

**FACULDADE PATOS DE MINAS
DEPARTAMENTO GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA
CURSO BACHARELADO EM ODONTOLOGIA**

LETÍCIA GABRIELLE PEREIRA

**O PERFIL DOS USUÁRIOS DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA CIDADE DE
PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS**

**PATOS DE MINAS
2023**

LETÍCIA GABRIELLE PEREIRA

**O PERFIL DOS USUÁRIOS DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA CIDADE DE
PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS**

Artigo apresentado à Faculdade Patos de Minas como requisito para conclusão do Curso de Graduação em Odontologia para finalidade de obtenção do título de Bacharel, podendo gozar dos direitos de Cirurgião Dentista.

Orientador: Prof. Me. Roberto Wagner Lopes Góes

Coorientador (a): Prof^a. Dra. Luciana Araújo Mendes Silva

**PATOS DE MINAS
2023**

FACULDADE PATOS DE MINAS
DEPARTAMENTO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA
Curso Bacharelado em Odontologia

LETÍCIA GABRIELLE PEREIRA

**O PERFIL DOS USUÁRIOS DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA CIDADE DE
PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS**

Banca Examinadora do Curso de Bacharelado em Odontologia, composta em 14 de
novembro de 2023.

Orientador: Prof. Me. Roberto Wagner Lopes Góes
Faculdade Patos de Minas

Examinadora 1: Prof. Me. Eduardo Silva Botelho
Faculdade Patos de Minas

Examinador 2: Profa. Esp. Elisabete Aparecida Rosário de Souza
Faculdade Patos de Minas



**ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO, APRESENTADO POR
LETÍCIA GABRIELLE PEREIRA
COMO PARTE DOS REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO TÍTULO DE BACHAREL EM ODONTOLOGIA
DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA.**

Aos dias do mês e ano abaixo datado, reuniu-se, na Unidade I, a Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Curso de Graduação em Odontologia da Faculdade Patos de Minas, constituída pelos professores abaixo assinados, na prova de defesa de seu trabalho de curso intitulado:

O PERFIL DOS USUÁRIOS DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA CIDADE DE PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS

Concluída a exposição, os examinadores arguíram alternadamente o graduando(a) sobre diversos aspectos da pesquisa e do trabalho, como REQUISITO PARCIAL DE CONCLUSÃO DE CURSO. Após a arguição, a comissão reuniu-se para avaliar o desempenho do(a) graduando(a), tendo chegado ao resultado, o(a) graduando(a)

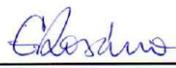
LETÍCIA GABRIELLE PEREIRA

foi considerado(a) (APROVADA). Sendo verdade eu, Profa. Doutora Luciana de Araújo Mendes e Silva, Docente Chefe do Núcleo Científico do Curso de Odontologia, confirmo e lavro a presente ata, que assino juntamente com o Coordenador e os Membros da Banca Examinadora.

Patos de Minas - Defesa ocorrida em quarta-feira, 29 de novembro de 2023



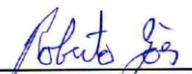
Prof. Me. Roberto Wagner Lopes Góes
Orientador



Profa. Esp. Elisabete Aparecida Rosário de Sousa
Examinador 1



Prof. Me. Eduardo Silva Botelho
Examinador 2



Prof. Me. Roberto Wagner Lopes Góes
Coordenador do Curso do Curso de Odontologia



Profa. Dra. Luciana de Araújo Mendes e Silva
Chefe do Núcleo Científico do Curso de Odontologia

DEDICO este trabalho a todos os pacientes da Clínica Integrada de Odontologia da Faculdade Patos de Minas (FPM), juntamente com os funcionários e alunos que atuam na mesma, para que o conhecimento ora produzido seja revertido em estratégias cada vez mais eficientes e eficazes relacionadas ao atendimento.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me proteger e guiar durante essa caminhada da minha vida.

Também gostaria de agradecer aos meus pais, irmãos e todos os familiares que me deram muita força e apoio em toda essa jornada.

Além de disso, não poderia deixar de agradecer em especial aos professores e ao meu orientador, que estiveram ao meu lado me dando apoio, muito incentivo e inclusive muitas oportunidades.

Para conquistar o sucesso, você precisa aceitar todos os desafios que vierem na sua frente. Você não pode apenas aceitar os que você preferir.

Mike Gafka

O PERFIL DOS USUÁRIOS DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA CIDADE DE PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS

THE PROFILE OF USERS OF A DENTAL CLINIC IN THE CITY OF PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS

Letícia Gabrielle Pereira¹

Roberto Wagner Lopes Goes²

Luciana Araújo Mendes Silva³

RESUMO

O objetivo desse estudo consiste em avaliar o perfil socioeconômico-cultural-demográfico e satisfação dos usuários de uma clínica odontológica de uma faculdade da cidade Patos de Minas, Minas Gerais. Para tal foi realizada uma pesquisa de campo de caráter transversal quantitativo através de um questionário aplicado a 121 pacientes adultos na sala de espera de uma Clínica Integrada Odontológica. Tal obteve resultados positivos em relação à satisfação de atendimento da instituição e do corpo docente, discente e funcionários além de realizar levantamento socioeconômico-cultural-demográfico para fins comparativos e avaliativos que podem ser usados pela clínica odontológica em busca de mudanças positivas. Além disso, pode-se concluir as possíveis melhorias de atendimento e infraestrutura que ocorreram na clínica pesquisada por comparação com resultados de estudos semelhantes realizadas na mesma instituição nos anos de 2012 e 2015. A satisfação do paciente com a infraestrutura e atendimento disponibilizados torna os tratamentos a serem realizados descomplicados.

Palavras-chave: Clínica Odontológica. Satisfação dos usuários. Preferências do paciente.

¹ Graduanda em Odontologia pela Faculdade Patos de Minas (FPM). leticia.4150leticia@gmail.com

² Mestre em Promoção de Saúde pela Universidade de Franca (UNIFRAN). Docente e orientador do Departamento de Graduação em Odontologia da FPM. roberto.goes@faculdadepatosdeminas.edu.br

³ Doutora em Promoção de Saúde pela Universidade de Franca (UNIFRAN). Docente e orientadora do Departamento de Graduação em Psicologia da FPM. luciana.silva@faculdadepatosdeminas.edu.br

ABSTRACT

This study aims to evaluate the socioeconomic, cultural and demographic profile and satisfaction of users of a dental clinic at a college in the city of Patos de Minas, Minas Gerais. To this end, a quantitative cross-sectional field study was carried out using a questionnaire and applied to 121 adult patients in the waiting room of an Integrated Dental Clinic, which obtained positive results in relation to satisfaction with the service provided by the institution and the teaching staff, students and employees, as well as carrying out a socioeconomic-cultural-demographic survey for comparative and evaluative purposes that the dental clinic can use in search of positive changes. It was also possible to conclude the possible improvements in the research clinic through comparison with the results of similar surveys carried out at the same institution in 2012 and 2015. The patient's satisfaction with the infrastructure and care provided makes the treatments performed uncomplicated.

Keywords: Dental Clinics. User Satisfaction. Patient's Preferences

1 INTRODUÇÃO

O curso superior de Odontologia visa, em parte, a teoria e em outra a prática, a fim de formar profissionais hábeis a lidar com o cotidiano de atuação. Sendo o período teórico chamado por Kenneth *et al.* (2004) de “período pré-clínico” quando ocorre o ensinamento das especialidades dentro da odontologia de forma separada. Já as práticas, segundo Arruda *et al.* (2009), só foram incluídas no currículo pedagógico odontológico no Brasil no ano de 1970 através das clínicas integradas, ou também como podem ser chamadas as clínicas escolas. Tais, tem o objetivo de colocar em prática todas as especialidades estudadas de forma multidisciplinar, visando um futuro profissional mais humanístico e capaz de diagnosticar, planejar o tratamento adequado, prognosticar, executar e avaliar os planos de tratamento odontológicos integrados. Dessa forma, o paciente adequado ao aprendizado do aluno seria aquele na necessidade de tratamento em no mínimo três especialidades de variados níveis de complexidade (ARRUDA *et al.*, 2009; POMPEU *et al.*, 2012; REIS; SANTOS; LELES, 2011).

Para o mínimo de qualidade, a Clínica Escola deve ter infraestrutura didática e operacional além de profissionais adequados, já que, independentemente do serviço ofertado e o graduando responsável por tal, é obrigatória a presença de um superior ou professor com aptidão adequada e multidisciplinar para acompanhamento e aconselhamento adequados visando aprimorar os conhecimentos do graduando e o bem-estar e saúde do paciente com atendimento integral (POMPEU *et al.*, 2012; REIS; SANTOS; LELES, 2011).

A avaliação periódica de instituições, principalmente relacionadas a saúde e bem-estar, deve ser feita a fim de concluir-se eficiência, eficácia e efetividades dos serviços e estruturas disponíveis aos usuários. Tal verificação pode ressaltar a possíveis necessidades de adequações ou melhorias de formas de trabalho, almejando a qualidade dos serviços prestados às necessidades dos usuários. Dessa forma, a avaliação de satisfação dos pacientes é de relevância, assim como o perfil dos pacientes atendidos torna-se valioso aos gestores (FERNANDES; COUTINHO; PEREIRA, 2008; REIS; SANTOS; LELES, 2011; TIEDMANN; LINHARES; SILVEIRA, 2005).

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de campo de caráter transversal quantitativo realizada por meio de aplicação de questionário a 121 pacientes de uma Clínica Escola Odontológica na cidade de Patos de Minas, em Minas Gerais.

Originalmente, o número ideal de questionários aplicados aos usuários da clínica pesquisada seria de 222, resultado do cálculo realizado através do programa QUALTRICS.xm com base no total de 524 pacientes adultos ativos na clínica integrada de odontologia, com margem de erro de 5% e confiança de 95%, porém, para que a pesquisa se mantivesse ativa era necessário ao menos 50% de questionário aplicados em relação ao total, ou seja, era obrigatório o mínimo de 111 questionários respondidos para manter o estudo, dessa forma, a pesquisa se sustenta com os 121 questionários respondidos por pacientes atendidos na instituição pesquisada.

Como critérios de inclusão à pesquisa foi considerado a idade do paciente, sendo necessário ter no mínimo 18 anos de idade; estar ativo no sistema de controle de pacientes da faculdade, ou seja, não poderia ter recebido alta no final do segundo

semestre de 2022 e independeu de gênero. Já como critérios de exclusão foi avaliado o analfabetismo, incluindo o funcional; não responder ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE); idade inferior aos 18 anos e ser a primeira consulta na clínica ou a primeira consulta após recebimento de alta.

O projeto foi enviado ao Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Faculdade Patos de Minas (FPM), aprovado conforme parecer 5.977.272 (ANEXO A) e então foi submetido aos usuários para preenchimento.

Em um primeiro contato com o participante foi explicado o motivo e relevância da pesquisa e a conduta durante o questionário, sendo que o participante teve o direito de abandonar a pesquisa a qualquer momento caso não se sentisse bem. O TCLE foi entregue ao participante com todas as informações referentes à sua privacidade e cuidados caso aceitasse participar da pesquisa. Este termo foi assinado e entregue juntamente com o questionário respondido.

Ao assinar o TCLE e responder o questionário, cada formulário foi recolhido e colocado em recipientes distintos, misturando-se com os demais formulários já coletados para que não ocorresse reconhecimento dos usuários, conservando sua privacidade.

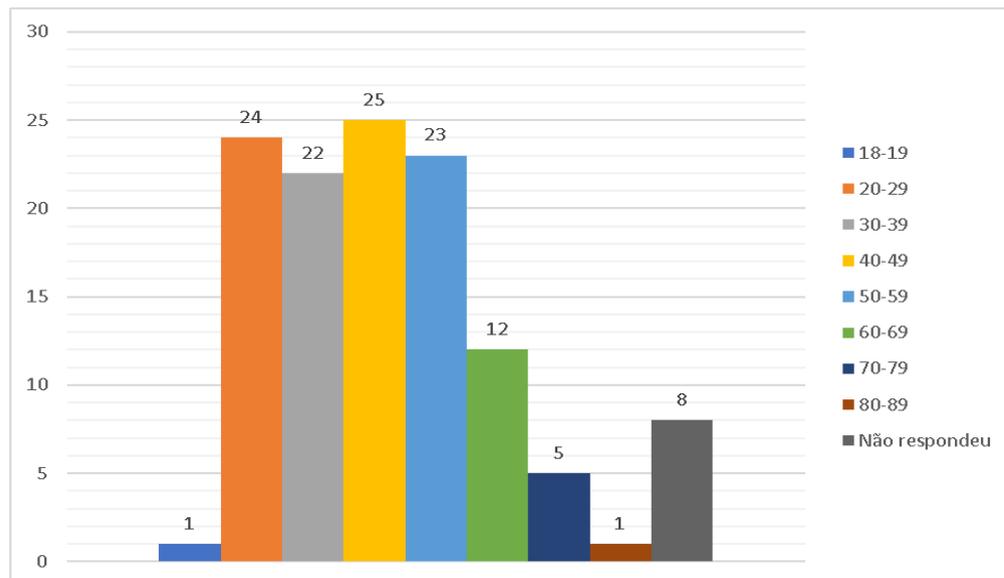
Em relação ao questionário, foi elaborado pelos pesquisadores com bases nos estudos de Fernandes, Coutinho e Pereira (2008); Peres (2012); Oliveira Filho e Faria (2015) e Reis, Santos e Leles (2011). Contou com o total de 23 perguntas, sendo 17 objetivas e 6 subjetivas, abrangendo questões de cunho socioeconômico-cultural-demográfico, como gênero, idade, bairro que reside, renda mensal, nível de escolaridade, entre outros, bem como indagações sobre a satisfação com o atendimento recebido. A aplicação deste ocorreu do dia 04 de abril ao dia 20 de junho de 2023.

Após a coleta, houve um levantamento de todos os dados obtidos, sendo esses dispostos em gráficos para facilitar a análise de cada um, o que levou a uma média do perfil e satisfação dos pacientes recebidos na clínica integrada de odontologia, sendo possível sugerir modificações que sejam necessárias por parte da instituição.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Houve um total de 121 questionários respondidos contando com a participação de homens e mulheres com idades que variam de 18 a 82 anos e que são atendidos regularmente na Clínica pesquisada.

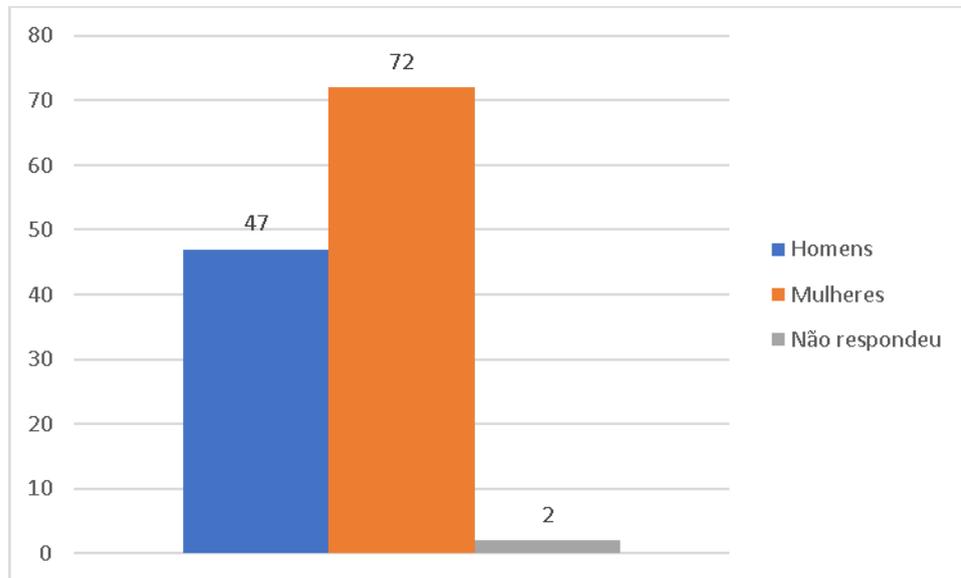
Gráfico 1 – Distribuição dos pacientes conforme faixa etária (em anos)



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Dos 121 participantes, 113 responderam a idade que tinham e das 8 pessoas que não se sentiram confortáveis em dizer a idade, 5 eram mulheres (62,5%). Algumas análises sociológicas e psicológicas abordam a pressão social em relação à juventude, como a autora do livro “O Mito da Beleza”, Naomi Wolf (2018), que explora as expectativas culturais em torno da aparência feminina. No entanto, é importante notar que as razões pelas quais as pessoas escolhem não revelar sua idade podem variar amplamente de indivíduo para indivíduo.

A média de idade foi de 43,1 anos, não havendo muita discrepância em relação ao estudo feito por Peres (2012) na mesma instituição que obteve resultado de 42,7 anos, com maior representativa pela faixa etária dos 40 a 49 anos (22,1%).

Gráfico 2 – Distribuição dos pacientes conforme o gênero

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

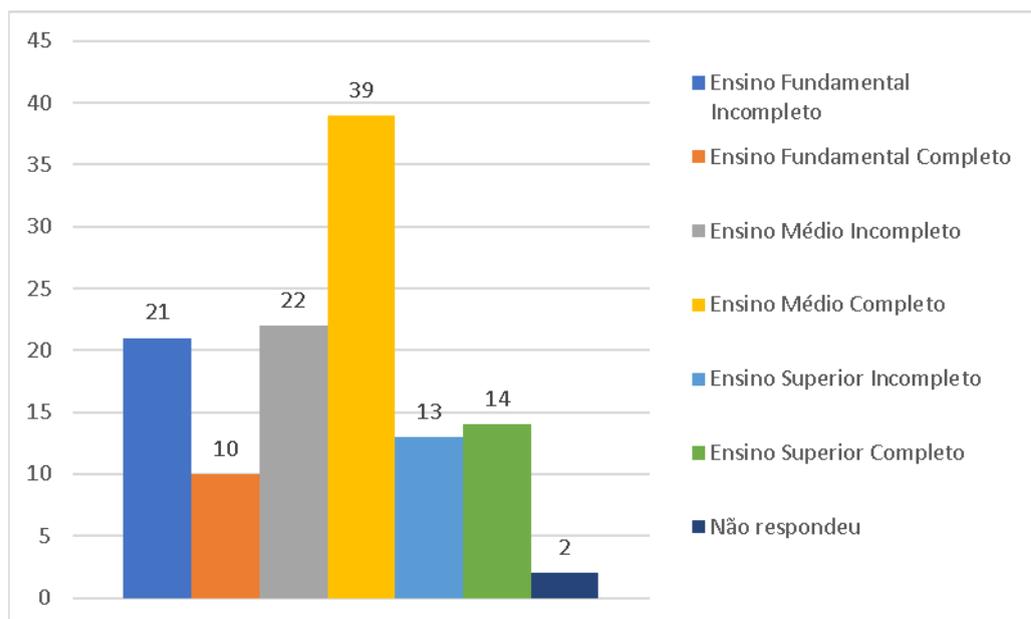
Pode-se observar que mais da metade dos participantes eram do gênero feminino (60,5%) o que não difere com resultados encontrados por Peres (2012) em que as mulheres também eram maioria (57,5%). Além de Peres (2012), Reis, Santos e Lelés (2011), Fernandes, Coutinho e Pereira (2008), Tiedmann, Linhares e Silveira (2005), e Pompeu *et al.* (2012) também obtiveram resultados semelhantes em relação à representatividade de gênero, sendo a correspondência de 67,8%; 71,3%; 65% e 76,22%, respectivamente.

De acordo com o trabalho de Kramer *et al.* (2008) as mulheres tendem a se preocupar mais com a saúde que os homens já que possuem maior autopercepção de saúde e por isso a busca por tratamentos odontológicos e médicos é maior por elas. Além disso, existe estudos sobre o fator masculinidade, como o dos autores Gomes, Nascimento e Araújo (2007) que mostrou que os homens possuem a crença de serem viris, invulneráveis e fortes.

Através dos questionamentos sobre idade (gráfico 1) e gênero (gráfico 2) também foi possível fazer a relação gênero X idade, tendo o gênero feminino de 20 a 75 anos com uma média de 41,5 anos e os homens com idades entre 18 e 82 anos com média de 45,4 anos. Esse resultado representa um quantitativo mais alto quando comparado aos resultados de Fernandes, Coutinho e Pereira (2008) que observaram uma média de 20 anos para as mulheres e 36,5 anos para os homens. A baixa média de idade feminina em relação à masculina pode ser explicada pelo

fato de os homens demorarem mais tempo para buscar atendimento. Para o entendimento, pode-se utilizar a seguinte lógica: primeiramente avalia-se o número de homens e mulheres e então observa-se a idade, em que se nota-se que apesar dos homens serem em menor quantidade eles ainda são os que possuem maior faixa etária entre os pacientes, ou seja, eles buscam menos por intervenções preventivas quando são novos necessitando de buscar por tratamentos odontológico terapêutico quando mais velhos, isso explica a média de idade masculina ser superior a média de idade feminina. A ausência de busca por cuidados preventivos com a saúde pelo gênero masculino é discutida nos trabalhos de Kramer *et al.* (2008) e de Vieira *et al.* (2013) em que também fazem relação com a cultura da masculinidade na sociedade.

Gráfico 3 - Nível de escolaridade



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

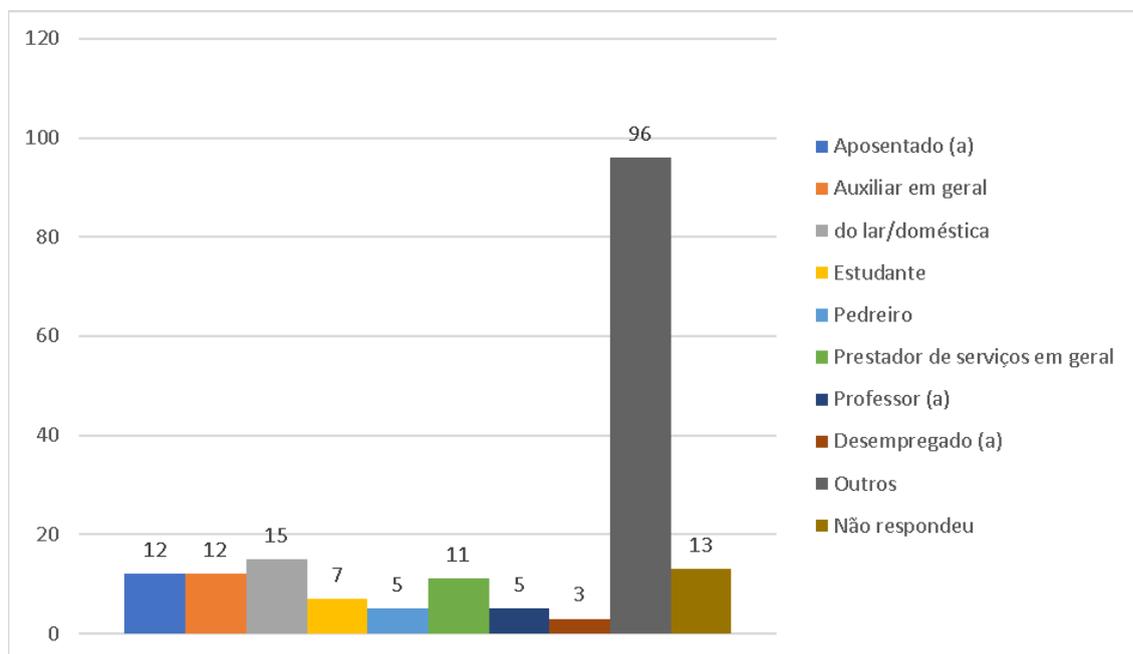
Assim como nos resultados de Fernandes, Coutinho e Pereira (2008) a atual pesquisa mostrou que a maior parte dos pacientes possuem ensino médio completo (32,7%), diferente da pesquisa de Tiedmann, Linhares e Silveira (2005) que o ensino superior possuía maior representatividade (51%).

A relação gênero X grau de escolaridade também pode ser feita através dos dados coletados, com os resultados que entre os participantes há um maior número de mulheres com ensino superior completo (15,2%) que os homens (10,6%), além

das mesmas, terem a menor porcentagem de ensino fundamental incompleto (13,8%) em relação ao gênero masculino (23,4%).

Em relação ao questionamento sobre emprego e ocupação dos pacientes foi possível obter um total de 166 respostas, isso porque algumas pessoas possuíam mais de uma ocupação. Através dos dados coletados, segue abaixo os que se destacaram.

Gráfico 4 – Distribuição de emprego/ocupação dos pacientes que se destacaram



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

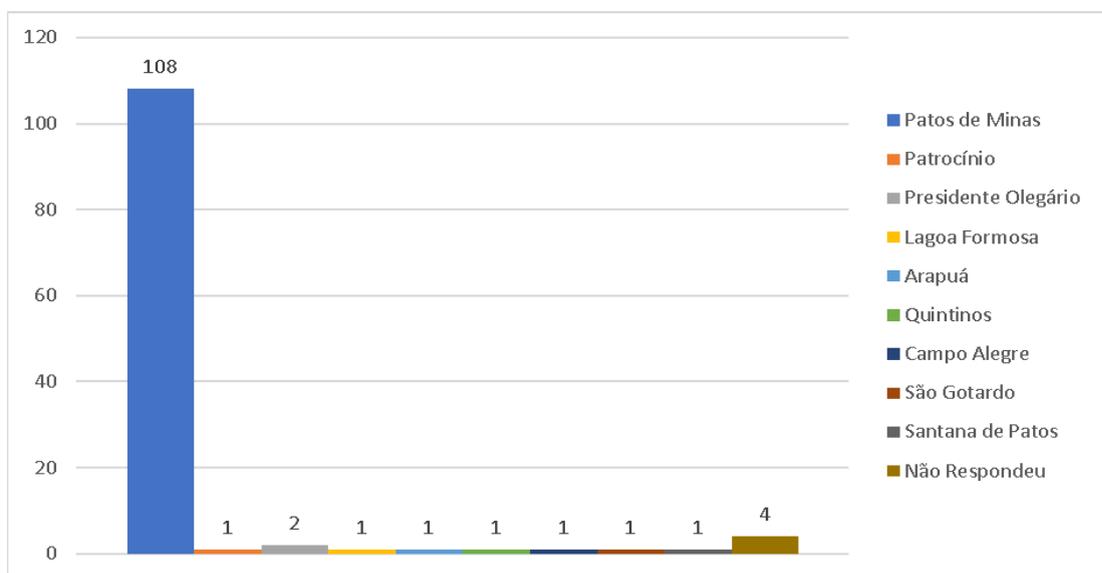
Os resultados obtidos foram bem discrepantes quando comparados aos dados da pesquisa de Pompeu *et al.* (2012) em que, os aposentados representavam apenas 1,83% e os desempregados eram em maior proporção (16,46%), isso porque a pesquisa atual obteve taxas de 7,2% e 1,8%, respectivamente. Já em relação à pesquisa de Reis, Santos e Leles (2011) os resultados referentes a ocupação do lar eram de 20,8% (uma grande representatividade) e os desempregados de 2% (baixa representatividade) semelhante ao atual trabalho que contou com 9,0% e 1,8%, respectivamente.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) a taxa de desemprego atual do país é de 8% da população, com uma correspondência de 7,9% no Sudeste, onde está localizada Patos de Minas. No entanto, os resultados

obtidos por meio dessa pesquisa indicam que o número de desocupados atendidos na instituição não reflete a realidade nacional e regional.

Conforme a apuração, observa-se que o serviço gratuito ofertado pela instituição é bastante procurado principalmente por pessoas empregadas ou que possuem alguma renda (aposentadorias) o que é explicado por Coelho *et al.* (2020) pela fácil acessibilidade financeira dos serviços ofertados pela clínica.

Gráfico 5 – Distribuição dos pacientes atendidos na Clínica Odontológica da Faculdade Patos de Minas em relação à cidade em que reside



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

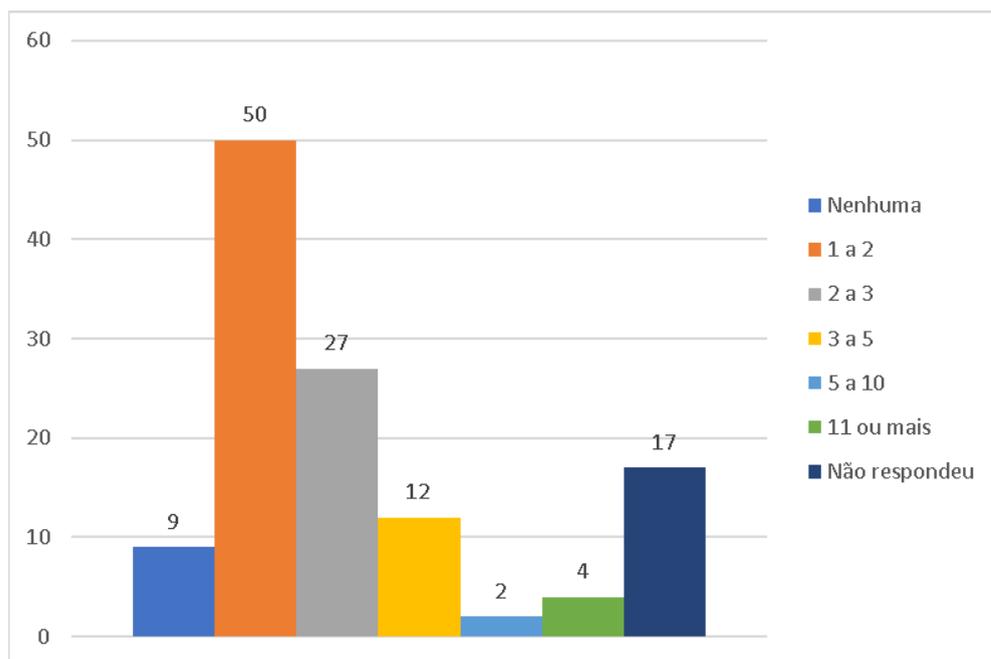
Dentre as cidades vizinhas à Patos de Minas, MG que a Clínica Odontológica da Faculdade Patos de Minas (FPM) assiste, a mais distante se encontra a 115 km do município (São Gotardo), além disso, a zona rural também se beneficia do atendimento disponibilizado pela instituição.

Ademais, referente ao bairro que os participantes residem a instituição alcança 46 bairros no município, sendo o mais distante (Québec) cerca de 6,6 km do centro da cidade, local onde se encontra a clínica pesquisada. Dentre os bairros com maior número de participantes está o Bairro Centro (bairro da instituição) com o total de 9 pacientes, seguido pelos bairros Québec, Santa Terezinha (2,1 km de distância) e Nova Floresta (3,7 km de distância) que possuem 5 moradores em cada e em terceiro os bairros Lagoa Grande (1,3 km de distância) e Planalto (5,6 km de

distância) que possuem 4 moradores em cada. Além disso, das 18 pessoas que não responderam a esta pergunta metade confirmou que não residia em Patos de Minas.

Dessa forma, se tratando da localização da clínica odontológica da Faculdade Patos de Minas observa-se que ela está em uma boa localidade, já que atende 46 bairros dentro da cidade, zona rural e outras 8 cidades próximas. Ressaltando que o segundo bairro com maior número de moradores que são pacientes na clínica pesquisada também é o bairro mais distante da instituição estando a 6,6 Km (o bairro Quebec), ou seja, a distância não se torna um empecilho aos que querem realizar tratamento odontológico na Clínica Odontológica da Faculdade Patos de Minas (FPM).

Gráfico 6 – Distribuição da renda mensal familiar dos pacientes atendidos na clínica odontológica da Faculdade Patos de Minas (em relação ao salário-mínimo)



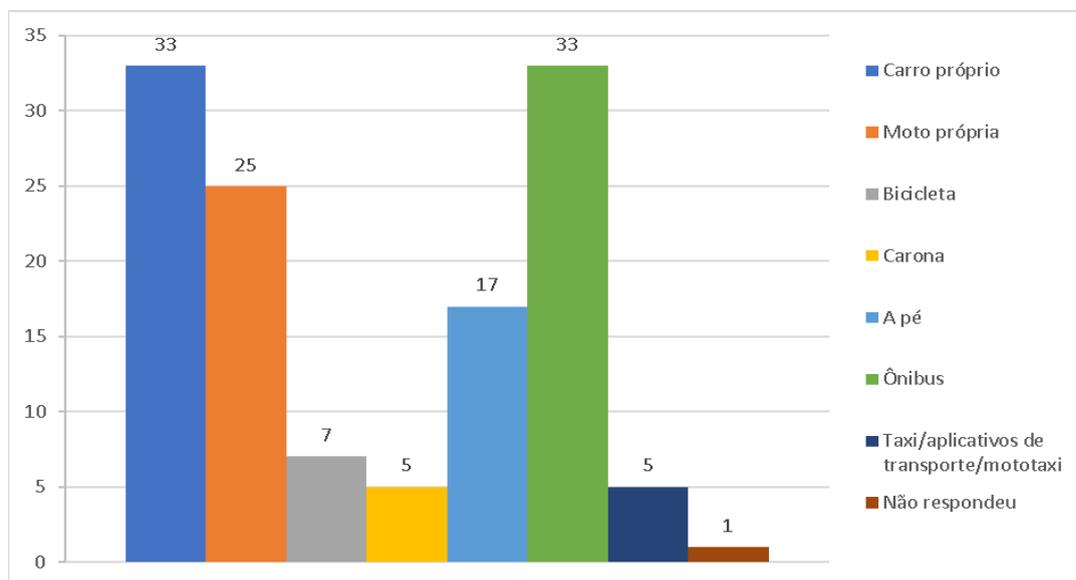
Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

A maior porcentagem corresponde a uma renda mensal familiar de 1 a 2 salários-mínimos (48%), o que não difere tanto quando confrontado com os dados obtidos por Fernandes, Coutinho e Pereira (2008) que tinham representatividade de 50%, mas se difere dos 62,8%, resultado da pesquisa de Pompeu *et al.* (2012). Também, sendo uma taxa de grande discrepância comparando ao trabalho realizado por Peres (2012) na mesma instituição pesquisada em que houve um resultado de maior representatividade entre pessoas que recebem uma renda familiar mensal de

2 a 5 salários (50%). Segundo dados do IBGE de 2015, no país a maioria das pessoas de 15 anos ou mais por classe de rendimento mensal, recebiam de 1 a 2 salários-mínimos (34,85%). Portanto, os resultados dessa pesquisa estão em conformidade com esse segmento representativo.

Apesar de muitas respostas, uma boa parte dos participantes não se sentiram seguros para responder à pergunta em específico (13,9%).

Gráfico 7 – Distribuição do meio de transporte utilizado pelos pacientes atendidos na clínica para chegarem à instituição



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

A respeito desta pergunta, houve um total de 125 respostas, já que algumas pessoas utilizam mais de um meio de transporte para irem à clínica pesquisada. É possível observar que a maior parte dos pacientes utilizam carro próprio para chegar a FPM (26,1%) o que poderia não ser o resultado esperado, já que grande parte dos participantes possui renda mensal familiar de 1 a 2 salários mínimos familiar mensal. Já como meios de transporte menos utilizados ficaram os táxis/aplicativos de transporte/mototáxi (3,9%), que pode ser entendido pelo fato de ser necessário maior gasto de dinheiro que no uso do transporte público e, também, a carona, com a mesma quantidade do anterior de respostas (3,9%).

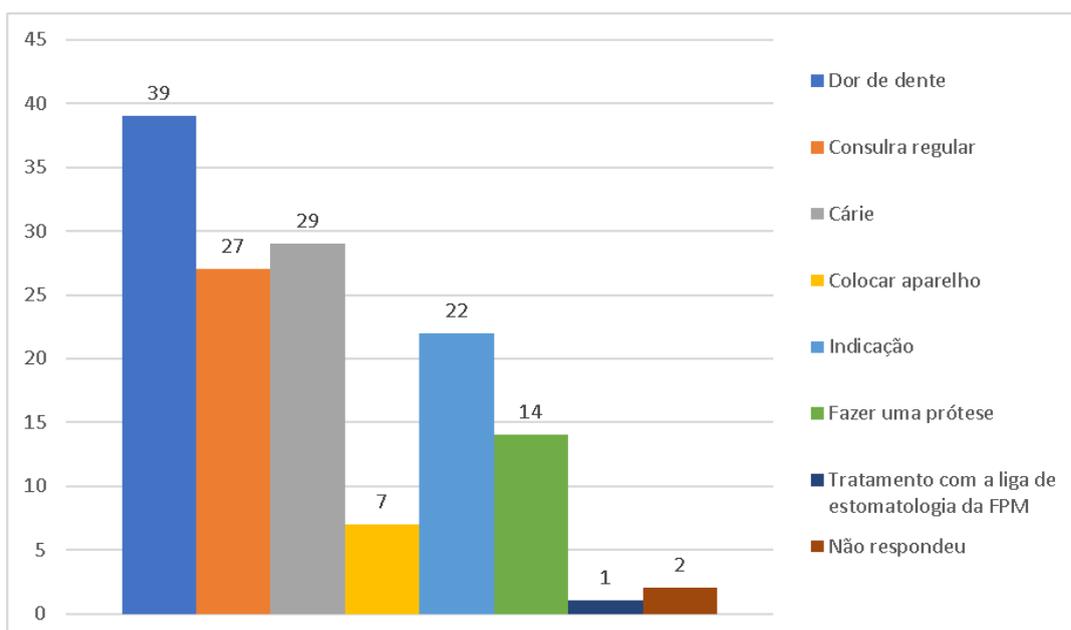
Quanto a questão “porque escolheu a clínica odontológica da FPM” a maior parte respondeu que foi por meio de indicação de amigos/familiares/conhecidos (31,2%) sendo pouca discrepância quando comparado ao percentual de 30%

resultado do trabalho de Peres (2008), da mesma forma que foram os pacientes da pesquisa de Pompeu *et al.* (2012) que 60,37% também procuraram a clínica por indicação de colegas/amigos.

Em seguinte, a resposta com a segunda maior porcentagem foi o fato de já ter tido experiências anteriores com a Clínica Odontológica da Faculdade Patos de Minas (FPM) (24,2%) o que de fato é positivo a instituição, pois significa que o serviço prestado é satisfatório a ponto de o usuário retornar. 14,01% responderam que sua escolha foi devido ao baixo custo, o que é uma média inferior quando comparada aos dados de Peres (2008) que indica que 30% buscaram atendimento na clínica da FPM por motivos financeiros, assim como os dados de Pompeu *et al.* (2012) em que 39,63% dos participantes também responderam ser pelo baixo custo. Sendo possível concluir que apesar de a renda familiar mensal predominante ser de 1 a 2 salários-mínimos, o baixo preço não é o principal motivo de busca pelos tratamentos oferecidos na clínica odontológica da FPM.

Seguindo, 13,3% foram por indicação da Unidade Básica de Saúde e 11,87% escolheram a instituição por já serem conhecidos de funcionários ou alunos. Dentre outras escolhas (1,25%) inclui uma palestra realizada por alunos da Faculdade Patos de Minas (FPM) em uma instituição de ensino básico.

Gráfico 8 – Distribuição dos pacientes atendidos na clínica em relação a causa que os fez procurar o atendimento odontológico

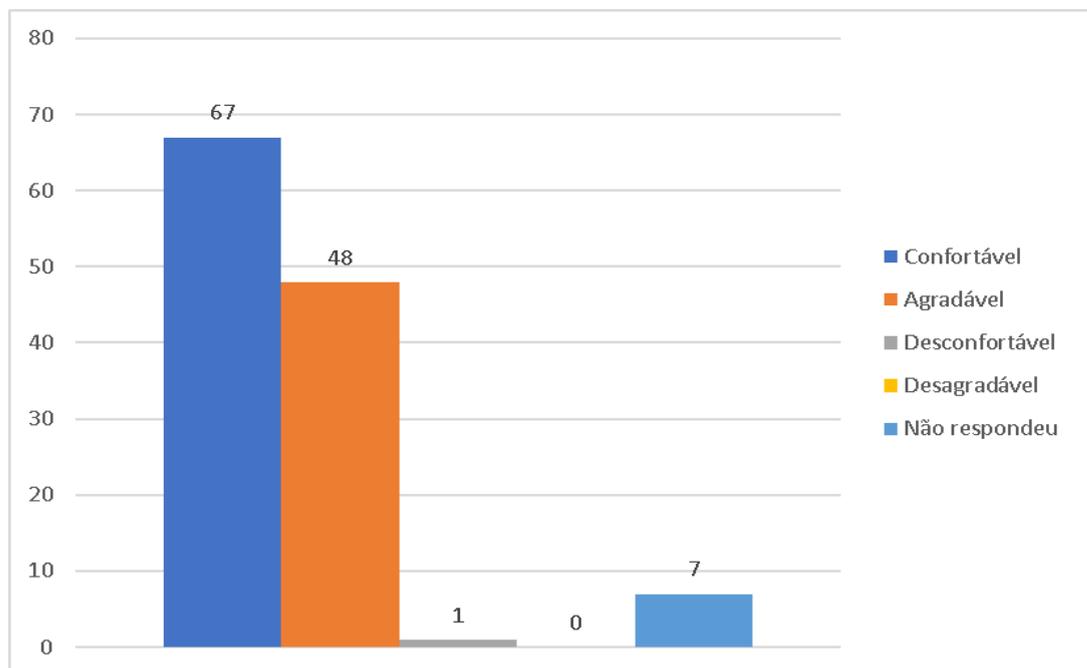


Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Foi possível observar que muitos pacientes não procuram atendimento para uma única causa, já que houve um total de 139 respostas, sendo identificado que 28% dos participantes, a maior parte das respostas, procuraram o atendimento decorrente dos motivos de dor dente, sendo dessas, 64,1% mulheres e 35,9% homens, o que pode ser explicado pelo fato de muitas pessoas ainda não procurarem atendimento de prevenção à saúde bucal com consultas regulares que foi representada por uma taxa de 19,4% de busca.

Dentro das consultas regulares (19,4%) há uma maior busca pelas mulheres (77,8%) que pelos homens (22,22%), mesmo elas também sendo maioria quando se trata de buscar por motivos de dor. O trabalho de Fernandes, Coutinho e Pereira (2008) teve 72,5% de resultados pela busca para realização de prótese, diferente desse trabalho que o resultado foi de apenas 10%.

Gráfico 9 - Satisfação dos pacientes atendidos na clínica referente ao ambiente de espera da clínica

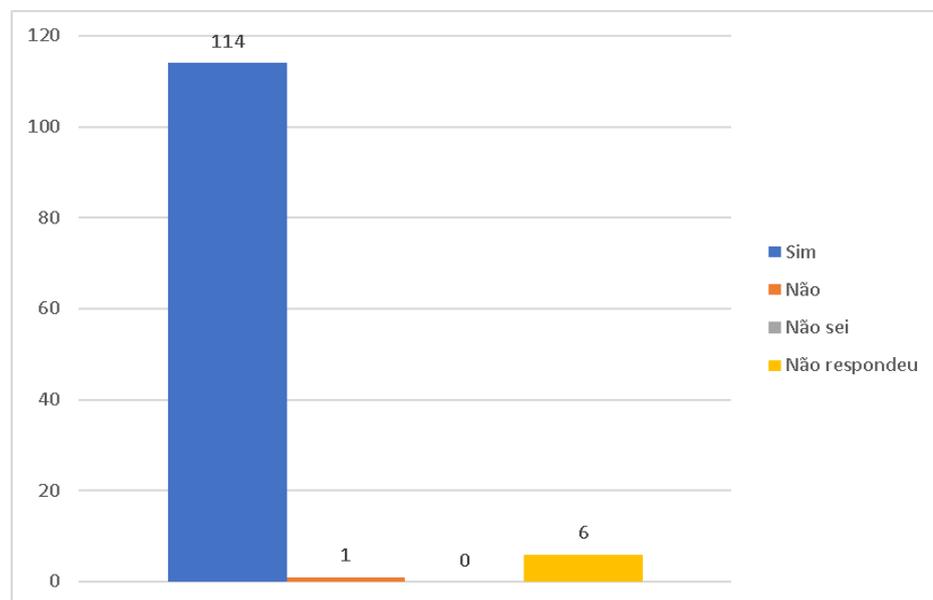


Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Dentre os 116 participantes, 57,7% responderam que o ambiente de espera é confortável; 41,3% responderam que é agradável; 0,8% responderam que é desconfortável e ninguém avaliou o ambiente de espera da clínica como desagradável. O conforto do ambiente de espera é importante, pois somente o fato

de esperar já pode desencadear estresse, medo e ansiedade, influenciando diretamente no tratamento odontológico. Conforme destacado por Foletto (2018), o medo e a ansiedade gerados durante a espera pelo atendimento, ocorrem geralmente por consequências dos ruídos provocados pelo motor, podendo levar paciente a contrair os músculos da face e mandíbula, o que, por sua vez, pode dificultar a intervenção do dentista.

Gráfico 10 – Satisfação dos pacientes atendidos na clínica em relação à recepção dos alunos

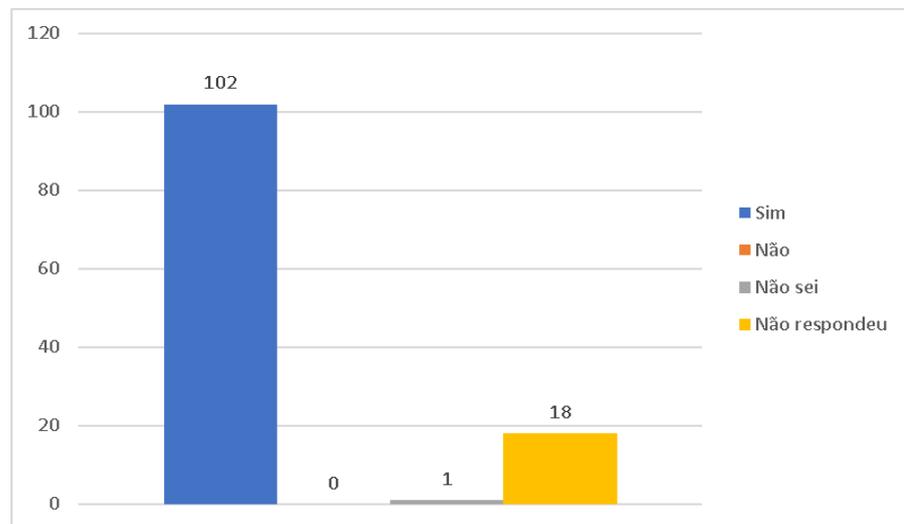


Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Observa-se que 99,1% dos que responderam à pergunta se sentem bem recepcionados pelos alunos e apenas 0,9% responderam que não acham a recepção feita pelos alunos satisfatória, sendo uma taxa percentual semelhante à encontrada por Pompeu *et al.*(2012), em que, apenas 0,6% declararam não estarem satisfeitos com a receptividade do aluno.

O resultado encontrado é satisfatório e deve ser mantido, isso, porque, segundo o trabalho de Pompeu *et al.* (2012) o atendimento ao paciente deve ser o melhor possível independente dos serviços prestados pela instituição serem gratuitos, isso torna o trabalho mais humanizado e mantém a dignidade dos pacientes.

Gráfico 11 – Satisfação dos pacientes atendidos na clínica em relação a recepção das recepcionistas da clínica

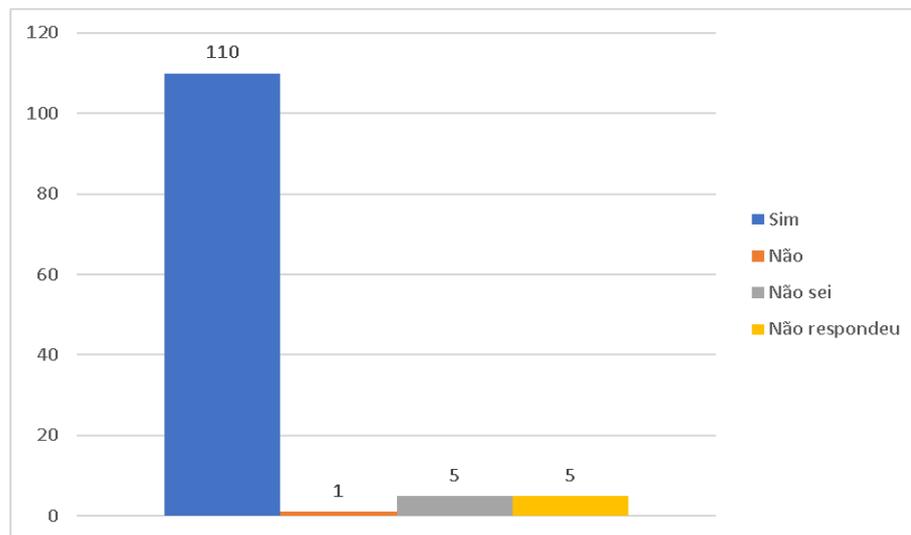


Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Conforme o gráfico anterior, 18 pessoas não responderam a esta pergunta (14,8%), entretanto, dos 103 que responderam, 99,1% estão satisfeitos com o tratamento das recepcionistas da clínica e 0,9% não souberam responder. Os resultados obtidos são válidos à instituição, pois o primeiro contato dos usuários com a instituição ocorre através das recepcionistas, além de ser o meio de comunicação que se mantém, o que afeta a percepção do sujeito sobre os profissionais e a Clínica Odontológica, interferindo de forma direta em como ele pode ou não se comprometer e se comportar durante as intervenções odontológicas. Caso o paciente não se sinta acolhido ou respeitado, ele pode não se empenhar nos tratamentos propostos.

Santos, Costa e Fernandes (2011) discutiram em seu trabalho sobre como o acolhimento deve ser realizado mediante uma comunicação respeitosa, considerando o sujeito autônomo, capaz e acima de tudo humano.

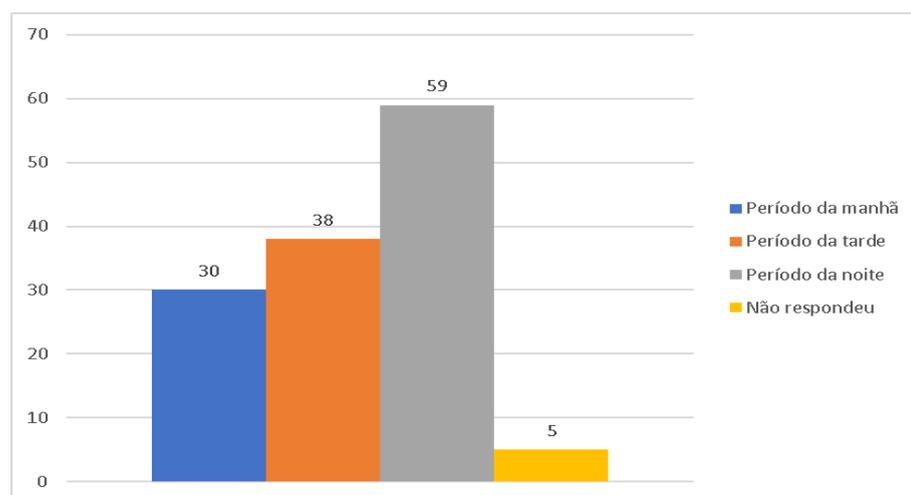
Gráfico 12 – Distribuição dos pacientes em relação a percepção do interesse dos professores em auxiliar o aluno em clínica



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Nota-se que a maioria dos participantes que responderam a esta pergunta observaram que houve interesse por parte dos professores ou responsáveis em buscar do melhor tratamento com o paciente, com uma porcentagem significativa de 94,8%.

Gráfico 13 – Distribuição do período de atendimento dos pacientes atendidos na clínica odontológica da FPM



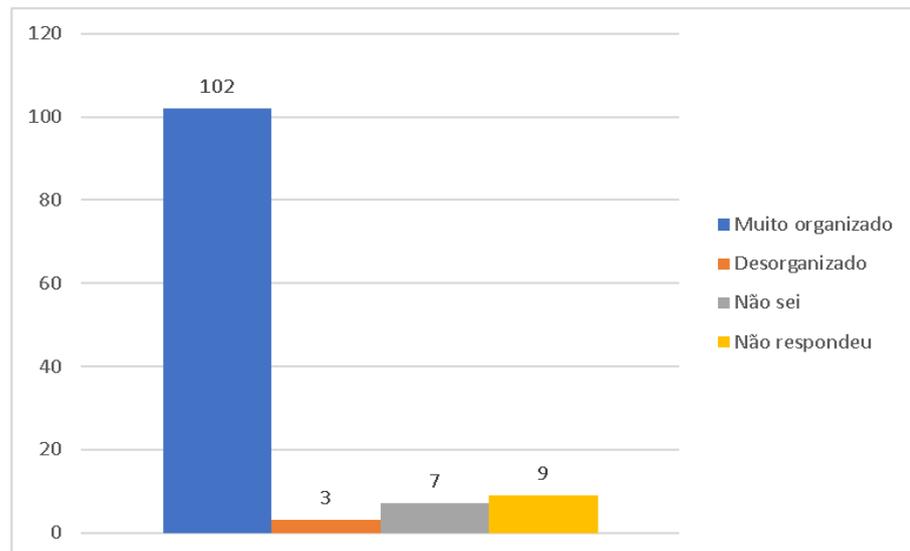
Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

O período da noite foi o período de prevalência dos atendimentos odontológicos na clínica escola da Faculdade Patos de Minas (FPM) entre os

participantes da pesquisa, com uma correspondência de 46,45% seguido pelo período da tarde com 29,9%, e então pelo período da manhã com 23,6%.

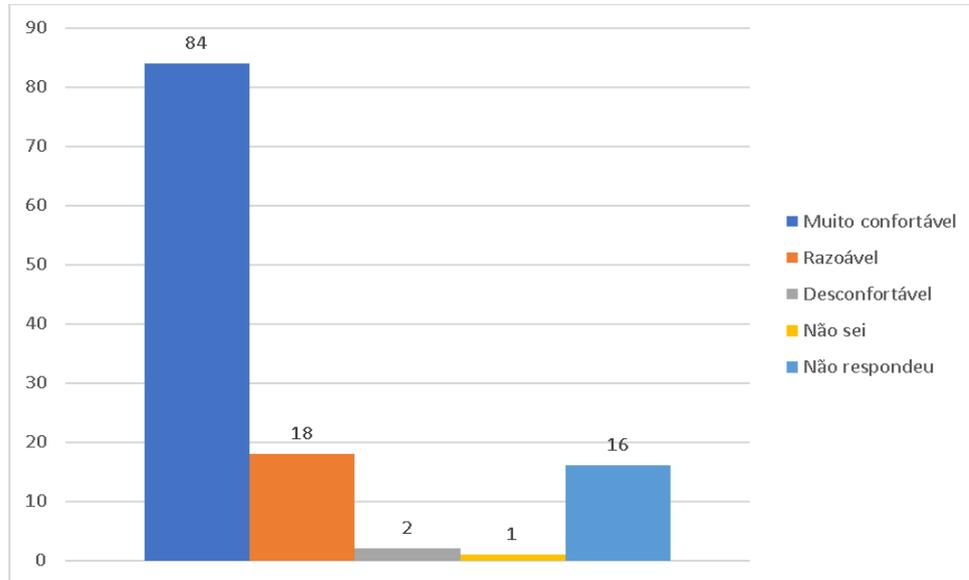
Ainda em relação aos horários de atendimento, 96,5% dos pacientes estão satisfeitos com o horário atual dos seus atendimentos, aqueles que não estão satisfeitos (3,5%) preferem outro horário devido ao choque com o seu horário de serviço.

Gráfico 14 – Satisfação dos pacientes referente à organização do ambiente



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

A pesquisa de Peres (2012) mostrou que 67,5% achavam a organização ótima, sendo concluído na atual pesquisa que 91% avaliaram o ambiente como muito organizado, 2,6% avaliaram como desorganizado, 6,25% não sabiam responder e 7,4% não responderam ao questionamento. Avaliando os dois resultados, conclui-se o aumento na taxa de satisfação com a organização dentre os anos de 2012 a 2023 na mesma instituição.

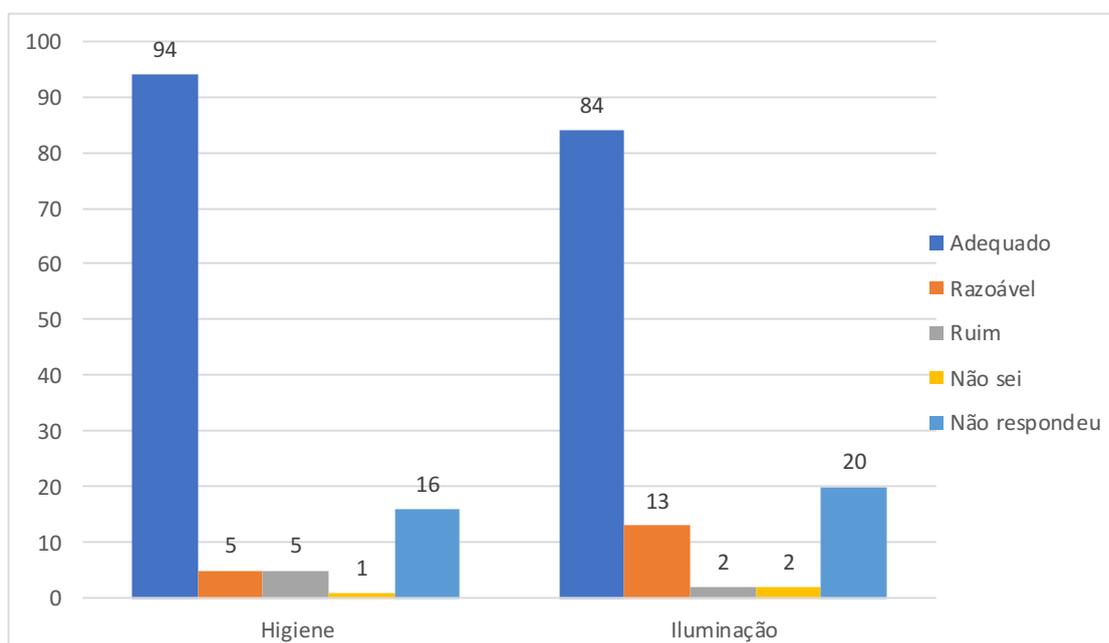
Gráfico 15 – Satisfação dos pacientes referente ao conforto do ambiente

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Na pesquisa realizada por Peres (2012) concluiu-se que 55,5% dos pesquisados estavam satisfeitos com o conforto do ambiente, diferente na taxa de satisfação da atual pesquisa, em que 80% responderam achar o ambiente muito confortável. Sendo assim, com base nesta comparação, observa-se que houve melhoras na satisfação dos usuários em relação ao conforto da instituição.

Segundo Gonçalves, Santos e Menezes (2020) o conforto é considerado uma forma de humanização e de importância em ambientes de saúde que influencia diretamente no comportamento do paciente durante as intervenções odontológicas. Dessa forma, quando mais confortável foi o ambiente de atendimento, melhor será ao paciente, evitando estresse e ansiedade ao mesmo. Por isso, os resultados são de importância para a instituição, para uma avaliação de possíveis mudanças, se necessárias, em busca do melhor atendimento aos usuários da Clínica Odontológica.

Gráfico 16 – Satisfação dos pacientes referente à higiene e iluminação do ambiente

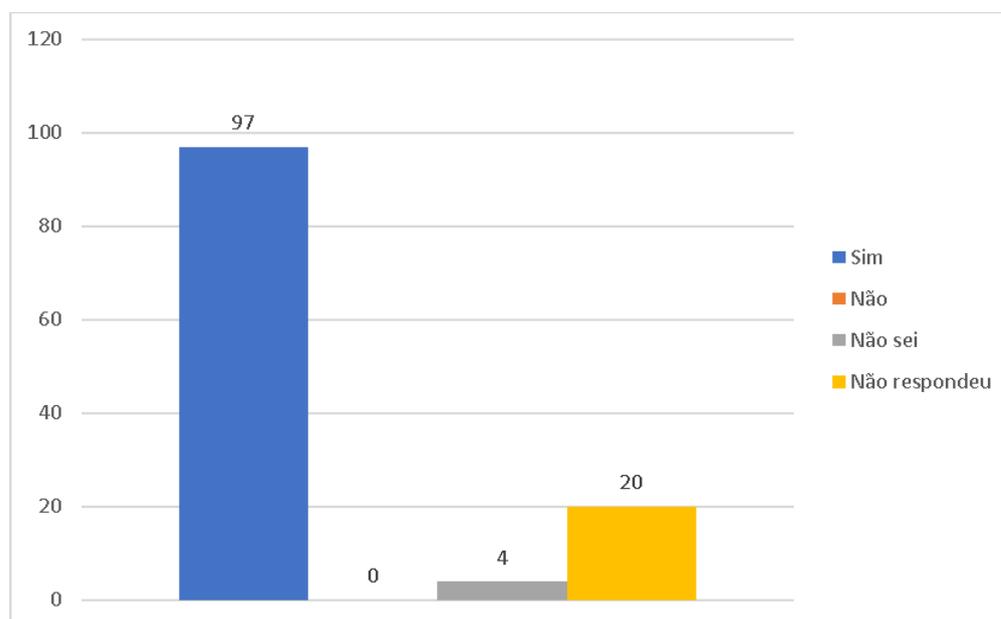


Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Em sua pesquisa, Fernandes, Coutinho e Pereira (2008) concluíram que 75% estavam satisfeitos tanto com a higiene quanto com a iluminação do ambiente da clínica odontológica que realizaram a sua pesquisa. Sendo possível concluir na pesquisa atual que 89,5% e 83,1% achavam adequado a higienização e a iluminação, respectivamente. Tais resultados são importantes, pois a higiene do ambiente além de passar credibilidade e confiança ao paciente em relação ao tratamento a ser executado garante tanto a ele quanto aos alunos, professores e funcionários da clínica segurança e prevenção contra possíveis riscos biológicos que podem ocorrer nos consultórios odontológicos, tal pauta é discutida no estudo de Diniz (2021).

Observando os gráficos 10, 11, 14, 15 e 16, conclui-se que, de forma geral, os pacientes atendidos na clínica pesquisada estão satisfeitos com a infraestrutura da instituição, profissionais e estudantes que atuam na mesma, o que proporciona um ambiente aconchegante e receptivo, aumentando consequentemente a qualidade dos atendimentos realizados na instituição.

Gráfico 17 - Recomendação dos serviços prestados pela clínica de odontologia da FPM



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Percebe-se que 96% dos participantes relataram que recomendaria os serviços odontológicos da Clínica Integrada da Faculdade Patos de Minas para outras pessoas e apenas 4% dos que responderam a essa pergunta disseram que não recomendariam. Na pesquisa de Peres (2012) 100% dos entrevistados recomendariam a clínica, entretanto, Oliveira Filho e Faria (2015) concluíram com suas pesquisas que 83,33% fariam a recomendação dos serviços prestados pela instituição.

Em relação à recomendação de serviços prestados deve-se saber da importância de tal para a instituição prestadora de serviços, isso porque as recomendações são sinônimo de credibilidade, qualidade e aprovação do atendimento por parte dos pacientes. Medeiros *et al.* (2020) consideram que a recomendação sempre está equiparada à satisfação do usuário.

Dentre as sugestões de melhoramento, os pacientes relataram a falta de uma faixa de pedestre em frente a clínica, estacionamento exclusivo aos pacientes e pouca divulgação dos serviços prestados pela Clínica Integrada Odontológica da Faculdade Patos de Minas (FPM).

Enfim, em maioria foram muitos elogios e agradecimentos a todo o corpo docente, discente e funcionários da faculdade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados obtidos desta pesquisa, conclui-se que os pacientes atendidos na clínica integrada de Odontologia da Faculdade Patos de Minas são representados em maior parte por mulheres e possuem uma média de 43,1 anos. A principal motivação pela busca dos atendimentos odontológicos na FPM é pela dor de dente, seguido por motivos de cárie e consultas regulares.

Analisando as respostas da pesquisa destaca-se que a taxa de atendimento de pacientes na clínica em 2012 era elevada para indivíduos com salários familiares entre 2 e 5 salários mínimos. Atualmente, nota-se uma redução nesse grupo, com ênfase crescente nos grupos que recebem de 1 a 2 salários mínimos mensais.

A clínica da faculdade assiste a 9 cidades, incluindo Patos de Minas e zona rural e a 46 bairros dentro da cidade de Patos de Minas. Os participantes predominantemente utilizam carro próprio e ônibus para chegarem à clínica.

No que diz respeito à satisfação com a infraestrutura da instituição, assim como do corpo docente, discente e funcionários que em algum momento tiveram contato com os participantes da pesquisa, os resultados foram positivos. Houve oscilações na taxa de pacientes que recomendariam os serviços prestados pela clínica pesquisada nos três estudos realizados na mesma, incluindo este. , em que em 2015 83,33% recomendariam e em 2023 este número subiu para 96% de pessoas que afirmaram que recomendariam os serviços prestados pela clínica, se aproximando das taxas da pesquisa de 2012 que havia recomendação de 100% dos pacientes.

Em relação ao conforto e organização da instituição observou-se um aumento na taxa de satisfação desde 2012 até 2023, representação de possíveis melhorias implementadas pela instituição, beneficiando tanto os usuários quanto funcionários, alunos e professores.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Washington Barros de *et al.* Clínica Integrada: o desafio da integração multidisciplinar em odontologia. **Revista da Faculdade de Odontologia - UPF**, Passo Fundo, v. 14, n. 1, p. 51-55, ago. 2009. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/rfo/article/view/680>. Acesso em: 15 set. 2022.

CARNEIRO, Nicolle Kozielski. **Limitações na execução de planos de tratamento na disciplina de clínica integrada**. 2019. 45 f. TCC (Graduação) Curso de

Odontologia, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2019. Disponível em: <http://www.uel.br/graduacao/odontologia/portal/pages/arquivos/TCC2019/Nicolle%20Kozielski%20Carneiro.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

COELHO, Isabela Valentim *et al.* Avaliação da satisfação do paciente atendido na Clínica Integrada Odontológica do UniFOA. **Brazilian Journal Of Health Review**, Curitiba, v. 3, n. 1, p. 673-683, 2020. <http://dx.doi.org/10.34119/bjhrv3n1-053>. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/6548/5776>. Acesso em: 16 out. 2023.

DINIZ, Marina Severi Leme. **A importância dos protocolos de biossegurança na mitigação riscos biológicos em odontologia**. 2021. 29 f. TCC (Graduação) - Curso de Aperfeiçoamento Militar, Escola de Saúde do Exército, Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: https://bdex.eb.mil.br/jspui/bitstream/123456789/9667/1/Cap_Marina%20Severi%20Leme%20Diniz.pdf. Acesso em: 16 out. 2023.

Encontro Latino Americano de iniciação científica, 5. 2006, [S.L.]. **A influência orgânica e psicológica da dor em pacientes da clínica odontológica**. [S.L.], 2006. 4 p. Disponível em: <https://biblioteca.univap.br/dados/INIC/cd2/inic/INIC%20trabalhos%20paginados/CI%D2NCIAS%20DA%20SA%E9DE%20paginados/INIC0000679ok.pdf>. Acesso em: 16 out. 2023.

FERNANDES, Solange Kátia Saito; COUTINHO, Ana Carolina Martins; PEREIRA, Emiliane Lemos. Avaliação do Perfil Socioeconômico e Nível de Satisfação dos Pacientes Atendidos em Clínica Integrada Odontológica Universitária. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, Foraleza, v. 21, n. 2, p. 137-143, maio 2008. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/408/40811362009.pdf>. Acesso em: 04 set. 2022.

FOLETTTO, Mayara Cristina Martins. **Tratamento odontológico com causador de ansiedade**. 2018. 21 f. TCC (Graduação) - Curso de Odontologia, São Lucas Centro Universitário, Porto Velho, 2018. Disponível em: <http://repositorio.saolucas.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2680/Mayara%20Cristina%20Martins%20Foletto%20-%20Tratamento%20odontol%C3%B3gico%20como%20causador%20de%20ansiedade.pdf?sequence=1>. Acesso em: 16 out. 2023.

GOMES, Romeu; NASCIMENTO, Elaine Ferreira do; ARAËJO, Fábio Carvalho de. Por que os homens buscam menos os serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 23, p. 565-574, mar. 2007. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csp/v23n3/15.pdf>. Acesso em: 15 set. 2023.

GONÇALVES, Gabriella Karolinnna Gomes; SANTOS, Juliana Cristina Batista; MENEZES, Simone Alves Prado. A fragilidade do condicionamento acústico no ambiente básico de saúde pública no conjunto Augusto Franco. **Ciências Humanas**

e **Sociais**, Aracaju, v. 6, n. 2, p. 85-98, set. 2023. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/cadernohumanas/article/view/8844>. Acesso em: 16 out. 2023.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Desemprego**. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>. Acesso em: 16 out. 2023.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pessoas de 15 anos ou mais por classes de rendimento mensal, 2015**. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9127-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios.html>. Acesso em: 16 out. 2023.

INSTITUCIONAL: História. **História**. Disponível em: <https://site.faculdadepatosdeminas.edu.br/a-faculdade/institucional>. Acesso em: 23 fev. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Censo Brasileiro de 2021**. [Digital]: IBGE, Patos de Minas, 2021. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/busca.html?searchword=patos+de+Minas>. Acesso em: 20 fev 2023.

KRAMER, Paulo Floriani *et al.* Utilização de serviços odontológicos por crianças de 0 a 5 anos de idade no Município de Canela, Rio Grande do Sul, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 150-156, jan. 2008. <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-311x2008000100015>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/n3h8vPzYv6prWyf4dhysVbc/>. Acesso em: 15 set. 2023.

LIMA, Gracielly da Mata; SOUTO, Natália Montay; YAMASHITA, Ricardo Kiyoshi. Avaliação do grau de satisfação dos pacientes atendidos no serviço de odontologia da clínica escola do centro universitário UNITPAC em Araguaína Tocantins. **Facit Business And Technology**. Araguaína, v. 1, n. 30, p. 245-253. set. 2021. Disponível em: <http://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/1233>. Acesso em: 16 out. 2023.

MEDEIROS, Isabela Talita Dantas *et al.* Satisfação do usuário na atenção básica: um caso em uma pequena cidade. **Humanidades e Inovação**, [s. l.], v. 7, n. 2, p. 257-266, fev. 2020. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/1651>. Acesso em: 16 out. 2023.

MORAES, Pollyana Silva de; VARELLA, Paula de Lima Soares. **Relevância da satisfação dos pacientes em clínicas de faculdades de odontologia**: revisão de literatura. 2020. 12 f. TCC (Graduação) - Curso de Odontologia, Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos, Faculdade de Odontologia, Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/487>. Acesso em: 16 out. 2023.

NOGUEIRA, Sumaia Austregesilo; BASTOS, Luciana Freitas; COSTA, Iris do Céu Clara. Riscos Ocupacionais em Odontologia: revisão da literatura. **Cient., Biol.,**

Saúde., [S.L.], v. 13, n. 3, p. 11-19, jul. 2010. Disponível em: <https://journalhealthscience.pgsskroton.com.br/article/view/1289>. Acesso em: 16 out. 2023.

OLIVEIRA FILHO, Afonso Dourado; FARIA, Macus Felipe Gonçalves. **Conhecimento e satisfação da população quanto ao atendimento odontológico oferecido no município pela Faculdade Patos de Minas**. 2015.17 f. TCC (Graduação) – Curso de Odontologia, Faculdade Patos de Minas, Patos de Minas, 2015.

PERES, Pedro Henrique de Mattos. **Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada de odontologia da fpm**. 2012. 18 f. TCC (Graduação) - Curso de Odontologia, Faculdade Patos de Minas, Patos de Minas, 2012.

POMPEU, José Guilherme Férrer *et al.* Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). **Odontol. Clín.-Cient.**, [S.L.], v. 11, n. 1, p. 31-36, mar. 2012. Disponível em: http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1677-38882012000100006&script=sci_arttext&lng=pt. Acesso em: 13 set. 2022.

REIS, Sandra Cristina Guimarães Bahia; SANTOS, Laura Barbosa; LELES, Claudio Rodrigues. Clínica Integrada de Ensino Odontológico: perfil dos usuários e necessidades odontológicas. **Revista Odontológica do Brasil Central**, Goiânia, v. 20, n. 52, p. 46-51, abr. 2011. Disponível em: <http://files.bvs.br/upload/S/0104-7914/2011/v20n52/a2610.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2022.

SANTOS, Maria de Fátima Oliveira dos; COSTA, Solange de Fátima Geraldo da; FERNANDES, Maria das Graças Melo. Acolhimento como estratégia para humanizar a relação médico-paciente. **Espaço Para A Saúde**, Londrina, v. 13, n. 1, p. 66-73, dez. 2011. Disponível em: <https://espacoparasaude.fpp.edu.br/index.php/espacosaude/article/view/451/439>. Acesso em: 16 out. 2023.

SOUSA, Paulo Cesar de *et al.* **Plano De Desenvolvimento Institucional (PDI) 2021 – 2025**. Patos de Minas Disponível em: <https://faculdadepatosdeminas.edu.br/wp-content/uploads/PDI-FPM-2021-2025-1.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.

TIEDMANN, Claus Robert; LINHARES, Eleana; SILVEIRA, João Luiz Gurgel Calvet da. Clínica Integrada Odontológica: perfil e expectativas dos usuários e alunos. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, João Pessoa, v. 5, n. 1, p. 53-58, mar. 2005. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/637/63750110.pdf>. Acesso em: 04 set. 2022.

VIEIRA, Katiucia Letiele Duarte *et al.* Atendimento da população masculina em unidade básica saúde da família: motivos para a (não) procura. **Escola Anna Nery**, [S.L.], v. 17, n. 1, p. 120-127, mar. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-81452013000100017>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/qDhzcFKp6jY3t3znGcm8fBp/>. Acesso em: 16 out. 2023.

WOLF, Naomi. O Mito da Beleza: como as imagens de beleza são usadas contra as mulheres. Rio de Janeiro, **Rosa dos Tempos**, 2018. [Edição do Kindle].

APÊNDICE A - Questionários



QUESTIONÁRIO “LEVANTAMENTO DO PERFIL E SATISFAÇÃO DE PACIENTES DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA CIDADE DE PATOS DE MINAS, MINAS GERAL”

Idade: _____ Gênero: () Feminino () Masculino

Qual seu nível de escolaridade?
 () Fundamental Incompleto () Fundamental Completo () Ensino médio Incompleto
 () Ensino médio Completo () Ensino Superior Incompleto () Ensino Superior Completo

Emprego/Ocupação: _____

Cidade em que reside: _____

Bairro em que reside (caso seja de Patos de Minas, MG): _____

Renda mensal familiar (em relação ao salário-mínimo):
 () Nenhuma () 1 a 2 () 2 a 3 () 3 a 5 () 5 a 10 () 11 ou mais

Porque escolheu a clínica odontológica da FPM:
 () Já tive experiências anteriores com a clínica odontológica da FPM.
 () Por meio de indicação de amigos/familiares/conhecidos.
 () Através de propagandas das mídias (rádio/redes sociais).
 () Por ser mais próximo de minha residência.
 () Por já ser conhecido de algum aluno ou funcionário do estabelecimento.
 () Indicação da unidade de saúde ou outros profissionais pelo baixo custo.
 () Baixo custo.
 () Outro: _____

Meio de transporte que usa para chegar à clínica odontológica da FPM:
 () Carro próprio.
 () Moto própria.
 () Bicicleta.
 () Carona com algum conhecido.
 () A pé.
 () Ônibus.
 () Taxi/aplicativos de transporte/mototáxi.

Por que procurou atendimento odontológico?
 () Dor de dente () Indicação.
 () Consulta regular () Fazer uma prótese
 () Cárie () Tratamento com a liga de estomatologia da FPM.
 () Colocar aparelho

O que achou do ambiente de espera da Clínica: () Confortável () Agradável () Desconfortável () Desagradável

Foi bem recepcionado pelo aluno? () Sim () Não () Não sei

Foi bem recepcionado pelas recepcionistas da clínica: () Sim () Não () Não sei

Os professores ou responsáveis mostraram interesse e compromisso em ajudar o aluno com o melhor tratamento para você? () Sim () Não () Não sei

Qual período do dia você pode ser atendido na clínica odontológica da FPM:
 () Período da manhã () Período da tarde () Período da noite

E o período em que está sendo atendido coincide com sua disponibilidade?
 () Sim () Não, preferia outro horário. Por quê? _____

Referente ao ambiente como se sentiu sobre:

Organização: () Muito organizado () Desorganizado () Não sei

Conforto: () Muito confortável () Razoável () Desconfortável () Não sei

Higiene: () Adequado () Razoável () Ruim () Não sei

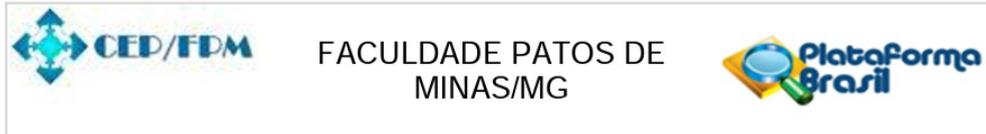
Iluminação: () Adequado () Razoável () Ruim () Não sei

Você recomendaria a Clínica de odontologia da FPM para outras pessoas? () Sim () Não () Não sei

Agradecemos sua colaboração para nossa pesquisa e possíveis melhorias.

Aqui deixamos um espaço para sugestões que tenha sobre a clínica, sobre os profissionais ou atendimento realizados aqui:

ANEXO A – Parece de aprovação do CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: LEVANTAMENTO DO PERFIL E SATISFAÇÃO DE PACIENTES DE UMA CLÍNICA INTEGRADA DE UM CURSO DE ODONTOLOGIA DO MUNICÍPIO DE PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS

Pesquisador: Roberto Wagner Lopes Góes

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 67976323.1.0000.8078

Instituição Proponente: ASSOCIACAO EDUCACIONAL DE PATOS DE MINAS - AEPM

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.977.272

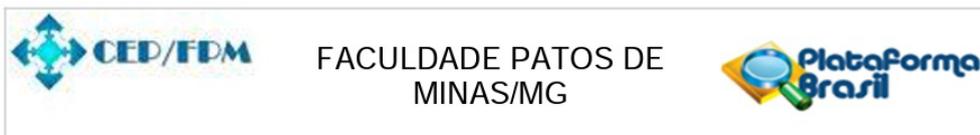
Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campo "Apresentação do Projeto", "Objetivo da Pesquisa" e "Avaliação dos Riscos e Benefícios" foram retiradas do arquivo Informações Básicas da Pesquisa (PB INFORMAÇÕES BÁSICAS DO PROJETO_2102540, d 30/03/2023) e/ou do Projeto Detalhado (01, de 30/03/2023): RESUMO, HIPÓTESE (se houver), METODOLOGIA, CRITÉRIOS DE INCLUSÃO e CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO.

O Projeto LEVANTAMENTO DO PERFIL E SATISFAÇÃO DE PACIENTES DE UMA CLÍNICA INTEGRADA DE UM CURSO DE ODONTOLOGIA DO MUNICÍPIO DE PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS, proposto pelo pesquisador Roberto Wagner Lopes Góes tem como principal objetivo levantar o perfil socioeconômico-cultural-demográfico e a satisfação dos pacientes da Clínica Integrada de Odontologia da Faculdade Patos de Minas. Trata-se de uma pesquisa de campo de caráter transversal quantitativo realizada por meio de aplicação de questionário elaborado pelos pesquisadores com bases nos estudos de Fernandes, Coutinho E Pereira (2008); Peres (2012); Filho; Faria (2015); Reis, Santos; Leles (2011).

A coleta de dados será por meio de um questionário de 23 perguntas, sendo 17 objetivas e 6 subjetivas, que será submetido aos usuários para preenchimento. Para tal conclusão o formulário contará com perguntas de cunho socioeconômico-cultural-demográfico e de satisfação, como

Endereço: Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, nº1220
Bairro: Cidade Nova **CEP:** 38.706-401
UF: MG **Município:** PATOS DE MINAS
Telefone: (34)3818-2300 **Fax:** (34)3818-2300 **E-mail:** cep@faculdadepatosdeminas.edu.br



Continuação do Parecer: 5.977.272

gênero, idade, bairro que reside, renda mensal, nível de escolaridade, entre outros.

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo primário deste estudo é Levantar o perfil socioeconômico-cultural-demográfico e a satisfação dos pacientes da Clínica Integrada de Odontologia da Faculdade Patos de Minas.

Os objetivos secundários são:

- Conhecer o perfil dos pacientes atendidos na clínica;
- Verificar quais regiões a clínica é capaz de atender dentro da cidade Patos de Minas;
- Levantar as condições de transporte dos pacientes;
- Avaliar a satisfação com os serviços oferecidos pela Clínica Integrada, e;
- Avaliação da percepção do paciente sobre o funcionamento da Clínica Integrada.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os autores descreveram os riscos, elencados como:

algum desconforto ou dano emocional ao responder o questionário a Faculdade Patos de Minas oferece escuta qualificada gratuita através do curso de graduação em psicologia. Em relação ao risco de identificação através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) aos questionários ao serem recolhidos serão postos em recipientes distintos, misturando-se com os demais formulários, impossibilitando a identificação. O participante será avisado que pode deixar de participar da pesquisa em qualquer momento. Os benefícios também foram destacados, sendo que ajudarão a avaliar se a clínica integrada de odontologia da faculdade Patos de Minas está apta a atender os grupos de maior representatividade assim como os de menor, melhorando assim, se necessário, o atendimento aos mesmos, podendo oferecer atendimentos mais compatíveis aos usuários.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa apresenta relevância social pois com os seus resultados poderá contribuir para adaptações e melhorias no ambiente dos usuários da clínica, inclusive aqueles que participarão da pesquisa, se sentirão seguros ao ver que mudanças foram realizadas visando sua saúde e bem-estar. A privacidade e a confidencialidade foram asseguradas explicitamente no protocolo de pesquisa e no TCLE (Res. CNS 466/2012 II.2.i) e deve ser assegurado ao sujeito da pesquisa que os dados pessoais oriundos da participação na pesquisa serão utilizados apenas para os fins

Endereço: Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, nº1220
Bairro: Cidade Nova **CEP:** 38.706-401
UF: MG **Município:** PATOS DE MINAS
Telefone: (34)3818-2300 **Fax:** (34)3818-2300 **E-mail:** cep@faculdadepatosdeminas.edu.br



Continuação do Parecer: 5.977.272

propostos no protocolo (Res. CNS 196/96 IV.3.f).

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O projeto LEVANTAMENTO DO PERFIL E SATISFAÇÃO DE PACIENTES DE UMA CLÍNICA INTEGRADA DE UM CURSO DE ODONTOLOGIA DO MUNICÍPIO DE PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS está devidamente instruído e todos os documentos obrigatórios foram apresentados.

Recomendações:

Enviar relatório final até janeiro de 2024, conforme cronograma anexo.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O projeto foi devidamente apresentado, sem pendências e inadequações.

Considerações Finais a critério do CEP:

O CEP/FPM lembra que, visando a situação pandêmica atual pelo COVID-19, e todos os decretos, portarias, instruções e resoluções de âmbito nacional, estadual e municipal, caso a pesquisa não possa seguir a metodologia e cronograma descrito nesse projeto e tenha sofrido mudanças, estas modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas.

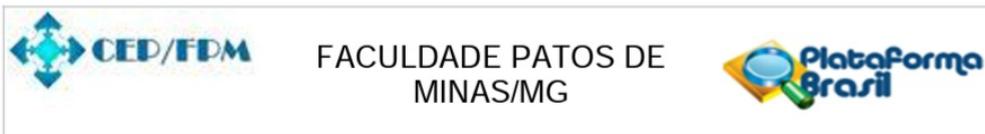
Data para entrega de Relatório Final ao CEP/FPM: janeiro de 2024

OBS.: O CEP/FPM LEMBRA QUE QUALQUER MUDANÇA NO PROTOCOLO DEVE SER INFORMADA IMEDIATAMENTE AO CEP PARA FINS DE ANÁLISE E APROVAÇÃO DA MESMA.

O CEP/FPM lembra que:

- a- segundo a Resolução 466/12, o pesquisador deverá arquivar por 5 anos o relatório da pesquisa e os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, assinados pelo Participante da pesquisa.
- b- poderá, por escolha aleatória, visitar o pesquisador para conferência do relatório e

Endereço: Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, nº1220
Bairro: Cidade Nova **CEP:** 38.706-401
UF: MG **Município:** PATOS DE MINAS
Telefone: (34)3818-2300 **Fax:** (34)3818-2300 **E-mail:** cep@faculdadepatosdeminas.edu.br



Continuação do Parecer: 5.977.272

documentação pertinente ao projeto.

c- a aprovação do protocolo de pesquisa pelo CEP/FPM dá-se em decorrência do atendimento a Resolução CNS 466/12, não implicando na qualidade científica do mesmo.

Orientações ao pesquisador :

- O Participante da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado (Res. CNS 466/12) e deve receber uma via original do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, na Inteira, por ele assinado.
- O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou (Res. CNS 466/12), aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao participante da pesquisa ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa que requeiram ação imediata.
- O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Res. CNS 466/12). É papel de o pesquisador assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento.
- Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprobatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial (Res.251/97, item III.2.e).

De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 466/12, o CEP manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa proposto.

O protocolo não apresenta problemas de ética nas condutas de pesquisa com seres humanos, nos limites da redação e da metodologia apresentadas.

Endereço: Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, nº1220
Bairro: Cidade Nova **CEP:** 38.706-401
UF: MG **Município:** PATOS DE MINAS
Telefone: (34)3818-2300 **Fax:** (34)3818-2300 **E-mail:** cep@faculdadepatosdeminas.edu.br



Continuação do Parecer: 5.977.272

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2102540.pdf	13/03/2023 15:57:29		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_TCC.docx	13/03/2023 15:56:33	Roberto Wagner Lopes Goes	Aceito
Outros	Questionario_pesquisa.docx	13/03/2023 15:54:18	Roberto Wagner Lopes Goes	Aceito
Outros	LINK_DOS_PESQUISADORES.docx	13/03/2023 15:51:19	Roberto Wagner Lopes Goes	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	13/03/2023 15:50:40	Roberto Wagner Lopes Goes	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Declaracao.docx	13/03/2023 15:50:00	Roberto Wagner Lopes Goes	Aceito
Orçamento	Orcamento.docx	13/03/2023 15:48:47	Roberto Wagner Lopes Goes	Aceito
Cronograma	Cronograma.docx	13/03/2023 15:45:16	Roberto Wagner Lopes Goes	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto.pdf	13/03/2023 15:44:24	Roberto Wagner Lopes Goes	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PATOS DE MINAS, 31 de Março de 2023

Assinado por:
HUGO CHRISTIANO SOARES MELO
 (Coordenador(a))

Endereço: Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, nº1220
Bairro: Cidade Nova **CEP:** 38.706-401
UF: MG **Município:** PATOS DE MINAS
Telefone: (34)3818-2300 **Fax:** (34)3818-2300 **E-mail:** cep@faculdadepatosdeminas.edu.br

ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA**Autor Orientando:**

Letícia Gabrielle Pereira

R. Major Gote, 1408 – Centro, Patos de Minas, MG

(34) 9 9913-9379

leticia.4150leticia@gmail.com

Autor Orientador:

Roberto Wagner Lopes Góes

R. Major Gote, 1408 – Centro, Patos de Minas, MG

(34) 9 9913-9379

roberto.goes@faculdadepatosdeminas.edu.br

Autor Coorientador (a):

Luciana de Araújo Mendes Silva

R. Major Gote, 1408 – Centro, Patos de Minas, MG

(34) 9 9913-9379

luciana.silva@faculdadepatosdeminas.edu.br

DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

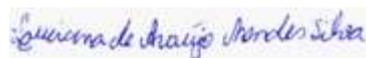
Patos de Minas, 29 de novembro de 2023

Documento assinado digitalmente
gov.br LETICIA GABRIELLE PEREIRA
Data: 30/11/2023 11:13:29-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Letícia Gabrielle Pereira



Roberto Wagner Lopes Góes



Luciana de Araújo Mendes Silva

DECLARAÇÃO DAS DEVIDAS MODIFICAÇÕES EXPOSTAS EM DEFESA PÚBLICA

Eu Letícia Gabrielle Pereira, matriculado sob o número 16631 da FPM, DECLARO que efetuei as correções propostas pelos membros da Banca Examinadora de Defesa Pública do meu TCC intitulado: **O PERFIL DOS USUÁRIOS DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA CIDADE DE PATOS DE MINAS, MINAS GERAIS.**

E ainda, declaro que o TCC contém os elementos obrigatórios exigidos nas Normas de Elaboração de TCC e que foi realizada a revisão gramatical exigida no Curso de Graduação em Odontologia da Faculdade Patos de Minas.

Documento assinado digitalmente
 LETICIA GABRIELLE PEREIRA
Data: 30/11/2023 11:13:29-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

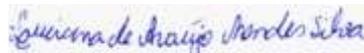
Letícia Gabrielle Pereira
Graduando Concluinte do Curso

DECLARO, na qualidade de Orientador(a) que o presente trabalho está **AUTORIZADO** a ser entregue na Biblioteca, como versão final.



Roberto Wagner Lopes Góes
Professor(a) Orientador(a)

DECLARO, na qualidade de Coorientador(a) que o presente trabalho está **AUTORIZADO** a ser entregue na Biblioteca, como versão final.



Luciana de Araújo Mendes Silva
Professor(a) Coorientador(a)