

**FACULDADE PATOS DE MINAS
CURSO DE ODONTOLOGIA**

**AFONSO DOURADO DE OLIVEIRA FILHO
MARCUS FELIPE GONÇALVES DE FARIA**

**CONHECIMENTO E SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO
QUANTO AO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO
OFERECIDO NO MUNICÍPIO PELA FACULDADE
PATOS DE MINAS**

**PATOS DE MINAS
2015**

**AFONSO DOURADO DE OLIVEIRA FILHO
MARCUS FELIPE GONÇALVES DE FARIA**

**CONHECIMENTO E SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO
QUANTO AO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO
OFERECIDO NO MUNICÍPIO PELA FACULDADE
PATOS DE MINAS**

Artigo apresentado à Faculdade Patos de Minas como requisito parcial para a conclusão do Curso de.

Orientador: Prof.^o Ms. Fernando Nascimento

**PATOS DE MINAS
2015**

Catálogo na fonte – Biblioteca Central da Faculdade Patos de Minas

O48c Oliveira Filho, Afonso Dourado de
Conhecimento e satisfação da população quanto ao atendimento
odontológico oferecido no município pela Faculdade Patos de Minas
Afonso Dourado de Oliveira Filho, Marcus Felipe Gonçalves de
Faria - Patos de Minas, 2015.
21f.

Artigo (Bacharel em Odontologia) – Faculdade Patos de Minas
FPM, 2015.

Orientação: Prof. Ms. Fernando Nascimento

1. Satisfação 2. Paciente 3. População 4. Odontologia
5. Conhecimento I. Faria, Marcus Felipe Gonçalves de I. Título

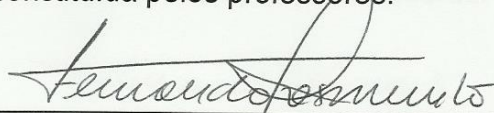
CDU: 658.89:616.314

AFONSO DOURADO DE OLIVEIRA FILHO

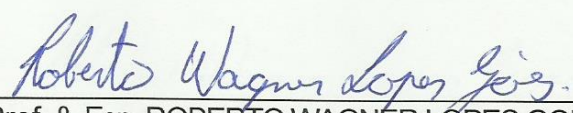
Conhecimento e satisfação quanto ao atendimento
odontológico oferecido no município pela FACULDADE
MUNICÍPIO PATOS DE MINAS PATOS DE MINAS

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em 18 de Novembro de 2015, pela
comissão examinadora constituída pelos professores:

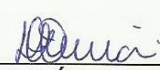
Orientador:


Prof.º M.e FERNANDO NASCIMENTO
Faculdade Patos de Minas

Examinador:


Prof.º Esp. ROBERTO WAGNER LOPES GOÉS
Faculdade Patos de Minas

Examinador:

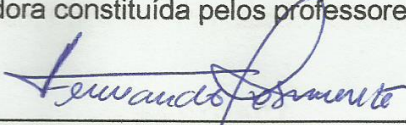

Prof.ª DÉBORA ANDALÉCIO FERREIRA
Faculdade Patos de Minas

MARCUS FELIPE GONÇALVES DE FARIA

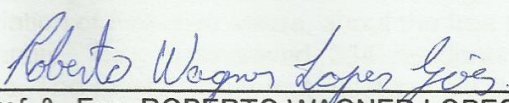
CONHECIMENTO E SATISFAÇÃO QUANTO AO
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO OFERECIDO NO
MUNICIPIO PELA FACULDADE PATOS DE MINAS

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em 18 de NOVEMBRO de 2015,
pela comissão examinadora constituída pelos professores:

Orientador:


Prof.º. M.e FERNANDO NASCIMENTO
Faculdade Patos de Minas

Examinador:


Prof.º. Esp. ROBERTO WAGNER LOPES GÓES
Faculdade Patos de Minas

Examinador:


Prof.ª. Esp. DÉBORA ANDALÉCIO FERREIRA
Faculdade Patos de Minas

CONHECIMENTO E SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO OFERECIDO NO MUNICÍPIO PELA FACULDADE PATOS DE MINAS

Afonso Dourado de Oliveira Filho e Marcus Felipe Gonçalves de Faria*

Fernando Nascimento**

RESUMO

Este artigo trata de uma pesquisa exploratória acerca do conhecimento e satisfação da população de Patos de Minas quanto ao atendimento odontológico gratuito ofertado pela Faculdade Patos de Minas-MG. Foram entrevistados 384 moradores da zona urbana, excluídos os menores de 18 anos. Os resultados mostraram que a maior parte da população não sabia da existência do serviço, em contrapartida os que utilizaram o serviço mostraram-se em grande parte satisfeitos com o atendimento recebido e que por isso indicariam o serviço para outras pessoas. O meio de comunicação mais utilizado pela população é o rádio. O trabalho ainda traz uma comparativa com estudo realizado em 2012 com pacientes da clínica integrada da mesma instituição.

Palavras-chave: Satisfação. Paciente. População. Odontologia. Conhecimento

ABSTRACT

It is about of an exploratory research about the knowledge of the existence and satisfaction of the population of Patos de Minas, about the free attendance offered by Patos de Minas university. They interviewed 384 residents of the urban area, excluding the under-18s. The results show that most people do not know about the existence of this service, on the other hand those who used the service shows to be largely satisfied with the attendance received and therefore would indicate the service to others people. The most used way of communication by this population is the radio. The work also brings a comparative study with the study conducted in 2012 with patients of the integrated clinic of own institution.

Keywords: Satisfaction. Patient. Population. Dentistry. Knowledge

*Alunos do Curso de Odontologia da Faculdade Patos de Minas (FPM). afonsodouradofilho@hotmail.com e drmarcusfaria@yahoo.com.br

**Professor e Coordenador do curso de Odontologia da Faculdade Patos de Minas. Mestre em Dentística pela Universidade Federal de Uberlândia fnascimento_fpm@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

A clínica integrada desenvolvida nos curso de odontologia visa desenvolver no aluno a capacidade de integrar a prática e o conhecimento adquirido nas disciplinas anteriormente estudadas. Os conhecimentos, habilidades e atitudes já adquiridos por disciplinas, deverão ser reunidos em forma lógica e ordenados sequencialmente, com a finalidade de executar a maioria dos procedimentos clínicos odontológicos, possibilitando ao paciente prognóstico favorável e previsível. ⁽¹⁾

Inicialmente, pesquisas sobre qualidade e satisfação dos pacientes de serviços odontológicos em clínicas integradas partiam da premissa de que já existiam certas necessidades estabelecidas pelos usuários. Em sua maioria, estes conceitos partem de estudos sobre satisfação. ⁽¹⁾

O que direcionou a pesquisa foi a problemática: Qual a visão da população frente ao atendimento odontológico gratuito ofertado pela Faculdade Patos de Minas.

A presente pesquisa se enquadra nos estudos acerca do conhecimento da existência e satisfação da população de Patos de Minas quanto ao atendimento odontológico ofertado gratuitamente na Faculdade Patos de Minas. Este trabalho informará se a população conhece os serviços odontológicos ofertados e avaliará a satisfação dos mesmos atendidos na clínica da faculdade proporcionando melhorias na qualidade do profissional.

A formação prática aos acadêmicos do curso de Odontologia é proporcionada pela Clínica Integrada de Odontologia, setor em que os estudantes do curso prestam atendimento à saúde oral da população, por meio de diversos serviços odontológicos. A disciplina clínica integrada é uma das matérias de grande parte dos currículos do curso de odontologia no Brasil.

Este trabalho possui como objetivo conhecer a percepção e o nível de satisfação da população quanto ao atendimento odontológico prestado na FPM, numa perspectiva de melhorar os serviços odontológicos prestados e aumentar o número de pacientes, a partir dos objetivos específicos abaixo:

- analisar se a população de Patos de Minas conhece os serviços odontológicos gratuitamente ofertados pela Faculdade Patos de Minas.

- conhecer o nível de satisfação da população quanto ao atendimento odontológico prestado na FPM.
- revisar literatura referente ao tema da pesquisa;
- aplicar formulário;
- organizar e interpretar os dados obtidos;
- comparar dados obtidos com pesquisa realizada na mesma instituição em 2012;

Como procedimento técnico complementar foi utilizado à pesquisa bibliográfica para elaboração do referencial teórico que delineou um aprofundamento de discussões como referenciais os seguintes autores: Leão Dias (2011); Vargas e Vasconcelos (1998); Serapioni (1999); Arruda (1997), Rodrigues Ousset (1999); Russo (2003); Stecham Neto (1998); Rocha e Bercht (2000), e também, o estudo de levantamento sobre o conhecimento.

O trabalho é formada das seguintes partes integradas: a introdução que demonstra a metodologia, o objetivo a importância da pesquisa; o Capítulo I – revisão de literatura com discussões de autores, o Capítulo II metodologia com os resultados e discussões e por fim as considerações finais que apresentam os resultados do trabalho e principais questões discutidas.

Qual a visão da população frente ao atendimento odontológico gratuito ofertado pela Faculdade Patos de Minas. O que poderá ser feito para melhoria do conhecimento e satisfação da população quanto o serviço prestado?

Avaliar a visão da população frente ao serviço prestado de atendimento odontológico gratuito ofertado pela Faculdade Patos de Minas é essencial para definição de novas estratégias de mercado. Conhecer o nível da satisfação do atendimento é primordial na busca de melhorias e o conhecimento sobre o serviço, é o primeiro passo no vínculo População/Instituição.

Com base nos resultados obtidos através do formulário proposto em pesquisa, será possível utilizar de forma mais eficaz os recursos destinados à divulgação em mídia, relacionando o indivíduo alcançado e a mídia a qual tornou conhecedor da instituição e/ou serviço, bem como a mídia mais acessível aqueles que ainda não são conhecedores deste.

A comparação do presente estudo com o trabalho realizado em 2012 tem finalidade de perceber a diferença existente entre a população geral da cidade de Patos de Minas e a parte atendida de fato na clínica de Odontologia da Faculdade Patos de Minas.

2 - NÍVEL DE CONHECIMENTO E SATISFAÇÃO DA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA FACULDADE PATOS DE MINAS – FPM

O curso de Odontologia da Faculdade de Patos de Minas (FPM), desde Abril de 2009, de acordo com sua grade curricular, oferece gratuitamente serviços odontológicos para a população da sua área de abrangência.

O atendimento clínico é realizado por acadêmicos sob a supervisão de professores cirurgiões-dentistas. O processo de ensino-aprendizagem é avaliado pelos professores diariamente através das diversas especialidades e o paciente não participa deste processo de avaliação.

A participação dos pacientes que utilizam os serviços odontológicos ofertados pela FPM é de fundamental importância para a definição dos padrões de qualidade dos atendimentos prestados. ⁽²⁾

O ambiente mais propício para avaliar a satisfação de uma comunidade no curso de Odontologia é a clínica. A avaliação do paciente reflete, portanto, a eficácia social da Instituição. ⁽³⁾

A satisfação do paciente como sinônimo de qualidade é defendido por muitos estudiosos. É através do paciente que se avalia os serviços prestados. ⁽⁴⁾

A avaliação faz parte do nosso dia-a-dia como processo natural, observação das diferenças, estabelecendo questionamentos da nossa realidade, buscando sempre novas respostas. Avaliar é uma preocupação indissociável do ser humano. ⁽⁵⁾

Pensando de forma mais ampla, nos faz refletir sobre qual a visão da população frente a este serviço. O que poderá ser feito para melhoria da qualidade do atendimento. Para tal é preciso identificar e conhecer a visão desta parte da população que poderá vir a utilizar o serviço odontológico.

O marketing tornou-se uma força difundida e influente em todos os setores da economia. Em poucos anos despojou-se de sua antiga imagem de algo antiético e

desnecessário e passou a ser visto como um instrumento essencial para a formação e manutenção de diversos negócios. ⁽⁷⁾

Marketing é sinônimo de satisfazer as necessidades e desejos dos clientes. Quando esses desejos mudam, sempre procuram evoluir, orientando-se pelo que os clientes querem, buscando formas que possam atendê-los. ⁽⁸⁾

Um bom plano de marketing é aquele que serve as necessidades da empresa, levando em conta seu tamanho, sua capacidade administrativa, seu tamanho, etc. A idéia deste projeto é descobrir os meios de comunicação mais utilizados pela população de Patos de Minas, onde investimentos poderão ser feitos para captação de futuros pacientes e reconhecimento dos serviços odontológicos ofertados gratuitamente na Faculdade Patos de Minas.

O plano de marketing deve orientar o departamento de marketing a definir onde deve ser empenhada seus esforços de modo a aproveitar de melhor maneira as oportunidades presentes no mercado. Com a comparação dos objetivos traçados e resultados atingidos, pode-se avaliar de maneira eficaz uma equipe de marketing. O plano de marketing aparece como uma das principais ferramentas de gestão para qualquer empresa. ⁽⁶⁾

Um fator para elaborar um plano de marketing é que todos têm a preocupação de identificar e analisar as condições básicas que afetam o mercado em que a empresa atua, direcionando esforços que priorizam valores para organização e fornecem informações para que as ações possam ser tomadas e avaliadas, ou seja, o processo de elaboração de um plano de marketing e a qualidade das informações que estão contidas neles é muito mais importante que o modelo pronto utilizado. ⁽⁹⁾

O processo pela qual as pessoas procuram produtos ou serviços se inicia como reconhecimento de uma necessidade. Esta percepção pode surgir de um sentimento interno, como fome, sede, cansaço, dor, etc... ou de um estímulo externo, como um convite para eventos, anúncios. Quando as pessoas percebem que têm uma necessidade, o impulso interior para atendê-la é chamado de motivação. O profissional de marketing precisa saber o que motiva essas pessoas, para que possa atender essas motivações. ⁽⁶⁾

A avaliação da qualidade de um produto é constituída por dois elementos: o objetivo e o subjetivo. O elemento objetivo está relacionado com os componentes exteriores do produto e o componente subjetivo à satisfação dos usuários, do ponto de vista de sua percepção e de suas expectativas. No entanto quando o produto em

avaliação é a prestação de um serviço, a qualidade se resume à satisfação do cliente em uma dada situação. ⁽¹²⁾

A implantação das clínicas integradas no currículo dos cursos de odontologia teve como objetivo promover um atendimento mais abrangente ao paciente, desenvolvendo no aluno a habilidade em realizar diagnóstico e trabalhos clínicos de forma integral. ⁽¹⁰⁾

No curso de Odontologia apesar dos avanços, alguns pacientes se sentem desconfortáveis frente ao atendimento clínico. Nota-se que é primordial melhorar a comunicação entre professores, alunos e paciente, comunicação esta que deve estar associada ao carinho e respeito ao paciente além da competência técnica, para resultar no sucesso do tratamento e satisfação dos usuários. ⁽¹¹⁾

As atividades clínicas integram o processo de ensino-aprendizagem e têm por objetivo oportunizar ao acadêmico, em situação real de trabalho, a associação de conhecimentos teórico-práticos. Elas são, portanto, imprescindíveis no processo de formação do aluno. ⁽¹³⁾

O acesso a serviços odontológicos para grande da população são ofertados nas clínicas dos cursos de graduação e especialização. ⁽¹⁴⁾

A utilização dos serviços odontológicos está significativamente associada às percepções e às expectativas da comunidade em relação à prestação de serviços à saúde; programas que visam a melhoria da assistência médica e odontológica deveriam levar em conta as expectativas da população a respeito do que é oferecido e esperado. ⁽¹⁵⁾

Os acadêmicos e professores devem empenhar-se para que o paciente não se sinta constrangido por receber um serviço gratuito e torná-lo capaz de entender que a qualidade de um serviço ofertado não está submetido com a gratuidade. ⁽¹⁰⁾

O conceito de serviço de qualidade e de fabricação e comercialização de bens com qualidade difundiram-se entre as empresas que disputam consumidores, passando a ser o fator diferencial de sucesso ou o fracasso de uma instituição. Hoje fatores como confiança, atualização, competência, humanidade, presteza, pontualidade, cordialidade, preparo técnico científico e organizações do ambiente de trabalho são todos referenciais para a satisfação do cliente/paciente que usa o serviço. ⁽¹⁶⁾

A avaliação compartilhada junto à população poderá ser um instrumento para a mudança das práticas de saúde nas clínicas, de maneira democrática e de controle social. ⁽¹⁷⁾

A avaliação dos serviços pode ser um instrumento dinâmico de transformação, visto que a esta em si constitui-se em um processo capaz de acolher as falas dos diversos atores sociais que fazem do serviço o seu lócus de atuação, sendo necessário que em algum momento se inicie o processo de avaliação. ⁽¹⁸⁾

Os pacientes possuem percepções vitais, ao atendê-los devemos utilizar instrumentos adequados, pois, é através dos pacientes que realizamos uma análise sobre a qualidade dos serviços prestados. ⁽¹⁹⁾

Para avaliar a qualidade e satisfação dos serviços prestados deve se conhecer as necessidades e os desejos dos pacientes, núcleo central do sistema de saúde. ⁽²⁰⁾

Como a maioria das instituições estão preocupadas com a satisfação dos usuários com seus produtos e serviços, os provedores de serviços dentários estão tornando-se mais envolvidos com a satisfação dos pacientes. Isto é devido ao aumento da evidência de que a associação entre satisfação, aprovação do paciente e sucesso no tratamento, determina a qualidade do atendimento em saúde. ⁽²¹⁾

Em estudos recentes, a satisfação do paciente é definida como resposta de base afetiva e de avaliação de base cognitiva do receptor do tratamento de saúde; mostrando que a satisfação é uma combinação complexa do emocional, físico e seus valores estão envolvidos diretamente com a qualidade. ⁽²²⁾

A satisfação do paciente constitui um valioso feedback que vai contribuir com a reflexão sobre a melhoria do trabalho em equipe. Assim, exige-se uma constante pesquisa, na busca de identificar os fatores que promovem satisfação nos pacientes atendidos nos serviços odontológicos prestados.

O envolvimento dos pacientes dos serviços odontológicos prestados deve ultrapassar a mera utilização passiva dos mesmos, sendo algo desejável, tendo em vista a ampliação do uso, a melhoria da qualidade de tais serviços, e, principalmente, níveis mais altos de satisfação.

3 – MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo pretende conhecer a existência e o nível de satisfação da população quanto ao atendimento odontológico prestado na FPM, classificando assim como uma pesquisa exploratória proporcionando maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito.

O procedimento técnico a ser utilizado na pesquisa foi o levantamento de dado.

Para desenvolvimento da pesquisa, usar-se-á como técnica de coleta de dados a entrevista (ANEXO 1) a população da cidade de Patos de Minas – MG.

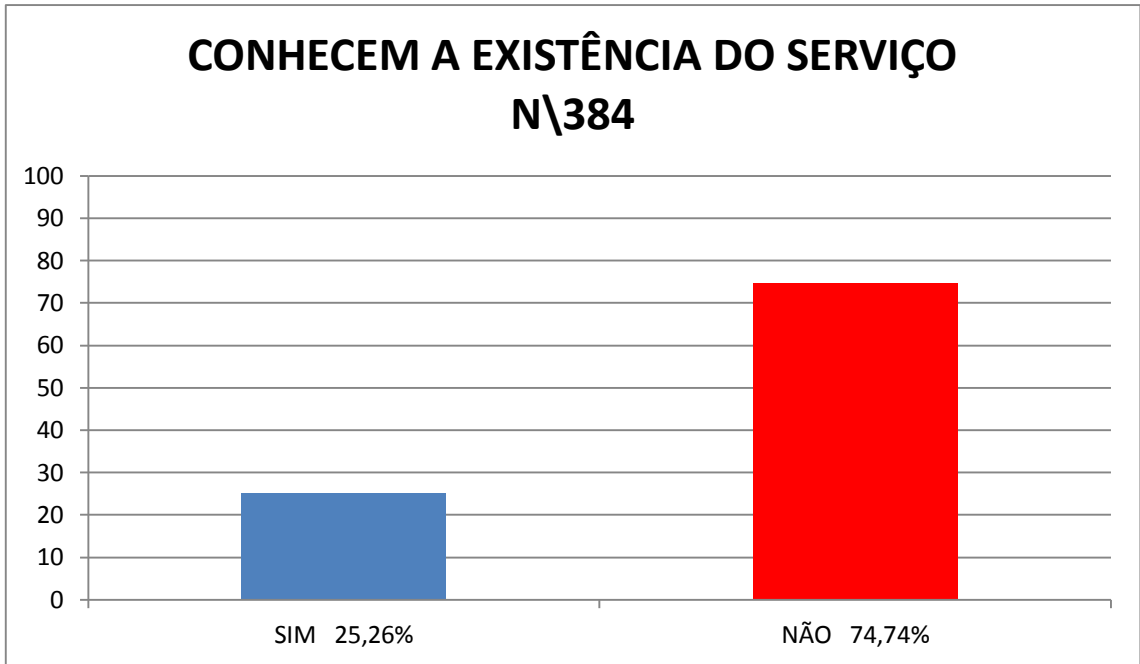
Para cálculo de amostra foi utilizado o programa DIMAN 1.0 com base em uma população média de 180.000 habitantes, com margem de erro de 5% e confiança de 95%.

Foram entrevistados 384 moradores da zona urbana de Patos de Minas, escolhidos aleatoriamente e proporcionalmente ao número de habitantes de cada bairro, excluídos menores de 18 anos, no período entre 20 de Julho de 2015 à 31 de julho de 2015.

3.1 - Resultados e Discussões

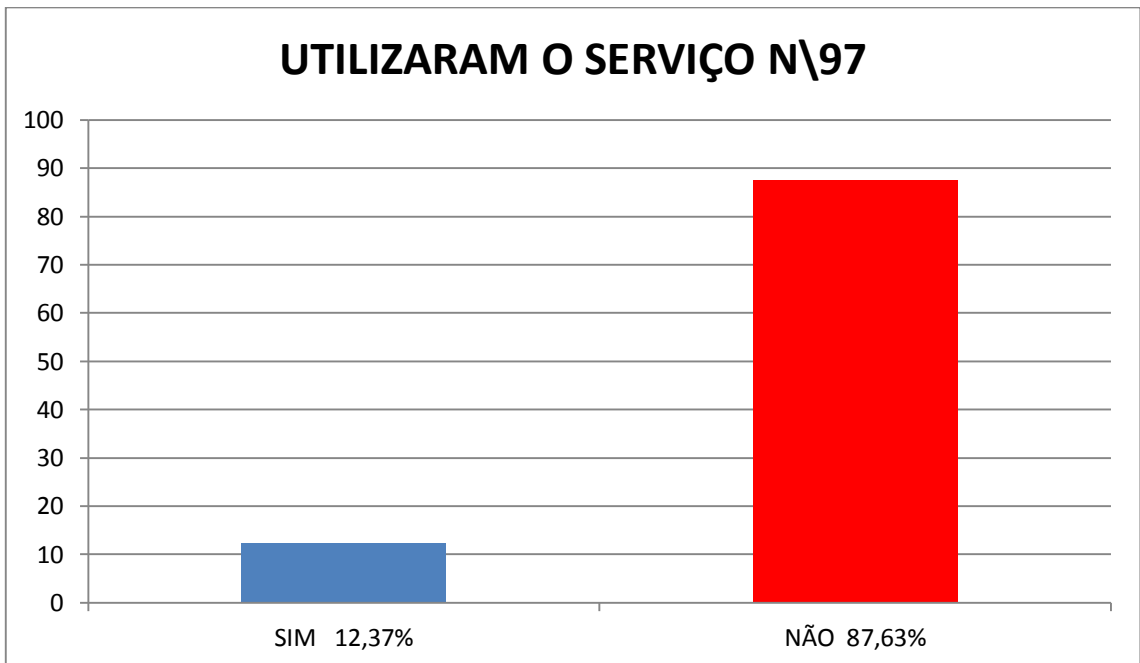
No gráfico 1, dos 384 moradores entrevistados, 74,74% dizem desconhecer a existência do serviço odontológico gratuito ofertado pela FPM (Faculdade Patos de Minas).

Gráfico 1



Dentre os 25,26% que responderam saber da existência do serviço, apenas 12,37% já o utilizaram.

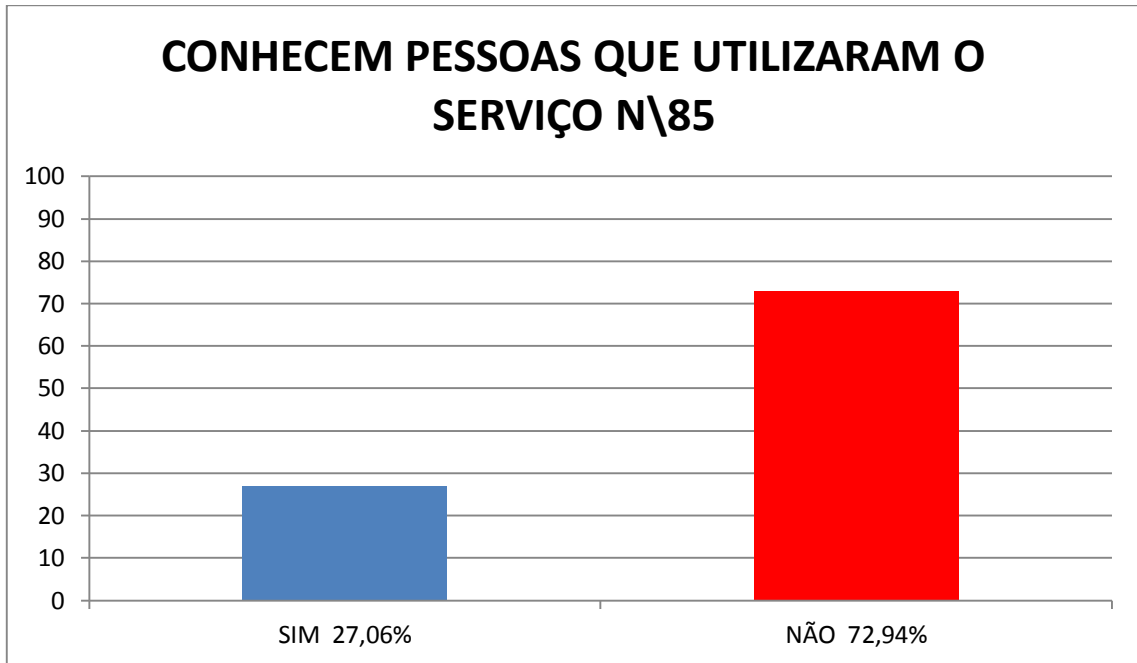
Gráfico 2



No Gráfico 3, observamos que entre os 87,63% entrevistados que responderam saber da existência do serviço, mas que não o utilizaram: 27,06%

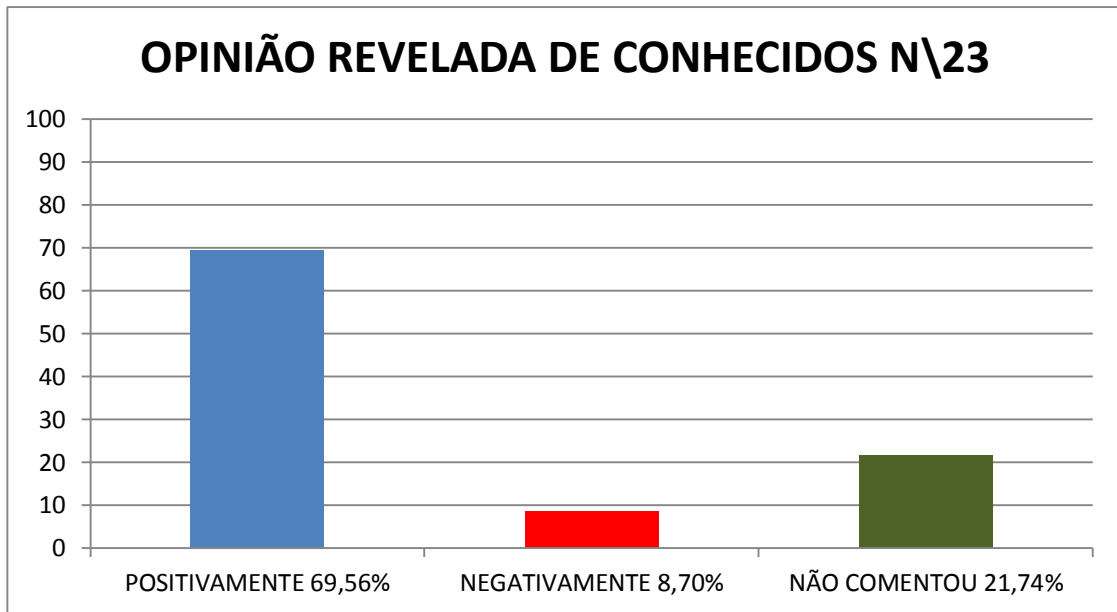
conhecem pessoas que já foram atendidas na referida clínica, portando 72,94% apesar de saber da existência do serviço, desconhecem pessoas que já o utilizaram.

Gráfico 3



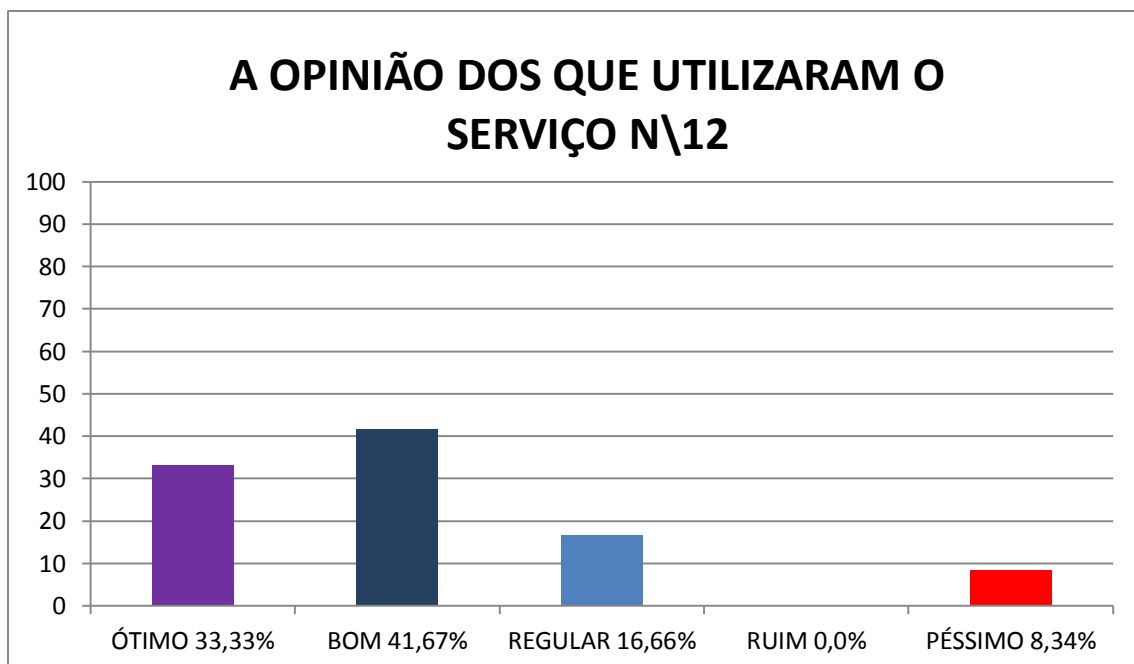
Dos 27,06% entrevistados que conhecem pessoas que utilizaram o serviço ofertado pela FPM, foi perguntado se as pessoas que foram atendidas expressaram alguma opinião a respeito do atendimento ou serviço que receberam: 21,74% não comentaram sobre o serviço, 69,56% comentaram positivamente e 8,70% negativamente conforme representado no Gráfico 4.

Gráfico 4



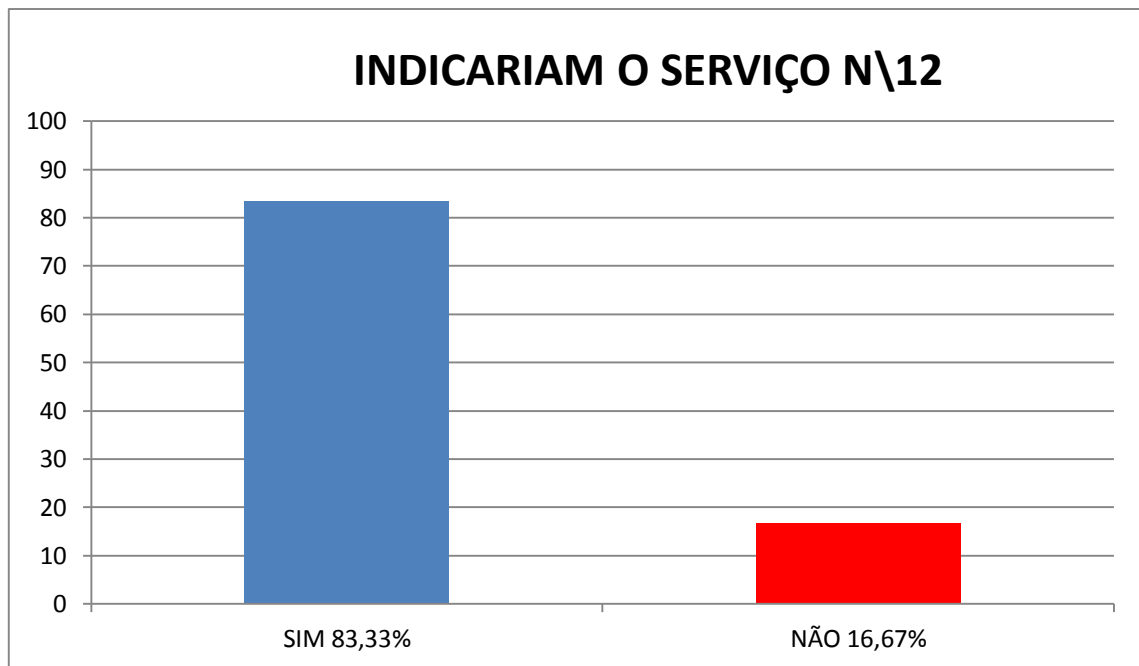
Para os que realmente utilizaram o serviço e que participaram da pesquisa; foi perguntado quanto a satisfação do atendimento: 33,33% destes classificaram como “Ótimo”, 41,76% disseram que o atendimento é “Bom”, 16,66% pessoas opinaram como “Regular”, 0,00% “Ruim” e apenas 8,34% qualificou o atendimento como “Péssimo”.

Gráfico 5



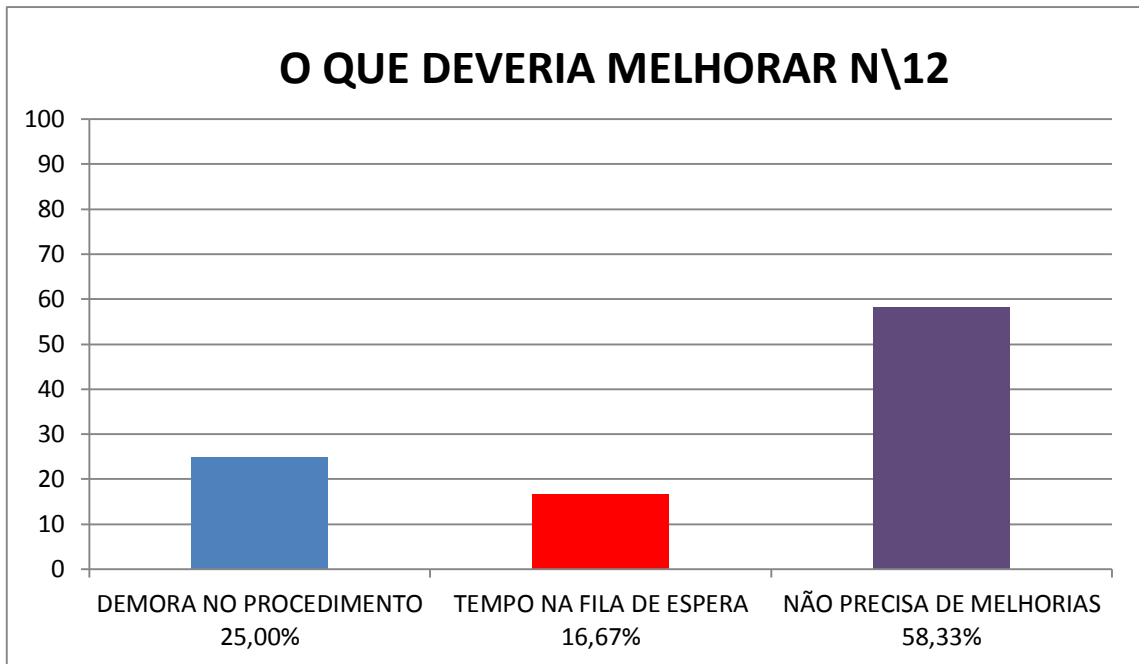
Conforme o Gráfico 6, ainda sobre as pessoas que responderam ter utilizado o serviço odontológico proposto nesta pesquisa, os mesmos foram perguntados se indicariam o serviço a outras pessoas: 16,67% responderam “não indicar o serviço” e 83,33% responderam que “indicariam”.

Gráfico 6



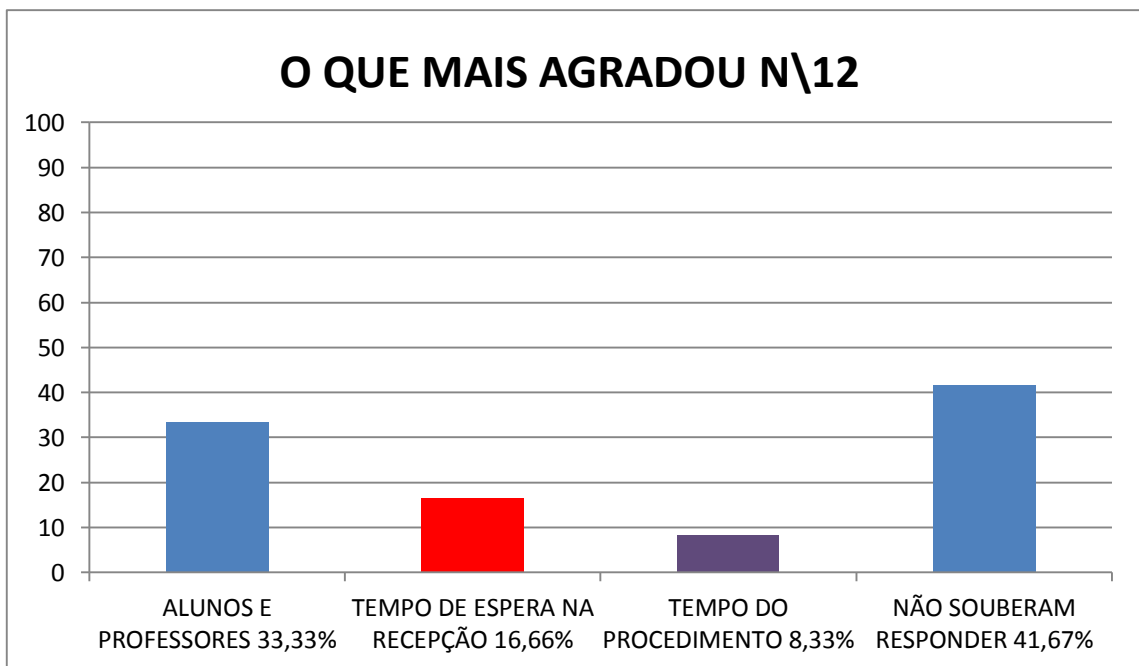
Quando perguntados o que poderia ser melhorado: 25% responderam a “demora no procedimento” e 16,67% o “tempo na fila de espera”, e 58,33% pessoas disseram que não era preciso melhorar nada.

Gráfico 7



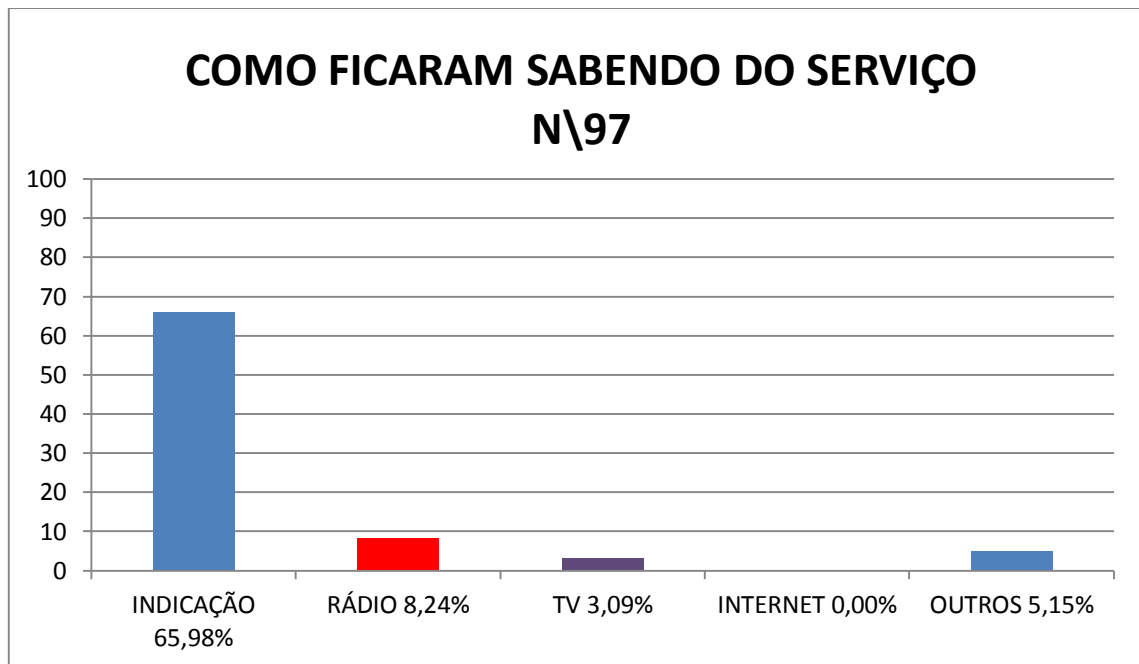
Quando proposto sobre o que mais agradou de acordo os que realmente utilizaram o serviço: 33,33% responderam algo relacionado a “alunos ou professores”, 16,66% disseram o “tempo na recepção”, 8,33% respondeu “tempo do procedimento” e 41,67% não souberam opinar nesse quesito.

Gráfico 8



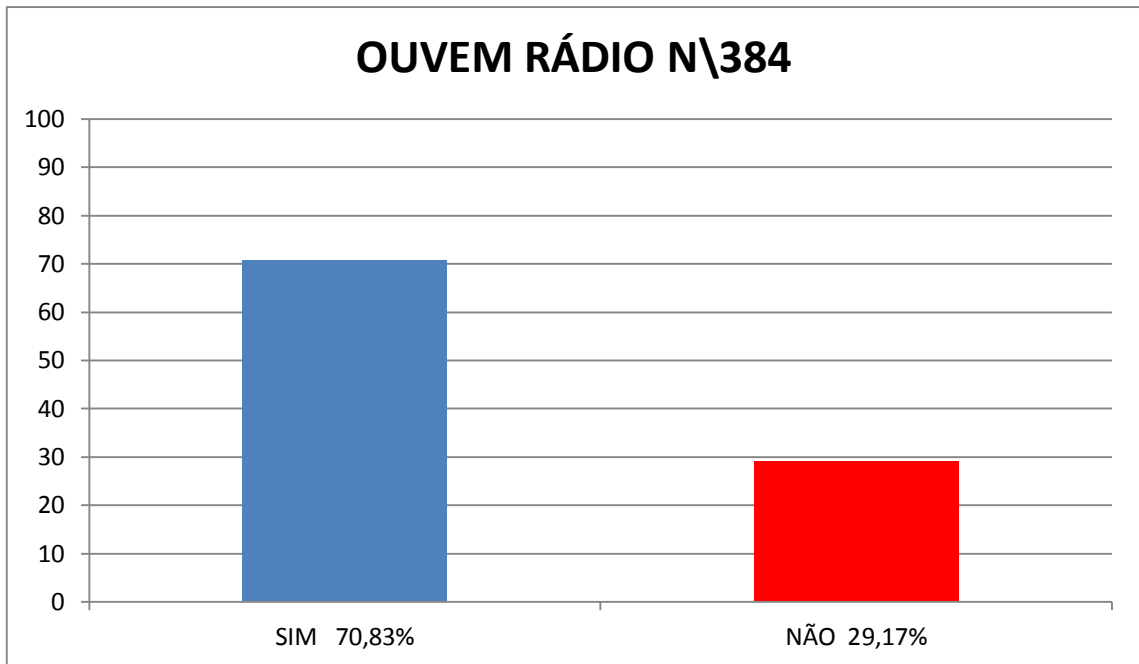
Aos 25,26% do total de entrevistados que responderam saber da existência do atendimento odontológico, foi perguntado como os mesmos ficaram sabendo; sendo que 65,98% responderam ser por “indicação ou comentário de amigos”, 8,24% através de “emissoras de rádio”, 3,09% pela “TV”, 5,15% através de “outros meios de comunicação”, 17,54% não se lembravam e nenhum respondeu “através da internet”.

Gráfico 9



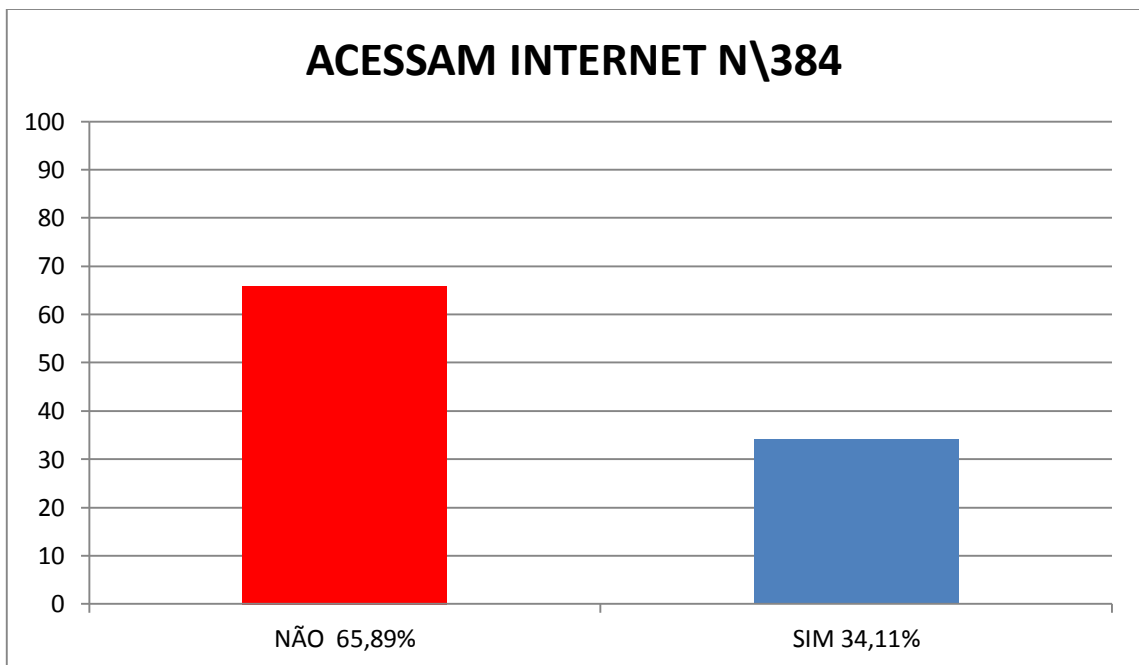
Todos entrevistados da pesquisa foram perguntados quanto a utilização dos meios de comunicação; 70,83% utilizam o rádio diariamente.

Gráfico 10



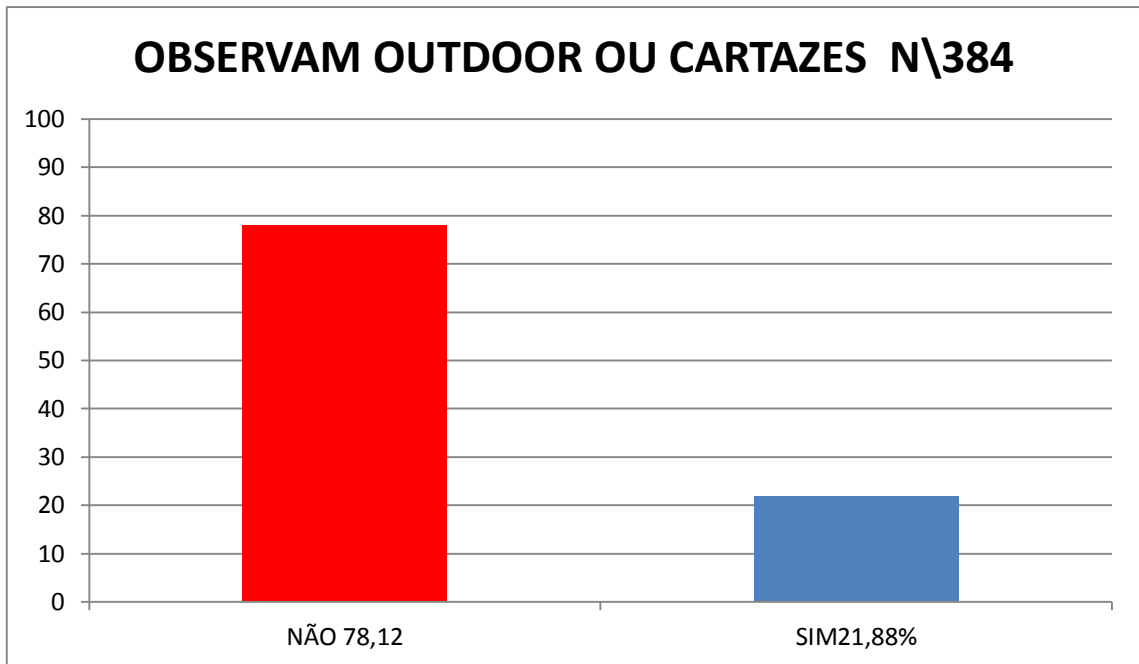
Dos 384 entrevistados apenas 34,11% responderam utilizar a “internet”, sendo assim 65,89% ainda não tem acesso a esse meio de comunicação.

Gráfico 11



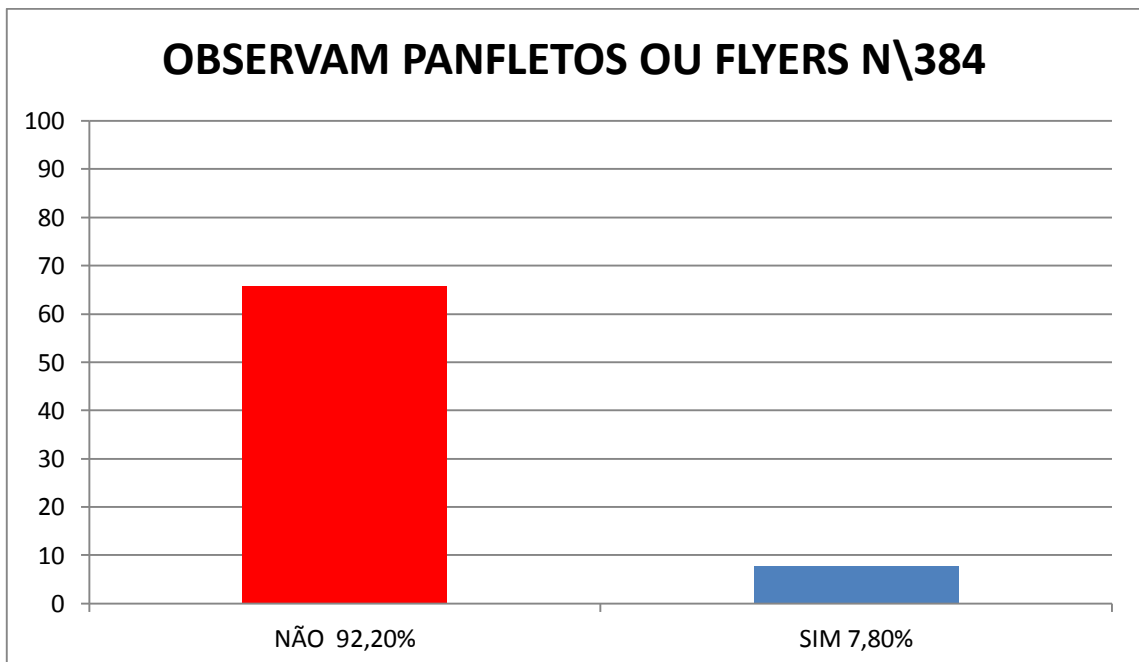
Para 78,12% do total de entrevistados, outdoors ou cartazes não são observados com atenção ou não são vistos rotineiramente.

Gráfico 12



Rejeitam panfletos entregues nas ruas, casas, no carro ou sequer prestam atenção quando recebidos foi dito por 92,20% do total de entrevistados.

Gráfico 13



Se tratando de satisfação, tanto as pessoas que já utilizaram o serviço ou aquelas que conhecem pessoas que utilizaram, os números são bem parecidos com

pesquisa realiza na clínica da instituição no ano de 2012. A maior parte dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento oferecido.

Aos que indicariam o serviço para outras pessoas, a pesquisa de 2012 mostra que 96% das pessoas indicariam “sim” o serviço, na pesquisa atual os números são de 83,33% que “indicariam”, contra 16,67% que “não” indicariam. Estes números reforçam mais uma vez a qualidade do serviço e por consequência a satisfação dos pacientes atendidos na clínica da instituição.

Para 30,4% dos pacientes que responderam à pesquisa de 2012, o que mais os motivaram ao atendimento foi por “indicação de colegas”, enquanto 17,3% foram motivados por amizades com alunos. Portanto 47,7% das pessoas entrevistadas naquela época foram atendidas por alguma espécie de indicação ou amizade, esse número também aparece na pesquisa atual onde 65,98% dos entrevistados ficaram sabendo do serviço através de alguma “indicação”.

Com intuito de descobrir os meios de comunicação mais utilizados pela população da cidade de Patos de Minas, e dessa forma melhorar a divulgação dos serviços e da própria instituição, descobrimos que 70,83% dos 384 moradores de Patos de Minas entrevistados ouvem rádio, enquanto apenas 34,11 acessam a internet. O alto número encontrado para ouvintes de rádio, pode ser explicado por esse meio de comunicação estar presente nos celulares, carros e etc, além disso é possível realizar diversas tarefas como dirigir, trabalhar, ou arrumar a casa enquanto se ouve alguma estação.

4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nota-se facilmente que grande parte da população desconhece o serviço odontológico gratuito ofertado pela Faculdade Patos de Minas.

Ainda vale ressaltar que instituições que prestam serviços gratuitos a comunidade são vistas com bons olhos pela população, tornando sua imagem cada vez melhor, portanto é imprescindível a melhor divulgação desses serviços.

O alto número de pessoas que conhecem ou utilizam o serviço por indicação, nos alerta a refletir sobre o investimento de divulgação dos serviços ou instituição nos meios de comunicação. Os recursos podem estar sendo utilizados nos meios não acessíveis ao público alvo ou o investimento é insuficiente.

ANEXO I

Gênero Feminino Masculino Idade Bairro

01 - VOCÊ SABIA QUE EM PATOS DE MINAS EXISTE ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO (DENTISTA) DE GRAÇA NA FACULDADE PATOS DE MINAS\ FPM?

Não (continuar com a pergunta 08) **Sim** (continuar com a pergunta 02)

02 - VOCÊ JÁ UTILIZOU O SERVIÇO?

Não (continuar com a pergunta 2.2) **Sim** (continuar com a pergunta 03)

2.2 CONHECE ALGUÉM QUE UTILIZOU O SERVIÇO?

Não (continuar com a pergunta 08) **Sim** (continuar com a pergunta 2.3)

2.3 O QUE A PESSOA DISSE\ACHOU\ AVALIOU) DO ATENDIMENTO\SERVIÇO?

Não comentou (continuar com a pergunta 08) **Opinião** _____

03 COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO\SERVIÇO)? NOTA DE 01 A 05

01 Péssimo **02 Ruim** **03 Regular** **04 Bom** **05 Excelente**

04 - VOCÊ INDICARIA O SERVIÇO PARA OUTRAS PESSOAS?

Não **Sim**

05 EM SUA OPINIÃO O QUE DEVERIA MELHORAR?

A TEMPO DO PROCEDIMENTO **D TEMPO NA FILA DE ESPERA**
 B TEMPO DO TRATAMENTO **E PROFESSORES OU ALUNOS**
 C TEMPO DE ESPERA NA RECEPÇÃO _____

06 EM SUA OPINIÃO O QUE MAIS AGRADOU?

A TEMPO DO PROCEDIMENTO **D TEMPO NA FILA DE ESPERA**
 B TEMPO DO TRATAMENTO **E PROFESSORES OU ALUNOS**
 C TEMPO DE ESPERA NA RECEPÇÃO _____

07 COMO FICOU SABENDO\CONHECENDO O SERVIÇO?

INDICAÇÃO **TV**
 RÁDIO **OUTRO** _____
 INTERNET **NÃO LEMBRA**

08 VOCÊ ESCUTA RÁDIO?

Não **Sim**

09 ACESSA INTERNET (SITE DE NOTÍCIAS, REDES SOCIAIS ETC)?

Não **Sim**

10 OBSERVA CARTAZES, OUTDOOR OU FAIXAS?

Não **Sim**

11 OBSERVA PANFLETOS OU FLYERS ENTREGUES NAS RUAS, CASAS, CARROS ETC?

Não **Sim**

REFERÊNCIAS

- 1- Arruda WB. Variáveis intercorrentes que influenciam a produtividade clínica no curso de graduação da disciplina Clínica Integrada (Terapêutica Clínica) da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo. Contribuição ao estudo. 1997. 100f. Dissertação [Mestrado em Clínica Integrada] Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, São Paulo.
- 2- Araújo IC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Universidade Federal do Pará [Dissertação de Mestrado]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP; 2003.
- 3- Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. Rev Bras Odontol Saúde Coletiva 2001;2(1):40-6.
- 4- Campos VF. Controle de qualidade total. Rio de Janeiro: Block. 1992.83 p.
- 5- Stechman Neto, J. A avaliação do aluno no curso de odontologia na clínica integrada. 1998.112 f. Dissertação [Mestrado em Educação] Curso de Odontologia, Universidade Iuiati do Paraná, Curitiba.
- 6- Churchill GG, Petter JR. Marketing criando valor para os clientes. São Paulo, Saraiva, 2000.
- 7 - Kotler, Philip. Princípios de Marketing. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- 8- Kotler P. Administração de Marketing. A Edição do Novo Milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2006.
- 9- Dias SR. Gestão de Marketing. São Paulo, Saraiva, 2003.
- 10- Vargas AMD, Vasconcellos M. A construção da clínica integrada de atenção primária da faculdade de odontologia da Universidade de Minas Gerais: a experiência da Clínica Integrada I. Arq Odontol, Belo Horizonte. 1998;34(2):71-81.
- 11- Bergreen U, Maynert G. Dental fear and avoidance: causer symptoms and consequens. I Dent Assoc, Chicago:1984:109(2):247-50.
- 12- Serapioni M. Avaliação de qualidade em saúde: a contribuição da sociologia da saúde para superação da polarização entre visão dos usuários e a perspectiva dos profissionais da saúde. Saúde em Debate 1999; (23):81-92.

13- Bacci AVF, Cardoso CL, Pasian SR. *Locus* de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para o estudo de aspectos da personalidade. Rev Assoc Paul Cir Dent. 2002;56(1):36-41.

14- Junqueira CR. Avaliação da percepção dos pacientes de uma instituição de ensino superior de odontologia sobre o tratamento oferecido: considerações sobre os aspectos éticos envolvidos no atendimento [Dissertação de Mestrado]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP; 2002.

15- Rodriguez Ousset, A. Problemas desafios y mitos em la formación docente. Perfices Educations.Rev Inst Geol, UNAM, México.1994;(63):23-9.

16- Russo FLP. Gestão em odontologia. São Paulo: Lovise; 2003.

17- Gallo E. Inovação, planejamento estratégico gestão de qualidade nas escolas médicas brasileiras. Cad FUNDAP, São Paulo:1996;(15):153-67.

18- Rocha CR, Bercht SB. Estudo do abandono do tratamento odontológico em um serviço público de Porto Alegre: o centro de saúde Murialdo. Rev Fac Odontol Fed Rio Grande do Sul, Porto Alegre: 2000;42(2):25-31.

19- Bittar OJNV. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. Re. Adm Saúde.São Paulo:2001;3(13):21-8.

20- Padilha WWN. Análise da situação do ensino (evolução, modelo, pedagógico e enfoque curricular) da disciplina de clínica integrada nos cursos de graduação em odontologia. 1995. 210 f. Tese [Doutorado em Clínica Integrada] – Faculdade de Odontologia, Universidade de São Paulo, São Paulo

21- Bornevard JD, Pereira AM. Estratégias de Ensino-aprendizagem. 6ª Ed. Petrópolis: Vozes, 1987, 317p.

22- Newsoma PRH, Wright GH. A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction. Br. Dent J. London.1999;186(4):161-5.

23- Peres PHM. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica de odontologia da FPM. [TCC]. Patos de Minas: Faculdade Patos de Mina-FPM;2012.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus pela oportunidade do estudo em nossas vidas, nossas famílias que nos apoiaram em todos os momentos e ao mestre e orientador

Fernando Nascimento que sempre se mostrou prestativo durante toda nossa formação.

Data de entrega do artigo: 26/10/2015