

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES ATENDIDOS NO PROJETO CECOR NO ANO DE 2025

LUANA PERGHER BOTTEGA¹, LAYLLA GALDINO DOS SANTOS², THAINÁ SCHOLANTE³, VITOR HENRIQUE DIGMAYER ROMERO⁴, EDUARDO TROTA CHAVES⁵ ;
KAUÊ FARIAS COLLARES⁶ :

¹Universidade Federal de Pelotas - luanapergherbotttega@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas - laylla.galdino1996@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas - thaischolante@gmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas - vitordigmayer@hotmail.com

⁵Universidade Federal de Pelotas - eduardo.trota@yahoo.com

⁶ Universidade Federal de Pelotas - kauecollares@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

A satisfação do paciente em atendimento odontológico é um ponto essencial para o planejamento e avaliação dos serviços de saúde (MAHANJAN et al., 2025). Um paciente satisfeito está relacionado à melhor adesão do tratamento e à continuidade no uso dos serviços. Além disso, há a maior probabilidade do estabelecimento de relacionamentos duradouros com a instituição e recomendação a outros possíveis pacientes (ALI et al., 2016). Sob esse ponto de vista, deve-se ter o conhecimento de que a satisfação do paciente serve como uma medida para avaliar a qualidade do atendimento, trazendo a opinião do consumidor sobre os atendimentos em saúde, validando suas perspectivas, assim, melhorando o serviço à população (ALGHANEM et al., 2023).

Existem alguns fatores que influenciam a satisfação do paciente com os serviços públicos prestados (RAI et al., 2019). Mudanças no ambiente de atendimento, equipamentos ou nos profissionais podem influenciar na opinião do paciente sobre a qualidade do serviço. Por isso, pesquisas de avaliação das instalações e profissionais são essenciais para a melhora na qualidade dos atendimentos e, como consequência, uma melhor previsibilidade dos resultados (VERMA et al., 2025). Outro fator importante é a construção da fidelidade com o paciente, por meio de um atendimento mais humanizado. Nesse sentido, o cirurgião dentista tem um papel importante, criando uma relação de confiança e respeito com o paciente, que trará resultados de satisfação e aumentará a adesão ao tratamento (DALATONY et al., 2023).

Pode-se perceber a relevância desse tema para o Sistema Único de Saúde (SUS), como um centro de especialidades que está inserido dentro de uma Instituição de Ensino Superior (IES) , e também para a comunidade acadêmica, visto que os atendimentos à população são de forma diária na Faculdade de Odontologia (FO-UFPel) e o vínculo com o paciente é um dos fatores preponderantes na conclusão dos atendimentos. Com isso, o objetivo desse

trabalho é avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos no Centro de Extensão Clínica em Odontologia Restauradora (CECOR) no ano de 2025.

2. METODOLOGIA

O Centro de Extensão Clínica em Odontologia Restauradora (CECOR) é um projeto de ensino, pesquisa e extensão que faz atendimentos à população na FOUFPel, os procedimentos realizados são de cunho restaurador, na especialidade de dentística, e visam a melhora estética e funcional da cavidade oral do paciente. Os pacientes são marcados pelo grupo de agendamento e passam pela triagem para que possam ser direcionados para o projeto. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFPel, sob o número de parecer 78101624.9.0000.5318.

Para avaliar os atendimentos realizados pelos discentes com auxílio dos docentes foram formuladas perguntas que foram encaminhadas para os pacientes via Whatsapp para pacientes que já finalizaram o tratamento proposto no ano de 2025, o questionário é enviado 15 dias após o último tratamento do paciente ou após alta no projeto CECOR e foi encaminhado por uma extensionista que não realizou os procedimentos, para não haver risco de viés. As perguntas estão apresentadas na figura 1. :

Figura 1. Instrumento aplicado para mensurar a satisfação geral com o tratamento realizado pelo projeto de extensão CECOR.

1. De modo geral, qual é a sua satisfação com o resultado do tratamento realizado pelo projeto de extensão?	2. Após o tratamento, como você avalia sua capacidade de mastigação especialmente com alimentos mais duros?
<input type="checkbox"/> Muito ruim	<input type="checkbox"/> Muito ruim
<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Regular
<input type="checkbox"/> Muito bom	<input type="checkbox"/> Muito bom
<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Ruim
<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Bom

3. Você indicaria/avaliaria esse serviço para algum familiar e/ou amigo?

<input type="checkbox"/> Muito ruim	<input type="checkbox"/> Ruim
<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bom
<input type="checkbox"/> Muito bom	

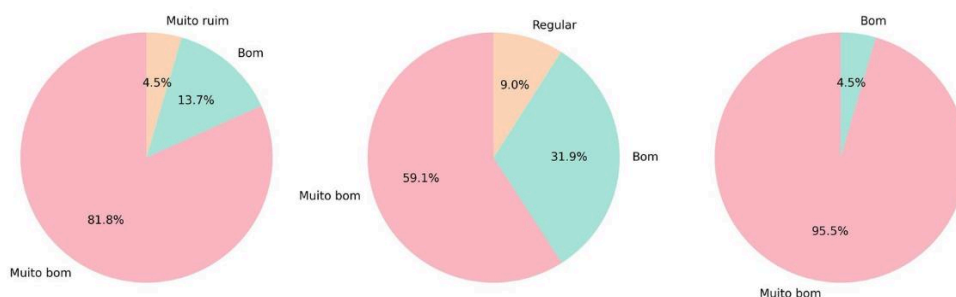
Fonte: Os autores

3. RELATOS E IMPACTOS GERADOS

O questionário foi enviado para 26 pacientes (n=26), todos foram atendidos em 2025 e já finalizaram seus tratamentos no projeto. Destes, 22 (84%) responderam as perguntas, sendo 5 homens e 17 mulheres, dos que responderam 18 pacientes (81%) marcaram a opção “muito bom” na primeira pergunta, ou seja, se considera muito satisfeito com o atendimento, 3 pacientes (13,6%) marcaram a opção “bom” e apenas um paciente (4,5%) marcou a opção “muito ruim”, o motivo foi a restauração ter caído, porém a paciente já está

agendada para refazer. Com relação a mastigação de alimentos duros, 13 pacientes (59%) marcaram a opção “muito bom”, o que quer dizer que consegue mastigar alimentos com facilidade, 7 pacientes (31,8%) marcaram a opção “bom” e 2 pacientes (9%) marcaram a opção “regular”. O último questionamento era se o paciente indicaria esse serviço e 21 pacientes (95,5%) marcaram a opção “muito bom”, ou seja, indicaria para um familiar e/ou amigo e apenas 1 paciente (4,5%) marcou a opção “bom”. A partir dos resultados obtidos por meio do questionamento, nota-se uma prevalência de 78,7% de pacientes muito satisfeitos com os atendimentos (Figura 2).

Figura 2. Distribuição das respostas dos participantes às três perguntas do questionário de avaliação do projeto de extensão.



A avaliação da satisfação dos pacientes atendidos pelo projeto de extensão universitário CECOR, voltado ao atendimento odontológico especializado de usuários encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde, revelou-se uma etapa fundamental para qualificar o cuidado prestado e fortalecer a integração entre ensino, serviço e comunidade. Ao incorporar rotineiramente a escuta ativa dos usuários por meio de instrumentos avaliativos, foi possível identificar percepções, expectativas e pontos de melhoria nos atendimentos realizados no ambiente universitário. Essa prática contribui para a institucionalização da cultura de avaliação nos serviços, promovendo intervenções mais assertivas, redirecionamentos nas condutas clínicas e ajustes na organização do fluxo de atendimento. Além disso, reforça a centralidade do usuário no processo de cuidado, alinhando-se aos princípios da atenção básica e fortalecendo o Sistema Único de Saúde ao garantir um serviço mais humanizado, resolutivo e comprometido com a qualidade (INCHAUSPE et al., 2018; CATALINO et al., 2021).

4. CONSIDERAÇÕES

Conclui-se que essas informações são importantes para o crescimento do projeto, que deve se adequar às necessidades de atendimento dos indivíduos para construir uma relação de fidelidade com o paciente, resultando na adesão ao tratamento e maiores chances de satisfação. Cabe ressaltar que os atendimentos são promovidos pelo SUS, para populações muitas vezes vulneráveis e o acolhimento e um atendimento personalizado é fundamental para fortalecer o vínculo com a comunidade e para a formação de profissionais mais conscientes e preparados.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALGHANEM, E. J.; ALGHANEM, N. A.; ALFARAJ, Z. S.; ALSHAHIB, L. Y.; ALGHANEM, D. A.; ALQUDAIHI, W. S.; ALGHANEM, S. Z. Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus*. 2023 Nov 22;15(11):e49223. doi: 10.7759/cureus.49223. PMID: 38143666; PMCID: PMC10739550.

ALI, D. A. Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *Eur J Dent*. 2016 Jul-Sep;10(3):309-314. doi: 10.4103/1305-7456.184147. PMID: 27403045; PMCID: PMC4926580.

EL DALATONY, M. M.; ALSHAREFF, R. I.; ALKATHANY, A. R.; et al. Patient Satisfaction as a Determinant of Patient Loyalty to the Dentist in Dental Clinics. *Journal of Patient Experience*. 2023;10. doi:10.1177/23743735231166506

MAHAJAN, P.; ANAND, A.; HOSSAIN, S.; VISHWAKARMA, M. Exploring Patient Satisfaction and Determinants in Outpatient Services: A Cross-Sectional Study. *Cureus*. 2025 Jan 12;17(1):e77345. doi: 10.7759/cureus.77345. PMID: 39944421; PMCID: PMC11821282.

RAI, N. K.; TYRREL, H.; CAREY, C.; et al. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health* 19, 268 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>

VERMA, M.; SAHA, A.; NAIR, V. S.; HARIHARAVEL, V.; VERMA, A. Patient satisfaction and quality of dental care at a tertiary care hospital in Andaman and Nicobar Islands, India. *J Indian Soc Pedod Prev Dent*. 2025 Jan 1;43(1):64-68. doi: 10.4103/jisppd.jisppd_25_25. Epub 2025 Mar 31. PMID: 40159606.

INCHAUSPE, J. A. F.; DALLEPIANE, L. B.; MOURA, G. M. S. S. de; PAPPEN, E.; PAPPEN, M. Avaliação da satisfação dos usuários da atenção básica: uma revisão integrativa. *REVISTA DE SAÚDE DOM ALBERTO*, 3(1). 2018. Recuperado de <https://revista.domalberto.edu.br/index.php/revistadesaudedomalberto/article/view/157>

CANTALINO; RIBEIRO, J. L.; et al. User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de Saúde Pública* [online]. v. 55 [Acessado 9 Agosto 2025], 22. Disponível em: <<https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>>. ISSN 1518-8787. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>.