



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

MAYLA THAIS CASTELLARI

**PERCEPÇÕES DE PACIENTES SOBRE ATENDIMENTO
CLÍNICO RECEBIDO EM CLÍNICA ODONTOLÓGICA
UNIVERSITÁRIA**

**PIRACICABA
2021**

MAYLA THAIS CASTELLARI

**PERCEPÇÕES DE PACIENTES SOBRE ATENDIMENTO
CLÍNICO RECEBIDO EM CLÍNICA ODONTOLÓGICA
UNIVERSITÁRIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Odontologia de Piracicaba da Universidade Estadual de Campinas como parte dos requisitos exigidos para obtenção do título de Cirurgião-Dentista.

Orientador: Profa. Dra. Luciane Miranda Guerra

ESTE EXEMPLAR CORRESPONDE À VERSÃO FINAL DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO APRESENTADO PELA ALUNA MAYLA THAIS CASTELLARI E ORIENTADA PELA PROFA. DRA. LUCIANE MIRANDA GUERRA.

PIRACICABA

2021

Ficha catalográfica
Universidade Estadual de Campinas
Biblioteca da Faculdade de Odontologia de Piracicaba
Marilene Girello - CRB 8/6159

C276p Castellari, Mayla Thais, 1998-
Percepções de pacientes sobre atendimento clínico recebido em clínica odontológica universitária / Mayla Thais Castellari. – Piracicaba, SP : [s.n.], 2021.

Orientador: Luciane Miranda Guerra.
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Odontologia de Piracicaba.

1. Faculdades de odontologia. 2. Educação em odontologia. 3. Assistência odontológica. 4. Relações dentista-paciente. 5. Percepção. I. Guerra, Luciane Miranda, 1970-. II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Odontologia de Piracicaba. III. Título.

Informações adicionais, complementares

Palavras-chave em inglês:

Schools, dental

Education, dental

Dental care

Dentist-patient relations

Perception

Titulação: Cirurgião-Dentista

Data de entrega do trabalho definitivo: 15-10-2021

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho primeiramente a Deus, meu pai, que me concedeu o dom da vida, assim me possibilitando a realização de todas as coisas, como este trabalho.

Ofereço também a minha família, meu alicerce, que me auxiliou na medida do possível para que atingisse o meu objetivo. Também quero dedicar a professora Luciane Miranda Guerra que assumiu o compromisso me orientando nessa experiência, sanando todas as minhas dúvidas, com paciência e atenção, além daqueles que de alguma forma me apoiaram.

Por fim, destino aos meus amigos e colegas de classe que juntos enfrentamos todos os obstáculos e, claro, principalmente àqueles que pretendo atingir com a elaboração desse trabalho, a fim de colaborar para um melhor entendimento do assunto.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), processo nº 2020/14102-3.

É indispensável e primordial agradecer a Deus, pois sem ele nada seria possível. Agradeço pelo dom da vida, pela saúde, sabedoria e capacidade que ele me proporcionou, inclusive para elaboração do presente trabalho.

Aos meus professores, funcionários e toda a equipe gestora da faculdade pela oportunidade dada e por todo o apoio e paciência, principalmente da minha orientadora Luciane Miranda Guerra que assumiu esse compromisso pensando no melhor para mim.

Aos meus familiares, amigos, colegas de classe que sempre me incentivaram, me ajudando nas soluções de todos os obstáculos encontrados, principalmente as minhas amigas Carolina e Beatriz que tornaram meus dias na FOP muito mais divertidos.

Enfim, agradeço a todos que de alguma forma colaboraram para o meu crescimento, seja intelectualmente ou como pessoa, meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

O objetivo desse estudo foi compreender a percepção de pacientes sobre o atendimento clínico recebido em clínica odontológica universitária. O método do estudo foi clínico-qualitativo. A amostra foi construída intencional e sequencialmente por pacientes vinculados aos alunos do 9º período de graduação em odontologia da UNICAMP, que se dispuseram a participar da pesquisa. O fechamento da amostra foi por saturação. Foi aplicada a técnica da entrevista semidirigida de questões abertas e em profundidade. O material foi audiogravado, transcrito na íntegra e tratado pela Análise Clínico-Qualitativa de Conteúdo. Como resultados surgiram as categorias: *“Eu ficava até pedindo pra voltar de novo”*; *“Se tivesse mais professores lá, seria melhor”*; *“É como se fosse uma família”*. Conclui-se que os pacientes se sentem vinculados e acolhidos, e têm empatia com o aluno, a ponto de sentirem, eles mesmos, algumas angústias do discente sobre a rotina clínica. São, portanto, norteadores da qualificação do atendimento.

Palavras-chave: Faculdades de odontologia. Educação em odontologia. Assistência odontológica. Relações dentista-paciente. Percepção.

ABSTRACT

The aim of this study was to understand the perception of patients about the clinical care received at a university dental clinic. The study method was clinical-qualitative. The sample was intentionally and sequentially constructed by patients linked to students of the 9th graduation period in dentistry at UNICAMP, who were willing to participate in the research. The sample was closed by saturation. The semi-directed interview technique with open and in-depth questions was applied. The material was audio-recorded, transcribed in full and treated by Clinical-Qualitative Content Analysis. As a result, the following categories emerged: "I kept asking to come back again"; "If there were more teachers there, it would be better"; "It's like a family." It is concluded that the patients feel connected and welcomed, and have empathy with the student, to the point of feeling, themselves, some of the student's anguish about the clinical routine. They are, therefore, guidelines for the qualification of the service.

Key words: Faculties of dentistry. Dentistry education. Dental care. Dentist-patient relationships. Perception.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 9 |
| 2 REVISÃO DA LITERATURA | 11 |
| 3 PROPOSIÇÃO | 14 |
| 4 MATERIAL E MÉTODOS | 15 |
| 4.1 Aspectos éticos | 15 |
| 4.2 Tipo de estudo | 15 |
| 4.3 Local de estudo | 15 |
| 4.4 Amostra | 15 |
| 4.5 Coleta de dados | 16 |
| 4.6 Análise de dados | 16 |
| 5 RESULTADOS | 17 |
| 6 DISCUSSÃO | 19 |
| 7 CONCLUSÃO | 22 |
| REFERÊNCIAS | 23 |
| ANEXOS | 27 |
| Anexo 1 – Verificação de originalidade e prevenção de plágio | 27 |
| Anexo 2 – Comitê de Ética em Pesquisa | 28 |
| Anexo 3 – Iniciação Científica Fapesp | 29 |

1 INTRODUÇÃO

O número de faculdades de odontologia no Brasil vem crescendo significativamente nos últimos 20 anos. De acordo com o Conselho Federal de Odontologia (CFO), até o ano de 2019 eram 412 cursos de odontologia espalhados pelo Brasil, com uma grande concentração na região sudeste do país (CFO, 2019). Nesse sentido, as faculdades de odontologia têm proporcionado importantes serviços em termos de atenção em saúde bucal, de forma gratuita e beneficiando um número relevante de pessoas (Mialhe et al., 2008).

No currículo das faculdades de odontologia, sejam elas públicas ou privadas, é comum haver a disciplina obrigatória de clínica. Seu objetivo principal é proporcionar a integração entre todas as áreas de conhecimentos e habilidades adquiridas, tanto teoricamente, quanto por meio das pré-clínicas.

Outra importante missão da clínica integrada é a de fortalecer as ações de acolhimento e humanização, oportunamente abordadas na clínica integrada (Alves et al., 2015), uma vez que vários docentes de várias áreas diferentes enfocam tais ações de modos também diversos, permitindo ao aluno um amadurecimento dessas práticas. Isso permite ao aluno uma visão mais ampliada do paciente, focada não somente na cavidade bucal, tendo um conhecimento mais rico, na medida em que se estabelece troca entre docentes e discentes de todas as áreas que compõem a disciplina (Fernandes Neto, 2002).

Além de ser um inciso importante das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) do curso de graduação em Odontologia (DCN, 2021), o perfil humanístico e ético do egresso em odontologia é, antes e sobretudo, o mais importante atributo do profissional para a prática clínica. O desenvolvimento das relações interpessoais é imprescindível para que aconteça um bom entendimento entre a pessoa assistida e o profissional (Araújo, 2012). O profissional tem que enxergar o indivíduo para além da sua sintomatologia, tem que vê-lo como um “ser”.

Para o usuário é tão importante o aspecto humano do profissional, quanto sua capacidade técnica. Isso porque ele quer ser atendido de acordo com sua individualidade, sendo que o simples fato de o ouvir, ou mesmo chamá-lo pelo nome resulta em um sentimento de respeito e compreensão por parte dos pacientes (Moimaz et al., 2017).

Em algumas instituições há uma preocupação em saber a qualidade dos serviços prestados. Para isso, são feitas avaliações, com alunos e professores, que na sua grande maioria são focadas na técnica e no procedimento executado negligenciando-se a visão do usuário, que é a razão de existência do serviço e não um simples objeto de estudo dos alunos.

Nesse aspecto, a literatura nos revela um interesse crescente das pesquisas em explorar a avaliação dos pacientes acerca do atendimento recebido. Contudo, grande parte das avaliações ainda se dá no cenário de atendimento dos consultórios ou clínicas particulares. E as pesquisas feitas em clínicas universitárias, geralmente levam em conta as percepções dos docentes e/ou dos alunos, ignorando-se, no mais das vezes, a ótica do paciente, que é o foco no atendimento odontológico (Pompeu et al., 2012).

Além disso, os usuários são as pessoas que mais podem contribuir para o aprendizado dos acadêmicos por meio das opiniões acerca do atendimento e tratamento recebidos (Torres e Costa, 2015). Estudos sobre a percepção do usuário podem colaborar para o planejamento de medidas que visem melhorar ainda mais o ensino e o atendimento, detectar falhas e limitações, encontrar soluções e lidar com as expectativas desses usuários (Nobre et al., 2005).

Dessa forma, avaliar a percepção do usuário permite identificar as limitações dos serviços por meio da compreensão do perfil do paciente e, assim, proporcionar a chance da correção das falhas, resultando em uma assertividade maior (Azevedo e Rocha, 2018).

2 REVISÃO DA LITERATURA

Segundo análise da utilização dos serviços odontológicos no país, realizada através da Pesquisa Nacional por Amostra a Domicílio (PNAD), em 2003 cerca de 27,9 milhões de pessoas nunca tinham ido ao dentista, sendo esse valor reduzido para 22,1 milhões na PNAD em 2008. Nesse cenário, as faculdades de odontologia destacam-se com o objetivo de melhorar o acesso da população à atenção em saúde bucal de forma universal e gratuita (Mialhe et al., 2008).

Mesmo com o aumento do acesso a serviços odontológicos privados e com a estruturação do Sistema Único de Saúde nas últimas décadas no Brasil, a procura por clínicas universitárias sem custo ou com custo reduzido ainda é intensa. Porém, a oferta de serviços clínicos odontológicos para a população não assegura que esses sejam realizados com qualidade (Peres et al., 2012). As pesquisas em relação à percepção do usuário favorecem aprimoramento dos serviços oferecidos permitindo melhor compreensão dos fatores relacionados à assistência de qualidade constituindo um importante instrumento de diagnóstico da realidade prática (Marinho et al., 2018).

As áreas da saúde, o que inclui a odontologia, têm desenvolvido estudos que visam o seu avanço no papel social e humanitário que lhes cabe (Ramalho, 2005). A avaliação do atendimento odontológico oferecido nas faculdades de odontologia permite uma melhor compreensão da percepção dos pacientes, podendo assim contribuir para melhorias no serviço (Toledo; Campos; Leite; 2010).

Pode-se definir a satisfação no tratamento odontológico como sendo a interpretação positiva do paciente com tal tratamento, na medida em que percebe que este atingiu ou superou suas expectativas e desejos (Praxedes et al., 2017).

No sistema de ensino das escolas de odontologia, a prática clínica se desenvolve de maneira separada. Primeiramente os alunos cursam disciplinas fragmentadas por especialidades, e após cursadas, nos últimos períodos do curso essas disciplinas são integradas em uma única (Arruda et al., 2009). Devido a essa integração de especialidades, a clínica integrada, em geral, é mais elogiada pelos seus pacientes, que se sentem mais satisfeitos por terem suas necessidades atendidas por um único aluno, possibilitando um maior vínculo com o paciente, aumentando a confiança e credibilidade no tratamento realizado (Padilha, 2004).

Diante disso, as clínicas-escola têm a grande responsabilidade de capacitar seus alunos por meio de um currículo que abranja os conhecimentos técnicos necessários e uma

formação generalista, humanista, crítica e reflexiva; ser, sobretudo, capacitado a atuar, pautado em princípios éticos no processo de saúde-doença, em seus diferentes níveis de atenção (Martins, 2005).

De modo geral, para a avaliação dos serviços oferecidos, são feitas avaliações, que na sua grande maioria são focadas na técnica, no procedimento que é executado, e realizadas com alunos e professores, esquecendo-se do quesito “atendimento” e da visão do usuário, o qual é a razão da existência do serviço e não um simples objeto de estudo dos alunos. Além disso, são eles os que mais podem contribuir para o aprendizado dos acadêmicos por meio das suas opiniões sobre o atendimento e tratamento recebidos (Torres e Costa, 2015).

Na literatura há estudos acerca da percepção e/ou visão sobre a qualidade dos serviços, relatadas por discentes e docentes de faculdades de odontologia, bem como por cirurgiões-dentistas de serviços particulares. Contudo, há escassez de estudos que levem em conta a percepção de pacientes sobre o assunto. E isso é uma lacuna muito importante, já que o paciente deve ser o foco do atendimento (Nobre et al., 2005). Mota et al., em 2012, apontaram que os estudos de satisfação dos pacientes sobre o atendimento odontológico que recebem, são muito úteis em mensurar a qualidade do serviço, além de investigar os perfis de profissionais no quesito humanização.

Babar et al., em 2017, disseram que a avaliação realizada por instituições sobre a satisfação dos pacientes contribui para descrever o profissional que estão formando. A busca de profissionais empáticos vem se sobressaindo e, curiosamente se destacando em detrimento da própria resolução da queixa dos pacientes. O autor fala que a empatia tem se mostrado uma característica que muitos usuários dos serviços de saúde estão procurando, tanto quanto a resolução da sua queixa principal. Ele ainda completa dizendo que no passado, a figura do dentista predominava em detrimento a do paciente, isto é, tratava-se de uma relação unilateral, deixando-se de lado muitas vezes o que o paciente pensava ou o que ele estava sentindo. Já atualmente, é crescente a valorização da opinião dos pacientes, visto que ele é chave fundamental para a decisão do tratamento.

Younger et al., em 2017, explicitaram em seu estudo que as relações clínicas e o tipo de atendimento são pontos muito frequentes citados por pacientes; sendo estas as circunstâncias que precisam ser aperfeiçoados constantemente para se atingir um nível maior de satisfação.

Nesse sentido, justifica-se a necessidade de avaliação e investigação da percepção dos pacientes de clínicas-escola na busca de um valioso *feed-back* que possa nortear e pontuar itens a serem melhorados (Matos et al., 2002).

3 PROPOSIÇÃO

O objetivo do trabalho foi compreender a percepção de pacientes sobre o atendimento clínico recebido em clínica odontológica universitária por alunos de odontologia.

4 MATERIAL E MÉTODOS

4.1 Aspectos éticos

O projeto que originou esta pesquisa foi elaborado de acordo com a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da FOP – UNICAMP sob número: CAAE: 38977520.0.0000.5418

4.2 Tipo de estudo

Trata-se de pesquisa qualitativa, realizada segundo a abordagem clínico-qualitativa, cujos pilares são a atitude clínica, psicanalítica e fenomenológica.

4.3 Local do estudo

O cenário pesquisado foi o da clínica odontológica da Faculdade de Odontologia de Piracicaba (FOP-UNICAMP). Contudo, em decorrência do distanciamento social imposto pela COVID-19, ocorrido durante a realização das entrevistas, elas foram realizadas remotamente e gravadas através da plataforma Google Meet.

4.4 Amostra

A amostra do estudo foi composta por pacientes atendidos na clínica da Faculdade de Odontologia de Piracicaba (FOP-UNICAMP). Foi recrutada de modo intencional e sequencial

O critério de inclusão foi: Os participantes deveriam ter sido atendidos por discentes do 9º semestre de graduação. Essa escolha foi devida ao fato de que nesse ponto da formação dos alunos, espera-se que as suas habilidades relacionais já estejam consolidadas, uma vez que todas as disciplinas relacionadas a esse conteúdo já foram ministradas, e o quesito relacional é o que está diretamente implicado nas percepções do paciente, alvo desta investigação.

O fechamento da amostra foi delimitado por meio da técnica da saturação teórica de informações, entendida como o momento em que pesquisador percebe que nenhum dado novo vem sendo acrescentado durante as entrevistas, e as informações passam a apresentar padrões de repetição (Glaser e Strauss, 1967; Fontanella et al., 2008, 2011).

4.5 Coleta de dados

Os pacientes que participaram da pesquisa receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido previamente via aplicativo de mensagens instantâneas, manifestando o seu aceite no início da gravação da entrevista. A técnica empregada foi a semidirigida com questões abertas em profundidade, diário de campo adicional (observação/ auto-observação).

4.6 Análise dos dados

O “corpus”; isto é, o conjunto das entrevistas transcritas na íntegra e das anotações complementares do diário de campo foi submetido à técnica da Análise Clínico-Qualitativa de Conteúdo (ACQC), que, amparada na fenomenologia, buscou compreender o simbólico contido nas relações no *setting* clínico.

O processo operacional de análise fundamentou-se na estratégia dos *Seven Steps*. (Faria-Schützer; et al., 2021), segundo a qual todo o material obtido das entrevistas audiogravadas foi transcrito na íntegra, foram realizadas leituras flutuantes e obtenção de unidades de análise, posteriormente foram identificados os códigos de significados, a partir desses códigos foram consolidadas as categorias, as quais foram posteriormente analisadas à luz da literatura, formando tópicos, os quais foram discutidos pelos pares e, então, validados pelos mesmos em reuniões do grupo GEPEQ (grupo de estudos e pesquisa qualitativa) através da plataforma Google Meet.

O quadro teórico de suporte utilizado para a interpretação dos dados obtidos foi o da Psicologia Médica/ Psicologia da Saúde, que se fundamenta em conceitos psicodinâmicos e mecanismos de defesa psicológicos.

5 RESULTADOS

A população do estudo foi composta de pacientes atendidos na clínica da Faculdade de Odontologia de Piracicaba, contendo 4 sujeitos, sendo 3 mulheres e 1 homem na faixa etária de 40 a 65 anos.

Das entrevistas foram extraídas 3 categorias, a saber:

- a) “*Eu ficava até pedindo pra voltar de novo*”;
- b) “*Se tivesse mais professores lá, seria melhor*”;
- c) “*É como se fosse uma família*”.

Na primeira categoria, “*Eu ficava até pedindo pra voltar de novo*” foi analisado um atendimento baseado na atenção do cuidado, paciência, respeito e dedicação, o que resulta em vínculo e acaba por gerar confiança.

[...] até quando a professora o elogiava eu falava assim: é um cara merecedor, porque você é um cara, eu sempre falava isso para ele, você é um cara top, você conversa bem, você nos prepara bem com relação emocionalmente pra um atendimento, então foi uma coisa legal, até então é uma coisa que eu posso falar né, com sinceridade, porque eu vivenciei isso aí, vivi isso aí com ele lá né.

[...] eu considerava ele como irmão entendeu, por quê? Porque a gente o dia a dia foi se tratando tão bem, se conhecendo tão bem, ele até me elogiava [...] isso também ajudava até no atendimento porque me deixava mais calmo com relação a, ou vou precisar dar uma anestesia e tal eu não tenho medo de anestesia mesmo assim é uma coisa que você fala, pô ou vai doer esse trem aí, né, tem pessoas que até fala, fica até nervoso, mas ele tinha assim, até uma disciplina legal, fica calmo tal, não dói tal, rapidinho passa tal, então foi uma coisa que realmente me confortou muito e a gente pegou uma amizade boa por causa disso aí.

[...] Ah, eu gostava dele como se fosse meu filho.

[...] todos foram muito honestos, muito carinhosos, muito amigos mesmo, então eu não tenho o que falar deles [...].

[...] a amizade e a empatia dela, se colocar no lugar da gente, eles se colocam, se doem por causa da gente, você entendeu?! Se dava uma anestesia, ela perguntava ta doendo? [...] se a senhora tiver sentido pode falar, ou então ela dava anestesia e falava assim: vou começar, se sentir qualquer dorzinha fala, não fique sentindo dor, daí eu falava

tá bom, às vezes eu abria o olho e ela já ficava preocupada, então eu acho assim, ela teve empatia comigo, você entendeu?!

A segunda categoria “*Se tivesse mais professores lá, seria melhor*” evidenciou a necessidade de melhoria no quadro profissional, relatado pela maioria dos entrevistados.

[...] ah eu ficava de boa porque eu sabia que ele tinha que dar assistência pro outro aluno que tava com outra [...] boca aberta lá né, que precisava ver pra continuar, aí o outro também queria, às vezes um professor, pra oito, dez alunos ou até mais, não sei, então até que ele saía de mim, atendia o que tinha que fazer em mim, e passasse em todos pra você chegar na minha vez, já tava quase na hora de ir embora.

[...] então isso é uma coisa que eu gostaria de deixar notório, se tivesse mais professores, dar um respaldo melhor pros alunos.

[...] se tivesse mais professores lá é melhor [...] se tiver mais professor ali orientando, a coisa acontece melhor.

Por fim, a terceira categoria “*É como se fosse uma família*” demonstrou a percepção dos pacientes com relação a união dos alunos, pós-graduando e docentes no momento do atendimento clínico, como consta no trecho:

[...] ah, o clima era um clima bom, de astral bom, é, nunca vi um grito ali dentro de paciente, de... de aluno, era sempre todo mundo saía dando risada, é... como se fosse uma família, nunca vi, nada, sentava ali na cadeira do lado do box um, um comunicava com o outro, “olha, isso tá legal? “Não, tá legal, não assim”, achava tão bonito aquilo lá, eles são muito, era uma equipe unida, eu peguei uma equipe muito boa, muita boa, do professor aos alunos.

[...] mas assim, por tá mais convivendo com o Tadeu e com a Maria* e com os professores, então a gente fala assim, era um fazendo a ligação com outro.*

* nomes fictícios

6 DISCUSSÃO

No decorrer das entrevistas foi relatado por todos os participantes um atendimento baseado na atenção, paciência, respeito e dedicação, o que resulta em vínculo e acaba por gerar confiança, como afirmam os pacientes:

Os relatos revelaram satisfação com o atendimento por parte dos entrevistados. Os pacientes perceberam -se respeitados pelos alunos, os quais pareciam compreenderem as suas angústias e necessidades. Sentiram como se tais angustias e necessidades fossem, para os graduandos até mais importantes que o seu problema bucal. Tal percepção, por sua vez pareceu dar origem a uma relação de confiança.

Neste contexto, Mota et al., em 2012, disseram que dar significado humanístico para o exercício odontológico proporciona que o atendimento seja muito mais positivo, aumentando, assim, a probabilidade de satisfação do usuário. Grande parte dos pacientes sentem-se seguros ao ser atendida por acadêmicos e que eles preenchem os requisitos de um dentista considerado ideal, já que estes parecem ter, além de habilidade técnica, atendimento acolhedor e humanizado com o usuário. O olhar individualizado, ser chamado pelo nome, ser ouvido com atenção por parte do aluno é uma expectativa do paciente, segundo Moimaz et al., em 2017, quando isso ocorre, resulta, segundo os autores, em um sentimento de compreensão de suas necessidades no local em que buscou o atendimento. Aldosari et al., em 2017, explicaram que a satisfação do usuário indica qualidade dos cuidados que o paciente em saúde está recebendo, isso baseado na percepção e escuta do paciente.

Outra importante questão é a transmissão clara e a boa comunicação, que, segundo Rodrigues et al., 2016, é fundamental para se conseguir a satisfação dos usuários é o fato do dentista transmitir as informações e comunicar-se com seu paciente com clareza, tranquilidade e de forma que ele entenda; com vocabulário que seja de seu alcance interpretativo.

As falas dos pacientes revelaram, ainda, uma percepção clara da carência de mais professores da clínica e o que isso acarreta. Trata-se de um problema estrutural da clínica integrada, uma vez que o número de professores atuantes na clínica escola na FOP, sabidamente não é o suficiente para dar pleno apoio ao número de alunos. Sendo assim, torna-se uma barreira para o aluno no atendimento aos pacientes, pois os procedimentos burocráticos, que exigem permissão e assinatura de documentos pelos docentes, tornam-se demasiadamente demorados, além de que o aluno se prejudica quando deseja sanar suas

dúvidas durante o atendimento clínico. Essa situação, pelas falas dos entrevistados, não passa despercebida dos pacientes, que observam atentamente o andamento da clínica e, por sua vez, também se sentem prejudicados, uma vez que a situação atual demanda maior tempo de espera do aluno pelas aprovações dos procedimentos e, conseqüentemente, demora mais para a sua conclusão.

Segundo Mialhe et al., 2008, três fatores são levados em consideração para que os pacientes optem pelas universidades para realizarem o seu tratamento odontológico: a expectativa de que o seu atendimento será supervisionado por um profissional renomado, a dificuldade em pagar por um tratamento em um serviço particular e a inexistência de um serviço com a mesma qualidade gratuito.

Castro e Silva (2007), revelam outra questão importante: a espera em recepção. Os autores citam que os resultados de seus estudos mostraram que o atendimento entre a recepção e o consultório é considerado demorado pela maioria dos pacientes. Devido ao fato de a clínica-escola ser um ambiente de ensino, cada procedimento é supervisionado e avaliado pelos docentes, o que resulta na demora na sua realização (Goulart et al., 2004). Nessa mesma linha, Mialhe et al., em pesquisa realizada em 2008 na mesma clínica do presente estudo (clínica integrada da FOP), detectou que usuários gostariam que o tempo de espera para ser atendido fosse menor. No presente estudo, o tempo de espera em recepção não pareceu ser uma percepção relevante dos entrevistados, o que sinaliza que, provavelmente esse problema deve ter sido resolvido no tempo que decorre do estudo citado até o presente. Contudo, a percepção da espera agora se dá em razão do número insuficiente de docentes. Geralmente, o fator mais criticado pelos pacientes atendidos em instituições de ensino, é o tempo gasto para se finalizar o tratamento, dessa forma, muitas vezes acabam por abandonar, visto que sentem dificuldade em deixar filhos ou perder dia no lugar em que trabalham (Minas, 2002; Elkind et al., 2006).

A respeito da percepção dos pacientes de que a clínica “*é como se fosse uma família*” leva a crer que o paciente vê certa unidade entre os alunos; uma espécie de ajuda mútua e afetuosa entre os componentes da clínica, o que deve ensejar a ideia de família. As falas demonstram que o paciente notou com clareza uma relação de equipe entre os membros da clínica integrada da FOP, cada qual com sua função, porém com boa transferência, permitindo um atendimento mais individualizado, humanizado e de maior qualidade, transmitindo segurança ao paciente, colocando-o como central do atendimento.

Enfim, pode se contar que o paciente da FOP tem percepção clara, tanto das potencialidades, quanto das barreiras existentes ao seu atendimento na clínica integrada.

Parece sentir-se acolhido e respeitado pelos alunos que os atendem, sem, contudo, deixar de perceber que a clínica carece de elementos, tanto do ponto de vista humano (no caso, mais professores) quanto do ponto de vista estrutural-burocrático (processo mais dinâmicos) a fim de agilizar o tempo de tratamento.

No cenário atual, pós pandemia, entende-se que tal percepção deve ser levada em consideração com ênfase, dadas as necessidades atuais de agilização do tempo clínico em decorrência de aspectos contextuais de maior vulnerabilidade e transmissibilidade pela COVID 19.

7 CONCLUSÃO

Explorar as percepções que os pacientes têm perante o atendimento clínico que recebem na Fop-Unicamp, em especial aqueles pacientes atendidos por alunos que já se encontram no último período formativo, que já passaram pelas demais instâncias clínicas específicas e já devem, portanto, dominar as questões relacionais com o paciente, mostrou-se, por esse estudo, como de fundamental importância, uma vez que revelou elementos essenciais para se repensar o modelo adotado, no sentido de aprimorá-lo na perspectiva daquilo que solicitam as Diretrizes Curriculares Nacionais.

Conhecer os pacientes e escutá-los permite aos formuladores de políticas educacionais, administradores e aos docentes das Universidades, que se encarregam da formulação de currículos, ter subsídios para maiores reflexões sobre questões ora nebulosas relacionadas a: aprendizado versus dificuldades; relacionamento do aluno com os pacientes; satisfação dos pacientes com o atendimento de graduandos, poucos docentes em relação ao número de alunos, etc., já que os pacientes são norteadores da qualificação do atendimento.

Diante do reconhecimento da importância desses elementos, é mister a reflexão em torno de mudanças curriculares e de posturas, visando qualificar os aspectos subjetivos da relação paciente-aluno e aluno-docente. Isso passará, inevitavelmente, pela revisão de aspectos ligados ao atendimento oferecido na Fop-Unicamp.

Ainda mais no cenário atual em que a Universidade Pública vem sofrendo injustos ataques nos últimos anos, esse estudo é uma oportunidade de enxergar lacunas e, ao resolvê-las reforçar o apoio popular aos serviços prestados, os quais têm indiscutível relevância social.

Não se trata, obviamente de tarefa uma fácil, nem tampouco simples. Trata-se da necessidade de reflexão em tono de modelos que são paradigmáticos e consolidados. Contudo, conhecer os desafios e compreender a importância de se refletir sobre os mesmos, certamente foi um passo importante apontado por esse estudo.

REFERÊNCIAS*

- Aldosari MA, Tavares MA, Matta-Machado ATG, Abreu MHNG. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *Plos one*. 2017;12(11):e0187993. doi: 10.1371/journal.pone.0187993.
- Rezende MCRA, Lopes MRANE, Gonçalves DA, Zavanelli AC, Fajardo RS. Acolhimento e bem estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia. *Arch Health Invest*. 2015 outubro 19; 4(3): 57-61.
- Araújo MF. Reflexões sobre a prática em 157 Arq Odontol. *Artes médicas*. 2008; 48(3): 151-158. doi: 10.7308/odontol/2012.48.3.05.
- Arruda WB; Siviero M; Soares MS; Costa CG; Tortamano IP. Clínica integrada: o desafio da integração multidisciplinar em odontologia. *Rfo*. 2009 Jan./abr; 14(1): 51-55. doi: 10.5335/rfo.v14i1.680.
- Azevedo LCS, Rocha MP. Satisfação dos usuários de serviços públicos odontológicos: Revisão da literatura. *Id on Line Rev. Mult. Psic*. 2018; 12(42): 704-717. doi: 10.14295/online.v12i42.1361.
- Babar GM, Hasan SS, Yong WM, Mitha S, Al-Waeli HA. Patients' Perceptions of Dental Students' Empathic, Person Centered Care in a Dental School Clinic in Malaysia. *J Dent Educ*. 2017 Abril; 81(4): 404-412. doi: 10.21815 / JDE.016.008.
- Brasil. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em odontologia. Resolução cne/ces nº 3, de 21 de junho de 2021. *Diário oficial da União*. 2021 jun 22; seção 1, p. 77. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-3-de-21-de-junho-de-2021-327321299>.
- Castro JDB, Silva VB. Satisfação no Atendimento Odontológico: Um Estudo na COE (Clínica Odontológica de Ensino) de Anápolis - UniEvangélica. *Rev. Adm*. 2008; (5): 34-44. doi: 10.29246/2358-9868.2008v0i5.
- Conselho Federal de Odontologia (CFO). CFO Reforça necessidade do ministério de educação suspender autorizações para abertura de novos cursos de odontologia. Acessado em: 27 de agosto de 2020. Disponível em: <https://website.cfo.org.br/cfo-reforca-necessidade-do-ministerio-da-educacao-suspender-autorizacoes-para-abertura-de-novos-cursos-de-odontologia>.

* De acordo com as normas da UNICAMP/FOP, baseadas na padronização do International Committee of Medical Journal Editors - Vancouver Group. Abreviatura dos periódicos em conformidade com o PubMed.

Elkind A, Blinkhorn FA, Mackie IC, Tickle M, Duxbury JT, Blinkhorn AS. Service quality implications of dental undergraduate outreach teaching for primary care trusts in England, UK. *Community Dent Health*. 2006 junho; 23(2): 75-79.

Faria-Schutzer DB, Surita FGC, Alves VLP, Bastos RA, Campos CJG, Turato ER. Seven steps for qualitative treatment in health research: the clinical-qualitative content analysis. *Cien Saude Colet*. 2019 jan; 26(1): 265-274. doi: 10.1590/1413-81232020261.07622019.

Fernandes Neto AJ. A evolução dos cursos de odontologia no Brasil. *Rev Abeno*. 2002 jan./dez; 2(1): 55-56. doi: 10.30979/rev.abeno.v2i1.1391.

Fontanella BJB, Ricas J, Turato ER. Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. *Cad Saúde Pública*. 2011 fev 27; (2):389-94. doi: 10.1590/s0102-311x2011000200020.

Glaser BG, Strauss ALL. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Mill Valley, CA: Sociology Press; 1967.

Goulart G, Marçal LM, Stefani CM, Lima AA. Nível de satisfação de pacientes da Clínica Odontológica da Faculdade de Odontologia de Anápolis – Unievangélica. Projeto de pesquisa do Programa de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC da Unievangélica, 2004.

Marinho NBP, Freitas RWJF, Lisboa QWSC, Alencar APG, Damasceno MMC. Avaliação da satisfação de usuários de um serviço especializado em diabetes mellitus. *Rev Bras Enferm*. 2018; 71(1):599- 606. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>.

Martins PH. Contra a desumanização da medicina: críticas sociológicas das práticas médicas modernas. *Cien Saude Colet*. 2005; 10(3):335. doi:10.1590/S1413-81232005000300034.

Matos DL, Lima-Costa MF, Guerra HL, Marcenes W. projeto bambuí: Avaliação de serviços odontológicos privados, públicos e de sindicato. *Rev Saúde Pública*. 2002; 36(2):237-43. doi: 10.1590/S0034-89102002000200017.

Mialhe LF, Gonçalo C, Carvalho LMS. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de odontologia da Fop/Unicamp. *rfo*. 2008; 13(1):19-24. doi: 10.5335/rfo.v13i1.585.

Minas RP. O paciente no contexto do ensino. [Dissertação de mestrado]. Belo Horizonte: Faculdade de Odontologia da UFMG; 2002.

Mota LQ, Farias DMLM, Santos TD. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em odontologia. *Arq Odontol.* 2012 jul/set; 48(3):151–158. doi: 10.7308/aodontol/2012.48.3.05.

Mota LQ, Santos TA, Magalhães DBL. Humanização no Atendimento Odontológico: Acolhimento da Subjetividade dos Pacientes Atendidos por Alunos de Graduação nos Campos de Estágio. *Rev Bras de Ciências da Saúde.* 2012; 16(4):537-544. doi: 10.4034/RBCS.2012.16.04.07.

Moimaz SAS, Bordin D, Fadel CB, Santos CB, Garbin CAS, Saliba NA. Qualificação do acolhimento nos serviços de saúde bucal. *Cad saúde coletiva.* 2017; 25(1):1–6. doi: 10.1590/1414-462X201700010239.

Nobre EV, Câmara QP, Silva KP, Soares SNA. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. *rev. bras. em promoção da saúde.* 2005; 18(4):171-176. doi: 10.5020/18061230.2005.

Padilha WWN. Análise da situação do ensino (evolução, modelo pedagógico e fôco curricular) da disciplina de clínica integrada nos cursos de graduação em odontologia. *Resumo pesquisa brasileira em odontopediatria e clínica integrada.* 2004 maio/ago; 4(2): 158.

Peres KG, Peres MA, Boing AF, Bertoldi AD, Bastos JL, Barros AJD. Redução das desigualdades sociais na utilização de serviços odontológicos no Brasil entre 1998 e 2008. *Rev Saúde Pública.* 2012; 46(2):250-258. doi: 10.1590/S0034-89102012000200007.

Pompeu JGF, Carvalho ILM, Pereira JA, Cruz Neto RG, Prado VLG, Silva CHV. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de Odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Odontol Clín Cient.* 2012; 11(1):31-6.

Praxedes CS, Carneiro SV, Martins LFB, Silva CHF, Leite ACRM. Nível de satisfação dos pacientes atendidos no complexo odontológico do centro universitário católica de Quixadá – CE. *Rev Expres Cat Saúde.* 2017 jan/jun; 2(1):42-48. doi: 10.25191/recs.v2i1.1985.

Ramalho ALJ. Avaliação dos aspectos emocionais envolvidos na prática de odontopediatria de fortaleza. *Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Psicologia da Universidade de Fortaleza, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.* Fortaleza 2005.

Rodrigues A, Queirós A, Pires C. A influência do marketing interno nas atitudes e comportamentos dos colaboradores: aplicação a uma organização de cuidados sociais

e de saúde. Rev Port Saúde Pública. 2016; 34(3): 292-304. doi: 10.1016/j.rpsp.2016.08.001.

Sachdeo A. An Analysis of Patient Grievances in a Dental School Clinical Environment. J Dent Educ. 2012 out; 76(10): 1317-1316.

Schneider DG, Manschein AMM, Ausen MAB, Martins JJ, Albuquerque GL. Acolhimento ao paciente e família na unidade coronariana. Texto contexto Enferm. 2008 jan/mar; 17(1):81-89.

Toledo BAS, Campos AA, Leite RA. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca. Rev Abeno. 2010; 10(2): 72-78. doi: 10.30979/rev.abeno.v10i2.24.

Torres SC, Costa LCC. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN. Rev Ciênc Plural. 2015 jul;1(2): 4-18.

Younger JMF, Yellin MLH, York JA. Developing a Relevant Taxonomy to Assess Dental School Clinic Patient Complaints. J Dent Educ. 2017 mar; 81(3): 318-325.

ANEXOS

Anexo 1 – Verificação de originalidade e prevenção de plágio

PERCEPÇÕES DE PACIENTES SOBRE ATENDIMENTO CLÍNICO
RECEBIDO EM CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITÁRIA

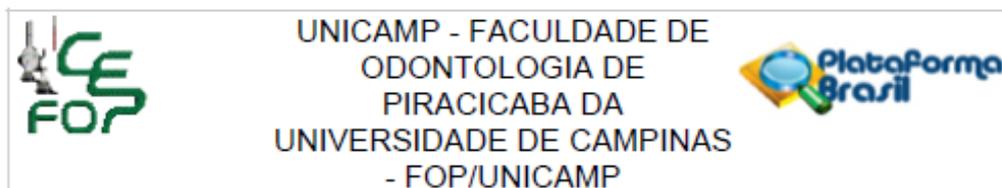
RELATÓRIO DE ORIGINALIDADE



FONTES PRIMÁRIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | publicacoesacademicas.unicatolicaquixada.edu.br Fonte da Internet | 2% |
| 2 | repositorio.unicamp.br Fonte da Internet | 1% |
| 3 | www.scielo.br Fonte da Internet | 1% |
| 4 | rmmg.org Fonte da Internet | <1% |
| 5 | pesquisa.bvsalud.org Fonte da Internet | <1% |
| 6 | worldwidescience.org Fonte da Internet | <1% |
| 7 | teses.usp.br Fonte da Internet | <1% |
| 8 | www.unioeste.br Fonte da Internet | <1% |
| 9 | ijl.ilsl.br Fonte da Internet | |

Anexo 2 – Comitê de Ética em Pesquisa



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DA EMENDA

Título da Pesquisa: PERCEPÇÃO DE PACIENTES SOBRE O ATENDIMENTO CLÍNICO RECEBIDO EM CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITÁRIA

Pesquisador: Brunna Verna Castro Gondinho

Área Temática:

Versão: 4

CAAE: 38977520.0.0000.5418

Instituição Proponente: Faculdade de Odontologia de Piracicaba - Unicamp

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.511.911

Apresentação do Projeto:

O parecer inicial é elaborado com base na transcrição editada do conteúdo do registro do protocolo na Plataforma Brasil e dos arquivos anexados à Plataforma Brasil. Os pareceres de retorno, emendas e notificações são elaborados a partir dos dados e arquivos da última versão apresentada.

Trata-se de SOLICITAÇÃO DE EMENDA (E1) ao protocolo originalmente aprovado em 25/01/2021 para alterações na metodologia e da pesquisa. As solicitações estão detalhadamente descritas ao final deste parecer. O texto do parecer foi atualizado de acordo com a documentação apresentada na solicitação de emenda.

A EQUIPE DE PESQUISA citada na capa do projeto de pesquisa inclui BRUNNA VERNA CASTRO GONDINHO (Cirurgiã Dentista, Pesquisadora colaboradora na área de Psicologia Aplicada à Odontologia da FOP-UNICAMP, Pesquisadora responsável), MAYLA THAIS CASTELLARI (Graduanda no curso de Odontologia da FOP-UNICAMP), LUCIANE MIRANDA GUERRA (Cirurgiã Dentista, Docente na área de Psicologia Aplicada à Odontologia da FOP-UNICAMP), o que é confirmado na declaração dos pesquisadores e na PB.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PIRACICABA, 27 de Janeiro de 2021

Assinado por:
jacks jorge junior
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Limeira 901 Caixa Postal 52
Bairro: Arelão CEP: 13.414-903
UF: SP Município: PIRACICABA
Telefone: (19)2106-5349 Fax: (19)2106-5349 E-mail: cep@fop.unicamp.br

Anexo 3 – Iniciação Científica Fapesp

| Visualizar Relatório Científico | |
|---|--|
| Para visualizar os documentos anexados ao relatório científico, selecione cada um dos documentos listados. Para retornar à página de relatórios científicos na consulta do processo, clique o botão "Voltar". | |
| Processo | 2020/14102-3 Mais Informações <input type="button" value="v"/> |
| Linha de Fomento | Programas Regulares / Bolsas / No País / Iniciação Científica - Fluxo Contínuo |
| Situação | Em Execução |
| Vigência | 01/03/2021 a 28/02/2022 |
| Beneficiário | Mayla Thais Castellari     |
| Responsável | Luciane Miranda Guerra     |
| Vínculo Institucional do Processo | Faculdade de Odontologia de Piracicaba/FOP/UNICAMP |
| Título | PERCEPÇÃO DE PACIENTES SOBRE O ATENDIMENTO CLÍNICO RECEBIDO EM CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITÁRIA |
| Relatório Científico | |
| Número do Relatório Científico | 1 |
| Data do Compromisso | 10/08/2021 |
| Período Relacionado | 01/03/2021 a 10/08/2021 |
| Situação | Aprovado |
| Data da Submissão | 10/08/2021 |

Folha de Despacho

Datas do Despacho

| | |
|--------------|------------|
| Emitido em : | 26/08/2021 |
|--------------|------------|

Objetos de análise

| Objeto de análise | Data de Submissão | Resultado |
|------------------------|-------------------|-----------|
| Relatório Científico 1 | 10/08/2021 | Aprovado |

Observações / Transcrições / Frases

| |
|---------------------------------------|
| Observações ao Beneficiário |
| <i>Não há observações associadas.</i> |

| |
|-----------------------------------|
| Frases para o Beneficiário |
| <i>Não há frases associadas.</i> |

| |
|---|
| Transcrição de Parecer para o Beneficiário |
| <i>Não há transcrição associada.</i> |

| |
|-------------------------------------|
| Frases para Termo de Outorga |
| <i>Não há frases associadas.</i> |

Relatório Científico 1 (Aprovado)

| | |
|----------------------------|-------------------------|
| Compromisso | 10/08/2021 |
| Período Relacionado | 01/03/2021 a 10/08/2021 |
| Situação | Atendido |