla, Andreza, Samara, Mariana, Rodrigo, Francisco José (tizym), Douglas, Quezia, Jéssica, Brenda, Ravena, Thais, Izabela, Tayná, nosso eterno e querido Jhoe (in memorian) e demais que ajudaram a tornar a caminhada mais fácil e menos estressante.

Obrigada pelo carinho de cada um e por acreditar na profissional que hoje conclui mais uma fase da vida, com a certeza que executará seus conhecimentos com muito respeito e seriedade à dignidade humana. Gratidão!