

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE BAURU

JÚLIA BERTOLACCINI BASTOS NEVES

**Avaliação da qualidade da assistência à saúde em clínicas-escola  
de Odontologia e Fonoaudiologia**

BAURU  
2019



JÚLIA BERTOLACCINI BASTOS NEVES

**Avaliação da qualidade da assistência à saúde em clínicas-escola  
de Odontologia e Fonoaudiologia**

Dissertação apresentada a Faculdade de Odontologia de Bauru da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências no Programa de Ciências Odontológicas Aplicadas, na área de concentração Saúde Coletiva.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Silvia Helena de Carvalho Sales Peres

BAURU

2019

Bertolaccini Bastos Neves, Júlia  
Avaliação da qualidade da assistência à saúde  
em clínicas-escola de Odontologia e Fonoaudiologia  
/ Júlia Bertolaccini Bastos Neves – Bauru, 2019.  
75p. : il. ; 31cm.

Dissertação (Mestrado) – Faculdade de  
Odontologia de Bauru. Universidade de São Paulo

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sílvia Helena de  
Carvalho Sales Peres

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a  
reprodução total ou parcial desta dissertação/tese, por processos  
fotocopiadores e outros meios eletrônicos.

Assinatura:

Data:

Comitê de Ética da FOB-USP  
Protocolo nº: CAAE 94438418.9.0000.5417  
Data: 05/10/2018

## FOLHA DE APROVAÇÃO



---

---

## **DEDICATÓRIA**

Gostaria de dedicar meu trabalho à saúde pública brasileira. Em seus poucos anos, com muitos esforços, contando com colaboração profissional de muitos que realizam um trabalho digno, justo e honesto em prol da população brasileira, e sofrendo com desamparos políticos, tem resistido, devolvendo ao povo o que é seu de direito.

Desejo ao SUS anos mais prósperos, caminhos abertos ao diálogo, sempre em busca de um atendimento igualitário, integral e que responda às reais necessidades da população.

---

---





---

---

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a Deus meu fôlego de vida, quem me deu forças pra chegar até aqui.

Agradeço a minha família, em especial ao meu marido Mauricio, que me apoia, me dá palavras de incentivo e está ao meu lado em todo tempo e ao meu tio professor Dr. Roosevelt, que me ensina sempre e me ajudou com toda a estatística, a fim de que este trabalho fosse concluído com êxito.

Agradeço a minha orientadora Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Sílvia que me recebeu de braços abertos quando eu já havia caminhado por mais da metade desse curso e aceitou meu projeto com muita disposição de compartilhar conhecimento.

Agradeço a esta Universidade por me aceitar como aluna e me dar a oportunidade de conhecer de perto um ensino de qualidade e fazer parte da minha formação como professora.

Agradeço a bolsa CAPES recebida durante o curso de mestrado.

---

---



---

---

*“Eu sei que tudo quanto Deus faz durará eternamente; nada se lhe deve acrescentar, e nada se lhe deve tirar; e isto faz Deus para que haja temor diante dele.”*

*Eclesiastes 3:14*

---

---



---

---

## RESUMO

O presente estudo dedicou-se em avaliar a qualidade da assistência à saúde oferecida por uma instituição pública de ensino superior, contemplando as áreas de Odontologia e Fonoaudiologia, no modelo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde. A amostra foi constituída por 90 indivíduos atendidos nas clínicas da Faculdade de Odontologia de Bauru, sendo 64 na de Odontologia e 26 na clínica de Fonoaudiologia. Os itens que foram analisados: agilidade no agendamento; agilidade no atendimento; acolhimento; confiança; ambiência; marcas da humanização; expectativa sobre o serviço; e satisfação do usuário. Foram usados dois questionários: socioeconômico para descrever o perfil dos usuários e o questionário de satisfação. A Regressão Linear Simples e a Regressão Linear Multivariada foram realizadas ( $p < 0,05$ ). Os resultados demonstraram que a satisfação quanto a qualidade da assistência oferecida foi boa e muito boa em sua maioria. Pontos destacados na qualidade foram tempo de espera para primeira consulta, tempo de espera para ser atendido, facilidade de localização da clínica, atendimento da recepção e da equipe de saúde, segurança e confiança durante o atendimento. Os usuários mostraram satisfeitos com a qualidade da assistência à saúde oferecidas tanto na área de Odontologia como na de Fonoaudiologia, especialmente com a humanização, acolhimento e tratamento.

**Palavras-chave:** Pesquisa sobre serviços de saúde; Indicadores de qualidade em assistência à saúde; Satisfação do paciente; Sistema Único de Saúde

---

---



---

---

## ABSTRACT

The present study focused on evaluating the quality of health care offered by a public institution of higher education, including the areas of Dentistry and Speech-Language Pathology, in the User Satisfaction Survey of the National Health Services Evaluation Program. The sample consisted of 90 individuals attended in the clinics of the Faculty of Dentistry of Bauru, being 64 in Dentistry and 26 in the Speech Therapy clinic. Items that have been checked are: agility in scheduling; agility in care; host; confidence; ambience; marks of humanization; expectation about the service; user satisfaction. Two questionnaires were used: socioeconomic to describe the users' profile and the satisfaction questionnaire. Simple Linear Regression and Multivariate Linear Regression were performed ( $p < 0.05$ ). The results showed that satisfaction with the quality of care offered was good and very good in the majority. Highlights in quality were waiting time for the first consultation, waiting time to be attended, ease of location of the clinic, attendance of the reception and the health team, safety and reliability during care. Users were satisfied with the quality of health care offered in both Dentistry and Speech Therapy, especially with the humanization, reception and treatment.

**Key words:** Health Services Research; Quality Indicators, health care; Patient Satisfaction; Unified Health System.

---

---



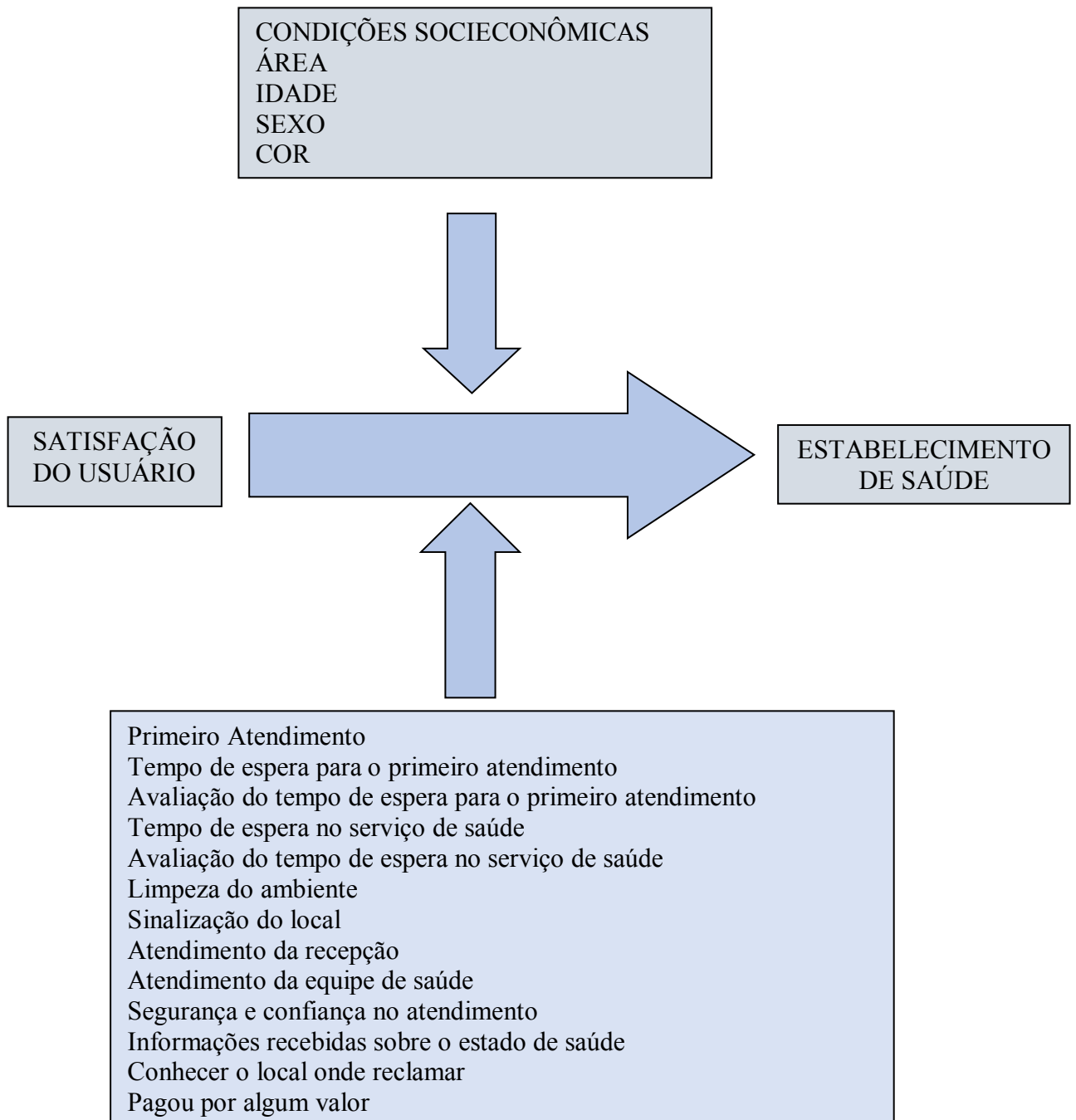


---

---

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Fluxuograma que relaciona o objetivo da pesquisa à variável dependente e as variáveis independentes que influenciaram no processo.





---

---

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição Sociodemográfica da amostra .....	38
Tabela 2 - Regressão Linear Simples .....	40
Tabela 3 - Regressão Multivariada.....	40

---

---



---

---

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>PROPOSIÇÃO .....</b>	<b>25</b>
<b>4</b>	<b>MATERIAL E MÉTODOS.....</b>	<b>29</b>
4.1	Seleção da Amostra .....	29
4.1.1	Critérios de Inclusão/Exclusão.....	29
4.2	Coleta de Dados .....	29
4.2.1	Questionário Socioeconômico .....	30
4.2.2	Questionário da Avaliação da Satisfação dos Usuários .....	30
4.3	Variáveis dependentes e Independentes.....	31
4.4	Análise dos Dados.....	32
<b>5</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>6</b>	<b>DISCUSSÃO .....</b>	<b>43</b>
6.1	Avaliação do estabelecimento nas clínicas de odontologia e fonoaudiologia .....	43
6.2	Avaliação das clínicas de Odontologia e Fonoaudiologia por idade .....	43
6.3	Avaliação do estabelecimento de saúde por condição socioeconômica .....	44
6.4	Avaliação do estabelecimento e tempo de espera pra marcar a primeira consulta e tempo de espera para ser atendido dentro do estabelecimento..	44
6.4.1	Tempo de espera para marcar a primeira consulta .....	44
6.4.2	Tempo de espera para ser atendido dentro do estabelecimento.....	45
6.5	Facilidade para encontrar o local do atendimento por meio da sinalização..	45
6.6	Atendimento da recepção e acolhimento e a avaliação do estabelecimento de saúde.....	45
6.7	O Atendimento da equipe de saúde e a avaliação do estabelecimento de saúde.....	46
6.8	Segurança e confiança durante o atendimento e a avaliação do estabelecimento de saúde.....	46
<b>7</b>	<b>CONCLUSÕES .....</b>	<b>51</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>55</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>59</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>69</b>

---

---



# 1 INTRODUÇÃO

---

---





## **1 INTRODUÇÃO**

Vem sendo discutida a importância da avaliação da qualidade da assistência ao usuário do SUS como instrumento de averiguação do cumprimento das diretrizes deste sistema que visam sobretudo a integralidade do cuidado, oferecido universalmente e de forma justa e igualitária a todas as pessoas. De acordo com Espiridião e Vieira-da-Silva (2018) os trabalhos sobre opinião do usuário no SUS iniciaram na década de 90, coincidindo com a criação do mesmo e a influência de se preocupar com a satisfação do cliente se pautou em estudos internacionais, onde desde a década de 50 países de primeiro mundo já se preocupavam com o usuário no âmbito comercial. A adaptação para se saber se o paciente está satisfeito ou não com o atendimento que recebe é consequência do incentivo à participação dos usuários nas políticas de saúde.

A avaliação do grau de satisfação dos usuários do sistema de saúde é um importante indicador a ser considerado no planejamento das ações. A população em sua totalidade beneficiada com ações em saúde, a opinião dos usuários quanto à qualidade da atenção é considerada de extrema importância, quando se busca avaliar esses serviços (Moimaz et al., 2010). Dessa forma, não se pode deixar de considerar sua percepção, a fim de contribuir para a melhoria dos serviços de saúde.

O Ministério da Saúde do Brasil, elaborou uma carta de direitos dos usuários do SUS (2013), relacionando sete itens: 1. Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para a garantia da promoção, da prevenção, da proteção, do tratamento e da recuperação da sua saúde; 2. Toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde; 3. Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, acolhedor e acessível a todas as pessoas; 4. Toda pessoa deve ter seus valores, sua cultura, sua crença e seus direitos respeitados na relação com os serviços de saúde; 5. Toda pessoa é responsável para que seu tratamento e sua recuperação sejam adequados e sem interrupção; 6. Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e as diversas formas de participação da comunidade; e 7. Toda pessoa tem direito a

---

---

participar dos conselhos e das conferências de saúde e de exigir que o gestor federal e os gestores estaduais e municipais cumpram os princípios desta Carta.

Sendo assim, o fato de se questionar ao paciente sobre sua opinião dá ao mesmo o poder de participar do sistema de saúde público de forma protagonista. Para tanto, este trabalho se utilizou da opinião do usuário sobre o atendimento que lhe é oferecido como forma de enfatizar a centralidade do seu cuidado em todo o processo de saúde.

Diversos estudos têm sido realizados, buscando avaliar o grau de satisfação de usuários dos serviços de saúde (MULLER, 2003; MATEOS et al., 2009). O processo de avaliação para melhoria dos programas de saúde pode ser baseado na análise do sistema por meio percepção do usuário, servindo de parâmetro para as ações e políticas de saúde (Moimaz et al., 2010).

A avaliação da qualidade da assistência recebida pelos usuários dentro de clínica-escola se apresenta como uma resposta ao atendimento prestado por profissionais, docentes e discentes que trabalham de forma multidisciplinar com inúmeros pacientes, que buscam na universidade a evolução de suas especificidades de saúde. Vale ressaltar que as atividades clínicas em uma IES têm o foco pautado na educação, utilizando-se do cenário de prática para o desenvolvimento de seus alunos, tanto graduandos como pós-graduandos. No entanto, constitui-se uma referência nas terapias que oferece no município onde está inserida e região.

Não há literatura muitos dados sobre a avaliação da qualidade da assistência oferecida dentro de clínicas-escola. Entretanto, vem sendo cada vez mais aceita a opinião de que a maioria das ações de saúde pouco tem levado em consideração a concordância e a aceitação do paciente, principal interessado.

Desse modo, investigar o grau de satisfação dos usuários dos serviços de saúde de uma IES pública no Estado de São Paulo, quanto aos serviços oferecidos, permitindo compreender a percepção do usuário e analisar a qualidade e eficiência dos serviços prestados tornou-se necessário.

---

---

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

---

---



## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

A avaliação em saúde tem sido um tema aos poucos explorado em trabalhos de gestão. Ela se caracteriza por ser uma etapa fundamental para orientar e revisar periodicamente as ações de saúde que são prestadas à população. Isso inclui o grau de satisfação dos usuários e a efetividade dos atendimentos que levam à reorganização e planejamento dentro do Sistema. Em busca de atender a essa necessidade, nasce o Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde em 2015, oriundo do antigo Programa Nacional de Avaliação dos Serviços Hospitalares (PNASH) que já atuava desde 1998. O PNASS surge com uma visão mais ampla de incorporar outros serviços de saúde, como ambulatorios, e avaliar todas as esferas das instituições de saúde: estrutura, processo, resultado, produção do cuidado, gerenciamento de risco e a satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido (Brasília, 2015).

O Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (Brasília, 2015) vem desenvolvendo um trabalho importante para que se conheça a qualidade da assistência prestada em diferentes instituições de saúde e que tenha o objetivo final de se tornar uma ferramenta estratégica de regulação do SUS. O PNASS utiliza três instrumentos para essa avaliação: 1. Roteiro de itens de verificação; 2. Questionário dirigido aos usuários; 3. Conjunto de indicadores. O presente estudo pretende utilizar apenas o item de número dois, visto que o Programa não foi fundado com objetivo de também avaliar clínicas-escolas. Estaremos nos utilizando de seus critérios para tanto.

Em estudo sobre a organização de demandas no serviço público de saúde odontológica em determinado município, Santos et al. (2007) afirmaram que a satisfação do usuário vem se apresentando cada vez maior, já que os serviços municipais têm procurado melhorar o atendimento à saúde da população com vistas a cumprir os princípios do SUS. Os autores analisaram por meio de entrevista, dentistas do serviço público como usuários sobre organização do agendamento, tempo para marcar uma consulta e satisfação com o tipo de atendimento que recebem. Demonstraram que a demanda de serviços odontológicos no município do

---

---

estudo não pode ser considerada organizada. Além de relacionarem diversos motivos pelos quais os pacientes são atendidos, com prioridade ou não, que também divergem de uma unidade de saúde para outra e de um profissional para outro. Os profissionais dentistas relataram insatisfação na quantidade de pacientes que são agendados para um mesmo turno, o que dificulta a qualidade do atendimento. Os usuários responderam que se sentem satisfeitos com a facilidade no agendamento e o tipo de tratamento recebido. Fat este, que está em oposição à visão dos profissionais.

Machado e Nogueira (2008) defenderam que para melhorar a qualidade da assistência dos serviços de saúde, se faz necessário adotar o modelo de processo de trabalho a partir dos princípios do SUS, além de considerar acolhimento, humanização e satisfação dos usuários como elementos necessários para a reorganização dos serviços de saúde. Realizaram uma pesquisa em Teresina/PI, onde avaliaram o grau de satisfação de usuários de serviços de Fisioterapia do município. Dentre as variáveis estudadas relacionaram a agilidade para agendamento da consulta, acolhimento, confiança, ambiência, humanização, gratuidade, acessibilidade, eficácia e expectativa sobre os serviços recebidos. O trabalho em questão também realizou caracterização do perfil sociodemográfico dos pacientes entrevistados. Os usuários descreveram o serviço como de fácil acesso, e que esperam poucos minutos para o início da consulta. A maioria relatou que procurou o serviço por indicação médica e que indicaria para outra pessoa. A maior parte dos pacientes classificou o atendimento como satisfatório, tanto nas unidades públicas, como nas privadas. Dessa forma, os autores demonstraram que a população se sente satisfeita com o serviço recebido, porém ressalta que condições socioeconômicas e de entendimento de seus deveres e direitos como cidadãos podem influenciar as respostas. Salientaram também que esse tipo de estudo se faz necessário porque retrata as condições dos serviços oferecidos aos usuários e a avaliação das políticas dos sistemas de saúde.

Bevilacqua *et al* (2009) realizaram um estudo sobre a importância de se avaliar a qualidade do serviço em saúde na área de audiologia. Eles afirmaram que o Brasil não atende à demanda das necessidades de pacientes deficientes auditivos. Os autores citaram a Acreditação como um processo funcional para a avaliação de serviços de saúde, que é mais usado em unidades hospitalares e os indicadores da

---

saúde, que se constituem ferramentas de análise que podem mensurar a qualidade de um serviço com base em três seguimentos: estrutura, processo e resultados. É sabido que a avaliação da qualidade dos serviços de saúde serve para melhorar as políticas de saúde, com seus resultados, mais especificamente, esperou-se que o estudo em questão pudesse trazer melhorias para a Política de Atenção à Saúde Auditiva, implantada em 2004.

A avaliação do grau de satisfação dos usuários do sistema de saúde é um importante indicador a ser considerado no planejamento das ações, de acordo com Moimaz (2010). A percepção do usuário acerca do atendimento que lhe é prestado é um critério importante para se avaliar a qualidade e a eficiência do sistema de saúde, e servir para redirecionar e planejar o serviço. Esse estudo é parte de um estudo que buscou realizar o diagnóstico situacional e a análise dos modelos de gestão na DRS II do Estado de São Paulo, que compreende cinco municípios. Foram entrevistados docentes, alunos de pós-graduação, acadêmicos e técnicos da área de saúde, lideranças da comunidade, prefeitos, secretários municipais de saúde, secretários municipais de educação, servidores e membros de Conselhos Municipais de Saúde. Os usuários foram entrevistados através de visitas domiciliares e diante de suas respostas, ficou comprovada que a maior parte referiu que se sente satisfeita com o serviço, porém foram realizadas queixas sobre atendimento, falta de humanização e acolhimento, longo tempo de espera e filas para o atendimento, deficiência de recursos físicos e materiais.

Volpato *et al* (2016) realizaram estudo com o objetivo de verificar a qualidade dos serviços de saúde nas unidades da ESF através da metodologia do Desdobramento da Função Qualidade (QFD). O QFD é um instrumento de planejamento da qualidade que conta com a participação do usuário, dos profissionais e da instituição, mais usado na indústria, que busca aperfeiçoar os processos de trabalho. A coleta de dados foi realizada em duas fases: com os profissionais e com os usuários, sendo que o questionário dirigido a cada grupo foi diferente. Esse instrumento pode ser utilizado em serviços públicos de saúde, e que profissionais e usuários aspiram pelas mesmas mudanças já que seus apontamentos se complementam. Os itens que exigiram maiores alterações foram: educação continuada, necessidade de aumento do número de profissionais, facilidade para agendar consultas, atendimento cordial e atencioso.

---

Danieli *et al* (2011) usou o instrumento intitulado “*Satisfaction with Amplification in Daily Life (SADL)*” que tem o objetivo de quantificar a satisfação do paciente deficiente auditivo que recebe um Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI). A satisfação do usuário pelo instrumento SADL é dividida em quatro grandes áreas (efeitos positivos, serviço e custo, fatores negativos e imagem pessoal). Foram entrevistados 19 sujeitos com perda auditiva e pelo menos três semanas de uso do AASI. A análise dos dados demonstrou que os usuários estavam satisfeitos com o aparelho e que o instrumento utilizado mostrou-se eficaz.

Bonato (2011) realizou um estudo conceitual sobre qualidade, planejamento e execução em saúde. Recomenda-se na visão desta autora que metodologias de qualidade para os serviços de saúde sejam aplicadas, que a capacitação efetiva de recursos humanos seja realizada e que as instituições realizem pesquisas sobre qualidade aplicando instrumentos antes e depois para que os resultados sejam mais claros e que essas ações possam mostrar um panorama nacional dos avanços da gestão em saúde e apontem para a melhoria dos serviços do sistema de saúde.

Pompeu *et al* (2012) vai além afirmando que a satisfação do usuário deve ser o real objetivo a ser alcançado por todo serviço de saúde. A busca pela satisfação do usuário se deve principalmente ao aumento da evidência de que a associação entre satisfação, aquiescência do paciente e sucesso do tratamento determina a qualidade do atendimento em saúde. O intuito de buscar a satisfação do paciente também deve ser enxergado como parte do compromisso profissional que zela por transformação social ao cuidar da saúde. Para tanto, é importante que a atenção centrada no paciente faça parte das políticas educacionais dentro das universidades que considerem professores e alunos conscientes do seu papel na sociedade. Em estudo, foram entrevistados pacientes das clínicas odontológicas de determinada universidade que prestam atendimento à população. As questões diziam respeito ao perfil do paciente, procedimentos preventivos, dor, medo, humanização no atendimento, motivo da procura do serviço, ambiência, entre outros. Os usuários mostraram-se satisfeitos com os serviços da clínica integrada da universidade, mas os resultados apontaram para a demora em chamar os pacientes para atendimento, idas desnecessárias à universidade e possibilidade de aumentar os atendimentos por mais vezes na semana. Além disso, foi traçado o perfil sócio-

---

---



demográfico dos pacientes que mostrou que a maioria pertence às classes sociais mais baixas e nível médio de escolaridade.

Martins *et al* (2014) levantaram uma questão interessante sobre os trabalhos de qualidade dos serviços de saúde e satisfação do usuário. Essa revisão sistemática investigou a percepção dos usuários e dos profissionais de saúde na avaliação da qualidade dos serviços públicos de saúde, visto que na sua hipótese há uma limitação nas pesquisas dessa área que enfatizam a percepção dos usuários em detrimento da percepção dos profissionais que ficam em um plano inferior de relevância. Os resultados mostraram que alguns itens que são mencionados pelos usuários, como por exemplo, cordialidade no atendimento e resolução dos problemas, são diferentes dos itens mencionados pelos profissionais, como educação continuada. Mas o estudo mostrou que apesar deles serem diferentes, se complementam nos objetivos, pois uma educação continuada dos profissionais pode resolver questões como cordialidade no serviço. Nos serviços de média complexidade, os usuários relataram a melhoria da resolução dos problemas, relação paciente-profissional e tempo de espera. Já os profissionais, que o trabalho em equipe e a organização do serviço são importantes para a qualidade da assistência à saúde. Mais uma vez o estudo mostrou que um trabalho realizado em equipe e bem organizado pode satisfazer o desejo do usuário de ter seus problemas resolvidos, o tempo de espera para o atendimento diminuído, bem como melhora a relação paciente-profissional.

Cabulon *et al* (2015) afirmaram que de fato há pouca literatura relacionando avaliação em saúde e satisfação de usuários e comprovam que a participação do paciente no tratamento proposto é de elevada importância para se ter sucesso nos resultados, avaliando pacientes em um centro de tratamento de queimados no sul do Brasil. Em estudo, avaliaram a opinião do usuário sobre o atendimento recebido em cinco categorias: processo do cuidar; relacionamento interpessoal; perspectivas do paciente queimado; processo de organização do trabalho; sugestões de mudança. A categoria com maior representatividade foi “processo do cuidar”, onde verificou-se que os indivíduos valorizaram o acesso ao cuidado de qualidade e as competências profissionais. Mostrou também que muitos pacientes tiveram dificuldade em relatar algum problema, o que pode ser explicado pelo nível socioeconômico e de escolaridade e sua influência sobre a forma de

---

pensar e sistematizar ideias. Outro aspecto observado foi que os pacientes sempre comparam o atendimento com experiências anteriores de outras unidades de saúde por onde já tenham passado. Em “sugestões de mudança” alguns pacientes disseram que gostariam de opinar sobre o que lhes agrada e o que não agrada no tratamento. A queimadura é um trauma de muito significado para o paciente e o seu tratamento é dolorido e envolve muitas expectativas. Observou-se que atender esse tipo de paciente de forma humanizada é um trabalho muito complexo, tanto na fase aguda, como na reabilitação.

Santos e Giovanella (2016) dividiram a gestão do cuidado em três dimensões: profissional (profissional-usuário); organizacional (relação entre profissionais e tecnologias); e sistêmica (rede de cuidados). O estudo foi realizado em região do estado da Bahia para conhecer a gestão do cuidado integral intermunicipal. Foi identificada que há fragmentação na rede de cuidados da atenção primária municipal com cenários intramunicipais, que comprometem a longitudinalidade do cuidado. Ainda que o gestor local da atenção primária tem suas ações limitadas por depender do gestor regional. Como os encaminhamentos vêm de muitos municípios, as agendas e filas ficam superlotadas e nem todos conseguem ser atendidos. Sendo assim, o trabalho da atenção primária torna-se insuficiente, por não existirem vagas suficientes na região e os encaminhamentos ficarem acumulados. Em suma, a regionalização da saúde pode ser considerada pouco resolutive.

Corrêa et al. (2016) se ocuparam de analisar apenas as filas de espera em clínicas-escolas de fonoaudiologia, visto que por ser um atendimento gratuito e de qualidade que objetiva a formação de alunos em graduação, as clínicas em questão são muito procuradas e a demora no atendimento pode gerar, entre tantos problemas, desistência, e até, o agravamento da alteração de saúde apresentada, reduzindo a expectativa de um prognóstico favorável. Tal situação é contemplada, sobretudo, porque o sistema de saúde é fragilizado em algumas regiões, não deixando opção para o paciente realizar a terapia necessária, além das clínicas-escolas.

Em estudo recente, Espiridião e Vieira-da-Silva (2018) questionam a validade de trabalhos da Satisfação do Usuário. Os autores afirmam que o alto

---

número de respostas positivas podem não estar relacionadas diretamente a uma satisfação real do paciente questionado, mas a uma reação a situação da pesquisa, ou seja, no momento do questionamento o participante se sente impelido a responder de tal forma. Entre tantas considerações, os autores atribuíram a forma como as questões estão redigidas, a ordem em que estão colocadas e a abordagem do pesquisador e sua postura no questionamento. Os autores propõem que mais de uma possibilidade de resposta, para instrumentos estruturados, como o usado na pesquisa.

---



# **3 PROPOSIÇÃO**

---

---



### **3 PROPOSIÇÃO**

O objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade da assistência à saúde oferecida por uma instituição pública de ensino superior, contemplando as áreas de Odontologia e Fonoaudiologia, em relação à satisfação dos usuários.





# **4 MATERIAL E MÉTODOS**

---

---



## **4 MATERIAL E MÉTODOS**

O presente estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética da Faculdade de Odontologia de Bauru, Universidade de São Paulo, aos cinco dias de outubro de dois mil e dezoito (CAAE 94438418.9.0000.5417).

O estudo é do tipo observacional, transversal. Realizado na cidade de Bauru, estado de São Paulo, na Faculdade de Odontologia da USP, que comporta os cursos de Odontologia e Fonoaudiologia. Todos os pacientes que responderam a pesquisa são usuários das clínicas-escola de Odontologia e Fonoaudiologia desta faculdade, sendo conseqüentemente, usuários do SUS.

### **4.1 SELEÇÃO DA AMOSTRA**

<b>G1 - Usuários das Clínicas da Odontologia</b>	<b>G2 - Usuários das Clínicas da Fonoaudiologia</b>
64 usuários	26 usuários

#### **4.1.1 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO/EXCLUSÃO**

Os critérios de inclusão foram os pacientes atendidos pelas clínicas-escola de odontologia e fonoaudiologia do presente estudo que aceitarem participar, que tinham mais de 18 anos e que tenham sido atendidos pelo menos duas vezes pela clínica. Os critérios de exclusão abrangem pacientes que não souberem ou não conseguirem responder às questões e analfabetos.

### **4.2 COLETA DE DADOS**

As entrevistas foram aplicadas após a aprovação do CEP da universidade, no segundo semestre de 2018. Foram identificadas de forma que nenhuma resposta fosse relacionada à qualquer indivíduo que participou, com

---

---

objetivo de manter o sigilo ético. Foram convidados a participar do estudo os pacientes atendidos pelas clínicas-escola de Odontologia e Fonoaudiologia da Universidade de São Paulo, campus Bauru.

Após leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo 1), os participantes receberam um questionário socioeconômico intitulado “Instrumento de Classificação Socioeconômica” (Graciano, 2010) que se encontra no Anexo 2.

#### **4.2.1 QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO**

A análise socioeconômica se pautou no instrumento que por meio de sistema de pontos classifica o paciente em Classe Baixa Inferior, Classe Baixa Superior, Classe Média Inferior, Classe Média, Classe Média Superior ou Classe Alta de acordo com as respostas auto referidas. Encontra-se no Anexo 2.

#### **4.2.2 QUESTIONÁRIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

Após responder o questionário socioeconômico, o participante recebeu um questionário retirado do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde, intitulado “Questionário da Avaliação da Satisfação dos Usuários”, com algumas alterações adaptativas, que se encontra no Anexo 3. Os itens que foram analisados foram: agilidade no agendamento; agilidade no atendimento; acolhimento; confiança; ambiência; marcas da humanização; expectativa sobre o serviço; satisfação do usuário. Esse questionário não possui uma pontuação pronta, portanto, a análise dos dados será feita pela pesquisadora conforme o item 4.3 Análise dos Dados. As questões que correspondem às internações hospitalares e outros que não se encaixam à realidade da clínica-escola escolhida na pesquisa foram retiradas da pesquisa, sem que houvesse dano ao questionário, bem como, foram adicionadas as questões 14 e 15. Cada paciente teve a oportunidade de ficar sozinho para que respondesse às questões a vontade, sem que se sentisse constrangido durante o preenchimento dos questionários.

---

### 4.3 VARIÁVEIS DEPENDENTES E INDEPENDENTES

A variável dependente escolhida pela autora do trabalho foi a questão 12 do Questionário de Satisfação do Usuário que questiona o paciente acerca de sua satisfação com o **Estabelecimento de Saúde**. Essa questão responde ao objetivo principal do trabalho de conhecer a opinião do usuário sobre o atendimento que ele recebeu nas clínicas-alvo da pesquisa.

As variáveis independentes foram compreendidas por:

- Condição Socioeconômica
  - Área
  - Idade
  - Sexo
  - Cor
  - Primeiro Atendimento na instituição
  - Tempo de espera para conseguir a vaga para o primeiro atendimento
  - Avaliação do tempo de espera para o primeiro atendimento
  - Tempo de espera no serviço de saúde
  - Avaliação do tempo de espera no serviço de saúde
  - Limpeza do ambiente
  - Sinalização do local
  - Atendimento da recepção
  - Atendimento da Equipe de Saúde
  - Segurança e confiança no atendimento
  - Informações e esclarecimentos recebidos sobre o estado de saúde
  - Conhecer o local onde reclamar
  - Pagou por algum valor
- 
-

#### **4.4 ANÁLISE DOS DADOS**

Os resultados obtidos foram tabulados no programa Excel 2010 (Microsoft® Corportion, Redmont, WA, EUA), para serem analisados por meio do programa SPSS versão 25 do Windows. A amostra total de pacientes que participaram da pesquisa foi 90, distribuída entre os dois cursos, Odontologia e Fonoaudiologia. O teste Kolmogorov–Smirnov foi utilizado para investigar a hipótese de distribuição normal, em cada grupo, como a distribuição não foi normal foram utilizados testes não paramétricos nas comparações.

A análise bivariada realizada foi a Regressão Linear Simples. A análise múltipla realizada foi a Regressão Linear Multivariada. Em ambos os testes foi usada uma relação entre a variável dependente e as variáveis independentes ( $p < 0,05$ ).

# **5 RESULTADOS**

---

---





## 5 RESULTADOS

Os pacientes da clínica de Odontologia avaliaram o estabelecimento de saúde da seguinte forma: 93,75% assinalaram as opções “muito bom” ou “bom”; 3% consideraram o atendimento “regular” e 3% não souberam responder ou não assinalaram.

Já na clínica de Fonoaudiologia, 100% dos pacientes avaliaram o estabelecimento de saúde como “muito bom” ou “bom”. Nenhuma das outras opções, sendo elas: regular, ruim, muito ruim ou não soube/não respondeu, foi assinalada.

A idade calculada dos pacientes não discriminou aqueles que eram da clínica de Odontologia para os pertencentes à clínica de Fonoaudiologia. A idade encontrada no geral foi de 16,67% para participantes entre 18 e 35 anos; 48,78% de 36 a 60 anos; 31,11% com 61 anos ou mais.

Na categoria de pacientes entre 18 e 35 anos, 100% dos entrevistados avaliaram o estabelecimento de saúde como “muito bom” ou “bom”; já, entre 36 a 60 anos, aproximadamente 95% avaliou as clínicas com a opção “muito bom” ou “bom”, 2,5% optou por “regular” e 2,5% optou por “não soube responder”. Na última faixa etária, de 61 anos ou mais, 96% avaliou a clínica como “muito bom” ou “bom” e 4% avaliou como “regular”.

Dos pacientes que foram classificados como classe econômica Baixa Inferior, 90% avaliaram o estabelecimento de saúde como “muito bom” ou “bom”; e, 10% não soube ou não respondeu.

Dos pacientes classificados como Baixa Superior, que correspondeu ao maior número de pacientes, 93% avaliou a clínica como “muito bom” ou “bom”; 3% avaliou como “regular” e, aproximadamente, 1,5% não soube ou não respondeu.

Os pacientes classificados como Média Inferior avaliaram o estabelecimento de saúde em “muito bom” e “bom” em 100%.

---

---

Os pacientes classificados como Médio na classe econômica, também avaliaram o estabelecimento de saúde em “muito bom” e “bom” em 100%.

Em estudo anterior, Machado e Nogueira (2008) descreveram que a maior parte dos usuários entrevistados em seu estudo realizado no Estado do Piauí, em clínicas de fisioterapia sobre a satisfação do usuário, se tratava de “mulheres com média de idade de 49,5 anos, casadas, analfabetas, autônomas sem vínculo empregatício, com renda familiar entre um e três salários mínimos”.

Dos 48 pacientes que responderam que aguardaram até 30 dias para marcar o primeiro atendimento, 46 avaliaram o estabelecimento como “muito boa” ou “boa”, um paciente considerou o mesmo “regular” e um paciente assinalou “não sabe ou não respondeu”.

Os 19 pacientes que responderam que aguardaram entre 31 e 90 dias para marcar o primeiro atendimento avaliaram o estabelecimento como “muito bom” ou “bom”.

Dos 18 pacientes que responderam que aguardaram mais de 91 dias para marcar o primeiro atendimento, 16 avaliaram o estabelecimento como “muito bom” ou “bom”, um paciente avaliou o mesmo “regular” e outro assinalou “não sabe, não respondeu”.

Cinco pacientes não souberam responder quanto tempo precisaram aguardar para a primeira consulta, porém os mesmos cinco avaliaram o estabelecimento como “muito bom” ou “bom”.

Dos 70 pacientes que responderam que aguardam até 30 minutos para serem atendidos no estabelecimento, 66 avaliaram o estabelecimento como “muito bom” ou “bom”; dois pacientes avaliaram o mesmo “regular” e dois pacientes assinalaram a opção “não sabe, não respondeu.”

18 pacientes referiram que aguardam de 31 minutos até 2 horas pelo atendimento e todos avaliaram o estabelecimento como “muito bom” ou “bom”.

Um paciente referiu que já aguardou por mais de 2 horas e avaliou o estabelecimento como “muito bom” ou “bom”.

---

E, um paciente não soube responder por quanto tempo aguarda, embora tenha assinalado a opção “muito bom” ou “bom” para o estabelecimento também.

Dos 84 pacientes que responderam que a sinalização da clínica é “muito boa” ou “boa”, 83 avaliaram o estabelecimento como “muito bom” ou “bom” e um paciente avaliou a clínica como “regular”.

Os mesmos dois pacientes que consideraram que encontrar o local foi “regular”, também avaliaram a clínica com a opção “regular”.

Um paciente considerou que encontrar o local da clínica foi “ruim” ou “muito ruim” e o mesmo avaliou a clínica como “regular”.

Três pacientes não souberam responder sobre a sinalização, entre eles, dois avaliaram a clínica como “muito boa” ou “boa” e um não soube avaliar.

81 pacientes consideraram o atendimento da recepção como “muito bom” ou “bom”, sendo que 79 deles avaliaram a clínica como “muito boa” ou “boa” e dois avaliaram a clínica como “regular”.

Dois pacientes consideraram o atendimento da recepção “regular”, sendo que os mesmos dois avaliaram a clínica como “muito boa” ou “boa”.

Dois pacientes consideraram o atendimento da recepção “ruim” ou “muito ruim”, sendo que os mesmos dois avaliaram a clínica como “muito boa” ou “boa”.

Cinco pacientes não souberam responder sobre o atendimento da recepção, dentre eles, três avaliaram a clínica como “muito boa” ou “boa” e dois não fizeram a avaliação da mesma.

Dos 86 pacientes que avaliaram o atendimento da equipe de saúde como “muito boa” ou “boa”, 85 avaliaram a clínica como “muito boa” ou “boa” e um paciente avaliou a mesma como “regular”.

Dois pacientes avaliaram a equipe de saúde como “regular”. Um deles avaliou a clínica como “muito boa” ou “boa” e outro avaliou o estabelecimento como “regular”.

---

---

Nenhum paciente avaliou a equipe de saúde como ruim ou muito ruim.

Dois pacientes não souberam avaliar a equipe de saúde e também não souberam avaliar o estabelecimento de saúde.

87 pacientes referiram se sentir seguros e confiantes durante o atendimento que recebem, sendo que 85 deles avaliaram o estabelecimento como “muito bom” ou “bom” e dois avaliaram o mesmo como “regular”.

Um paciente respondeu que não sente confiança e segurança durante o atendimento e o mesmo avaliou a clínica como “regular”.

Dois pacientes não souberam responder sobre essa questão e também não avaliaram o estabelecimento.

Tabela 1 – Distribuição sociodemográfica da amostra

		n	%	Avaliação do Estabelecimento		
				Muito bom/ bom	Regular	N.S / N.R
<b>SES</b>	Baixo Inferior	11	12,22	10	0	1
	Baixo Superior	65	72,22	62	2	1
	Médio Inferior	12	13,33	12	0	0
	Médio	2	2,22	2	0	0
<b>Área</b>	Odontologia	64	71,11	60	2	2
	Fonoaudiologia	26	28,89	26	0	0
<b>Idade</b>	18-35	15	16,67	15	0	0
	36-60	43	47,78	41	1	1
	61 ou mais	28	31,11	27	1	0
<b>Sexo</b>	Masculino	34	37,78	33	1	0
	Feminino	55	61,11	53	1	1
	N.S / N.R	1	1,11	0	0	1
<b>Cor</b>	Branco	68	75,56	65	2	1
	Não branco	22	24,44	21	0	1
<b>Primeiro atendimento</b>	Agendado	73	81,11	69	2	2
	Emergência	16	17,78	16	0	0
	N.S / N.R	1	1,11	1	0	0
<b>Tempo de espera para o primeiro atendimento</b>	Até 30 dias	48	53,33	46	1	1
	31 a 90 dias	19	21,11	19	0	0
	91 ou mais	18	20,00	16	1	1
	N.S / N.R	5	5,56	5	0	0
<b>Avaliação do tempo de espera para o primeiro atendimento</b>	Muito Bom/ Bom	66	73,33	63	1	2
	Regular	14	15,56	14	0	0
	Ruim/ Muito Ruim	6	6,67	5	1	0
	N.S / N.R	4	4,44	4	0	0

...continua

...continuação

<b>Tempo de espera no serviço de saúde</b>	Até 30 minutos	70	77,78	66	2	2
	De 31 min a 2 h	18	20,00	18	0	0
	Mais de 2 horas	1	1,11	1	0	0
	N.S / N.R	1	1,11	1	0	0
<b>Avaliação do tempo de espera no serviço de saúde</b>	Muito Bom/ Bom	78	86,67	75	1	2
	Regular	8	8,89	7	1	0
	Ruim/ Muito Ruim	3	3,33	3	0	0
	N.S / N.R	1	1,11	1	0	0
<b>Limpeza do ambiente</b>	Muito Bom/ Bom	86	95,56	82	2	2
	Regular	1	1,11	1	0	0
	Ruim/ Muito Ruim	2	2,22	2	0	0
	N.S / N.R	1	1,11	1	0	0
<b>Sinalização do local</b>	Muito Bom/ Bom	84	93,33	83	1	0
	Regular	2	2,22	2	0	0
	Ruim/ Muito Ruim	1	1,11	0	1	0
	N.S / N.R	3	3,33	1	0	2
<b>Atendimento da recepção</b>	Muito Bom/ Bom	81	90,00	79	2	0
	Regular	2	2,22	2	0	0
	Ruim/ Muito Ruim	2	2,22	2	0	0
	N.S / N.R	5	5,56	3	0	2
<b>Atendimento da equipe de saúde</b>	Muito Bom/ Bom	86	95,56	85	1	0
	Regular	2	2,22	1	1	0
	Ruim/ Muito Ruim	0	0,00	0	0	0
	N.S / N.R	2	2,22	0	0	2
<b>Segurança e confiança no atendimento</b>	Sim	87	96,67	86	1	0
	Não	1	1,11	0	1	0
	N.S / N.R	2	2,22	0	0	2
<b>Informações recebidas sobre o estado de saúde</b>	Muito Bom/ Bom	87	96,67	85	2	0
	Regular	0	0,00	0	0	0
	Ruim/ Muito Ruim	0	0,00	0	0	0
	N.S / N.R	3	3,33	1	0	2
<b>Conhece o local onde reclamar</b>	Sim	27	30,00	25	2	0
	Não	55	61,11	55	0	0
	N.S / N.R	8	8,89	6	0	2
<b>Pagou por algum valor</b>	Sim	19	21,11	18	1	0
	Não	68	75,56	67	1	0
	N.S / N.R	3	3,33	1	0	2

Tabela 2 – Regressão Linear Simples

<b>Avaliação do Estabelecimento</b>				
	$\beta$	95% Intervalo de Confiança	Valor de P	
<b>Condição Socioeconômica</b>	-0,20	-0,59	0,02	0,06
<b>Área de Abrangência</b>	-0,15	-0,68	0,11	0,15
<b>Idade por agrupamento</b>	-0,17	-0,02	0,00	0,10
<b>Sexo autorreferido</b>	0,20	-0,01	0,69	0,06
<b>Primeiro atendimento</b>	-0,17	-0,74	0,09	0,12
<b>Tempo de espera para o primeiro atendimento</b>	-0,01	-0,09	0,08	0,91
<b>Avaliação do tempo de espera para o primeiro atendimento</b>	-0,07	-0,20	0,10	0,50
<b>Tempo de espera no serviço de saúde</b>	0,03	-0,19	0,26	0,76
<b>Avaliação do tempo de espera no serviço de saúde</b>	-0,03	-0,25	0,18	0,75
<b>Limpeza do ambiente</b>	0,07	-0,15	0,30	0,51
<b>Sinalização do local</b>	0,66	0,44	0,73	0,00
<b>Atendimento da recepção</b>	0,55	0,26	0,50	0,00
<b>Atendimento da equipe de saúde</b>	0,84	0,72	0,96	0,00
<b>Segurança e confiança no atendimento</b>	0,85	2,02	2,62	0,00
<b>Informações recebidas sobre o estado de saúde</b>	0,73	0,52	0,78	0,00
<b>Conhece o local onde reclamar</b>	0,26	0,08	0,67	0,01
<b>Pagou por algum valor</b>	0,19	-0,03	0,73	0,07

Tabela 3 – Regressão Multivariada

	$\beta$	95% Intervalo de Confiança		Valor de P	Colinearidade		R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Valor de P
		Tolerância	VIF						
<b>Constante</b>	0,00	0,05	0,47	0,01	0,00	0,00			
<b>Tempo de espera no serviço de saúde</b>	0,13	0,04	0,24	0,01	0,92	1,09			
<b>Sinalização do local</b>	0,11	-0,01	0,21	0,07	0,54	1,84			
<b>Atendimento da recepção</b>	0,14	0,02	0,17	0,01	0,71	1,40			
<b>Segurança e confiança no atendimento</b>	0,55	0,96	2,01	0,00	0,22	4,49	0,83	0,82	< 0,001
<b>Pagou por algum valor</b>	-0,14	-0,43	-0,07	0,01	0,84	1,19			
<b>Atendimento da equipe de saúde</b>	0,28	0,10	0,47	0,00	0,24	4,09			
<b>Tempo de espera para o primeiro atendimento</b>	-0,11	-0,08	-0,01	0,02	0,91	1,10			

## **6 DISCUSSÃO**

---

---





## **6 DISCUSSÃO**

Os resultados do presente estudo permitem afirmar que a qualidade da assistência à saúde nas clínicas estudadas foi mensurada pelos pacientes como boa ou muito boa nos seus diferentes seguimentos, tais como, tempo de espera para marcar a primeira consulta, tempo de espera para ser atendido dentro do estabelecimento, facilidade para encontrar o local de acordo com a sinalização, atendimento da recepção e da equipe de saúde, além de sentirem segurança e confiança durante o atendimento.

### **6.1 Avaliação do estabelecimento nas clínicas de odontologia e fonoaudiologia**

Os índices de avaliação do estabelecimento em pesquisas como esta, mostram que os pacientes se satisfazem de uma forma geral em quase 100% na maioria dos casos. Em um trabalho realizado em Teresina sobre a satisfação dos usuários com a clínica de odontologia de uma determinada universidade, a média da nota que foi dada pelos pacientes foi 9,33, numa escala de 0 a 10 (Pompeu et al, 2012).

Na área da fonoaudiologia, a autora não encontrou trabalhos onde o estabelecimento foi avaliado, mas trabalhos que avaliaram a satisfação do usuário com o aparelho de amplificação sonora, na sua maioria.

### **6.2 Avaliação das clínicas de Odontologia e Fonoaudiologia por idade**

A maior parte dos pacientes que responderam a esta pesquisa tinham entre 36 e 60 anos (47,78%). Em pesquisa sobre a satisfação do usuário com as clínicas integradas de uma universidade de Teresina, Pompeu et al (2012), descrevem que a faixa etária prevalente dos usuários que responderam a pesquisa foi de 31 a 40 anos (35,54%).

---

---

Outros estudos de áreas diferentes demonstraram uma média de idade similar a encontrada nesta pesquisa por pacientes que aceitam participar de pesquisas de opinião e em todos eles a prevalência do gênero é de mulheres.

### **6.3 Avaliação do estabelecimento de saúde por condição sócioeconômica**

O presente trabalho observou que os pacientes que responderam a pesquisa eram prevalentemente de renda Baixo Superior, o que confirma o achado de Pompeu et al (2012) que demonstrou que a maior parte (62,80%) dos pacientes entrevistados em sua pesquisa recebiam de 2 a 3 salários mínimos.

Esse achado também é encontrado em pesquisas de opinião de usuários de outras áreas da saúde, onde a maior parte dos pacientes participantes são de classe social baixa, o que explica o fato das pessoas de menor poder aquisitivo dependerem do sistema de saúde público e, por vezes, dos atendimentos prestados pelas clínicas universitárias.

### **6.4 Avaliação do estabelecimento e tempo de espera pra marcar a primeira consulta e tempo de espera para ser atendido dentro do estabelecimento**

#### **6.4.1 Tempo de espera para marcar a primeira consulta**

Os resultados apresentados nesse critério de avaliação mostraram que embora o tempo de espera para marcar a primeira consulta possa variar bastante, isso não influencia a avaliação do estabelecimento pelo usuário. Uma hipótese é de que apesar de ser direito do usuário do SUS receber atendimento de qualidade, e entendemos que o tempo de espera encurtado pode ser um âmbito da qualidade do atendimento, o paciente entende que é um privilégio poder ser atendido por um serviço desse e está disposto a aguardar por ele. Outra hipótese é de que o fato do atendimento ser gratuito, dá ao paciente uma sensação de que ele não pode ou não deve reclamar.

---

---

Em estudo anterior, Santos, Meneguim e Pereira (2007) apresentaram que dos pacientes entrevistados, 70% respondeu que levaram alguns dias pra marcar a primeira consulta; 18% respondeu que levaram mais de um mês; e, 12% dos pacientes responderam que levaram mais de dois meses.

#### **6.4.2 Tempo de espera para ser atendido dentro do estabelecimento**

No mesmo aspecto, apesar do tempo de espera para ser atendido no estabelecimento variar, esse fator não muda a opinião do usuário do estabelecimento de saúde. No mesmo sentido, por ser gratuito e pelo fato do usuário do SUS depender do atendimento, o mesmo pode não se incomodar pela espera.

No estudo de Pompeu et al (2012) alguns usuários afirmaram que gostariam que o tempo de espera para ser atendido fosse reduzido.

#### **6.5 Facilidade para encontrar o local do atendimento por meio da sinalização**

O número de pacientes que afirmou que a sinalização para chegar ao local da clínica é boa foi muito alto. Esse fator é importante, porque nos ajuda a responder a uma necessidade da população que é de acesso.

Nenhum outro trabalho trouxe esse critério para contribuir com a avaliação do estabelecimento de saúde.

#### **6.6 Atendimento da recepção e acolhimento e a avaliação do estabelecimento de saúde**

Na mesma linha de pensamento, as avaliações negativas dos critérios usados na pesquisa não influenciam a opinião sobre o estabelecimento de saúde.

Os pacientes que consideraram o atendimento da recepção “regular”, “ruim” ou “muito ruim” avaliaram a clínica como “muito boa” ou “boa”.

---

---

No estudo de Pompeu et al (2012) a receptividade avaliada foi em relação aos alunos que estavam atendendo os pacientes. Essa receptividade foi considerada ótima por 62,80% dos entrevistados.

### **6.7 O Atendimento da equipe de saúde e a avaliação do estabelecimento de saúde**

O índice de avaliação dos usuários em relação ao atendimento da equipe de saúde foi um dos achados mais positivos desta pesquisa. Esse critério é um dos mais importantes da pesquisa, já que, diz respeito a satisfação do usuário diretamente com o atendimento que ele recebeu. Se a equipe for bem avaliada, significa que o paciente considera que está sendo bem atendido e que o tratamento está sendo válido.

No estudo de Pompeu et al (2012), 100% referiram que a equipe de saúde estava corretamente trajada e paramentada. Os autores atribuíram a este critério, a satisfação com a equipe de saúde e afirmaram que em outros trabalhos, a satisfação do usuário com alunos e professores também foi positiva.

O trabalho já citado de Santos, Meneguim e Pereira (2007) mostra que ao serem questionados sobre se estavam satisfeitos com o tipo de atendimento que recebem nas clínicas de odontologia, 75% dos pacientes responderam que sim e 83% se mostraram satisfeitos com atenção recebida dos dentistas.

### **6.8 Segurança e confiança durante o atendimento e a avaliação do estabelecimento de saúde**

O índice de satisfação do usuário quando foi questionado sobre segurança e confiança no atendimento também foi alto. Uma hipótese é que essa satisfação pode estar atribuída a supervisão dos professores durante os procedimentos.

---

No estudo de Pompeu et al (2012), dois critérios parecidos foram usados para tentar exprimir se o paciente se sentia seguro durante o atendimento. Primeiro, os pacientes foram questionados se sentiram dor durante o tratamento. 68,29% responderam se sentir satisfeitos por não terem sentido dor nenhuma. Os pacientes foram questionados se sentiram medo durante o atendimento. 60,37% dos participantes responderam que não sentiram medo algum.

Frente aos pontos discutido acima e indo ao encontro dos achados de Moimaz et al., a maioria dos usuários das clínicas mostrou-se satisfeita com a qualidade da assistência à saúde oferecida na IES, em ambos os cursos. Por outro lado, na presente pesquisa, não foram realizadas queixas, diferindo dos resultados da pesquisa, onde foram detectadas queixas quanto ao atendimento, falta de humanização e acolhimento, deficiência de recursos físicos e materiais (Moimaz et al., 2010). A percepção do usuário é de grande relevância ao se dimensionar o reflexo das ações desde o agendamento da primeira consulta, tempo para ser atendido, sinalização de localização, atendimento da recepção e da equipe de saúde, quanto a humanização e ao acolhimento. Fato este que pode servir como instrumento de direcionamento e planejamento do serviço.

---

---



# **7 CONCLUSÕES**

---

---





## **7 CONCLUSÃO**

Em relação à satisfação dos usuários, a qualidade da assistência à saúde foi considerada como boa ou muito boa em seus diferentes seguimentos na instituição pública de ensino superior, em ambas as áreas Odontologia e Fonoaudiologia. Em adição, foram estacadas as ações de humanização, acolhimento e tratamento por toda equipe de saúde, além de sentirem segurança e confiança durante o atendimento.



# REFERÊNCIAS

---

---



## REFERÊNCIAS

Brasil. Ministério da Saúde. Carta dos direitos dos usuários da saúde / Ministério da Saúde ; Conselho Nacional de Saúde – 4. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2013. 24 p. : il.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. Pnass : Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. – Brasília : Ministério da Saúde, 2015. 64 p. : il.

BEVILACQUA M.C., MELO T.M., MORETTIN M., LOPES A.C. **A avaliação de serviços em Audiologia: concepções e perspectivas.** Rev Soc Bras Fonoaudiol. 2009;14(3):421-6.

BONATO, V. L. **Gestão de qualidade em saúde: melhorando a assistência ao cliente.** O Mundo da Saúde, São Paulo: 2011;35(5):319-331.

CABULON, E. A. I. C. **Atendimento no ambulatório de um Centro de Tratamento de queimados do Sul do Brasil: perfil e opinião dos usuários.** O Mundo da Saúde, São Paulo - 2015;39(4):410-418.

CORRÊA, C.C., ARAKAWA, A.M., MAXIMINO, L.P. **Clínica-escola de fonoaudiologia: manejo da lista de espera.** Rev. CEFAC. 2016 Set-Out; 18(5):1222-1229.

DANIELI F., CASTIQUINI E.A.T., ZAMBONATTO T.C.F., BEVILACQUA M.C. **Avaliação do nível de satisfação de usuários de aparelhos de amplificação sonora individuais dispensados pelo Sistema Único de Saúde.** Rev Soc Bras Fonoaudiol. 2011;16(2):152-9.

ESPIRIDIANO. M. A., VIEIRA-DA-SILVA, L.M., **A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática.** Saúde Debate, Rio de Janeiro, out/2018, v.42, número especial 2, p. 331-340.

GRACIANO, M.I.G; LEHFELD, N.A.S. **Estudo Socioeconômico: Indicadores e Metodologia numa abordagem contemporânea.** Revista Serviço Social & Saúde. UNICAMP Campinas, v. IX, n. 9, Jul. 2010.

---

MACHADO N.P., NOGUEIRA L.T. **Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia.** Rev Bras Fisioter, São Carlos, v. 12, n. 5, p. 401-8, set./out. 2008.

MARTINS L.F.V., MENEGUIM M.C., MARTINS L.C., PEREIRA A.C. **Avaliação da qualidade nos serviços públicos de saúde com base na percepção dos usuários e dos profissionais.** RFO, Passo Fundo, v. 19, n. 2, p. 151-158, maio/ago. 2014

MOIMAZ S.A.S., MARQUEZ A.M., SALIBA O., GARBIN C.A.S., ZINA L.G., SALIBA N.A. **Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde.** Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, 20 [ 4 ]: 1419-1440, 2010.

POMPEU, J. G. F. **Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI).** Odontol. Clín.-Cient., Recife, 11 (1) 31-36, jan./mar., 2012.

SANTOS, A.M., GIOVANELLA, L. **Gestão do cuidado integral: estudo de caso em região de saúde da Bahia, Brasil.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 32(3):e00172214, mar, 2016.

SANTOS, S.A.S., MENEGUIM, M.C., PEREIRA, A.C. **Análise da organização da demanda e grau de satisfação do profissional e usuário nas unidades de serviço público odontológico do Município de Campos dos Goytacazes/RJ/Brasil.** Revista de Odontologia da UNESP. 2007; 36(2): 169-174.

VOLPATO, L.F., MENEGUIM M.C., PEREIRA A.C., AMBROSANO G.M.B. **Planejamento da qualidade nas unidades de saúde da família, utilizando o Desdobramento da Função Qualidade (QFD).** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 26(8):1561-1572, ago, 2010.

---

# APÊNDICES

---

---





**Classificação Socioeconômica**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	BI	11	12,2	12,2	12,2
	BS	65	72,2	72,2	84,4
	ME	2	2,2	2,2	86,7
	MI	12	13,3	13,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: BI = Baixo Inferior  
BS = Baixo Superior  
ME = Médio  
MI = Médio Inferior

**Clínica**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	F	26	28,9	28,9	28,9
	O	64	71,1	71,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: F = Fonoaudiologia  
O = Odontologia

**Sexo**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	34	37,8	37,8	37,8
	1	55	61,1	61,1	98,9
	2	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Masculino  
1 = Feminino  
2 = Não sabe/ não respondeu

**Estado Civil**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	50	55,6	55,6	55,6
	1	15	16,7	16,7	72,2
	2	7	7,8	7,8	80,0
	3	12	13,3	13,3	93,3
	4	1	1,1	1,1	94,4
	5	4	4,4	4,4	98,9
	6	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Casado  
1 = Solteiro  
2 = Viúvo  
3 = Divorciado  
4 = Separado  
5 = União estável  
6 = Não sabe/ não respondeu

		Raça/cor		Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
		Frequência	Porcentagem		
Válido	0	68	75,6	75,6	75,6
	1	5	5,6	5,6	81,1
	2	1	1,1	1,1	82,2
	3	15	16,7	16,7	98,9
	4	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Branco  
1 = Preto  
2 = Amarelo  
3 = Pardo  
4 = Indígena

		Primeiro Atendimento		Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
		Frequência	Porcentagem		
Válido	0	73	81,1	81,1	81,1
	1	16	17,8	17,8	98,9
	2	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Precisou agendar  
1 = Atendimento de emergência  
2 = Não sabe/ não respondeu

#### Tempo de espera para o primeiro atendimento

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	25	27,8	27,8	27,8
	1	23	25,6	25,6	53,3
	2	14	15,6	15,6	68,9
	3	5	5,6	5,6	74,4
	4	5	5,6	5,6	80,0
	5	8	8,9	8,9	88,9
	6	5	5,6	5,6	94,4
	7	5	5,6	5,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Até 15 dias  
1 = de 16 a 30 dias  
2 = de 31 a 60 dias  
3 = de 61 a 90 dias  
4 = de 3 a 6 meses  
5 = de 6 meses a 1 ano  
6 = mais de 1 ano  
7 = Não sabe/ não respondeu

**Avaliação do tempo de espera para o primeiro atendimento**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	27	30,0	30,0	30,0
	1	39	43,3	43,3	73,3
	2	14	15,6	15,6	88,9
	3	5	5,6	5,6	94,4
	4	1	1,1	1,1	95,6
	5	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda:

- 0 = Muito bom
- 1 = Bom
- 2 = Regular
- 3 = Ruim
- 4 = Muito ruim
- 5 = Não sabe/ não respondeu

**Tempo de espera no serviço de saúde**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	70	77,8	77,8	77,8
	1	13	14,4	14,4	92,2
	2	5	5,6	5,6	97,8
	3	1	1,1	1,1	98,9
	5	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda:

- 0 = Até 30 minutos
- 1 = Até 1 hora
- 2 = Até 2 horas
- 3 = Até 4 horas
- 5 = Não sabe/ não respondeu

**Avaliação do tempo de espera no serviço de saúde**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	24	26,7	26,7	26,7
	1	54	60,0	60,0	86,7
	2	8	8,9	8,9	95,6
	3	2	2,2	2,2	97,8
	4	1	1,1	1,1	98,9
	5	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda:

- 0 = Muito bom
- 1 = Bom
- 2 = Regular
- 3 = Ruim
- 4 = Muito ruim
- 5 = Não sabe/ não respondeu

**Limpeza do ambiente**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	52	57,8	57,8	57,8
	1	34	37,8	37,8	95,6
	2	1	1,1	1,1	96,7
	3	2	2,2	2,2	98,9
	5	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Muito bom  
 1 = Bom  
 2 = Regular  
 3 = Ruim  
 4 = Muito ruim  
 5 = Não sabe/ não respondeu

**Sinalização do local**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	30	33,3	33,3	33,3
	1	54	60,0	60,0	93,3
	2	2	2,2	2,2	95,6
	3	1	1,1	1,1	96,7
	5	3	3,3	3,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Muito bom  
 1 = Bom  
 2 = Regular  
 3 = Ruim  
 5 = Não sabe/ não respondeu

**Atendimento da recepção**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	40	44,4	44,4	44,4
	1	41	45,6	45,6	90,0
	2	2	2,2	2,2	92,2
	4	2	2,2	2,2	94,4
	5	5	5,6	5,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Muito bom  
 1 = Bom  
 2 = Regular  
 4 = Muito ruim  
 5 = Não sabe/ não respondeu

**Atendimento da equipe de saúde**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	69	76,7	76,7	76,7
	1	17	18,9	18,9	95,6
	2	2	2,2	2,2	97,8
	5	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Muito bom  
 1 = Bom  
 2 = Regular  
 5 = Não sabe/ não respondeu

**Segurança e confiança no atendimento**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	87	96,7	96,7	96,7
	1	1	1,1	1,1	97,8
	2	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Sim  
 1 = Não  
 2 = Não sabe/ não respondeu

**Informações recebidas sobre o estado de saúde**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	48	53,3	53,3	53,3
	1	39	43,3	43,3	96,7
	5	3	3,3	3,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Muito bom  
 1 = Bom  
 5 = Não sabe/ não respondeu

**Avaliação do estabelecimento de saúde**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	68	75,6	75,6	75,6
	1	18	20,0	20,0	95,6
	2	2	2,2	2,2	97,8
	5	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Muito bom  
 1 = Bom  
 2 = Regular  
 5 = Não sabe/ não respondeu

**Sabe onde reclamar**

			Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	27	30,0	30,0	30,0
	1	55	61,1	61,1	91,1
	2	8	8,9	8,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Sim  
1 = Não  
2 = Não sabe/ não respondeu

**Pagou por algum valor**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	19	21,1	21,1	21,1
	1	68	75,6	75,6	96,7
	2	3	3,3	3,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Sim  
1 = Não  
2 = Não sabe/ não respondeu

**Valor pago durante o tratamento em reais**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	300	2	2,2	11,8	11,8
	330	1	1,1	5,9	17,6
	350	1	1,1	5,9	23,5
	365	1	1,1	5,9	29,4
	400	1	1,1	5,9	35,3
	510	1	1,1	5,9	41,2
	650	1	1,1	5,9	47,1
	670	2	2,2	11,8	58,8
	700	1	1,1	5,9	64,7
	830	1	1,1	5,9	70,6
	1060	1	1,1	5,9	76,5
	1100	1	1,1	5,9	82,4
	1200	1	1,1	5,9	88,2
	1800	2	2,2	11,8	100,0
	Total	17	18,9	100,0	
	Omisso	Sistema	73	81,1	
Total		90	100,0		

**Sabe o nome do profissional de saúde que atendeu**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	65	72,2	72,2	72,2
	1	17	18,9	18,9	91,1
	2	8	8,9	8,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Sim  
1 = Não  
2 = Não sabe/ não respondeu

**Gostaria de ser atendido por um profissional de outra área**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		83	92,2	92,2	92,2
	Dentista	1	1,1	1,1	93,3
	Implante	2	2,2	2,2	95,6
	Oftalmologista	1	1,1	1,1	96,7
	Ortodontia	1	1,1	1,1	97,8
	Reumatologista	1	1,1	1,1	98,9
	Terapeuta Ocupacional	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**Está satisfeito com o atendimento**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0	88	97,8	97,8	97,8
	2	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Legenda: 0 = Sim  
2 = Não sabe/ não respondeu





**ANEXOS**

---

---



**ANEXO 1****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Esta pesquisa, com o título “AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE EM CLÍNICAS-ESCOLA DE ODONTOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA” está sendo desenvolvida com a finalidade de obter maior conhecimento sobre quais são as características do atendimento prestado por esta clínica e se o atendimento pode ser classificado como de boa qualidade de acordo com os resultados do questionário respondido por cada paciente-usuário.

As informações que estão sendo fornecidas para sua participação voluntária neste estudo têm como objetivo principal investigar as características dos pacientes atendidos, e suas percepções e opiniões sobre agendamento, tempo de espera, estrutura física, atendimento, qualidade do serviço e grau de satisfação.

O(a) senhor(a) está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa como paciente-usuário(a) da clínica de Odontologia ou Fonoaudiologia da Universidade de São Paulo de Bauru.

Este estudo oferece risco mínimo ao paciente e à instituição. A pesquisa consta de dois questionários com perguntas sobre renda, escolaridade e sua opinião sobre a clínica, por exemplo, onde o(a) senhor(a) irá expor sua satisfação em relação ao atendimento prestado pela clínica. Para responder aos questionários será necessário apenas um encontro de aproximadamente 10 minutos. Use o tempo necessário que precisar para respondê-la e saiba que seu nome não irá ser registrado em nenhum lugar. Sua resposta será numerada de forma que ninguém saiba quem respondeu.

Se o(a) senhor(a) tiver dúvida, poderá me chamar que eu posso explicar a pesquisa mais uma vez. Se não quiser responder alguma questão, poderá deixar em branco ou se precisar parar antes do término, por qualquer motivo, poderá continuar numa próxima oportunidade. O nome das clínicas não será usado para nenhuma publicação. As clínicas serão numeradas no momento da tabulação dos dados e os resultados de cada clínica serão encaminhados apenas aos chefes de clínica como devolutiva.

Este estudo oferece um benefício indireto. O resultado dessa pesquisa será encaminhado ao chefe da clínica, para ajudá-lo em melhor organização, melhor atendimento e atualização do protocolo de atendimento. Vale ressaltar que esta pesquisa não tem o objetivo e não se compromete com melhorias das clínicas, mas apenas de descrever a opinião dos usuários. Os resultados serão encaminhados conforme comprometimento pré-estabelecido entre pesquisadora e chefes das clínicas.

Sendo assim, é muito importante que o(a) senhor(a) participe.

Esta pesquisa será realizada nas dependências das clínicas de Odontologia e Fonoaudiologia da Faculdade de Odontologia de Bauru nos dias e horários em que houver pacientes agendados. Todos os pacientes que estiverem aguardando tratamento nos dias da pesquisa serão convidados a responder os questionários, sendo convidados a realizar o preenchimento da pesquisa no local indicado pelo chefe da clínica. A não participação não implicará em nenhum tipo de prejuízo ao tratamento do mesmo.

“É garantida a liberdade de deixar de participar do estudo, sem qualquer prejuízo ao seu tratamento na Instituição.”

O(a) Senhor(a) tem o direito de se manter atualizado sobre resultados da pesquisa, não havendo despesas pessoais em qualquer fase do estudo. Também não há compensação financeira relacionada à sua participação. É garantida a indenização do paciente, caso haja algum prejuízo de ordem física, moral ou psíquica.

Os resultados deste estudo serão publicados para divulgação em meio científico e todos os resultados da pesquisa poderão ser utilizados para outras análises em outros estudos, mas com a segurança garantida de que não será revelada qualquer identidade e que todas as informações são confidenciais, o que não oferecerá riscos a sua dignidade, nem a sua saúde física ou emocional.

Caso o(a) senhor(a) aceite participar, reitera-se que uma das vias deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com o participante.

Desde já agradecemos sua colaboração e colocamo-nos a disposição para mais esclarecimentos que julgar necessário. Se restar alguma dúvida, o participante poderá entrar em contato com a pesquisadora Júlia Bertolaccini Bastos pelo telefone (14) 991823750. Caso queira

Rubrica do Pesquisador Responsável:

Rubrica do Participante da Pesquisa :

apresentar alguma denúncia e/ou reclamação, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa - FOB/USP, à Alameda Dr. Octavio Pinheiro Brisolla, 9-75, Vila Universitária, ou pelo telefone (14) 3235-8356, e-mail: [cep@fob.usp.br](mailto:cep@fob.usp.br). Caso queira registrar a reclamação ou denúncia ao CONEP (comissão Nacional de Ética em Pesquisa), entre em contato via e-mail ([cns@saude.gov.br](mailto:cns@saude.gov.br)), ou através dos telefones (61) 3315-3927/3315-2472.

Pelo presente instrumento que atende às exigências legais, o Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade \_\_\_\_\_, após leitura minuciosa das informações constantes neste TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO, devidamente explicado pelos profissionais em seus mínimos detalhes, ciente dos serviços e procedimentos aos quais será submetido, não restando quaisquer dúvidas a respeito do lido e explicado, DECLARA e FIRMA seu CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO concordando em participar da pesquisa proposta. Fica claro que o participante da pesquisa, pode a qualquer momento retirar seu CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO e deixar de participar desta pesquisa e ciente de que todas as informações prestadas tornar-se-ão confidenciais e guardadas por força de sigilo profissional (Art. 82º do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (Res.COFEN 311/2007)). Por fim, como pesquisador responsável pela pesquisa, DECLARO o cumprimento disposto na Resolução CNS nº 466 de 2012, contidos nos itens IV.3 e IV.4, este último se pertinente, item IV.5a e na íntegra com resolução CNS nº466 de dezembro de 2012.

Por estarmos de acordo com o presente termo firmando em duas vias igualmente válidas (uma via para o participante da pesquisa e outra para o pesquisador) que serão rubricadas em todas suas páginas e assinadas ao término, conforme o disposto pela Resolução CNS nº466 de 2012, itens IV.3f e IV.5.d.

Bauru/SP, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Participante da Pesquisa

\_\_\_\_\_  
Júlia Bertolaccini Bastos

O **Comitê de Ética em Pesquisa – CEP**, organizado e criado pela **FOB-USP**, em 29/06/98 (**Portaria GD/0698/FOB**), previsto no item VII da Resolução CNS nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde (publicada no DOU de 13/06/2013), é um Colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

Qualquer denúncia e/ou reclamação sobre sua participação na pesquisa poderá ser reportada a este CEP:

**Horário e local de funcionamento:**

Comitê de Ética em Pesquisa

Faculdade de Odontologia de Bauru-USP - Prédio da Pós-Graduação (bloco E - pavimento superior), de segunda à sexta-feira, no horário das **14hs às 17 horas**, em dias úteis.

Alameda Dr. Octávio Pinheiro Brisolla, 9-75

Vila Universitária – Bauru – SP – CEP 17012-901

Telefone/FAX(14)3235-8356

e-mail: [cep@fob.usp.br](mailto:cep@fob.usp.br)

---

## ANEXO 2

Instrumento de Classificação Socioeconômica – GRACIANO, 2010

Nome:

Idade:

Gênero:

<b>Quadro 1 - Situação econômica da família</b>				
<b>Renda Bruta</b>				<b>Pontos</b>
+ de 100 SM				21
+ de 60 a 100 SM				18
+ de 30 a 60 SM				14
+ de 15 a 30 SM				12
+ de 9 a 15 SM				09
+ de 4 a 9 SM				05
+ de 2 a 4 SM				03
+ de ½ a 2 SM				02
até ½ SM				01
<b>Tipo de rendimento:</b>				
<input type="checkbox"/> salário <input type="checkbox"/> retirada pró-labore <input type="checkbox"/> rendimento financeiro <input type="checkbox"/> aluguéis <input type="checkbox"/> benefícios do governo <input type="checkbox"/> honorários <input type="checkbox"/> aposentadoria <input type="checkbox"/> pensionista <input type="checkbox"/> seguro desemprego <input type="checkbox"/> outros   Especificar: _____				
<b>Quadro 2 - Número de membros residentes da família</b>				<b>Pontos</b>
1 a 2				06
3 a 4				04
5 a 6				03
7 a 8				02
Acima de 8				01
<b>Quadro 3 - Escolaridade dos membros da família</b>				<b>Pontos</b>
Superior				07
Superior incompleto ou Médio completo				05
Médio incompleto ou Fundamental – Ciclo II completo (até o 9º ano)				04
Fundamental – Ciclo II incompleto (do 6º ao 8ºano) ou Fundamental – Ciclo I completo (até o 5º ano)				03
Fundamental – Ciclo I incompleto (até o 4º ano)				02
Alfabetizado				01
Analfabeto				00
Obs.: Especificar o nível educacional dos membros da família. Pontuar somente o maior nível educacional dentre os "responsáveis" (com rendimentos).				
<b>Quadro 4 - Habitação</b>				
<b>Condição / situação</b>	<b>Pontos</b>			
	Insatisfatória	Regular	Boa	Ótima
Própria	7	8	9	10
Financiada	6	7	8	9
Alugada	5	6	7	8
Cedida	3	4	5	6
Outras	0	0	1	2
Obs: Para pontuar condição / situação habitacional: considerar: tipo, modalidade, acomodações, zona e infra-estrutura (água, luz, esgoto e coleta de lixo, telefonia).				

<b>Quadro 5 - Ocupação dos membros da família</b>	<b>Pontos</b>
<b>Empresários:</b> Proprietários na agricultura, agroindústria, indústria, comércio, sistema financeiro, serviços, etc.	13
<b>Trabalhadores da alta administração:</b> Juizes, Promotores, Diretores, Administradores, Gerentes, Supervisores, Assessores, Consultores, etc.	11
<b>Profissionais liberais autônomos:</b> Médico, Advogado, Contador, Arquiteto, Engenheiro, Dentista, Representante comercial, Oculista, Auditor, etc.	10
<b>Trabalhadores assalariados administrativos, Técnicos e Científicos:</b> Chefias em geral, Assistentes, Ocupações de nível médio e superior, Analistas, Atletas profissionais, Técnicos em geral, Servidores públicos de nível superior, etc.	09
<b>Trabalhadores assalariados da produção, bens e serviços e da administração</b> (indústria, comércio, serviços, setor público e sistema financeiro), ajudantes e auxiliares, etc.	07
<b>Trabalhadores por conta própria:</b> autônomos - Pedreiros, Caminhoneiros, Marceneiros, Feirantes, Cabelereiros, Taxistas, Vendedores etc. - Com empregado - Sem empregado	07 06
<b>Pequenos produtores rurais:</b> Meeiro, Parceiro, Chacareiro, etc. - Com empregado - Sem empregado	05 03
<b>Empregados domésticos:</b> Jardineiros, Diaristas, Mensalista, Faxineiro, Cozinheiro, Mordomo, Babá, Motorista Particular, Atendentes, etc. - Urbano - Rural	03 02
<b>Trabalhadores rurais assalariados, volantes e assemelhados:</b> Ambulantes, Chapa, Bóia-Fria, Ajudantes Gerais, etc.	01
OBS.: Aposentado - Relacionar a ocupação em vigor na ativa. Especificar a ocupação dos membros da família. Pontuar somente o maior nível ocupacional dentre os "responsáveis" (com rendimentos).	

<b>Quadro 6 - Sistema de pontos para Classificação Econômica</b>		
<b>Pontos</b>	<b>Classificação</b>	<b>Siglas</b>
0 a 20	Baixa Inferior	BI
21 a 30	Baixa Superior	BS
31 a 40	Média Inferior	MI
41 a 47	Média	ME
48 a 54	Média Superior	MS
55 a 57	Alta	AL

## ANEXO 3

## QUESTIONÁRIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

## Perfil do usuário entrevistado

Usuário \_\_\_\_\_

**Pertence a qual disciplina:**

- Clínica de Odontologia  
 Clínica de Fonoaudiologia

**Idade** \_\_\_\_\_

- Não sabe/Não respondeu

**Sexo**

- Masculino  
 Feminino  
 Não sabe/ Não respondeu

**Estado Civil**

- Casado(a)  
 Solteiro(a)  
 Viúvo(a)  
 Divorciado(a)  
 Separado(a)  
 União Estável  
 Não sabe/Não respondeu

**Raça/cor?**

- Branco(a)  
 Preto(a)  
 Amarelo(a)  
 Pardo(a)  
 Indígena  
 Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 1:**

**Para ser atendido neste estabelecimento de saúde, o(a) senhor(a):**

- Precisou agendar/ marcar o procedimento (já chegou com data e hora marcada para realizar o procedimento).  
 Foi atendimento de emergência (procurou o estabelecimento de saúde por livre procura, não precisou agendar/marcar o procedimento).  
 Não sabe/não respondeu.

**Pergunta 2:**

**Quanto tempo o(a) senhor(a) esperou para marcar o primeiro atendimento?**

- até 15 dias  
 de 16 a 30 dias  
 de 31 a 60 dias  
 de 61 a 90 dias  
 de 3 meses a 6 meses  
 de 6 meses a 1 ano  
 mais de 1 ano  
 Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 2B:**

**O(a) senhor(a) considera que esse tempo de espera para marcar o atendimento foi:**

- Muito Bom  
 Bom  
 Regular  
 Ruim  
 Muito ruim  
 Não sabe/Não respondeu

*Agilidade e adequação no agendamento: Compreende desde o primeiro contato para marcação do procedimento, seja pela Atenção Básica, pelas Centrais de marcação de consulta, dentre outras; até a efetiva marcação.*

**Pergunta 3:**

**No dia da primeira consulta, quanto tempo o(a) senhor(a) levou para ser atendido dentro do serviço?**

- Até 30 minutos  
 Até 1 hora  
 Até 2 horas  
 Até 4 horas  
 Até 12 horas  
 Não sabe/não respondeu

**Pergunta 3B:**

**O(a) senhor(a) considera que esse tempo de espera para ser atendido foi:**

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

*Agilidade no atendimento dentro do estabelecimento pelo médico ou outro profissional fim.*

**Pergunta 4:**

**No geral, como o(a) senhor(a) julga a limpeza dos ambientes?**

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

*Ambientes são limpos, propiciando conforto e bem-estar (quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera, consultórios e outros).*

**Pergunta 5:**

**Como o(a) senhor(a) avalia a sinalização do estabelecimento para encontrar o local onde precisa ir?**

- Muito Boa
- Boa
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

*Localização e orientação dos diversos setores, por meio de placas indicativas.*

**Pergunta 6:**

**Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da recepção?**

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 7:**

**Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da equipe de saúde?**

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

*Considerar como equipe de saúde os profissionais: médico, enfermeiro, técnico de enfermagem, nutricionista, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, psicólogo, sanitário, assistente social, farmacêutico e demais profissionais envolvidos com o cuidado do usuário.*

**Pergunta 8:**

**O(a) senhor(a) sentiu segurança/confiança na equipe de saúde durante o atendimento?**

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

*Considerar segurança/confiança do usuário em relação aos profissionais de saúde que lhes prestaram assistência.*



**Pergunta 9:**

Como o(a) senhor(a) avalia as informações e esclarecimentos que você teve sobre o seu estado de saúde no estabelecimento?

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 10:**

De uma maneira geral, como o(a) senhor(a) avalia este estabelecimento de saúde?

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 11:**

O(a) senhor(a) sabe onde reclamar quando não é bem atendido?

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 12:**

O(a) senhor(a) pagou por algum valor durante este atendimento?

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 12B:**

O que pagou?

---

**Pergunta 13:**

O(a) senhor(a) sabe o nome do profissional de saúde que lhe atendeu?

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 14:**

O(a) senhor(a) gostaria de ser atendido por um profissional de saúde de outra área na clínica? Qual?

---

**Pergunta 15:**

O(a) senhor(a) está satisfeito com o atendimento da clínica?

- Sim
  - Não
-