

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO E PERFIL DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ESCOLA DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE DE GURUPI

ANALYSIS OF SATISFACTION AND PROFILE OF PATIENTS ATTENDED AT THE CLINIC OF THE SCHOOL OF DENTISTRY OF THE UNIVERSITY OF GURUPI

Pedro César da Silva Aguiar¹, Silvia Longatti², Márcio Yukio Hassumi³.

RESUMO

O presente trabalho avaliou o grau de satisfação e perfil dos pacientes atendidos na Clínica de Odontologia da Universidade de Gurupi. Para tanto, os pacientes foram convidados a responder um questionário com perguntas relacionadas ao seu perfil e ao grau de satisfação frente aos serviços odontológicos oferecidos pela Universidade. Os resultados dessa pesquisa informaram a comunidade acadêmica, professores, servidores e, principalmente, os gestores sobre qual a percepção da população em relação aos atendimentos prestados pelo Curso de Odontologia. A partir disso, os resultados podem servir como parâmetros para a elaboração de um plano de melhorias para as deficiências apresentadas após a pesquisa.

Palavras-chave: Clínica-escola, Perfil epidemiológico, Satisfação dos pacientes.

ABSTRACT

This study evaluated the satisfaction level and profile of patients treated at the Dentistry Clinic of the University of Gurupi. To this end, patients were invited to answer a questionnaire with questions related to their profile and level of satisfaction with the dental services offered by the University. The results of this research informed the academic community, professors, staff, and especially administrators about the population's perception of the services provided by the Dentistry Course. Based on this, the results can serve as parameters for the development of an improvement plan to address the deficiencies identified after the research.

Keywords: Teaching clinic, Epidemiological profile, Patient satisfaction.

¹ Acadêmico do curso de Odontologia da Universidade de Gurupi - UnirG.

E-mail:
pedrocesaraguiar55@gmail.com

² Acadêmica do curso de Odontologia da Universidade de Gurupi - UnirG.

³ Mestre em Odontologia e Professor da Disciplina de Periodontia do Curso de Odontologia da Universidade de Gurupi – UnirG.

1. INTRODUÇÃO

Na maioria das faculdades de Odontologia no Brasil, o ensino é realizado por meio de disciplinas ministradas e inseridas em uma matriz curricular própria de cada instituição. De acordo com a Resolução nº 3, de 21 de junho de 2021, publicada pelo Ministério da Educação, Conselho Nacional de Educação e Câmara de Educação Superior, a organização curricular deve seguir as normativas das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN). Nesse sentido, a graduação em Odontologia deverá formar um profissional capaz de atuar interprofissionalmente, interdisciplinarmente e transdisciplinarmente na atenção à saúde, além de outras competências e habilidades.

Contextualizando essa prerrogativa, o planejamento e a execução dos procedimentos odontológicos, idealmente, deveriam visar uma integração e abordagem multidisciplinar contemplada em uma disciplina de Clínica Integrada, de forma que a produtividade do aluno reflita, posteriormente, em uma boa atuação profissional¹.

Sobretudo, os pacientes atendidos nas clínicas odontológicas das faculdades devem ser considerados como usuários dos serviços prestados e não somente como um simples objeto de estudo e aprendizado. Dessa forma, o atendimento aos pacientes deve ser pautado no respeito e na qualidade do tratamento oferecido².

Assim, a satisfação dos pacientes deve ser estabelecida com um objetivo de todos os serviços de saúde. A humanização dos tratamentos odontológicos pode gerar uma relação de confiança entre o paciente e profissional, minimizando o medo e a ansiedade durante os procedimentos³.

Além disso, a percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço é essencial para o desenvolvimento de planos de melhorias e ações por parte dos professores, gestão e administração dos cursos de Odontologia³.

A disciplina de Clínica Integrada, no Curso de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG), é ofertada nos 7º e 8º períodos e visa o atendimento aos pacientes previamente submetidos à uma triagem clínica e socioeconômica. Todos os procedimentos são realizados sob a supervisão de professores especialistas nas áreas de Dentística, Endodontia, Periodontia, Prótese e Cirurgia.

Diante da grande quantidade de profissionais formados em Odontologia no Brasil, estimada em mais de 400.000 cirurgiões dentistas, a qualidade do atendimento e serviço prestado, seja ele público ou privado, reflete-se em um diferencial no mercado de trabalho.

De um modo geral, a população menos favorecida economicamente busca os serviços públicos ofertados nas unidades básicas de saúde e clínicas escolas de Odontologia.

Nos cursos de Odontologia, o atendimento aos pacientes se dá normalmente nos últimos períodos da faculdade, em disciplinas como a Clínica Integrada, na qual o acadêmico colocar em prática todo o embasamento e conhecimento teórico adquiridos no decorrer da sua formação.

Dessa forma, um dos ambientes mais propícios para se avaliar a satisfação dos pacientes atendidos na faculdade é a Clínica Integrada. Nesse meio atuam os acadêmicos diretamente relacionados ao procedimento odontológico, professores orientadores e colaboradores em todos os níveis de atenção.

A avaliação da satisfação dos pacientes diante do atendimento prestado torna-se muito importante para o planejamento e execução de melhorias das limitações detectadas. Assim, a execução desse projeto fornecerá para a comunidade acadêmica, professores, funcionários e gestores envolvidos no Curso de Odontologia o grau de satisfação dos pacientes atendidos.

Portanto, o objetivo desse projeto de pesquisa foi avaliar, por meio de um questionário, o perfil e satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG).

2. MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa do tipo quantitativa, exploratória e descritiva foi realizada na Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG), envolvendo 100 pacientes atendidos nas Clínicas Integradas I e II, no primeiro e segundo semestre de 2025.

Foram incluídos indivíduos maiores de 18 anos atendidos na Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG), que tiveram condições e disponibilidade para responderem ao questionário e que aceitaram participar da pesquisa, após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Foram excluídos da pesquisa os indivíduos menores de 18 anos e aqueles que se recusaram a participar da pesquisa ou que não assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A coleta de dados foi realizada no primeiro e segundo semestres de 2025, onde foi aplicado um questionário para os pacientes, com perguntas relacionadas ao perfil epidemiológico e ao grau de satisfação dos atendimentos realizados na Clínica Escola de Odontologia de Gurupi - TO (UnirG). A aplicação do questionário foi realizada por dois pesquisadores.

Quanto ao perfil epidemiológico, foram considerados as seguintes variáveis: idade, gênero, nível de escolaridade, renda familiar (salários mínimos), motivo da procura pelo atendimento.

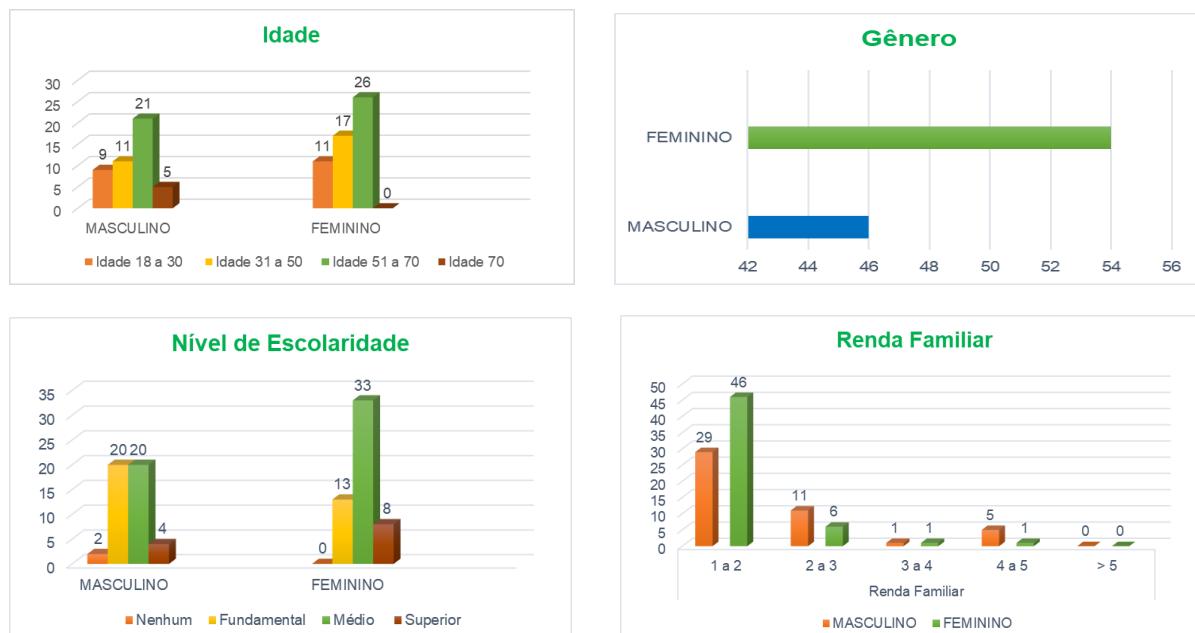
Em relação à satisfação ao atendimento, houve perguntas direcionadas à qualidade do atendimento prestado pelo acadêmico, ao serviço oferecido pela recepção da clínica, à limpeza e organização da sala de espera e do ambiente clínico e a abordagem e orientação dos professores.

O presente trabalho foi submetido e se encontra aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, de acordo com o número do parecer 7.088.593, CAAE: 82547324.1.0000.5518.

Todos os dados coletados foram anotados em um questionário com perguntas e respostas objetivas e os resultados apresentados na forma de figuras e gráficos.

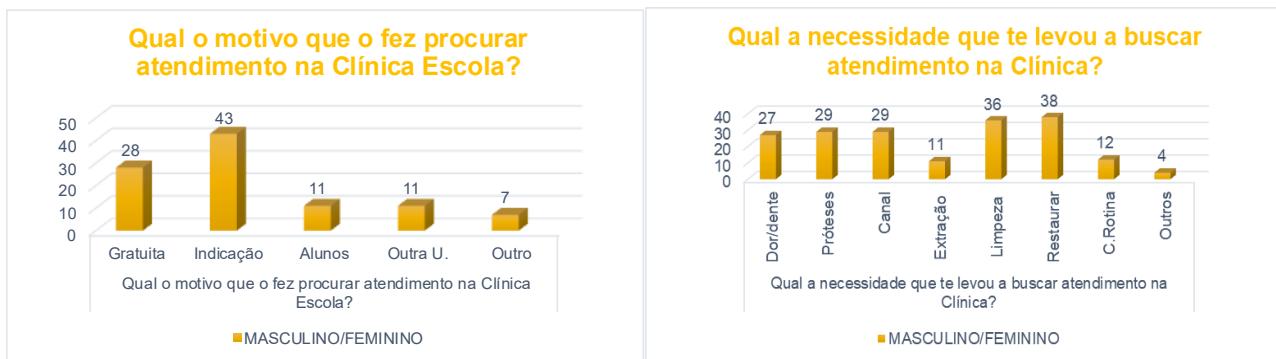
3. RESULTADOS

Figura 1. Perfil epidemiológico dos pacientes da Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG).



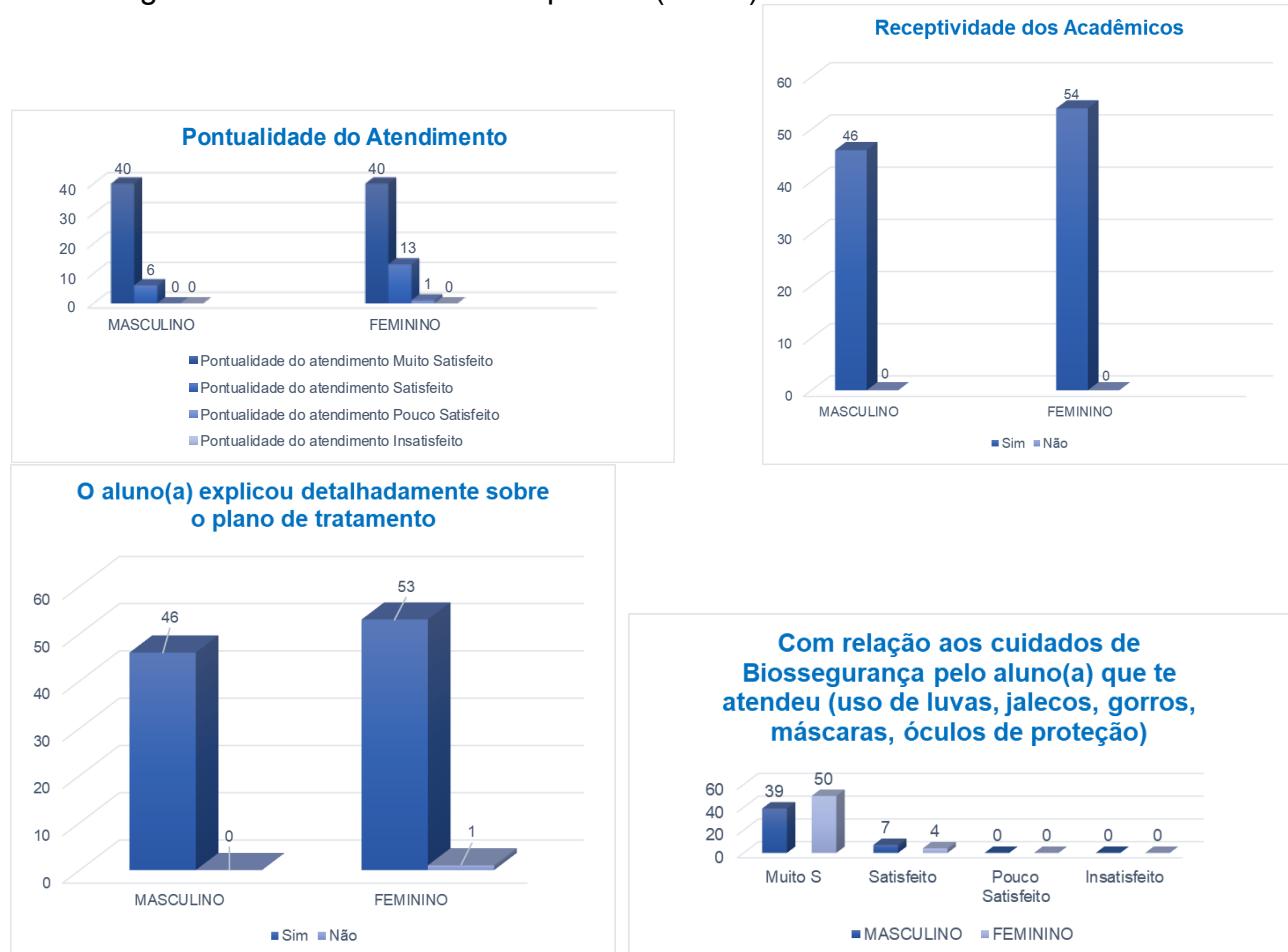
Fonte: Os autores (2025)

Figura 2. Motivo e a necessidade dos pacientes na procura da Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG).

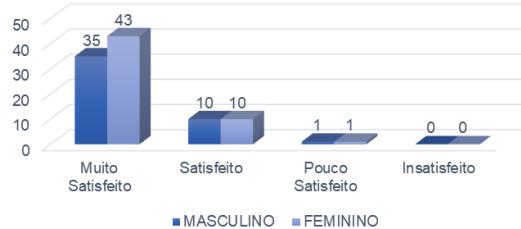


Fonte: Os autores (2025)

Figura 3. Nível de satisfação dos pacientes quanto aos acadêmicos da Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG).



Com relação à organização e postura do aluno (a) no atendimento



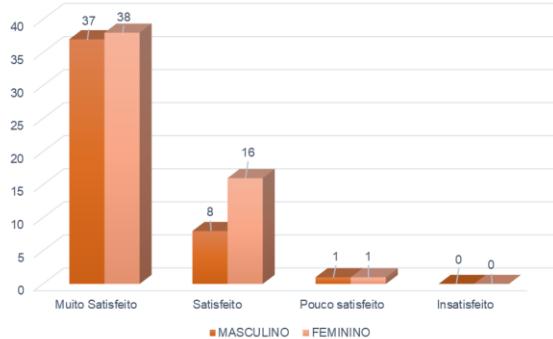
Você sentiu confiança no atendimento prestado pelo aluno?



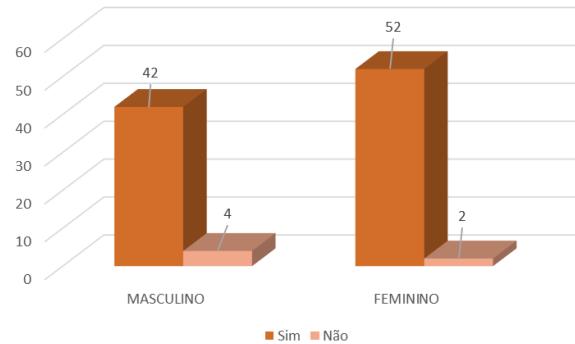
Fonte: Os autores (2025)

Gráficos 4. Nível de satisfação dos pacientes em relação a atuação dos professores da Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG).

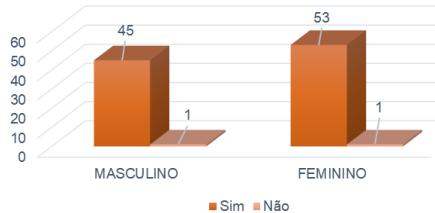
Com relação a atuação do professor na orientação ao acadêmico em todas as etapas do seu tratamento



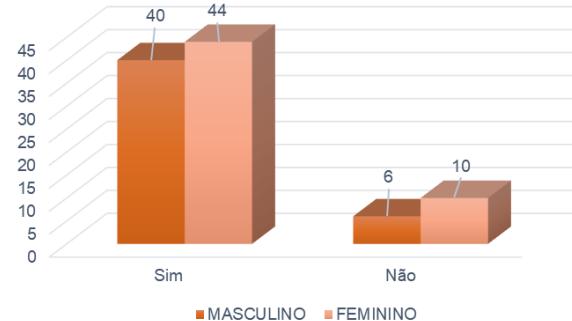
O professor orientador esteve presente no início, durante e ao final do procedimento executado pelo acadêmico, participando ativamente no processo de orientação



O professor foi solícito quando havia necessidade de atenção e orientação ao acadêmico para a realização do seu atendimento

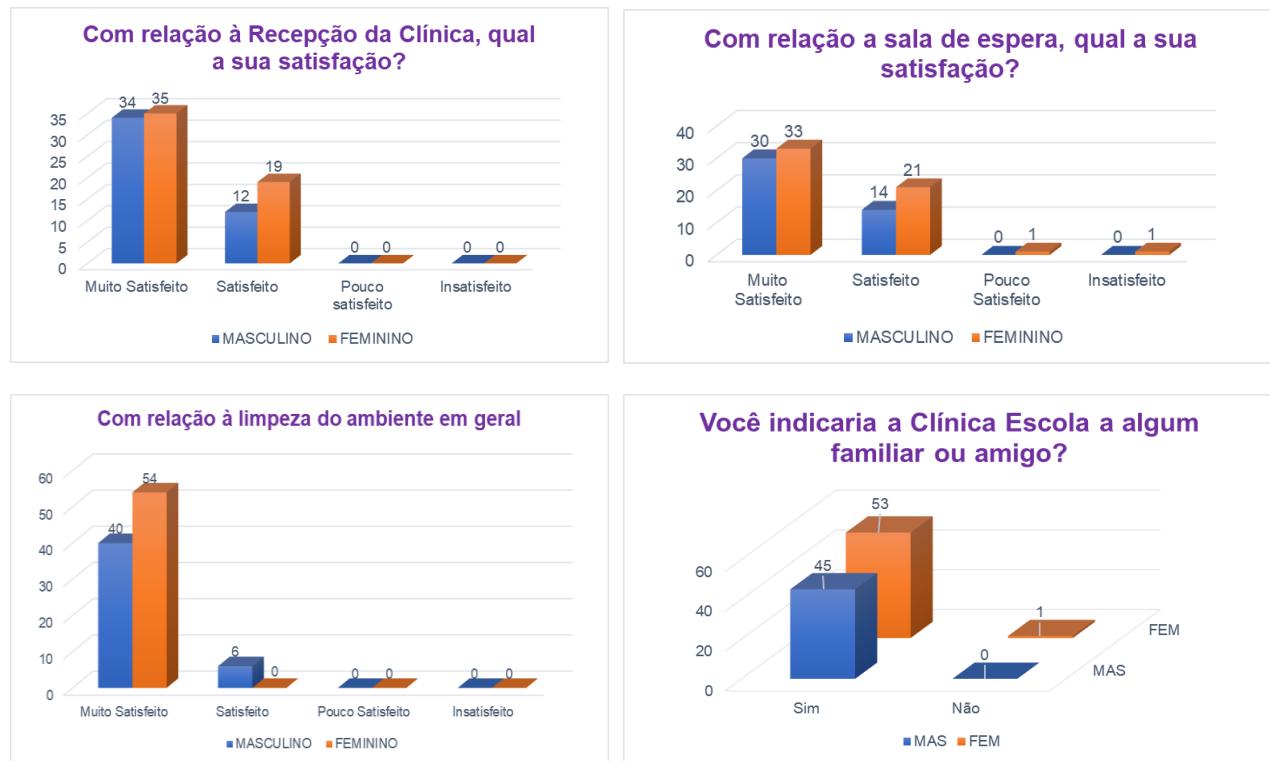


O professor explicou detalhadamente o seu tratamento quando solicitado



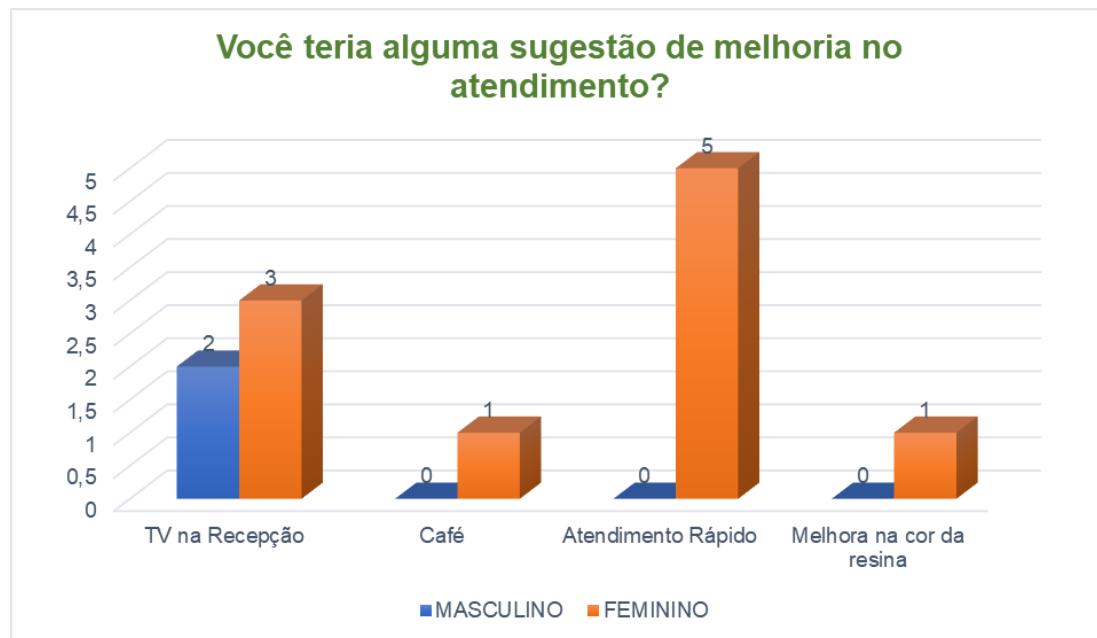
Fonte: Os autores (2025)

Figura 5. Satisfação dos pacientes em relação e infraestrutura da Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG).



Fonte: Os autores (2025)

Figura 6. Sugestões para a Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG).



Fonte: Os autores (2025)

4. DISCUSSÃO

A análise do perfil epidemiológico dos pacientes atendidos na a Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG) demonstrou uma prevalência significativa do gênero feminino (54%), um achado que se alinha consistentemente com a literatura nacional. Estudos em diversas instituições, como em Franca², Mineiros-GO (60,56%)⁴ e Santa Maria - RS (68,5%)⁵, corroboram esta tendência, reforçando a maior procura feminina por serviços de saúde bucal, especialmente em clínicas universitárias. Este padrão pode refletir uma maior conscientização ou uma percepção mais aguçada das necessidades de saúde por parte das mulheres.

Em relação à renda familiar, o estudo da Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG), revelou que 39,2% dos entrevistados possuíam renda de 1 a 2 salários mínimos. Este dado indica que a clínica-escola atende predominantemente uma população de baixa renda, perfil que, apesar da heterogeneidade regional, é comum em serviços universitários.

Um ponto crucial desta pesquisa reside na Queixa Principal dos pacientes. A dor de dente foi o principal motivo de atendimento na a Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG), com uma taxa de 37,3%. Este percentual é notavelmente superior ao encontrado em outras universidades, onde a dor de dente variou entre 19% e 25,2%^{6,5,7}.

Este achado pode indicar que a Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG), está desempenhando um papel fundamental no atendimento de urgência e emergência para a população local, servindo como a principal ou, por vezes, única via para resolver problemas agudos.

A satisfação do paciente é um parâmetro essencial para o aprimoramento contínuo em ambientes de ensino². Neste estudo, a avaliação dos pacientes destacou tanto pontos de excelência quanto áreas que merecem atenção.

Em um contraste positivo, a satisfação com a Atenção/Gentileza do Professor foi um ponto forte da a Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG), alcançando 70,6% no critério “Muito Satisfeito”. Este resultado é expressivamente maior que o reportado em Uberlândia, onde a “gentileza do professor” atingiu 42,97%⁸.

A satisfação com a Pontualidade do Aluno a Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG), foi de 40,2% (“Muito Satisfeito”), ficando abaixo dos 57,24% encontrados em Uberlândia⁸.

Similarmente, a satisfação com os cuidados de Biossegurança 47,1% ((“Muito Satisfeito”) também se mostrou inferior aos 64,49% do estudo em Uberlândia⁸.

Estes dados sugerem que, enquanto a interação humana e a orientação do professor são bem avaliadas, o gerenciamento do tempo e a comunicação dos protocolos de biossegurança ao paciente podem ser aprimorados, garantindo maior transparência e tranquilidade durante o processo clínico. A busca por um atendimento mais rápido, sugerida por 7,8% dos pacientes, reforça a necessidade de otimizar os fluxos de trabalho na a Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, a Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi - TO (UnirG), atende a um perfil de paciente compatível com o cenário nacional, com destaque para a atuação como serviço de urgência para a comunidade. Embora a gentileza e atenção dos docentes sejam um diferencial positivo e um forte indicativo de qualidade no ensino-serviço, é fundamental que a gestão da clínica atue no aprimoramento da pontualidade e na comunicação efetiva dos protocolos de biossegurança para elevar a satisfação geral e manter a excelência no atendimento.

REFERÊNCIAS

1. Arruda, W.B. et al. Clínica Integrada: o desafio da integração multidisciplinar em odontologia. Revista FO, v. 14, n. 1, p. 51-55, 2009. Disponível em: http://download.upf.br/editora/revistas/rfo/14-01/51_55.pdf
2. Toledo, B.A.S. et al. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca. Revista da ABENO v.10, n. 2, p.72-8,2010. Disponível em: <https://revabeno.emnuvens.com.br/revabeno/article/view/24/24>
3. Sousa, C.N et al. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior. Revista INTERFACES, v.3 n.8 p.1-5,

2015. Disponível em: <https://interfaces.unileao.edu.br/index.php/revista-interfaces/article/view/278/166>

4. Silva, J.V. et al. Perfil dos pacientes atendidos na policlínica de Odontologia da Faculdade Mineirense – fama-go. Revista Saúde Multidisciplinar, v.III, p. 162- 175, 2015. Disponível em: <https://revistas.famp.edu.br/revistasaudemultidisciplinar/article/view/35/33>

5. Freitas, J.S et al. Perfil dos usuários e necessidades odontológicas dos pacientes atendidos nas clínicas odontológicas da Universidade Franciscana – Santa Maria, RS. RFO UPF, v. 25, n. 3, p. 474-480, 2020. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/02/1357833/474-480.pdf>

6. Pombo, S. Q. R. et al. Perfil dos Pacientes Atendidos no Curso de Odontologia do Sertão de Pernambuco - Perfil dos Pacientes Atendidos no Sertão. Rev. Cir. Traumatol. v.19, n.2, p. 6-12, 2019. Disponível em: <https://www.revistacirurgiabmf.com/2019/02/Artigos/02ArtOriginal.pdf>

7. Matos, N.S. et al. Perfil clínico-epidemiológico dos usuários atendidos pela odontologia em uma clínica-escola de Belém-PA. Brazilian Journal of Health Review, [S. I.], v. 6, n. 3, p. 13207–13218, 2023. DOI: 10.34119/bjhrv6n3-374. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/60823>.

8. Souza, P.G. et al. Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. Rev Odontol Bras Central v. 23, n.66, p.140-145, 2014. Disponível em: <https://www.robrac.org.br/seer/index.php/ROBRAC/article/view/888/748>