

Trabalho de conclusão de curso

**Perfil socioeconômico de consumo e grau de
satisfação de pacientes atendidos na clínica
odontológica da Universidade Federal de
Santa Catarina**

Gustavo Rinaldi



**Universidade Federal de Santa Catarina
Curso de Graduação em Odontologia**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA**

Gustavo Rinaldi

**Perfil socioeconômico de consumo e grau de satisfação de pacientes
atendidos na Clínica Odontológica da Universidade Federal de
Santa Catarina**

Trabalho apresentado à Universidade
Federal de Santa Catarina, como
requisito para a conclusão do Curso de
Graduação em Odontologia
Orientador: Prof. Cláudio José Amante

Florianópolis

2015

Gustavo Rinaldi

**PERFIL SOCIOECONÔMICO DE CONSUMO E GRAU DE
SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
CATARINA**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado, adequado para obtenção do título de cirurgião-dentista e aprovado em sua forma final pelo Departamento de Odontologia da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 26 de maio de 2015

Banca Examinadora:

Prof., Dr. Cláudio José Amante
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a, Dr.^a Dayane Ribeiro
Universidade Federal de Santa Catarina

Ms. Graziela Garret da Silva
Universidade Federal de Santa Catarina

Dedico esse trabalho aos meus pais,
Elizeu e Edna, e ao meu irmão pelo
apoio integral até o presente momento.

AGRADECIMENTOS

É inevitável iniciar um parágrafo de agradecimento sem citar meu Pai, Elizeu, minha mãe, Edna e meu irmão, Guilherme, os quais estiveram presentes desde o início do curso, sempre me apoiando e incentivando, até o presente momento, onde concluo esse trabalho.

Agradeço ao meu Professor Orientador, Dr. Cláudio José Amante, por todos os ensinamentos repassados, sejam eles voltados para essa pesquisa ou para a construção do conhecimento ao longo do curso. Não poderia deixar de agradecer por todos os conselhos ao longo do curso, que muito somaram em minha formação, não só profissional, mas também pessoal.

Não menos importante na execução desse trabalho, cito minha dupla de atendimento e em breve colega de profissão, Vinícius Spiger, que esteve presente em todas as etapas desse trabalho, desde a execução da revisão de literatura até a discussão dos resultados. Agradeço também por todos os anos de bom convívio e parceria ao longo desse curso.

Agradeço também a todos os amigos feitos nesse período, em especial à Jean, Lucas e Murillo, os quais tive a oportunidade de dividir moradia nos últimos anos do curso.

Agradeço a minha namorada, Jhully, por todo o apoio, compreensão e paciência no desenvolver dessa pesquisa e transcorrer do curso.

RESUMO

Este trabalho objetivou determinar o perfil socioeconômico e de consumo dos pacientes atendidos nas clínicas odontológicas da Universidade Federal de Santa Catarina e seu grau de satisfação, através de um questionário aplicado na Sala de Espera, contendo perguntas relativas aos indicadores sociais do entrevistado, ao critério de classificação econômica Brasil – Perfil do consumidor de produtos e serviços tecnológicos, e dados da utilização de serviços odontológicos e do grau de satisfação dos usuários. A análise de dados foi realizada através da escala nominal, com base em medidas estatísticas descritivas. Foram entrevistados 106 usuários, entre os março e abril de 2015, havendo predominância feminina (62,26%), com uma faixa etária principalmente composta por indivíduos dos 34 - 41 anos (20,34%), com Ensino fundamental 1 completo ou Fundamental 2 incompleto (29,24%). Houve prevalência da Classe B2 (41,50%). Os motivos mais frequentes de busca do serviço pelos usuários foram: Custo Elevado da Odontologia e o Encaminhamento de Unidades de Saúde, com 26,41%. Em relação ao grau de satisfação, a média foi de 1,03 (em escala de -2 até 2), sendo quesito de maior satisfação a Qualidade do Serviço Prestado (média 1,28) e menor grau de satisfação as Instalações e Equipamentos Utilizados no Serviço (com média 0,80). Assim, essa pesquisa contribuiu pela identificação do perfil socioeconômico e de consumo e do grau de satisfação dos usuários dos serviços das clínicas odontológicas da UFSC, embora novos estudos sejam necessários para melhor compreensão desses importantes fenômenos para o atendimento odontológico e para organização de serviços.

Palavras-chave: Perfil socioeconômico grau de satisfação pacientes.

ABSTRACT

This research aimed to determine the socioeconomic and consumption profile of the patients of the dentistry clinics of the Federal University of Santa Catarina, as their level of satisfaction with the services, using a questionnaire applied in the waiting room, structured in three parts, with questions about the social indicators of the respondent, about the criterion of economic classification of Brazil and the Profile of the consumer of products and technological services, and data about the utilization of dentistry services and user's satisfaction. The data analysis was performed using a nominal scale, with descriptive statistic measures. 106 users of the service were interviewed for this research, between March 23th and April 6th, consisting in a sample predominantly female (62,26%), with an age group of 34 to 41 years (20,34%). Most of the users of the service completed the Elementary School Part 1 or had partially the Elementary School type 2 (29, 24%). As socioeconomic classification, the prevalence was of the Class B2 (41,50% of the users). The most frequent reasons for the search of the dentistry service were "High Cost of Dentistry" and "Forwarding by Basic Attention" (26,41%). As satisfaction degree, the overall average was 1,03, in a scale from -2 to 2, where the item of greatest satisfaction was the Quality of the Service (average 1,28), and the item with the lower satisfaction degree was the Facilities and Equipments of the Service (with average 0,80). So, this research contributed by identifying user's socioeconomic and consumption profile, as well as their satisfaction levels about the services. However, new studies are necessary for a better comprehension of this important phenomena, because of its implication on dental treatment and service organization.

Assim, essa pesquisa contribuiu pela identificação do perfil socioeconômico e de consumo e do grau de satisfação dos usuários dos serviços das clínicas odontológicas da UFSC, embora novos estudos sejam necessários para melhor compreensão desses importantes fenômenos para o atendimento odontológico e para organização de serviços.

Keywords: Socioeconomic profile, satisfaction degree, patients.

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1- Descrição da variável demográfica Sexo entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2015.....	26
Gráfico 2- Descrição da variável demográfica Faixa Etária entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.....	27
Gráfico 3- Descrição da variável demográfica Escolaridade entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.....	28
Gráfico 4- Descrição da variável Classificação Socioeconômica entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.....	29
Gráfico 5- Distribuição dos motivos de procura pelo atendimento odontológico entre os usuários do serviço participantes da pesquisa. Florianópolis, 2015.....	30
Gráfico 6- Distribuição do grau de satisfação dos usuários da Clínica II da UFSC conforme as variáveis Agendamento de Consulta, Tempo de espera, Cumprimento de Horários, Instalações e equipamentos e Qualidade dos serviços, conforme média e desvio-padrão. Florianópolis, 2015.....	31

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Descrição da variável demográfica Sexo entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2015.....	25
Tabela 2- Descrição da variável demográfica Faixa Etária entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.....	26
Tabela 3- Descrição da variável demográfica Escolaridade entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.....	27
Tabela 4- Descrição da variável Classificação Socioeconômica entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.....	28
Tabela 5- Descrição da variável Motivo de Procura entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.....	29
Gráfico 6- Distribuição do grau de satisfação dos usuários da Clínica II da UFSC conforme as variáveis Agendamento de Consulta, Tempo de espera, Cumprimento de Horários, Instalações e equipamentos e Qualidade dos serviços, conforme média e desvio-padrão. Florianópolis, 2015.....	30

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMAQ- Autoavaliação para Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica
CD – Cirurgião(ões)-Dentista(s)
CNS – Conselho Nacional de Saúde
FIMCA – Faculdade Integradas Apaurício de Carvalho
FURB – Fundação Universitária Regional de Blumenau
GIPEO – Grupo de Estudos e Pesquisa sobre Interdisciplinaridade e Saúde
INPEAU – Instituto de Pesquisas e Estudos em Administração Universitária
ODT – Departamento de Odontologia
PMAQ- Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica
RI – Regimento Interno
UEPB – Universidade Estadual da Paraíba
UFPB – Universidade Federal da Paraíba
UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina
USP- Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 REVISÃO DA LITERATURA	16
3 OBJETIVOS	19
3.1 Tema	19
3.2 Delimitação do tema	19
3.3 Objetivo Geral	19
3.4 Objetivos Específicos	19
3.5 Justificativa	19
3.6 Relevância, originalidade e viabilidade do estudo	20
4 METODOLOGIA	21
4.1 Delimitação do local da pesquisa	21
4.2 População envolvida no estudo	21
4.3 Classificação da pesquisa	21
4.4 Instrumento de coleta de dados	22
4.5 A coleta de dados	22
4.6 Análise e interpretação dos dados	23
4.7 Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos	23
4.8 Descritores do estudo	23
4.9 Grupo de Pesquisa envolvido	24
5 RESULTADOS	25
5.1 Sexo dos participantes	25
5.2 Faixa Etária	26
5.3 Escolaridade	27
5.4 Critério de classificação socioeconômica	28
5.5 Motivo de procura	29
5.6 Grau de satisfação	30
6 DISCUSSÃO	32
7 CONCLUSÃO	36
REFERÊNCIAS	37
ANEXO I	42
ANEXO II	43
ANEXO III	44
ANEXO IV	45
ANEXO V	46
ANEXO VI	47

1 INTRODUÇÃO

A odontologia desenvolveu-se como uma profissão autônoma e independente da medicina primeiramente nos Estados Unidos, em meados do século XIX. Na maior parte dos países da Europa Ocidental, ela se separou da profissão médica bem mais tarde, na primeira metade do século XX (CARVALHO, 2006). Já no Brasil a odontologia se firmou como profissão a partir de 1960 quando entrou em vigor a lei No 5.081, de 24 de agosto 1966, que afirmava que:

O exercício da Odontologia no território nacional só é permitido ao cirurgião-dentista habilitado por escola ou faculdade oficial ou reconhecida, após o registro do diploma na Diretoria do Ensino Superior, no Serviço Nacional de Fiscalização da Odontologia, na repartição sanitária estadual competente e inscrição no Conselho Regional de Odontologia sob cuja jurisdição se achar o local de sua atividade” (BRASIL, 1966).

Apesar de muitas vezes o processo de trabalho das Clínicas Odontológicas da UFSC não seguir os fundamentos do Marketing, a mesmas são responsáveis por aproximadamente 5.000 atendimentos mensais, sendo que, muitas vezes, um mesmo paciente é atendido mais de uma vez dentro de um mesmo mês.

Nos últimos anos, têm-se observado alterações nas características socioeconômicas da população brasileira, tais como a piora na distribuição de renda, com conseqüente diminuição do poder aquisitivo da classe média. Paralelamente, em relação à assistência à saúde, houve um estrangulamento dos serviços públicos, pelo aumento da demanda, piora das condições de atendimento e um crescimento das empresas de medicina de grupo. Em meio a isso, o Sistema Único de Saúde (SUS) tenta se fortalecer e garantir o cumprimento de suas diretrizes, porém, ainda com avanços isolados nesse sentido (WATANABBE, 1997). Segundo dados do IBGE (2011), 1,71% dos brasileiros pertencem a classe A (mais de 15 salários mínimos), 7,34% dos brasileiros pertencem a classe B (entre 5 e 15 salários mínimos) e 8,31% pertencem a classe C (entre 3 e 5 salários mínimos), sendo que 82,64% da população brasileira recebe menos que 3 salários mínimos mensais.

Devido à má distribuição de renda no Brasil e os inúmeros problemas enfrentados pela população, a procura por atendimento médico-odontológico em instituições de ensino superior é uma alternativa

para essas pessoas, principalmente para os indivíduos com menor poder aquisitivo (CARDOSO, 2011).

Assim, conhecer o nível socioeconômico de usuários de serviços públicos é de suma importância para instituir um bom protocolo de atendimento nas clínicas de instituições de Ensino Superior, funcionando também como aprendizado na construção dos planos de tratamentos propostos e para compreender melhor a realidade dos usuários dos serviços (D'ÁVILA, 2010).

O fator socioeconômico influi diretamente na expectativa do paciente e principalmente no seu grau de exigência, onde quanto menor a condição econômica, menor a expectativa e menor a exigência (FERNANDES, 2008).

Segundo Cardoso (2011), há uma estimativa de que o público atendido seja pertencente principalmente as classes econômicas C, D e E, embora ainda não existam estudos que comprovem essa hipótese. Apesar disso, a comunidade científica compreende que a condição socioeconômica de um indivíduo ou mesmo de uma população específica é capaz de influir diretamente nas condições de saúde e expectativa de vida dos mesmos (CARDOSO, 2011). Assim, o estudo desses fatores é importante para o direcionamento dos atendimentos e das rotinas de trabalho à realidade da população e dos indivíduos.

No Brasil, através da portaria n° 1.654 GM/MS, do dia 19 de julho de 2011, foi instituído o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ), com o objetivo de induzir a ampliação do acesso e da melhoria da qualidade da atenção básica, visando garantir um padrão de qualidade comparável, incluindo as equipes de Saúde Bucal, através de indicadores de desempenho e monitoramento, que na Odontologia incluem ações coletivas, a cobertura da primeira consulta, tratamentos concluídos, instalações de próteses dentárias, atendimentos de urgência e a taxa de incidência de alterações de mucosas bucais (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2012a).

Além disso, o Ministério da Saúde do Brasil, apresentou também, inserido no contexto do PMAQ, o uma ferramenta de avaliação denominada Autoavaliação para Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (AMAQ), visando contribuir para superação de vieses decorrentes de métodos avaliativos punitivos, e entendendo a autoavaliação como um ponto de partida (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2012b)

Além disso, essas informações também colaboram para o Marketing em Odontologia, compreendido como a ação de comprar, vender ou comercializar, tendo um conceito que assume que a chave para

atingir as metas organizacionais, consiste em determinar as necessidades e desejos dos mercados-alvo e oferecer as satisfações desejadas de forma mais eficaz e eficiente do que os concorrentes, envolvendo, portanto, informações de mercado, conhecimento do produto, força da marca, assistência a clientes, relações públicas, comunicação visual, domínio sobre preços, novos produtos, política de serviços e comprometimento para o cirurgião-dentista, a nível individual e também coletivo (PAIM, 2004).

Visto que, conforme a condição socioeconômica do indivíduo em questão, podem haver dificuldades na marcação de consultas, determinação do plano de tratamento e principalmente conclusão destes tratamentos. Devido a gastos com transporte e ausências no trabalho, e principalmente aos custos relacionados ao tratamento odontológico, como materiais protéticos e gastos laboratoriais.

Baseado nisso, esse trabalho almeja determinar o perfil socioeconômico de consumo e o grau de satisfação dos pacientes atendidos na clínica da Universidade Federal de Santa Catarina.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Para possibilitar um melhor entendimento do funcionamento de um determinado mercado, é fundamental que se compreenda o consumidor como peça mais importante do sistema. Assim, torna-se necessário conhecer suas preferências e padrões de comportamento, para possibilitar o lançamento de produtos e a manutenção de resultados no mercado (PEIXOTO 2007).

Nesse sentido, Minor (2003) afirma que o comportamento do consumidor é a análise das unidades compradores e dos processos de troca, que por sua vez estão relacionados com os atos de adquirir, dispor e consumir produtos, serviços, experiências e ideias.

Para Caro (2005), o estudo do comportamento do consumidor nada mais é do que uma ação que busca entender como as atividades voltadas a obter, dispor e consumir produtos e serviços, somando-se aos processos decisórios que possam vir antes ou depois das decisões.

Considerando-se os setores prestadores de serviço, a área da saúde apresenta-se como a que necessita prestar um excelente serviço aos seus clientes e usuários, nesse caso, referindo-se a todas as etapas da relação com o cliente, desde facilidade em estacionar até bons meios de pagamento (COBRA, 1986).

As pesquisas visando à caracterização socioeconômica da população atendida em clínicas odontológicas de universidades ainda estão em estágio de afirmação, onde ainda são poucos os estudos, desenvolvidos nessa área, dentre os quais observaram-se disponíveis na literatura temos: Abramowicz (1976), que realizou um estudo com 441 pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade de São Paulo – USP, onde o mesmo encontrou entre os pacientes ali atendidos uma predominância do sexo feminino, com idade na faixa correspondente entre 11-30 anos, formação de 1º grau, renda familiar entre 0-3 salários mínimos e morando predominantemente em imóveis alugados.

Barbisan et. al (1995) realizou um trabalho na clínica odontológica da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, por meio de questionário o autor entrevistou 61 pacientes, buscando determinar o nível de satisfação dos pacientes ali atendidos, bem como suas características socioeconômicas. Em seu estudo, Barbisan encontrou prevalência de pacientes do sexo feminino, com idade acima de 50 anos, escolaridade se restringindo ao 1º grau e renda familiar entre 1-3 salários mínimos. Os autores identificaram que a maioria dos pacientes estava satisfeita com o

atendimento recebido, considerando o ambiente de trabalho como limpo e organizado, indicando o atendimento para outras pessoas.

Almeida (2003) realizou um estudo intitulado: Perfil Socioeconômico do Paciente da Disciplina de Clínica Integrada da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Nesse estudo, com 202 integrantes, Almeida encontrou uma prevalência de participantes do sexo feminino, com idade entre 20-29 anos, com 2º grau completo, renda familiar entre 0-1 salário mínimo e residindo em moradia própria.

Cidral et.al (2003), que realizou uma pesquisa com a população atendida nas clínicas odontológicas da Universidade do Vale do Paraíba – UNIVAP. Onde foram analisados os indicadores sócios econômicos de 263 pacientes por meio da aplicação de um questionário. Concluindo que a população atendida trata-se prioritariamente de mulheres, na faixa dos 30 a 56 anos, casadas e em sua maioria com baixo grau de escolaridade e com um baixo rendimento financeiro mensal, sendo o desemprego o principal causador desse quadro.

Tiedman et al (2005) realizou um estudo com 57 pacientes na Fundação Universidade Regional de Blumenau. Os pacientes ali atendidos pertenciam em sua maioria ao sexo feminino com idade entre 31-50 anos, renda familiar entre 0-4 salários mínimos e residindo em moradia própria.

Artigas (2006) realizou uma pesquisa com 261 pacientes na clínica Odontológica da Faculdade Integrada Aparício de Souza. Nesse estudo encontrou-se predominância do sexo feminino, com idade variando entre 12-40 anos e com grau de instrução restrito ao 1º grau completo, o rendimento familiar de tal público ficava em até 1 salário mínimo e possuíam moradia própria.

Brandini (2008) efetuou um trabalho envolvendo 289 pessoas que recebiam atendimento na clínica odontológica da Faculdade de Odontologia de Araçatuba. Em seu estudo Brandini obteve como resultado predominância de escolaridade restrita ao 2º grau incompleto, renda familiar média entre 2-4 salários mínimos e a residência em moradia própria.

Nassri (2009) realizou um estudo com 70 pacientes nas dependências da clínica odontológica da Universidade de Mogi das Cruzes. Encontrando prevalência de atendimento a pacientes do sexo feminino, com idade entre 22-69 anos, possuindo como nível escolar o ensino fundamental 2 completo, rendimento familiar entre 0 e 2 salários mínimos e residindo em moradia própria.

D'ávila et.al (2010) realizou um estudo com 200 pacientes que aguardavam por atendimento nas salas de espera das clínicas

odontológicas da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário desenvolvido pelos próprios pesquisadores visando identificar o nível socioeconômico e o grau de satisfação com o atendimento dos pacientes que ali se consultavam. Na pesquisa foi identificado que 68% dos pacientes atendidos pertenciam ao sexo feminino, enquanto que 32% eram do sexo masculino. Em relação à escolaridade, 55,71% apresentavam ensino médio completo. Quanto à renda média dos entrevistados 55,07% possuíam rendimentos entre 1-3 salários mínimos.

3 OBJETIVOS

3.1 Tema

Administração da prática odontológica: organização e operação dos aspectos empresariais da prática odontológica.

3.2 Delimitação do tema

Fatores sociais e econômicos de consumo que caracterizam os pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina dentro da estrutura social, em 2015.

3.3 Objetivo Geral

Conhecer o perfil socioeconômico de consumo e o grau de satisfação dos pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina.

3.4 Objetivos Específicos

- Identificar um instrumento de pesquisa na literatura que possibilite a avaliação do perfil socioeconômico e de consumo dos pacientes atendidos nas clínicas odontológicas
- Diferenciar os fatores socioeconômicos de consumo mais prevalentes dos pacientes participantes deste estudo.
- Conhecer os principais motivos pela procura pelas clínicas odontológicas da UFSC e o grau de satisfação em relação a um serviço prestado

3.5 Justificativa

- **Social** – com esse estudo objetivamos determinar o perfil socioeconômico de consumo e o grau de satisfação dos pacientes atendidos nas clínicas odontológicas da UFSC, sendo que, não existem estudos dessa natureza com os pacientes ali atendidos, considerando que essas informações podem colaborar para uma melhor organização de serviços e compreensão da população atendida.

- **Acadêmico** – com essa pesquisa, busca-se fornecer informações relativas ao perfil socioeconômico e de consumo dos pacientes atendidos nas clínicas odontológicas da UFSC aos alunos de graduação, para que os mesmos possam conhecer melhor as condições de vida de seus pacientes e possuir maiores informações para traçar um bom plano de atendimento.
- **Científico** – trazer ao conhecimento das pessoas um assunto de tanta importância para várias profissões, inclusive a odontologia, porém que não é estudado ou compreendido pela grande maioria dos acadêmicos.
- **Pessoal** – o seguinte trabalho também colabora no auxílio para formação e aplicação destes conceitos e aprendizados na vida profissional dos pesquisadores, colaborando para o desenvolvimento de habilidades e competências.

-

3.6 Relevância, originalidade e viabilidade do estudo

- **Originalidade** – buscar compreender aspectos sociais, econômicos e de consumo, vinculados a populações atendidas em clínicas odontológicas da UFSC.
- **Relevância** – ampliar o conhecimento dos graduandos em odontologia bem como dos cirurgiões-dentistas em relação as variáveis existentes no atendimento odontológico de pacientes com distintos perfis socioeconômicos e de consumo.
- **Viabilidade** – é em decorrência: (1) de tempo suficiente para a sua realização; (2) do fácil acesso a documentação direta e indireta; (3) do seu nível de complexidade compatível com a formação dos pesquisadores; e, (4) do baixo custo para sua realização.

4. METODOLOGIA

4.1 Delimitação do local da pesquisa

Este estudo foi realizado nas dependências do departamento de odontologia, uma das subunidades universitárias do CCS, responsável pelo o ensino, a pesquisa e a extensão na área da Odontologia. O ODT é responsável pelo ensino e pela assistência odontológica na UFSC.

4.2 População envolvida no estudo

Participaram deste estudo todos os pacientes, voluntários, maiores de 18 anos, que no momento da aplicação da pesquisa, estavam aguardando o atendimento odontológico, no período correspondeu ao dia 23 de março até o dia 06 de abril de 2015, totalizando 106 indivíduos.

4.3 Classificação da pesquisa

Este trabalho foi classificado quanto: (a) a sua natureza; (b) aos seus objetivos; (c); e, ao seu procedimento técnico.

- Quanto a sua natureza – **pesquisa aplicada**. Para Trentini e Pain (2004) a pesquisa aplicada tem por objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigida à solução de problemas peculiares e compreende fatos e interesses locais; e, para Gil (2008) ela tem como característica principal o interesse na aplicação, na utilização e nos efeitos práticas dos conhecimentos.
- Quanto aos seus Objetivos – **descritiva**. Gil (2008) garante que a pesquisa descritiva tem por escopo descrever as características de determinada população. Ela também pretende identificar os fatores que motivam para a ocorrência dos.
- Quanto aos seus procedimentos técnicos – **exploratória e conclusiva descritiva**. Segundo Lakatos e Marconi (2001) a pesquisa exploratória busca seus dados por intermédio de um levantamento em fontes secundárias (levantamento bibliográfico, levantamento documental e levantamento estatístico); e, a pesquisa conclusiva descritiva investiga as suas metas através da aplicação do instrumento de coleta de dados estruturado.

Assim sendo esta pesquisa se enquadra nestas classificações acima descritas em virtude de: (1) pretender descrever a situação socioeconômica dos pacientes atendidos nas clínicas odontológicas da UFSC; (2) por intermédio da exposição de indicadores inerentes à condição social e do bem-estar destes indivíduos, que representam em sua essência, o comportamento dos mesmos em relação a um determinado sistema econômico; (3) finalmente, exploratória por procurar em fontes secundárias os conceitos operacionais para organizar o instrumento de coleta de dados necessários para alcançar os objetivos da pesquisa e, conclusiva descritiva, por aplicar um instrumento de coleta de dados estruturado destinado a descrever o perfil empreendedor da população em estudo (ANEXO II e ANEXO III).

4.4 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados está estruturado da seguinte forma:

- Termo de consentimento livre esclarecido (ANEXO I);
- Dados da população de estudo, composta por itens de controle (o número do protocolo, a idade e o sexo); e, a classificação socioeconômica de consumo dos pacientes; motivo da procura; e, grau de satisfação em relação a aspectos relacionados ao atendimento recebido. (ANEXO II);

4.5 A coleta de dados

A coleta de dados foi realizada na sala de espera das clínicas odontológicas da UFSC, localizada no ODT do CCS. Neste momento, as pessoas que aguardam o atendimento odontológico foram solicitadas a responder os questionamentos contidos no instrumento de coleta de dados, de forma voluntária e sem implicações em seus atendimentos. Durante este momento o pesquisador estava presente no ambiente de coleta de dados para informar e esclarecer qualquer dúvida operacional deste trabalho. A coleta dos dados foi feita através de uma entrevista direta com os indivíduos participantes voluntários, preenchendo-se o questionário conforme as respostas dos participantes. Assim, foram coletados os dados de 106 pacientes, voluntários, maiores de 18 anos.

4.6 Análise e interpretação dos dados

Após a coleta de dados, os resultados obtidos foram tabulados e analisados por intermédio de medidas estatísticas descritivas através das ferramentas disponibilizadas pelo Google Docs.

4.7 Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos

Atendendo as regulamentações contidas na Resolução CNS nº 466, de 12 de dezembro de 2012, que regulamenta pesquisas em seres humanos no Brasil, este estudo foi enviado ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, juntamente com seus instrumentos de pesquisa para ser avaliado. O início da pesquisa através dos questionários depende da aprovação do projeto pelo comitê, sendo a data de início confirmada apenas após esta aprovação.

Para tornar o processo de investigação dentro dos padrões éticos e morais, os pesquisadores desenvolveram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, com informações pertinentes aos possíveis participantes, como explicação do projeto, contato e informações relevantes dos pesquisadores, objetivos da pesquisa, direitos do participante como respeito à confidencialidade, sigilo, possibilidade de abandono ou desistência em qualquer momento da pesquisa sem qualquer prejuízo ou represália, a ausência de riscos (físicos e psicológicos) da pesquisa, ausência de custo financeiro para os participantes e a importância da pesquisa em questão. O TCLE possui duas vias, sendo uma para o pesquisador, e uma para o entrevistado (ANEXO I) além deste termo, também consta as declarações da Direção do CCS, do ODT e da CGO (ANEXO III, ANEXO IV e ANEXO V).

Assim, o trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade do Estado de Santa Catarina, ,como consta o parecer do comitê no Anexo VI.

4.8 Descritores do estudo

Os descritores deste estudo foram obtidos por intermédio de uma pesquisa realizada ao DecS, uma base oficial de consulta em ciências da saúde constituída de 32.160 descritores, organizados hierarquicamente, permitindo assim, a execução de uma investigação em termos mais amplos ou mais específicos ou todos os termos que pertençam a uma mesma estrutura hierárquica. O DEcS tem por meta servir como uma linguagem única na indexação de artigos de revistas científicas, livros, anais de congressos, relatórios técnicos, e outros tipos de materiais, assim como para ser usado na pesquisa e recuperação de assuntos da literatura

científica nas fontes de informação disponíveis na BVS como LILACS, MEDLINE e outras. Foi desenvolvido a partir do MeSH, órgão vinculado ao NLM, tendo por objetivo de permitir o uso de terminologia comum para pesquisa em três idiomas, proporcionando um meio consistente e único para a recuperação da informação independentemente do idioma (DESCRITORES EM CIÊNCIAS DA SAÚDE, 2014).

Assim neste trabalho foram selecionados os seguintes descritores:

- Português: Pacientes ambulatoriais; Classe Social; Satisfação do Paciente; Gestão de recursos; Planejamento.
- Inglês: Outpatients; Social Class; Patient Satisfaction; Resources Management; Planning.
- Espanhol: Pacientes ambulatorios; Clase Social; Satisfacción del Paciente; Gestión de recursos; Planificación.

4.9 Grupo de pesquisa envolvido

Este estudo está vinculado ao macroprojeto – A educação em odontologia no Brasil: aspectos pedagógicos, administrativos e institucionais, subprojeto – aspectos administrativos da educação odontológica, do GIPES. Este macroprojeto está devidamente registrado nesta IFES, por intermédio do número protocolar 2014.1295.

5 RESULTADOS

A coleta de dados foi realizada nos dias letivos do curso de graduação em odontologia, no período que abrange o intervalo entre o dia 23 de março a 6 de abril de 2015. A pesquisa totalizou uma amostra de 106 clientes participantes, que aguardavam o atendimento nas salas de espera das clínicas pertencentes ao Departamento de Odontologia da Universidade Federal de Santa Catarina. Assim, os resultados da amostra foram estratificados conforme suas variáveis.

5.1 Sexo dos participantes

Os participantes do estudo também foram divididos por sexo, sendo que o sexo feminino se fez mais presente que o masculino na amostra da pesquisa, apresentando 66 indivíduos (62,26%) em sua totalidade, como pode ser observado na Tabela 1 e no Gráfico 1.

Tabela 1. Descrição da variável demográfica Sexo entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2015.

Sexo	N	%
Masculino	40	37,74
Feminino	66	62,26
Total	106	100

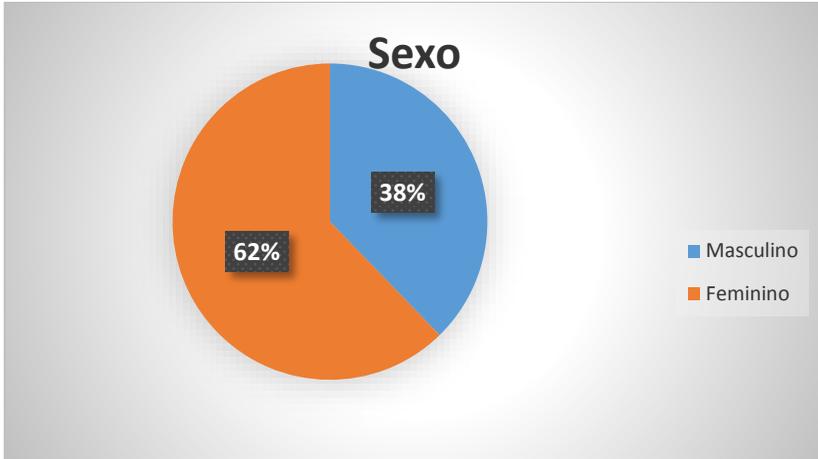


Gráfico 1. Descrição da variável demográfica Sexo entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2015.

5.2 Faixa etária

A faixa etária dos participantes da pesquisa estendeu-se dos 18 aos 86 anos, sendo que as faixas etárias mais prevalentes foram: 34-41 anos, com 22 indivíduos (20,75%) e 50-57 anos, com 20 indivíduos (18,86%), como pode observar-se na Tabela 2. A distribuição entre as diversas faixas etárias pode ser observada no Gráfico 2, presente abaixo.

Tabela 2. Descrição da variável demográfica Faixa Etária entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.

Faixa etária	N	%
18-25 anos	11	10,37
26-33 anos	18	16,98
34-41 anos	22	20,75
42-49 anos	14	13,20
50-57 anos	20	18,86
58-65 anos	9	8,49
66-73 anos	6	5,66
74-81 anos	2	1,88
82-86 anos	1	0,94
Total	106	100

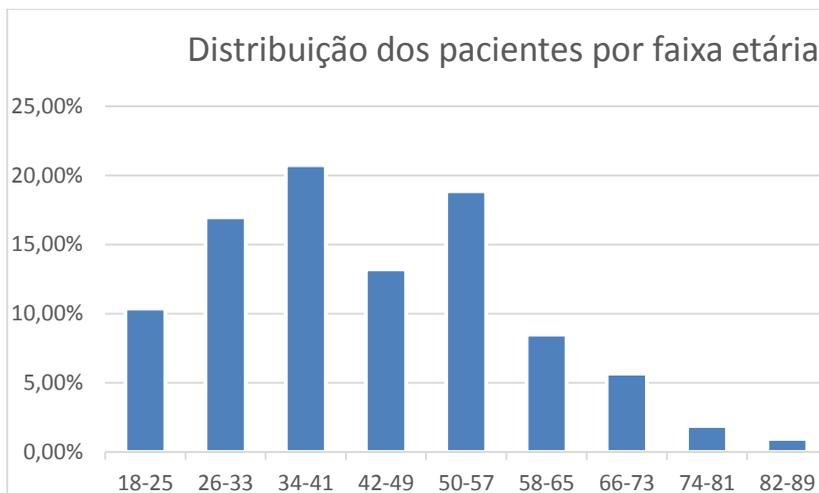


Gráfico 2- Descrição da variável demográfica Faixa Etária entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.

5.3 Escolaridade

Na avaliação da escolaridade dos participantes do estudo, foi utilizada a tabela de Critério de Classificação socioeconômica Brasil, os grupos que se mostraram prevalentes foram os com pacientes que possuem o ensino médio completo ou superior incompleto, com 32 participantes (30,18%), se destacou também os pacientes que possuem o fundamental 1 completo (do 1º ao 5º ano) ou fundamental 2 incompleto (do 6º ao 8º /9º ano), com 31 participantes (29,24%), presentes na Tabela 3 e Gráfico 3.

Tabela 3. Descrição da variável demográfica Escolaridade entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.

Escolaridade	N	%
Analfabeto / Fundamental 1 Incompleto	11	10,37
Fundamental 1 completo / Fundamental 2 Incompleto	31	29,24
Fundamental 2 Completo / Médio incompleto	21	19,81
Médio Completo / Superior Incompleto	32	30,18
Superior Completo	11	10,37
Total	106	100

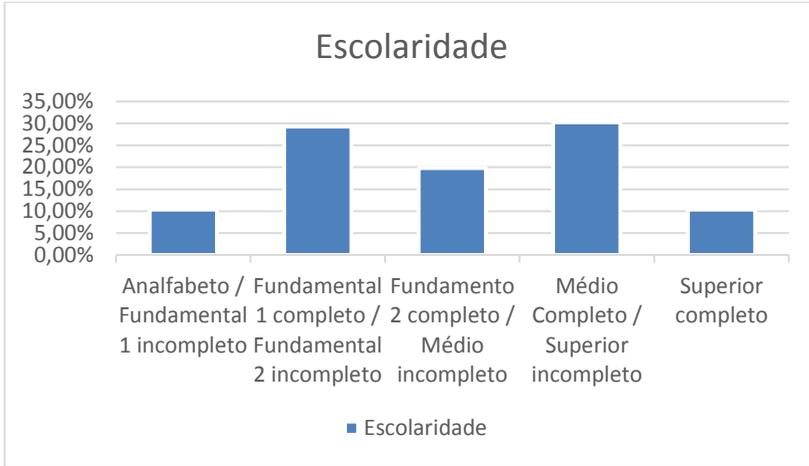


Gráfico 3- Descrição da variável demográfica Escolaridade entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.

5.4 Critério de Classificação Socioeconômica de Consumo

Para definição do Critério de Classificação Socioeconômica e Consumo, os pesquisadores optaram pela utilização do Questionário de Avaliação Socioeconômica do Brasil, da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (2014), onde determinada pontuação foi atribuída, conforme a resposta dos entrevistados aos diferentes itens do questionário. Assim, no presente estudo, a classe socioeconômica que se mostrou prevalente foi a Alta Classe Média – B2, na qual 41,50% dos pacientes pertence a esse grupo, conforme pode ser observado nas Tabelas 4 e no Gráfico 4.

Tabela 4. Descrição da variável Classificação Socioeconômica e entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.

Classificação socioeconômica	N	%
Alta classe alta – A1	2	1,88
Baixa classe alta – B1	6	2,66
Alta classe média – B2	44	41,50
Média classe média - C1	31	29,24
Baixa classe média – C2	15	1,15
Vulnerável - D	6	5,66
Pobre e extremamente pobre - E	1	0,94
Total	106	100

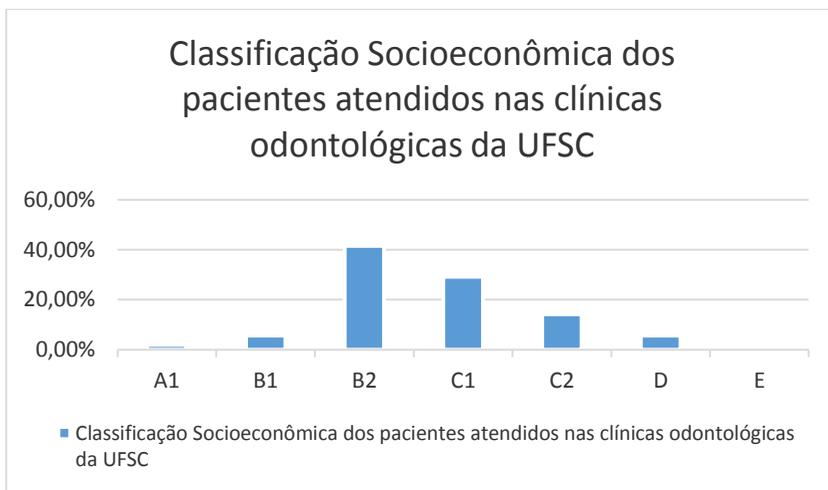


Gráfico 4- Descrição da variável Classificação Socioeconômica entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.

5.5 Motivo de procura

A avaliação do motivo de procura buscou verificar quais são as causas que levam os pacientes a buscarem o atendimento na clínica odontológica da UFSC. Dentro os diversos motivos levantados, se mostraram prevalentes: “Custo Elevado da Odontologia” e “Encaminhamento da Unidade de Saúde”, com 28 respostas (26,41%), como pode ser observado na Tabela 5 e no Gráfico 5.

Tabela 5. Descrição da variável Motivo da Procura entre os usuários dos serviços odontológicos da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015.

Motivo da procura	N	%
Qualidade do serviço	18	16,98
Custo elevado da Odontologia	28	26,41
Não ter um plano de saúde Odontológica	7	6,60
Encaminhamento de um cirurgião-dentista	13	12,26
Indicação de outro profissional da saúde	11	10,37
Encaminhamento da Unidade de Saúde	28	26,41
Total	106	100

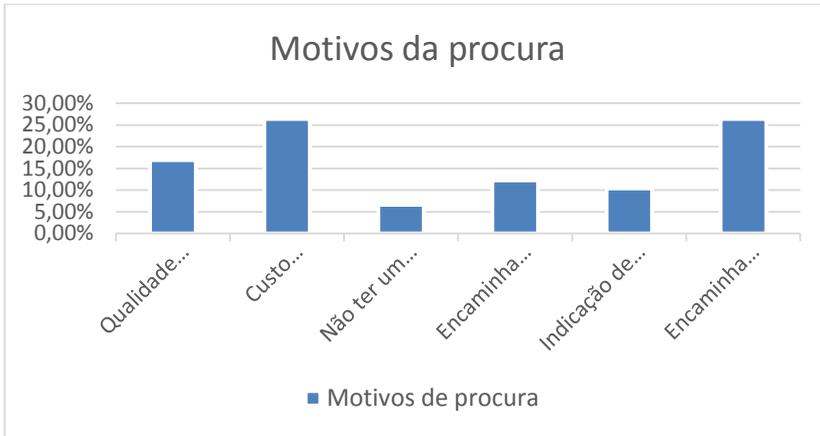


Gráfico 5- Distribuição dos motivos de procura pelo atendimento odontológico entre os usuários participantes da pesquisa da Clínica II da UFSC. Florianópolis, 2015

5.6 Grau de satisfação dos usuários

Para avaliação do grau de satisfação dos usuários da clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina, Os participantes poderiam responder com as alternativas: Insatisfeito, Pouco Insatisfeito, Indiferente, Satisfeito e Muito Satisfeito, cada uma atribuída a um valor, que ia respectivamente de -2 a 2. Assim, a média geral do grau de satisfação dos participantes da pesquisa em relação a Clínica II da UFSC foi de **1,03** (desvio-padrão de 0,86), ficando entre os graus Satisfeito e Muito satisfeito. Nesse quesito, o fator analisado que maior apresentou grau de satisfação foram o item Qualidade do serviço prestado, com média 1,28 (desvio-padrão 0,75), como pode ser observado na tabela e gráfico abaixo.

Tabela 6. Distribuição do grau de satisfação dos usuários dos serviços de odontologia da Clínica II da UFSC, conforme Média e Desvio-Padrão. Florianópolis, 2015.

Fator analisado	Média	Desvio padrão
Agendamento de consultas	1,22	0,71
Tempo de espera para atendimento	0,84	1,01
Cumprimento de horários	1,01	0,87
Instalações e equipamentos	0,80	0,82
Qualidade dos serviços prestados	1,28	0,75
Total	1,03	0,86

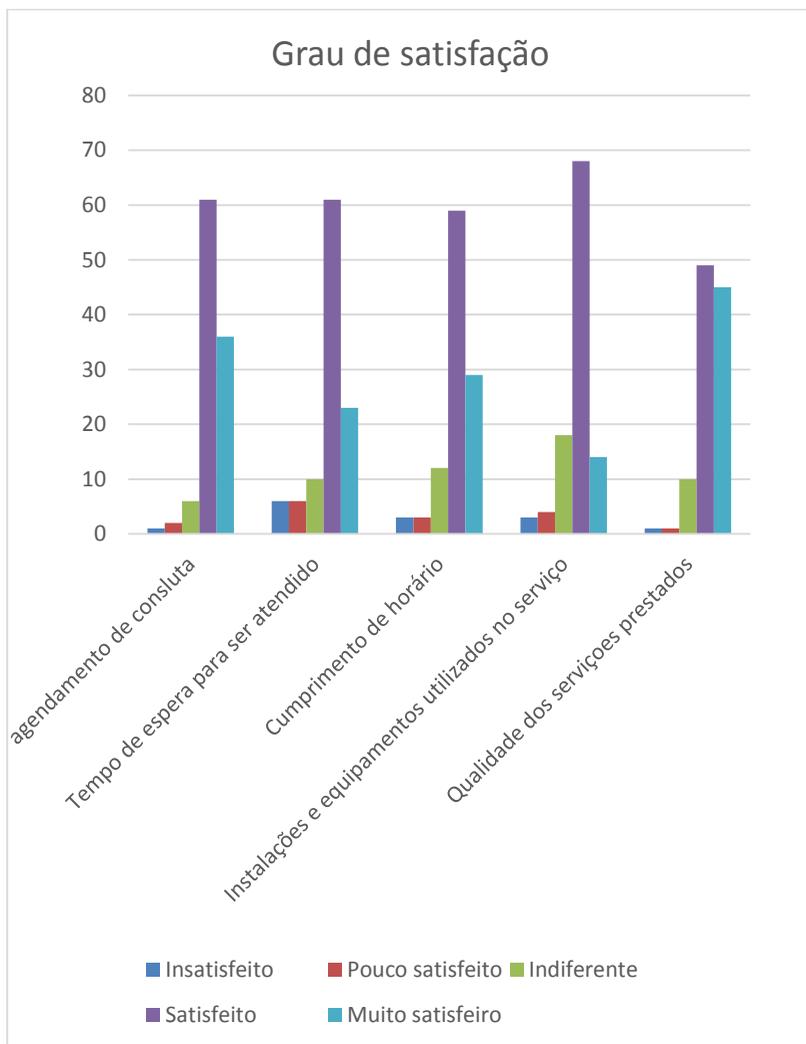


Gráfico 6- Distribuição do grau de satisfação dos usuários da Clínica II da UFSC conforme as variáveis Agendamento de Consulta, Tempo de espera, Cumprimento de Horário, Instalações e equipamentos e Qualidade dos serviços. Florianópolis, 2015.

6 DISCUSSÃO

Para análise da presente pesquisa, é necessário realizar uma divisão baseada nos aspectos analisados pelos autores. Assim, alguns pontos vieram ao encontro com estudos presentes na literatura enquanto outros se demonstraram divergentes do presente em outras pesquisas.

Em relação a sexo, a presença do sexo feminino foi prevalente, apresentando 62,26% dos participantes, comparado a apenas 37,74% de participantes do sexo masculino. Isso vem de acordo com estudo de Watanabe (1997), realizado com 532 na Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto – USP, que apresentou também uma prevalência de pacientes do sexo feminino (70,7%). D’ávila e colaboradores (2010) realizam um estudo com 200 pacientes, com metodologia semelhante ao presente estudo, no qual identificaram que 68% dos pacientes atendidos pertenciam ao sexo feminino, enquanto que 32% eram do sexo masculino.

Em relação à faixa etária dos participantes do estudo, se mostrou mais prevalente a que compreendeu pacientes que variavam entre 34 - 41 anos, com 20,75%, seguida da faixa etária de 50 – 57 anos, com 18,86%. O estudo epidemiológico intitulado “Projeto SB Brasil”, realizado nos anos de 2002 e 2003 nos deu como resultado que a faixa etária que mais utiliza os serviços de saúde dessa natureza é a que compreende adultos com idade variando entre 35-44 anos, o que veio a representar 46,6% da amostra e muito se assemelha ao trabalho realizado na clínica odontológica da UFSC. A partir dessa comparação é possível verificar que os resultados obtidos na presente pesquisa concordam com outra pesquisa de grande relevância na área, a diferença percentual entre os dois estudos, se deve a um maior intervalo entre as faixas etárias no projeto SB Brasil, o que por consequência acabou abrangendo mais indivíduos dentro de uma mesma faixa.

Adentrando no quesito socioeconômico e de consumo, ao analisarmos a escolaridade dos indivíduos entrevistados, é nítida a posição de destaque de dois grandes grupos, sendo um pertencente a pacientes que possuem o ensino fundamental 1 completo / fundamental 2 incompleto (29,24% dos participantes) e outro pertencente ao ensino médio completo / ensino superior incompleto (30,18% dos participantes). Outro ponto que merece destaque é de que 10,37% dos participantes do estudo não possuíam o ensino fundamental 1 completo ou nem sequer haviam estudado, o nunca tinham estudado, se considerando analfabetos, e outros 10,37% possuíam ensino superior completo. Em estudos semelhantes, como o de Nassri (2009), que ao entrevistar e analisar os dados referidos a 70 pacientes que estavam nas dependências da clínica

odontológica da Universidade de Mogi das Cruzes, encontrou prevalência de atendimento a pacientes com grau de escolaridade referente ao ensino fundamental 2 completo.

Já Brandini (2008), encontrou como prevalente o ensino fundamental 2 completo e ensino médio incompleto. Como observado os resultados dos estudos citados não foram coincidentes com a pesquisa realizada nas dependências das clínicas de graduação em odontologia da UFSC. Isso pode talvez estar associado com o fato da presente pesquisa ter sido realizada em Florianópolis, uma capital e dentro de uma universidade de grande porte, fato que pode ter atraído pessoas de comunidades da grande Florianópolis menos instruídas, e também indivíduos com um nível de formação maior, oriundos da comunidade acadêmica e de bairros situados no entorno da universidade, o que justifica respectivamente os resultados de destaque para o nível de escolaridade referente ao ensino fundamental 1 completo / fundamental 2 incompleto e médio completo / superior incompleto.

Ao observarmos a classificação socioeconômica dos integrantes e compará-la com a literatura, observamos alguns problemas, considerando que, enquanto alguns dos estudos realizados em clínicas odontológicas de cursos de graduação em odontologia avaliaram o quesito socioeconômico apenas a partir do rendimento familiar em salários mínimos, a metodologia desse estudo baseia-se em critérios que avaliam também o perfil de consumo, e não apenas a renda. Em nossa pesquisa identificamos como classe mais presente a Alta Classe Média – B2, na qual 41,50% dos pacientes pertencem a esse grupo, outra classe que obteve uma boa representatividade em comparação com as demais foi a Média Classe Média – C1 (29,24%), seguida da Baixa Classe Média C2 (14,15%), apesar das diferentes metodologias podemos inferir que esse estudo não coincide com os já realizados, como o realizado por Artigas (2006), que observou um rendimento familiar abaixo de 1 salário mínimo por mês.

Quando analisamos os motivos da procura pelo atendimento nas clínicas odontológicas do curso de graduação em Odontologia da UFSC, vários quesitos apareceram em posição de destaque, onde podemos ressaltar o Custo Elevado da Odontologia e o Encaminhamento do Centro de Saúde, que aparecem empatados com 26,41% de citações, como motivos mais relevantes na busca pelo atendimento. Todos os quesitos levantados em relação ao motivo da procura foram citados pelos entrevistados, sendo os demais em ordem decrescente: a Qualidade do serviço (16,98%), Encaminhamento de um Cirurgião-Dentista (12,26%),

Indicação de Outro Profissional da Saúde (10,37%) e por Não ter um Plano de Saúde Odontológico (6,60%).

A literatura é escassa de estudos que avaliam o grau de satisfação dos usuários de clínicas de graduação em odontologia, necessitando assim que se realizem mais estudos na área, visando melhorias nesse campo de pesquisa. Visando avaliarmos o grau de satisfação dos usuários da clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina, diversos quesitos foram avaliados e ordenados pelos autores de forma crescente, para facilitar a compreensão da dimensão real do grau de satisfação dos usuários em relação a esses quesitos do atendimento.

No presente estudo é possível notar que de uma maneira geral, os pacientes se mostram satisfeito ou muito satisfeitos com os critérios de avaliação levantados. Foram analisados 5 quesitos, sendo eles o Agendamento das Consultas, Tempo de Espera para ser Chamado para o Atendimento, Qualidade do serviço, Equipamentos e Estrutura Utilizados no Serviço e Cumprimento de Horários, onde observou-se que o grau de satisfação geral foi de 1,03 (desvio-padrão 0,86) em uma escala de -2 a 2. O agendamento de consultas, por exemplo, apresentou um grau de satisfação de 1,21 (desvio-padrão 0,71), onde dos participantes, 57,54% estavam satisfeitos com esse quesito, indivíduos que se declararam muito satisfeitos representam 33,89% da amostra, 5,66% dos pacientes declararam que esse quesito é indiferente pra eles, pouco satisfeitos e insatisfeito representaram respectivamente 1,88% e 0,94% da amostra, respectivamente.

Ao analisarmos o tempo de espera para ser chamado para o atendimento, percebemos um grau de satisfação pouco menor que os outros quesitos avaliados. Dos 106 entrevistado, 57,54% se declararam satisfeitos e 21,69% afirmaram estarem muito satisfeitos com o quesito em questão, 9,43% dos entrevistados afirmaram que esse determinante é indiferente para eles, 5,66% afirmaram estar pouco insatisfeitos, percentagem que se repetiu entre os insatisfeitos em relação ao tempo de espera para ser chamado para o atendimento Assim, o tempo de espera obteve uma média de 0,84 (desvio-padrão 1,01), sendo o fator avaliado com o segundo menor grau de satisfação entre os usuários, ficando entre Indiferente e Satisfeito.

Em relação ao cumprimento de horário, mais uma vez, temos resultados positivos na avaliação por parte dos entrevistados, 55,66% dos pacientes estavam satisfeitos com o atendimento, muito satisfeitos representam 27,35% da amostra, 11,32% dos indivíduos declararam que o cumprimento dos horários é indiferente para 11,32% dos indivíduos, mais uma vez a faixa de indivíduos que se declararam pouco insatisfeitos

ou insatisfeitos com um dos quesitos do cumprimento de horários foi de 2,83% da amostra para ambos. Para esse quesito, a média do grau de satisfação foi de 1,01 (desvio-padrão 0,87).

Ao avaliarmos o grau de satisfação dos usuários em relação ao quesito Instalações e Equipamentos Utilizados no Serviço, observamos o menor grau de satisfação entre os quesitos avaliados, com uma média de 0,80 (desvio-padrão 0,82), com predominância de usuários declarados como Satisfeitos, onde 64,15% dos entrevistados se declararam como tal, 13,20% dos participantes do estudo se declaram Muito Satisfeitos com as Instalações e Equipamentos, aqueles que consideram esse quesito indiferente representam 16,98% dos pacientes, seguindo a mesma linha dos demais determinantes avaliados, se declararam pouco insatisfeitos ou insatisfeito apenas 3,77% e 2,83% respectivamente.

O último quesito avaliado para determinar o grau de satisfação dos usuários do serviço foi a Qualidade do Serviço prestado, mais uma vez o resultado foi positivo, onde 46,22% dos entrevistados se mostraram satisfeitos e 42,45% deles se autodeclararam muito satisfeitos, para 9,43% dos pacientes a qualidade do serviço é indiferente no seu grau de satisfação, enquanto isso, apenas 0,94% dos participantes do estudo alegaram estarem pouco insatisfeitos ou insatisfeitos com esse quesito Assim, esse foi o quesito que maior apresentou grau de satisfação entre os usuários, com uma média de 1,28 (desvio-padrão 0,75). Apesar disso, esse foi o apenas o terceiro maior motivo indicado pelos usuários do serviço pela procura do atendimento na universidade.

Assim, a avaliação da qualidade dos serviços contribui para a compreensão do próprio serviço, podendo ser realizada de diversas formas, como por exemplo, através da autoavaliação, como proposto pelo Ministério da Saúde (2012b) através do AMAQ. Programas como esse, parte do PMAQ, contribuem para compreensão como os diversos tipos de avaliação, e principalmente, a verificação da qualidade dos serviços prestados são importantes para o funcionamento do mesmo, sendo assim, existente ferramentas que estabelecem-se no próprio SUS (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2012a).

Ressaltamos que, conforme nossas buscas na literatura, não foram identificadas outras pesquisas com dados semelhantes em relação ao grau de satisfação por usuários dos serviços odontológicos em clínicas universitárias, utilizando uma metodologia semelhante a do presente estudo.

7 CONCLUSÃO

A realização dessa pesquisa permitiu aos autores identificar que a população que utiliza os serviços da clínica odontológica do curso de graduação em odontologia da UFSC apresenta prevalência de pacientes do sexo feminino, bem como de adultos jovens.

Foi possível determinar que os indivíduos que utilizam os serviços da já referida clínica são pertencentes a um grupo socioeconômico de destaque, sendo classificados como alta classe média B2, quando comparados com os pacientes de outras clínicas da mesma natureza. O que se deve ao fato de Florianópolis ser uma das capitais com a melhor qualidade de vida no Brasil, o que é refletido nos pacientes aqui atendidos.

Apesar dos pacientes se apresentarem em um grupo socioeconômico de destaque, o principal motivo da procura pelo atendimento foi o alto custo da odontologia, o que nos faz refletir sobre o alcance dos serviços odontológicos da população e das demandas de serviços privados e públicos, nos quais se inserem as universidades. Os pacientes apresentaram um alto índice de satisfação em relação aos quesitos avaliados, onde apenas uma pequena parcela dos entrevistados se mostraram insatisfeitos com o atendimento, o que se deve principalmente a uma experiência negativa isolada dos entrevistados.

Assim, esse trabalho colabora para o GIPES pelo estudo da população atendida pelos acadêmicos da universidade, em seus aspectos socioeconômicos, para melhor assim compreendê-la, bem como possibilitou avaliar o grau de satisfação dos usuários do serviço, que é prestado por acadêmicos, com supervisão de professores, permitindo um estudo inicial sobre seus pontos fortes e fragilidades perante a população, servindo assim também como colaborador para possíveis processos de avaliação dos serviços.

Consideramos que novos estudos são necessários para a área, pois a realização dessa pesquisa permitiu identificar uma fragilidade em relação a quantidade de pesquisas científicas que abordem o tema, e assim, a necessidade de maior produção de conhecimento do tema e de novos estudos, possibilitando melhor compreensão desses fenômenos e melhorias para a atuação da odontologia como área de atuação nesse campo.

REFERÊNCIAS

ABRAMOWICZ, M et al. Contribuição para o estudo dos pacientes que frequentam as clínicas da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo. **Rev Fac Odontol Univ São Paulo**, v.14, n.2, p.259-270, jul./dez. 1976.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE PESQUISA (São Paulo). **Critério de Classificação Socioeconômica Brasil**. São Paulo: Abep, 2014.

ALMEIDA; R.V.D., GAIÃO; L., PADILHA; W.W.N. Perfil Socio-Econômico do Paciente da Disciplina de Clínica Integrada da UFPB. **Pesq. Bras. Odontoped. Clínica Integrada**, João Pessoa, v.3, n.1, jan/jun. 2003.

ARTIGAS, A.L.C. **Atendimento clínico de pacientes na disciplina de Odontologia Social e preventiva no curso de Odontologia das Faculdades Integradas Aparício Carvalho (FIMCA) Caracterização do serviço entre 2001-2004** – Dissertação de mestrado – Faculdades Integradas Aparício de Carvalho (FIMCA) – Brasília. 2006.

BARBISAN, AOI., et al. Parecer dos pacientes sobre a eficácia no atendimento recebido na faculdade de Odontologia da UFRGS. **R.Fac.Odontologia** – Porto Alegre. V.36, n.2, p.34-36, Dez. 1995.

BRANDINI, DA et al. Caracterização social de pacientes atendidos na disciplina de clínica integrada da faculdade de Odontologia de

Araçatuba, UNESP. **Pesq Bras Odontoped Clin Integr**, João Pessoa, 8(2): p.245-250. Mai/ago.2008.

BRASIL. **Código Brasileiro das Ocupações**. 2010. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisa/buscaportitulo.jsf>
CARO, A. **Fatores críticos do comportamento do consumidor on line: um estudo exploratório**. Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da USP, 2005.

CIDRAL, V. et al. **Levantamento do perfil socioeconômico da população atendida pela policlínica de ensino odontológico da faculdade de ciências da saúde**. IX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e V encontro

COBRA, M.; ZWARG, F.A. **Marketing de Serviços**. São Paulo: McGraw-Hill, 1986.

D'AVILA, S et al. Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde**, João Pessoa, v.12, n.2, p. 39-45, 2010;12(2)

DESCRITORES EM CIÊNCIAS DA SAÚDE. **Descritores em ciências da saúde**. Disponível em: < <http://decs.bvs.br/> > Acesso em: 10 nov 2014.

FERNANDES, SKS; COUTINHO, ACM; PEREIRA, EM. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos

em clínica integrada odontológica universitária. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, Fortaleza, vol. 21, núm. 2, pp. 137-143, 2008.

GOMIDES, J. E. A definição do problema de pesquisa a chave para o sucesso do projeto de pesquisa. **Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão**, Catalão, v. 4, n. 6, 1º Semestre, 2002. Disponível em: <<http://www.fc.unesp.br/~verinha/ADEFINICAODOPROBLEMA.pdf>> . Acesso em 08 jun 2014.

Censo Demográfico 2010. In: **IBGE**. Sidra: sistema IBGE de recuperação automática. Rio de Janeiro, 2011

Lei No 5.081, de 24 de agosto 1966.

Ministério da Saúde. **AUTOAVALIAÇÃO PARA MELHORIA DO ACESSO E DA QUALIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA**. Brasília: Ms, 2012.

Ministério da Saúde. **SAÚDE MAIS PERTO DE VOCÊ - ACESSO E QUALIDADE PROGRAMA NACIONAL DE MELHORIA DO ACESSO E DA QUALIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA (PMAQ): MANUAL INSTRUTIVO**. Brasília: Ms, 2012.

MORITA, MC; HADDAD, AE; ARAÚJO, ME. Perfil atual e tendência do cirurgião-dentista brasileiro. Maringá: **Dental Press**; 2010.

MOWEN, I.C.; MINOR, M.S . **Comportamento do consumidor**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

NASSR, M.R.G.; SILVA, A.S.; YOSHIDA, A.T.. Levantamento do Perfil socioeconômico de pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade de Mogi das Cruzes e do tratamento a qual foram submetidos os pacientes: Clínica endodôntica. **Revista Sul-Brasileira de Odontologia**. 2009 Sep; v.6(n.3):p. 272-278.

PAIM , AP et al. Marketing em Odontologia. **Rev. biociên., Taubaté**, v.10, n. 4, p. 223-229, out./dez. 2004.

Paiva, N. Iniciação científica. Belo Horizonte: **Centro Universitário Newton Paiva, 2001.Perfil socioeconômico de pacientes atendidos em clinicas de cursos de especialização da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal Fluminense / Alexandre Cardoso; orientador: Professor Dr. Marcos Paulo Fonseca Corvino – Niterói; [s.n], 2011.**

Peixoto L, Et al. **Perfil do Consumidor de Produtos e Serviços Tecnológicos Baseados na Abordagem de Technology Readness Index (TRI)**. Universidade Federal de Alagoas.,Maceió – AL, Fev/Mar 2007.

TIEDMAN, CR; LINHARES, E; SILVEIRA, JLGC. Clínica Integrada Odontológica. Perfil e expectativas dos usuários e dos alunos. **Pesq. Brás. Odontoped. Clin. Integ.**, João Pessoa, v.5, n.1, p.53-58, jan/abr. 2005.

WATANABE, M. G. C. et al. Aspectos sócio-econômicos dos pacientes atendidos nas clínicas da Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto -

USP. Rev Odontol Univ São Paulo, v.11, n.2, p.147-151, abr./jun.
1997.

ANEXO I – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA

GIPEO - GRUPO INTERDISCIPLINAR DE PESQUISA SOBRE O ENSINO ODONTOLÓGICO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – 1ª via – pesquisador – Data: ____/____/2014

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa cujo objetivo geral é determinar o perfil socioeconômico e de consumo dos pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina. Para que se possa alcançar este objetivo, os participantes responderão a perguntas, a partir de um instrumento de coleta de dados estruturado em forma de questionário a partir dos temas referentes ao critério de classificação econômica, motivo da procura pelos serviços odontológicos e grau de satisfação em relação aos serviços prestados.

Informamos que, em princípio, a entrevista não envolve riscos aos participantes, no entanto, caso haja algum desconforto devido aos questionamentos realizados compromete-se a não prosseguir com os mesmos. Em relação aos benefícios, os participantes do estudo não serão beneficiados diretamente com qualquer auxílio material ou de outra natureza, mas indiretamente, com os resultados da pesquisa, pretende-se determinar o perfil socioeconômico e de consumo dos pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina, para buscar conhecer as características socioeconômicas dos pacientes atendidos na referenciada clínica e avaliar a forma de acesso ao serviço bem como o grau de satisfação dos mesmos em relação aos serviços prestados, melhorando assim as condições de atendimento a população usuária dos serviços da clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina.

A pesquisa segue as recomendações da Resolução do CNS n. 466 de 2012 comprometendo-se a: 1) manter o sigilo das informações fornecidas, uma vez que os registros escritos e gravados permanecerão arquivados na sala do orientador da pesquisa, no Departamento Odontologia da UFSC, e que não se fará referência a identidade dos participantes no trabalho; 2) os participantes tem garantia plena de liberdade para recusar-se a participar do estudo ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer penalização e 3) garantia de que os participantes não terão nenhuma despesa ao participarem da pesquisa.

Caso tenha alguma dúvida em relação à pesquisa neste momento ou posteriormente, nos disponibilizamos a realizar os devidos esclarecimentos através dos seguintes contatos: com o professor Cláudio José Amante, de segunda à sexta-feira, na sala nº 145, 2º andar, do CCS/UFSC, através do telefone (48) 3721-9520 ou do e-mail claudio.amante@ufsc.br, ou com o acadêmico Gustavo Rinaldi no telefone (48) 9934-3590 (telefone celular) ou e-mail – gustavohrinaldi@hotmail.com, e com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC pelo endereço: Biblioteca Universitária Central - Setor de Periódicos (térreo) - Campus Trindade/Florianópolis, pelo telefone: (048) 3721-9206 ou pelo e-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br.

Consentimento Pós-Informação

Eu, _____, fui esclarecido(a) sobre a pesquisa "Perfil socioeconômico e de consumo dos pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina" e concordo que os dados por mim fornecidos sejam utilizados na realização da mesma. Informo que o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi feito em duas vias, sendo que uma delas permaneceu comigo.

Florianópolis, _____ de _____ de 2014.

Assinatura do pesquisador
Cláudio José Amante

Assinatura do participante

ANEXO II – ITENS DE CONTROLE

ITENS DE CONTROLE					
Nº. Do protocolo:	Idade:	anos	Sexo: <input type="checkbox"/> mas. <input type="checkbox"/> fem.		
CRITÉRIO DE CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA BRASIL – PERFIL DO CONSUMIDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS – 2014					
Sistema de pontos					
Posse de itens	Quantidades de itens				
	0	1	2	3	4 ou +
Banheiros	0	3	7	10	14
Empregados domésticos	0	3	7	10	13
Automóveis	0	3	5	8	11
Microcomputador	0	3	6	8	11
Lava louça	0	3	6	6	6
Geladeira	0	2	3	5	5
Freezer	0	2	4	6	6
Lava roupa	0	2	4	6	6
DVD	0	1	3	4	6
Micro-ondas	0	2	4	4	4
Motocicleta	0	1	3	3	3
Secadora de roupa	0	2	2	2	2
Serviços públicos	Água encanada			Não: 0	Sim: 4
	Rua pavimentada			Não: 0	Sim: 2
Educação da pessoa de referência					
Analfabeto/ Fundamental 1 Incompleto					0
Fundamental 1 Completo/ Fundamental 2 Incompleto					1
Fundamental 2 Completo/ Médio Incompleto					2
Médio Completo/ Superior Incompleto					4
Superior Completo					7
Resultado da pontuação obtida:					
Pontos de corte					
Estrato 01	43 - 100	Alta classe alta			A
Estrato 02	37 - 42	Baixa classe alta			B1
Estrato 03	26-36	Alta classe média			B2
Estrato 04	19-25	Média classe média			C1
Estrato 05	15-18	Baixa classe média			C2
Estrato 06	11-14	Vulnerável			D
Estrato 07	0-10	Pobre e extremamente pobre			E
Classificação					

MOTIVO DA PROCURA	
Qualidade do serviço	
Custo elevado da odontologia	-
Por não ser um plano de saúde odontológico	
Encaminhamento da Unidade de Saúde	
Indicação de um cirurgião-dentista	
Indicação de outro profissional de saúde	

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SEGUINTE ASPECTOS				
Agendamento das consultas				
- 2	- 1	0	1	2
INSATISFEITO	POUCO INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
Tempo de espera para ser chamado para o atendimento				
- 2	- 1	0	1	2
INSATISFEITO	POUCO INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
Cumprimento do horário.				
- 2	- 1	0	1	2
INSATISFEITO	POUCO INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
Instalações e os equipamentos utilizados no serviço.				
- 2	- 1	0	1	2
INSATISFEITO	POUCO INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
Qualidade do serviço prestado.				
- 2	- 1	0	1	2
INSATISFEITO	POUCO INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO

ANEXO III – DECLARAÇÃO DA INSTITUIÇÃO – DIREÇÃO DO CCS

• ANEXO III – DECLARAÇÃO DA INSTITUIÇÃO – DIREÇÃO DO CCS



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA
GIPEO - GRUPO INTERDISCIPLINAR DE PESQUISA SOBRE O ENSINO ODONTOLÓGICO

Declaração de autorização da Direção do Centro de Ciências da Saúde da UFSC

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, objetivando atender as exigências para a obtenção de parecer do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos e, como representante legal do Centro de Ciências da Saúde, tomei conhecimento do projeto de pesquisa – "PERFIL SOCIOECONÔMICO E DE CONSUMO DE PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA", e cumprirei os termos da Resolução CNS 446/2012 e as suas complementares, e como esta instituição tem condição para o desenvolvimento deste projeto, autorizo a sua execução nos termos propostos.

Florianópolis 22 de Setembro de 2014.

Prof. Sérgio Fernando Torres de Freitas

Diretor do CCS/UFSC
Prof. Sérgio Fernando Torres de Freitas, Doutor.
Diretor do CCS/UFSC

ANEXO IV – DECLARAÇÃO DA COORDENADORIA DO CGO

• ANEXO IV – DECLARAÇÃO DA COORDENADORIA DO CGO

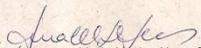


UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA
GIPEO - GRUPO INTERDISCIPLINAR DE PESQUISA SOBRE O ENSINO ODONTOLÓGICO

**Declaração de autorização da Coordenação do Curso de Graduação em
Odontologia da UFSC**

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, objetivando atender as exigências para a obtenção de parecer do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos e, como representante legal do Curso de Graduação em Odontologia, tomei conhecimento do projeto de pesquisa – "PERFIL SOCIOECONÔMICO E DE CONSUMO DE PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA", e cumprirei os termos da Resolução CNS 446/2012 e as suas complementares, e como esta instituição tem condição para o desenvolvimento deste projeto, autorizo a sua execução nos termos propostos.

Florianópolis, 27 de setembro de 2014.


Professora Ana Maria Hecke Alves, Doutora.

Coordenadora do CGO/CCS/UFSC

ANEXO V – DECLARAÇÃO DA CHEFIA DO ODT

28

6.5 ANEXO V – Declaração da chefia do ODT



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA

DECLARAÇÃO DA CHEFIA DO ODT

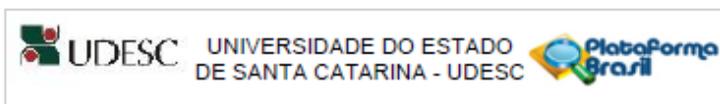
Declaro para os devidos fins e efeito legal que, objetivamente atender as exigências para obtenção de parecer do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos e, com representante legal da instituição, tomou conhecimento do projeto de pesquisa – PERFIL SOCIOECONÔMICO E DE CONSUMO DE PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, e cumprirei os termos da Resolução CNS 468/2012 e as suas complementares, e como esta instituição tem condição para o desenvolvimento desde projeto, autorizo a sua execução nos termos propostos.

Professor Ricardo de Sousa Vieira, Doutor

Chefe do ODT/CCS/UFSC
Professor Ricardo de Sousa Vieira
Chefe do Departamento de
Odontologia - ODT/CCS/UFSC
Portaria nº 1198/2013/06

Florianópolis, 22 de Setembro de 2014.

ANEXO VI – PARECER DO COMITE DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: PERFIL SOCIOECONÔMICO E DE CONSUMO DE PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Pesquisador: Claudio José Amante

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 38390514.0.0000.0118

Instituição Proponente: CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 918.406

Data da Relatoria: 14/12/2014

Apresentação do Projeto:

O projeto está, na sua versão segunda.

O orçamento financeiro está descrito no projeto completo e é de recursos do próprio pesquisador.

Trata-se de uma pesquisa exploratória conclusiva que coletará dados a partir de questionários em forma de entrevistas, respondidos pelos pacientes que estiverem na sala de espera das clínicas odontológicas da UFSC.

Pretende avaliar com este estudo o perfil socioeconômico e de consumo de pacientes atendidos nas clínicas odontológicas da UFSC.

Objetivo da Pesquisa:

***Objetivo Geral:** Conhecer o perfil socioeconômico e de consumo dos pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina.*

Objetivos Específicos:

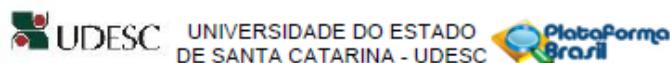
- *- Identificar um instrumento que possibilite a avaliação do perfil socioeconômico e de consumo dos pacientes atendidos nas clínicas odontológicas;
- Diferenciar os fatores socioeconômicos e de consumo mais prevalentes dos pacientes participantes do estudo;
- Conhecer o motivo da procura pelas clínicas odontológicas da UFSC e o grau de satisfação em

Endereço: Av. Madre Benvenuta, 2007

Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001

UF: SC Município: FLORIANÓPOLIS

Telefone: (48)3321-8195 Fax: (48)3321-8195 E-mail: cepsh.relatoria@udesc.br



Continuação do Parecer: 910.406

relação a um serviço prestado”.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Nesta segunda versão, no projeto o pesquisador cita: Os riscos destes procedimentos são classificados como mínimos, devido à possibilidade de envolver constrangimento e estresse emocional.

Benefícios:

Os participantes do estudo não serão beneficiados diretamente com qualquer auxílio material ou de outra natureza, mas indiretamente, com os resultados da pesquisa, pretende-se determinar o perfil socioeconômico e de consumo dos pacientes atendidos na clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina, para buscar conhecer as características socioeconômicas dos pacientes atendidos na referenciada clínica e avaliar a forma de acesso ao serviço bem como o grau de satisfação dos mesmos em relação aos serviços prestados, melhorando assim as condições de atendimento à população usuária dos serviços da clínica odontológica da Universidade Federal de Santa Catarina.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O projeto contempla o que determina a Resolução 466/2012.

O pesquisador possui mérito acadêmico para o desenvolvimento da pesquisa.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

No processo constam a Folha de Rosto, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, o Projeto de Pesquisa, a Declaração da Chefe de Departamento de Odontologia da UFSC, a Declaração de autorização da Direção do Centro de Ciências da Saúde da UFSC e Declaração de autorização da Coordenação do Curso de Graduação em Odontologia da UFSC.

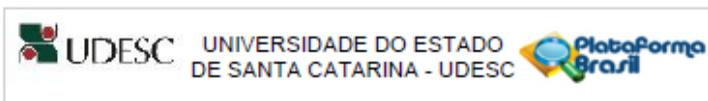
Recomendações:

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

As pendências solicitadas no parecer anterior foram cumpridas:

- 1) Foi Corrigido no projeto da plataforma Item Riscos e TCLE.
- 2) Foi Incluído no TCLE o logo da UDESC e o endereço do CEPSHUDESC.
- 3) Foi explicado que menores de idade não farão parte da pesquisa.

Endereço: Av. Madre Benvenuta, 2007
 Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001
 UF: SC Município: FLORIANÓPOLIS
 Telefone: (48)3321-8195 Fax: (48)3321-8195 E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



Continuação do Parecer: 910.406

4) Foi incluído no projeto da plataforma critérios de inclusão e exclusão.

5) Foi corrigido o cronograma de execução da pesquisa.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

O Colegiado Aprova o parecer da Relatoria, processo Aprovado.

FLORIANOPOLIS, 17 de Dezembro de 2014

Assinado por:
Luclana Dornbusch Lopes
 (Coordenador)

Endereço: Av. Madre Benvenuta, 2007
 Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001
 UF: SC Município: FLORIANOPOLIS
 Telefone: (48)3321-8195 Fax: (48)3321-8195 E-mail: cosp@reitoria@udesc.br