



ISSN 2674-8169



Qualis B3
CAPES 2021-2024

Latindex



DOI

Google
Acadêmico

Perfil socioeconômico e nível de satisfação de pacientes atendidos na clínica odontológica do Centro Universitário Maurício de Nassau de São Luís

Benedito de Jesus Pereira Neto¹, Marcos Diniz da Silva¹, Nayane de Jesus Pinheiro Santos², Suelen Rocha Botão Ferreira², Mariana Oliveira Arruda², Welberth Santos Ferreira²



<https://doi.org/10.36557/2674-8169.2026v8n8p559-579>

Artigo recebido em 13 de Julho e publicado em 13 de Agosto de 2026

ARTIGO ORIGINAL

RESUMO

A compreensão do perfil socioeconômico e da satisfação dos usuários dos serviços odontológicos constitui importante instrumento para o planejamento e aprimoramento da assistência, especialmente em clínicas-escola, que integram formação acadêmica e atendimento à comunidade. Este estudo teve como objetivo analisar o perfil socioeconômico e o nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica-escola de Odontologia do Centro Universitário Maurício de Nassau, em São Luís, Maranhão. Trata-se de um estudo observacional e descritivo, realizado com pacientes adultos em tratamento ativo ou recente na clínica. A coleta de dados ocorreu entre setembro e novembro de 2023, por meio da aplicação de questionários estruturados destinados à caracterização socioeconômica e à avaliação da satisfação com os serviços prestados. Participaram do estudo 51 pacientes, dos quais 52,94% eram do gênero masculino e 47,06% do feminino. Em relação à escolaridade do chefe da família, predominou o ensino médio completo (64,70%). Quanto às condições socioeconômicas, 68,62% relataram possuir automóvel de uso particular e 64,70% informaram utilizar água proveniente da rede geral de distribuição. Na avaliação da satisfação, verificou-se percepção predominantemente positiva dos serviços oferecidos. Entre os participantes, 84,31% concordaram totalmente que os estudantes eram cuidadosos durante os exames, 94,12% consideraram que eram tratados com respeito e 78,43% concordaram totalmente que os procedimentos eram explicados antes do início do tratamento. Além disso, 60,78% concordaram totalmente que a clínica apresentava localização adequada. Conclui-se que os pacientes atendidos apresentaram características socioeconômicas diversas e elevado nível de satisfação com a assistência odontológica recebida, especialmente quanto ao cuidado, respeito, comunicação e estrutura do serviço. Os resultados reforçam a relevância das clínicas-escola na oferta de assistência odontológica à comunidade e podem contribuir para o planejamento de estratégias voltadas ao aprimoramento contínuo da

qualidade do atendimento.

Palavras-chave: Saúde bucal. Satisfação do paciente. Serviços odontológicos. Perfil socioeconômico. Clínica-escola.

Socioeconomic Profile and Satisfaction Level of Patients Treated at the Dental Clinic of Centro Universitário Maurício de Nassau in São Luís

ABSTRACT

Understanding the socioeconomic profile and satisfaction of dental service users is an important tool for planning and improving healthcare, particularly in teaching clinics, which integrate academic training with community care. This study aimed to analyze the socioeconomic profile and level of satisfaction of patients treated at the Dental Teaching Clinic of Centro Universitário Maurício de Nassau, in São Luís, Maranhão, Brazil. This was an observational and descriptive study involving adult patients undergoing active or recent treatment at the clinic. Data were collected between September and November 2023 using structured questionnaires designed to characterize the participants' socioeconomic profile and assess their satisfaction with the services provided. A total of 51 patients participated in the study, of whom 52.94% were male and 47.06% were female. Regarding the educational level of the head of household, 64.70% had completed secondary education. Concerning socioeconomic conditions, 68.62% reported owning a private vehicle, and 64.70% reported using water from the public supply system. The assessment revealed a predominantly positive perception of the services provided. Among the participants, 84.31% strongly agreed that the dental students were careful during examinations, 94.12% strongly agreed that they were treated with respect, and 78.43% strongly agreed that the procedures were explained before treatment began. In addition, 60.78% strongly agreed that the clinic was conveniently located. It was concluded that the patients presented diverse socioeconomic characteristics and a high level of satisfaction with the dental care received, particularly regarding care, respect, communication, and service infrastructure. These results reinforce the relevance of dental teaching clinics in providing oral healthcare to the community and may contribute to the development of strategies aimed at continuously improving the quality of dental care.

Keywords: Oral health. Patient satisfaction. Dental services. Socioeconomic factors. Dental teaching clinic.

Instituição afiliada – Centro Universitário Maurício de Nassau de São Luís¹, (ProfEducatec) Universidade Estadual do Maranhão²

Autor correspondente: Welberth Santos Ferreira , welberthsf@gmail.com

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



INTRODUÇÃO

O perfil socioeconômico e o nível de satisfação de pacientes em clínicas odontológicas são fatores cruciais para entender a qualidade do atendimento e as necessidades dos usuários desses serviços. Os pacientes buscam tratamento odontológico por diversas razões, incluindo alívio da dor, exames bucais regulares, melhorias estéticas e reabilitação funcional completa da boca.

Diante disso, é comum que os pacientes procurem alternativas viáveis para atender suas necessidades de saúde bucal. Muitas vezes, as escolas de ensino odontológico e os hospitais aliados são preferidos para tratamentos odontológicos abrangentes devido à sua reputação, acessibilidade e competência profissional dos clínicos. Esses fatores não apenas refletem a qualidade do atendimento oferecido, mas também influenciam diretamente a satisfação e a percepção dos pacientes em relação aos serviços recebidos. Assim, estudar o perfil socioeconômico dos pacientes e seu nível de satisfação pode fornecer informações valiosas para aprimorar as práticas odontológicas e garantir um atendimento de excelência.

No Brasil, há uma escassez de estudos que avaliem o perfil socioeconômico dos pacientes atendidos em clínicas de instituições de ensino odontológico. A estreita relação entre as condições de saúde bucal e o perfil socioeconômico dos indivíduos é evidente, destacando como o desequilíbrio na distribuição de renda impacta o acesso aos cuidados de saúde. Essa desigualdade, combinada com a capacidade limitada dos serviços públicos de saúde para atender à crescente demanda por atendimento odontológico, leva a um aumento significativo na procura por clínicas de instituições de ensino. Esse cenário é corroborado por Andriola *et al.* (2015), que enfatizam a importância de entender essas dinâmicas para melhorar o acesso e a qualidade dos serviços oferecidos.

Uma quantidade crescente de evidências indica que a saúde geral e bucal é significativamente influenciada pelo status socioeconômico (SES). Os fatores socioeconômicos exercem uma influência indireta por meio de fatores ambientais e afetam os processos de doença através do estresse psicossocial e dos hábitos relacionados à saúde. Isso sugere que intervenções que visam melhorar a saúde bucal devem considerar o contexto socioeconômico dos indivíduos para serem eficazes (Peršić

Bukmir *et al.*, 2022).

Conhecer o perfil socioeconômico dos usuários de serviços públicos é crucial no planejamento das atividades das clínicas de instituições de ensino superior. Esse conhecimento é determinante na construção de planos de tratamento individualizados para cada paciente, garantindo que as intervenções sejam mais eficazes e adequadas às necessidades específicas de cada indivíduo (Andriola *et al.*, 2015). Compreender as condições socioeconômicas dos pacientes permite ajustar os recursos e abordagens de atendimento, promovendo uma melhor qualidade de cuidado e resultados mais satisfatórios.

As escolas de odontologia atendem a uma grande parcela da população devido aos custos mais baixos dos tratamentos e à percepção de atendimento de alta qualidade. A satisfação dos pacientes em relação ao tratamento odontológico prestado por alunos das faculdades é um conceito multidimensional. Este fator é fundamental para o crescimento dos serviços e práticas de saúde bucal, influenciando diretamente a aceitação e confiança nos serviços prestados (Habib *et al.*, 2014). Avaliar a satisfação dos pacientes permite às instituições ajustarem suas práticas e melhorarem a formação dos alunos, garantindo um atendimento cada vez mais eficaz e humanizado.

A satisfação dos usuários é um importante indicador de qualidade dos cuidados com a saúde, fundamentado na percepção do paciente. Ela reflete o grau em que as necessidades dos pacientes são atendidas e suas expectativas são alcançadas, proporcionando um padrão de serviço aceitável. Além disso, a satisfação do paciente ajuda a identificar áreas de melhoria nos serviços de saúde, garantindo um atendimento mais eficaz e humanizado (Turra *et al.*, 2021). Avaliar essa satisfação é crucial para aprimorar as práticas e a formação dos profissionais de saúde, resultando em um serviço que atenda melhor às demandas da população.

A confiança e o bom relacionamento entre paciente e profissional, juntamente com a infraestrutura das instalações e a qualidade dos serviços prestados, têm um impacto significativo na satisfação do paciente. Medir a satisfação do paciente é, portanto, considerado um aspecto vital na avaliação da qualidade geral do atendimento. Esse conceito é complexo, pois está relacionado não apenas à personalidade do paciente e suas experiências passadas, mas também às suas expectativas futuras e à qualidade do prestador de cuidados de saúde (Habib *et al.*, 2014). A compreensão desses fatores

é essencial para melhorar continuamente os serviços de saúde e garantir que as necessidades dos pacientes sejam atendidas de forma eficaz e satisfatória.

Embora alguns estudos explorem a relação entre o grau de satisfação dos usuários e seu perfil socioeconômico, ainda são escassos, especialmente no estado do Maranhão. O nível de escolaridade, por exemplo, pode influenciar significativamente tanto o acesso à informação quanto aos serviços de saúde. Portanto, compreender essa relação é crucial para o desenvolvimento de estratégias que garantam um atendimento odontológico mais inclusivo e eficaz.

Diante do exposto, este trabalho teve como objetivo analisar o perfil socioeconômico e o nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica odontológica do Centro Universitário Maurício de Nassau em São Luís.

METODOLOGIA

A presente pesquisa caracterizou-se como um estudo observacional e descritivo, desenvolvido com o objetivo de analisar o perfil sociodemográfico e o nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica-escola de Odontologia do Centro Universitário Maurício de Nassau (UNINASSAU), em São Luís, Maranhão.

O estudo foi realizado na clínica-escola de Odontologia do Centro Universitário Maurício de Nassau, localizada nas dependências da Associação Brasileira de Odontologia – Seção Maranhão (ABO-MA), situada na Rua dos Ipês, Quadra 53, nº 14, Jardim Renascença, São Luís – MA, CEP 65075-200. A instituição funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, e caracteriza-se como uma associação de natureza científico-técnico-cultural, sem fins lucrativos, com sede e foro em São Luís e vinculada à ABO Nacional. Além de oferecer cursos de pós-graduação, a instituição disponibiliza atendimento odontológico à população e funciona como espaço para atividades práticas da clínica-escola de Odontologia.

A população do estudo foi constituída por pacientes adultos, de ambos os sexos, atendidos na referida clínica odontológica. Foram incluídos indivíduos pertencentes a diferentes faixas etárias e condições socioeconômicas, buscando contemplar a diversidade dos usuários dos serviços oferecidos pela instituição. Participaram da pesquisa pacientes com idade igual ou superior a 18 anos que se encontravam em

tratamento ativo ou que haviam sido atendidos na clínica nos seis meses anteriores à realização do estudo e que aceitaram participar voluntariamente da pesquisa mediante leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Foram excluídos da pesquisa pacientes menores de 18 anos, bem como indivíduos que apresentassem condições que impossibilitassem a adequada compreensão ou resposta aos instrumentos de coleta de dados, em decorrência de barreiras cognitivas ou de comunicação. Também foram excluídos pacientes atendidos exclusivamente em situações de emergência odontológica, considerando que esse tipo de atendimento poderia não representar de maneira abrangente a experiência relacionada aos diferentes serviços e cuidados odontológicos oferecidos pela clínica-escola.

A coleta de dados foi realizada no período de 19 de setembro a 27 de novembro de 2023, durante os dias de atendimento da clínica odontológica. Os questionários foram aplicados às segundas e quartas-feiras, no período das 8h30 às 12h, durante os atendimentos realizados pelas turmas do 8º e 10º períodos, e às segundas e terças-feiras, das 18h30 às 21h30, durante os atendimentos da turma do 6º período. A abordagem dos participantes ocorreu após a realização do atendimento odontológico. Nesse momento, os pacientes eram convidados a participar da pesquisa e recebiam esclarecimentos acerca de seus objetivos e procedimentos. Aqueles que concordavam voluntariamente em participar eram orientados a ler e assinar o TCLE e, posteriormente, respondiam aos instrumentos destinados à avaliação do nível de satisfação e à caracterização do perfil socioeconômico. Os questionários eram constituídos por questões objetivas, com apenas uma alternativa de resposta para cada item.

Para subsidiar teoricamente o desenvolvimento da pesquisa, foi realizado levantamento bibliográfico por meio de buscas eletrônicas nas bases de dados PubMed e SciELO. Foram considerados artigos científicos publicados entre 2013 e 2023, sem restrição quanto ao idioma de publicação. A seleção das produções científicas ocorreu de acordo com sua pertinência e relação com a temática investigada, especialmente estudos relacionados ao perfil socioeconômico dos usuários de serviços odontológicos e à avaliação do nível de satisfação de pacientes atendidos em clínicas odontológicas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa contou com a participação de 51 pacientes adultos, sendo 52,94% pertencentes ao gênero masculino e 47,06% do gênero feminino, conforme demonstrado na tabela 1.

Nesta pesquisa, observou-se maior proporção de participantes do gênero masculino em comparação ao feminino. Esse achado merece atenção quando considerado o padrão de utilização dos serviços odontológicos descrito na população brasileira. Galvão, Medeiros e Roncalli (2023), ao analisarem dados da Pesquisa Nacional de Saúde de 2019, identificaram que indivíduos do sexo masculino apresentaram maior probabilidade de nunca terem realizado consulta odontológica quando comparados às mulheres. Nesse sentido, o predomínio masculino observado na presente investigação pode refletir características específicas da população atendida pela clínica-escola, não correspondendo necessariamente ao padrão de utilização dos serviços odontológicos observado em estudos de abrangência nacional. Resultados semelhantes foram relatados por Matos *et al.* (2023) e Souza, Oliveira e Marinho (2021), cujos estudos também demonstraram maior frequência de consultas odontológicas entre indivíduos do gênero feminino.

A diferença observada entre os achados deste estudo e aqueles descritos na literatura pode estar relacionada às características específicas da população investigada, bem como a fatores culturais, socioeconômicos e demográficos que podem influenciar a procura por serviços de saúde bucal. Nogueira e Fonseca (2023) apontam que a utilização de serviços odontológicos pode apresentar variações entre os gêneros de acordo com a região e as condições sociais da população analisada.

Tabela 1. Distribuição dos pacientes entrevistados segundo gênero e nível de

escolaridade na Clínica-Escola do Centro Universitário Maurício de Nassau de São Luís, Maranhão, 2023.

Variáveis	n	%
Gênero		
Masculino	27	(52,94%)
Feminino	24	(47,06%)
Escolaridade		
Analfabeto/fundamental incompleto	5	(9,80%)
Fundamental I completo/fundamental II incompleto	3	(5,89%)
Fundamental completo/médio incompleto	6	(11,76%)
Médio completo/superior incompleto	33	(64,70%)
Superior completo	4	(7,84%)

Fonte: Autores, 2026.

Em relação ao nível de escolaridade do chefe da família, definido neste estudo como o indivíduo responsável pela maior contribuição para a renda domiciliar, observou-se predomínio do ensino médio completo, correspondendo a 64,70% das respostas. A escolaridade constitui um importante indicador socioeconômico e pode estar relacionada às condições de saúde bucal, uma vez que níveis mais elevados de educação formal podem favorecer o acesso e a compreensão de informações relacionadas à saúde, bem como a adoção de práticas preventivas e de hábitos adequados de higiene bucal.

Estudos têm demonstrado associação entre maior nível de escolaridade e comportamentos mais favoráveis relacionados à saúde bucal, incluindo maior adesão às práticas preventivas e maior frequência de utilização dos serviços odontológicos (Borges *et al.*, 2023; Teixeira *et al.*, 2023). Nesse sentido, a escolaridade pode desempenhar

papel relevante na compreensão das informações relacionadas à prevenção de agravos e aos cuidados com a saúde, favorecendo atitudes de autocuidado e práticas adequadas de higiene bucal. Dessa forma, o nível educacional constitui um importante determinante social a ser considerado na avaliação das condições e dos comportamentos relacionados à saúde bucal.

Em relação aos itens de conforto avaliados, observou-se que 68,62% dos participantes relataram possuir automóvel de uso particular, enquanto 76,47% informaram não possuir empregado doméstico mensalista no domicílio, conforme apresentado no Quadro 1. Esses indicadores contribuem para a caracterização socioeconômica da população estudada e podem auxiliar na compreensão de aspectos relacionados às condições de acesso aos serviços odontológicos.

A elevada proporção de participantes que relataram possuir automóvel de uso particular pode representar um fator facilitador para o acesso à clínica-escola, uma vez que a disponibilidade de transporte pode reduzir barreiras relacionadas ao deslocamento e proporcionar maior autonomia na busca pelos serviços de saúde. Entretanto, considerando o delineamento observacional e descritivo do presente estudo, esse achado deve ser interpretado com cautela, não sendo possível estabelecer uma relação direta entre a posse de veículo e a frequência de utilização dos serviços odontológicos.

Nesse contexto, dificuldades relacionadas ao transporte têm sido apontadas como importantes barreiras ao acesso à assistência odontológica. Kim *et al.* (2024) observaram que indivíduos que enfrentavam limitações de transporte apresentaram menor frequência de consultas odontológicas e menor probabilidade de realização de procedimentos preventivos e exames. Esses achados reforçam a importância das condições de mobilidade e deslocamento na utilização dos serviços odontológicos, especialmente entre populações que podem apresentar maior vulnerabilidade socioeconômica.

Por outro lado, condições socioeconômicas desfavoráveis podem constituir importantes barreiras para o acesso e a continuidade da assistência odontológica. Aspectos como menor renda, instabilidade financeira e dificuldades de inserção no mercado de trabalho podem influenciar a utilização dos serviços de saúde bucal, especialmente quando envolvem custos relacionados ao tratamento, transporte e

demais despesas associadas ao cuidado. Nesse contexto, indivíduos em situação de maior vulnerabilidade socioeconômica podem apresentar dificuldades para manter o acompanhamento odontológico regular, favorecendo o adiamento da procura pelo serviço e a priorização do atendimento apenas diante de necessidades mais imediatas. Entretanto, considerando o delineamento descritivo do presente estudo, essas relações devem ser interpretadas com cautela, não sendo possível estabelecer associações causais entre as características socioeconômicas identificadas e a utilização dos serviços odontológicos.

A caracterização socioeconômica dos pacientes atendidos na clínica-escola permite compreender de maneira mais abrangente o perfil da população assistida e identificar possíveis condições que possam interferir no acesso e na continuidade do cuidado odontológico. O conhecimento dessas características pode subsidiar o planejamento de ações direcionadas às necessidades dos usuários, incluindo estratégias de educação e promoção da saúde bucal, fortalecimento das medidas preventivas e aprimoramento das condições de acesso aos serviços. Nesse sentido, a atuação da clínica-escola assume relevância não apenas na formação acadêmica dos estudantes, mas também na ampliação da assistência odontológica à comunidade, especialmente por possibilitar a oferta de cuidados em saúde bucal a diferentes grupos socioeconômicos.

Quadro 1. Distribuição dos itens de conforto utilizados na caracterização socioeconômica dos pacientes atendidos na Clínica-Escola do Centro Universitário Maurício de Nassau, São Luís, Maranhão.

ITENS DE CONFORTO	NÃO POSSUI	QUANTIDADE QUE POSSUI			
		1	2	3	4
Quantidade de automóveis de passeio exclusivamente para uso particular.	16	28	5	2	
Quantidade de empregados mensalistas, considerando apenas os que trabalham 5 dias por semana	39	8	3		1
Quantidade de máquinas de lavar roupa excluindo tanquinho	23	25	3		

Quantidade de banheiros		27	21	3	
DVD, incluindo qualquer dispositivo que leia DVD e desconsiderando DVD de automóvel	48	2		1	
Quantidade de geladeiras		44	5	2	
Quantidade de freezers independente ou parte da geladeira duplex	33	15	2		1
quantidade de microcomputadores, considerando computadores de mesa, laptops, notebooks e desconsiderando tablets, palms ou smartphones	17	26	8		
Quantidade de lavadoras de louças	49	2			
Quantidade de fornos de micro-ondas	31	20			
Quantidade de motocicletas desconsiderando as usadas exclusivamente para uso profissional	33	15	2	1	
Quantidade de máquinas secadoras de roupas, considerando lava e seca	47	4			

Fonte: Autores, 2026.

Quanto à principal fonte de abastecimento de água, observou-se que 64,70% dos participantes relataram utilizar água proveniente da rede geral de distribuição, enquanto 35,30% utilizavam água proveniente de poços ou nascentes. Esse resultado demonstra que a maior parte da população estudada possui acesso à rede pública de abastecimento. Entretanto, uma parcela dos participantes informou utilizar fontes alternativas, como poços e nascentes. Esse aspecto merece atenção no contexto da saúde bucal, uma vez que a concentração de fluoreto na água proveniente dessas fontes pode diferir daquela encontrada nos sistemas públicos de abastecimento submetidos à fluoretação.

A fluoretação das águas de abastecimento público constitui uma importante medida coletiva de prevenção da cárie dentária, especialmente por possibilitar ampla exposição da população ao fluoreto, independentemente do acesso individual aos serviços odontológicos. Nesse contexto, conhecer a origem da água consumida pela população pode contribuir para a compreensão de fatores ambientais relacionados à saúde bucal. Entretanto, como o presente estudo não realizou análises da qualidade da

água ou da concentração de fluoreto nas diferentes fontes utilizadas pelos participantes, não é possível estabelecer relação direta entre a origem da água e as condições de saúde bucal da população investigada. Os achados reforçam, contudo, a importância de ações de vigilância da qualidade da água e de educação em saúde voltadas à prevenção da cárie e à promoção da saúde bucal.

Em relação às condições de pavimentação das vias de residência dos participantes, observou-se que 92,15% relataram residir em ruas asfaltadas, enquanto 7,85% informaram morar em vias de terra ou cascalho. O predomínio de vias pavimentadas sugere condições favoráveis de infraestrutura urbana para a maior parte da população investigada. Entretanto, a presença de participantes residentes em áreas sem pavimentação demonstra a existência de diferenças nas condições de infraestrutura do entorno domiciliar. Essas características constituem importantes indicadores das condições socioambientais e podem estar relacionadas a desigualdades no acesso a serviços públicos essenciais, devendo ser consideradas na caracterização do contexto de vida da população estudada.

A infraestrutura urbana constitui um componente relevante das condições de vida da população e pode influenciar aspectos relacionados à mobilidade, ao acesso aos serviços essenciais e ao bem-estar. Nesse contexto, a pavimentação das vias pode favorecer as condições de deslocamento e contribuir para a acessibilidade aos serviços de saúde, especialmente quando associada a outros elementos da infraestrutura urbana, como transporte, abastecimento de água, esgotamento sanitário e coleta de resíduos. Dessa forma, embora a maioria dos participantes deste estudo tenha relatado residir em vias pavimentadas, a existência de indivíduos que vivem em áreas sem essa infraestrutura reforça a importância de considerar as desigualdades socioambientais na análise das condições de saúde e de acesso aos serviços.

O conhecimento do perfil socioeconômico dos usuários dos serviços odontológicos constitui um importante elemento para a compreensão das condições relacionadas ao processo saúde-doença. Aspectos como renda, escolaridade, condições de moradia e acesso a serviços essenciais integram o contexto social no qual os indivíduos estão inseridos e podem estar associados tanto às condições de saúde quanto à utilização dos serviços. Além disso, características sociodemográficas, como gênero e

nível educacional, também podem influenciar comportamentos relacionados à saúde e padrões de utilização da assistência odontológica (Peršić Bukmir *et al.*, 2022).

Nesse sentido, a caracterização socioeconômica dos pacientes pode contribuir para o planejamento da assistência e para a identificação de possíveis necessidades e vulnerabilidades da população atendida. A compreensão dessas características, associada às informações clínicas dos usuários, pode subsidiar a elaboração de estratégias de cuidado mais adequadas às diferentes realidades, além de fornecer informações relevantes para a organização, o planejamento e a gestão dos serviços de saúde.

Além da caracterização socioeconômica, o presente estudo avaliou a satisfação dos pacientes em relação aos serviços prestados pela clínica-escola. Para essa finalidade, foram analisadas as respostas dos participantes aos 18 itens que compuseram o instrumento de avaliação da satisfação, conforme apresentado no Quadro 2. A análise desses dados possibilitou identificar a percepção dos usuários acerca de diferentes aspectos relacionados ao atendimento recebido, fornecendo subsídios para a avaliação da qualidade do serviço sob a perspectiva dos próprios pacientes.

Quadro 2. Distribuição das respostas dos pacientes ao questionário de satisfação com o atendimento na Clínica-Escola do Centro Universitário Maurício de Nassau de São Luís, Maranhão, 2023.

Perguntas	Concordo totalmente	Concordo	Não tenho certeza	Discordo	Discordo totalmente
1. Os atendimentos nas clínicas de odontologia da UNINASSAU poderiam ser melhores.	7	12	9	13	10
2. Os alunos de odontologia da UNINASSAU são cuidadosos ao examinar seus pacientes.	43	8			
3. Você evita ir à clínica de odontologia da UNINASSAU porque é doloroso.			2	12	37
4. O paciente espera muito tempo para ser atendido pelos alunos de odontologia da UNINASSAU.	1	4	1	13	32
5. Os alunos de odontologia da UNINASSAU sempre tratam seus pacientes com respeito.	48	3			
6. Existe um número suficiente de alunos nas clínicas de odontologia da UNINASSAU.	34	10	6	1	
7. Os estudantes necessitam fazer mais para reduzir a dor dos pacientes.	6	4	7	17	17
8. A clínica de odontologia da UNINASSAU é bem localizada.	31	16		2	2
9. Os estudantes de odontologia da UNINASSAU sempre evitam despesas desnecessárias para o paciente.	38	8	4	1	
10. Os estudantes de odontologia da UNINASSAU não têm conhecimento profundo como deveriam ter.	3	1	6	15	26
11. Você é sempre atendida pelos mesmos alunos quando necessita de cuidados.	35	6	10		
12. É difícil confirmar um horário de atendimento na clínica de odontologia da UNINASSAU imediatamente.	1	1	6	12	31
13. Os estudantes de odontologia da UNINASSAU são capazes de aliviar ou curar a maioria dos problemas dentários que as pessoas têm.	27	20	4		
14. Os horários de atendimento da clínica de odontologia da UNINASSAU são bons para a maioria dos pacientes.	36	12	2	1	
15. Os estudantes sempre explicam o que vão fazer, antes de começarem os tratamentos.	40	10		1	
16. Os estudantes de odontologia da UNINASSAU devem fazer mais para evitar que os pacientes tenham problemas com seus dentes.	14	13	3	10	11
17. As clínicas de odontologia da UNINASSAU são modernas e atualizadas.	31	20			
18. Eu não me preocupo em sentir dor quando recebo cuidados odontológicos na clínica de	18	11		10	12



odontologia da UNINASSAU.					
---------------------------	--	--	--	--	--

Fonte: Autores, 2026.

Em relação aos aspectos associados ao cuidado e à postura dos estudantes durante o atendimento odontológico, os resultados demonstraram elevada avaliação positiva por parte dos participantes. No item que avaliou se os estudantes de Odontologia demonstravam cuidado durante o exame dos pacientes, 43 participantes (84,31%) responderam “concordo totalmente”, enquanto oito (15,69%) assinalaram a opção “concordo”. De forma semelhante, no item referente ao tratamento respeitoso dispensado aos pacientes, 48 participantes (94,12%) responderam “concordo totalmente” e três (5,88%) indicaram “concordo”.

A concentração das respostas nas categorias de concordância demonstra uma percepção favorável dos participantes quanto ao cuidado e ao respeito recebidos durante o atendimento na clínica-escola. Esses achados evidenciam a relevância de aspectos relacionados à comunicação, acolhimento, respeito e atenção dispensada ao usuário na avaliação da satisfação com os serviços odontológicos. Nesse contexto, a relação estabelecida entre o estudante e o paciente constitui uma dimensão importante da qualidade percebida do atendimento, podendo contribuir para uma experiência mais positiva e para o fortalecimento da confiança no cuidado odontológico.

Quanto à localização da clínica-escola, observou-se percepção predominantemente favorável entre os participantes. Do total de respondentes, 31 (60,78%) concordaram totalmente que a clínica apresenta boa localização, enquanto 16

(31,37%) concordaram e dois (3,92%) discordaram totalmente. Esses resultados demonstram que a localização foi avaliada positivamente pela maioria dos pacientes, aspecto que pode contribuir para a acessibilidade e a utilização dos serviços odontológicos oferecidos pela instituição.

Em relação à preocupação dos estudantes em evitar despesas consideradas desnecessárias durante o atendimento, 38 participantes (74,51%) concordaram totalmente com essa afirmação e oito (15,69%) concordaram. Por outro lado, quatro (7,84%) declararam não ter certeza e um participante (1,96%) discordou. A predominância de respostas positivas sugere uma percepção favorável dos usuários quanto à atenção dispensada aos possíveis custos relacionados ao tratamento. Esse aspecto assume relevância especialmente em serviços que atendem indivíduos com diferentes condições socioeconômicas, uma vez que fatores financeiros podem constituir barreiras para o acesso e a continuidade do cuidado odontológico.

De maneira geral, os resultados relacionados à localização da clínica e à percepção dos custos associados ao tratamento indicam avaliação majoritariamente positiva dessas dimensões do serviço. A acessibilidade geográfica e os aspectos financeiros constituem elementos que podem influenciar a experiência e a satisfação dos usuários com os serviços de saúde. Dessa forma, considerar essas dimensões na avaliação da assistência pode contribuir para a identificação de aspectos favoráveis e de possíveis oportunidades de aprimoramento do atendimento oferecido pela clínica-escola.

No que se refere à percepção dos pacientes sobre a capacidade dos estudantes em solucionar ou minimizar os problemas odontológicos apresentados, 27 participantes (52,94%) responderam “concordo totalmente” e 20 (39,22%) assinalaram a opção “concordo”, enquanto quatro (7,84%) declararam não ter certeza. A predominância de respostas positivas demonstra uma percepção favorável quanto à atuação dos estudantes durante a assistência odontológica, podendo estar relacionada à confiança dos usuários no atendimento prestado na clínica-escola.

A comunicação estabelecida durante o atendimento também apresentou avaliação expressivamente positiva. Quando questionados sobre o fornecimento de explicações acerca dos procedimentos antes de sua realização, 40 participantes (78,43%) concordaram totalmente e dez (19,61%) concordaram com a afirmação,

totalizando 98,04% de respostas favoráveis. Apenas um participante (1,96%) manifestou discordância. Esse resultado evidencia uma percepção positiva quanto à comunicação entre estudantes e pacientes, aspecto relevante para a compreensão dos procedimentos, o estabelecimento de uma relação de confiança e a participação do usuário nas decisões relacionadas ao próprio tratamento.

Em relação à estrutura da clínica-escola, todos os participantes apresentaram percepção positiva quanto à modernidade e atualização das instalações, sendo que 31 (60,78%) concordaram totalmente e 20 (39,22%) concordaram com essa afirmação. A avaliação favorável desse aspecto sugere que as condições estruturais e a percepção dos usuários acerca dos recursos disponíveis também podem contribuir para a satisfação com o serviço odontológico oferecido.

Em conjunto, os resultados demonstram elevado nível de satisfação dos participantes em diferentes dimensões do atendimento, envolvendo a percepção sobre a atuação dos estudantes, a comunicação durante os procedimentos e a estrutura física da clínica-escola. Esses elementos constituem componentes relevantes da qualidade percebida nos serviços de saúde, uma vez que a satisfação do usuário não está relacionada exclusivamente ao resultado clínico, mas também à forma como o cuidado é prestado, à relação estabelecida com o profissional e às condições do ambiente onde ocorre o atendimento.

De modo geral, os resultados dos itens analisados demonstraram elevada satisfação dos pacientes com diferentes dimensões do atendimento oferecido pela clínica-escola, incluindo aspectos relacionados à atenção e ao respeito dispensados pelos estudantes, à comunicação durante os procedimentos, à localização do serviço, aos custos associados ao tratamento e às condições das instalações. Esses achados estão de acordo com os resultados apresentados por Turra *et al.* (2021), que apontam fatores interpessoais, conveniência, custos e características das instalações como elementos relevantes na percepção de satisfação dos usuários de serviços odontológicos.

De forma semelhante, Aldosari *et al.* (2017) destacam que a satisfação dos pacientes pode estar associada a diferentes dimensões da assistência, incluindo a qualidade percebida do atendimento, a conveniência para realização das consultas, a percepção quanto à atuação dos profissionais e a acessibilidade geográfica aos serviços. Nesse sentido, os resultados do presente estudo reforçam o caráter multidimensional

da satisfação dos usuários, demonstrando que sua avaliação envolve não apenas aspectos relacionados aos procedimentos odontológicos, mas também fatores interpessoais, estruturais e de acessibilidade que integram a experiência do paciente durante o atendimento.

De modo geral, os resultados evidenciaram uma percepção predominantemente positiva dos pacientes em relação às diferentes dimensões do atendimento oferecido pela clínica-escola. Aspectos relacionados ao cuidado, ao respeito, à comunicação durante os procedimentos e às condições das instalações apresentaram elevados níveis de concordância entre os participantes, demonstrando sua relevância na avaliação da satisfação com o serviço odontológico. Esses achados reforçam a importância de considerar, além dos aspectos técnicos da assistência, fatores interpessoais, estruturais e de acessibilidade na avaliação da qualidade percebida pelos usuários.

Nesse sentido, a manutenção e o aprimoramento contínuo desses aspectos podem contribuir para a qualificação da assistência prestada e para uma experiência mais satisfatória dos usuários. A avaliação sistemática da percepção dos pacientes constitui, portanto, uma importante ferramenta para identificar potencialidades e aspectos passíveis de melhoria, fornecendo subsídios para o planejamento de ações voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela clínica-escola e, simultaneamente, à formação dos futuros profissionais de Odontologia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados permitiram caracterizar o perfil sociodemográfico dos pacientes atendidos na clínica-escola de Odontologia, evidenciando discreto predomínio do gênero masculino e diferentes condições socioeconômicas entre os participantes. Em relação à satisfação, observou-se percepção predominantemente positiva quanto aos serviços prestados, especialmente nos aspectos relacionados ao cuidado, respeito, comunicação durante o atendimento e condições da clínica.

Ademais, demonstram a importância da avaliação da percepção dos usuários como instrumento para o acompanhamento da qualidade dos serviços oferecidos. Além disso, o conhecimento do perfil da população atendida pode subsidiar o planejamento de ações voltadas ao aprimoramento da assistência odontológica e à adequação dos

serviços às necessidades dos pacientes.

REFERÊNCIAS

ANDRIOLA, F. de Oliveira *et al.* Perfil sociodemográfico, epidemiológico e comportamental dos pacientes atendidos no ambulatório de exodontia da FO-UFRGS e a efetividade dos atendimentos realizados. *Arquivos em Odontologia*, Belo Horizonte, v. 51, n. 2, p. 104-115, abr./jun. 2015. DOI: 10.7308/aodontol/2015.51.2.06.

ALDOSARI, M. A. *et al.* Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLOS ONE*, v. 12, n. 11, e0187993, 2017. DOI: 10.1371/journal.pone.0187993.

BORGES, Rafaela do Carmo; ECHEVERRIA, Mariana Silveira; KARAM, Sarah Arangurem; HORTA, Bernardo Lessa; DEMARCO, Flávio Fernando. Uso de serviços odontológicos em adultos de uma coorte de nascimentos no sul do Brasil. *Revista de Saúde Pública*, v. 57, art. 47, 2023. DOI: 10.11606/s1518-8787.2023057004604.

GALVÃO, Maria Helena Rodrigues; MEDEIROS, Arthur de Almeida; RONCALLI, Angelo Giuseppe. Using Andersen's behavioural model to examine individual and contextual factors associated with dental service utilization in Brazil. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, v. 51, n. 5, p. 746-754, 2023. DOI: 10.1111/cdoe.12753

HABIB, S. R. *et al.* Patients' satisfaction with the dental care provided by dental students. *Journal of Ayub Medical College Abbottabad*, v. 26, n. 3, p. 353-356, 2014.

MATOS, N. S. *et al.* Perfil clínico-epidemiológico dos usuários atendidos pela odontologia em uma clínica-escola de Belém-PA. *Brazilian Journal of Health Review*, v. 6, n. 3, p. 13207-13218, 2023.

NOGUEIRA, C. A. A.; FONSECA, M. M. V. S. Perfil dos pacientes atendidos em uma clínica odontológica universitária de Pindamonhangaba. *Revista Ciência e Saúde On-line*, v. 8, n. 1, p. 25-31, 2023.

PERŠIĆ BUKMIR, R. *et al.* Association of the self-reported socioeconomic and health status with untreated dental caries and the oral hygiene level in adult patients. *Dental and Medical Problems*, v. 59, n. 4, p. 539-545, 2022. DOI: 10.17219/dmp/152245.

SOUZA, C. M. M. de *et al.* Perfil dos pacientes atendidos na Clínica Escola de Odontologia da Universidade de Gurupi nos últimos 2 (dois) anos. *Revista Cereus*, v. 13, n. 2, p. 193-205, 2021. DOI: 10.18605/2175-7275/cereus.v13n2p193-205.

TEIXEIRA, C. N. G. *et al.* O uso dos serviços odontológicos no último ano na população



brasileira: revisão sistemática com metanálise. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 28, n. 4, p. 1087-1100, abr. 2023. DOI: 10.1590/1413-81232023284.14152022.

TURRA, L.; ZANETTI, P.; RIGO, L. Satisfação dos pacientes com o atendimento odontológico: uma revisão integrativa. *Revista da ABENO*, v. 21, n. 1, 1258, 2021. DOI: 10.30979/revabeno.v21i1.1258.