

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO EGAS MONIZ

MESTRADO INTEGRADO EM MEDICINA DENTÁRIA

**SATISFAÇÃO DE PACIENTES EM TRATAMENTOS DENTÁRIOS
EM CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA: ANÁLISE
QUANTITATIVA**

Trabalho submetido por
José Miguel de Jesus Moreira Pica
para a obtenção do grau de Mestre em Medicina Dentária

junho de 2025

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO EGAS MONIZ

MESTRADO INTEGRADO EM MEDICINA DENTÁRIA

**SATISFAÇÃO DE PACIENTES EM TRATAMENTOS DENTÁRIOS
EM CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA: ANÁLISE
QUANTITATIVA**

Trabalho submetido por
José Miguel de Jesus Moreira Pica
para a obtenção do grau de Mestre em Medicina Dentária

Trabalho orientado por
Prof. Doutor José João Mendes

E co-orientado por
Prof. Doutor João Botelho

junho de 2025

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Prof. Doutor José João Mendes, por ser o expoente máximo do que a resiliência e o trabalho podem trazer e por todo o apoio prestado durante esta dissertação. O meu maior obrigado por me ter recebido nesta sua casa.

Ao meu coorientador, Prof. Doutor João Botelho, ao Prof. Doutor Luís Proença e Prof. Doutora Mariana Morgado por toda a ajuda e disponibilidade que fizeram com que este projeto fosse bem-sucedido.

À minha mãe, Helena, a minha maior demonstração de carinho e apreço por todo o caminho que fizemos juntos, por ser a luz num túnel infinito, por ser a flor mais bonita de todo um jardim, por ser a calma quando parecia não haver paz, por me apoiar independentemente das minhas escolhas, por ser o conforto todo que precisava para encontrar descanso e por me ter dado tudo aquilo que faz quem eu sou. Um obrigado nunca chegará e este sonho também é seu. Lutarei sempre para lhe trazer o melhor tal como fez comigo e espero que continue a ver tudo o que teremos para conquistar.

Ao meu pai, José, esta conquista que também é sua e sei que a sente tanto como eu. Sei que nunca nada na vida nos pareceu fácil, mas se assim não fosse não teria o mesmo impacto. O meu maior obrigado por todas as discussões, conselhos e por me mostrar a realidade da vida, que por muito dura que seja temos de aprender a dar volta. Daqui para a frente o caminho é só um e será sempre um prazer percorre-lo a seu lado. À Deolinda, por toda a ajuda e carinho com que nos recebeu na vida dela e por nos últimos anos além de estar presente, também ter sido um. Estarei sempre ao vosso lado para também vos ver crescer e poder acompanhar toda a felicidade contagiante que transborda da sua pessoa e fomenta uma relação bonita de amor que pude conhecer. À minha irmã, Maria, que mesmo com todas as discussões e sua personalidade vincada sei que poderei sempre contar, espero que sinta orgulho do irmão mais velho.

Aos meus melhores amigos André e João, aos quais devo a minha vida por serem a voz da razão e por me mostrarem que os problemas não existem para lidar sozinhos. Bolonha e vocês ficará para sempre marcado, sendo o início de algo só nosso e profundo. Ao Conselho de Praxe, por me ter ensinado a crescer como estudante, mas acima de tudo como pessoa, ao Angel, Tiago, Solas, Pedro, Rui, Dário e Tomás. O que vivemos nunca será possível descrever nem explicar, mas só nós saberemos o que foi feito e levarei sempre todas as memórias que vivemos juntos.

RESUMO

Objetivo: Avaliar o grau de satisfação dos pacientes da Clínica Universitária Egas Moniz (CUEM) – Caparica (Almada, Portugal), relativamente a vários aspetos da instituição que possam influenciar a sua opinião.

Materiais e Métodos: Foi utilizado um questionário adaptado à população da CUEM – Caparica, incluindo variáveis sociodemográficas (idade, sexo, local de residência, situação profissional e nível de escolaridade) e fatores relacionados com experiências anteriores em consultas de medicina dentária. Estas variáveis abrangeram a regularidade de visitas ao médico dentista, ocorrência de eventos traumáticos em consultas de medicina dentária e os motivos de escolha da CUEM - Caparica. Todos os participantes forneceram consentimento informado antes da recolha dos dados.

Resultados: A amostra foi constituída por 306 participantes. O questionário demonstrou eficácia na análise e avaliação do grau de satisfação, refletido na percentagem média total de 78,92%, indicando um nível de satisfação muito elevado entre os pacientes da CUEM - Caparica. Não foram identificadas diferenças estatisticamente significativas entre as secções e os grupos analisados, sugerindo que as variáveis apresentadas não influenciaram a opinião final dos pacientes relativamente ao serviço prestado.

Conclusão: Os resultados obtidos evidenciam um elevado nível de satisfação entre os pacientes da CUEM – Caparica, refletindo a qualidade e o profissionalismo do serviço prestado. A aplicação do questionário revelou-se uma ferramenta eficaz para avaliar a perceção dos pacientes, demonstrando que os fatores analisados não tiveram um impacto significativo na sua opinião final. Estes resultados reforçam a importância da manutenção dos padrões de excelência na prestação de cuidados de saúde oral e sugerem a continuidade da monitorização da satisfação dos pacientes como um elemento essencial para a melhoria contínua dos serviços.

Palavras-chave: satisfação do paciente; medicina dentária; qualidade de serviços de saúde; questionário.

ABSTRACT

Objective: To assess the level of patient satisfaction at the Egas Moniz University Clinic (Almada, Portugal) regarding various aspects of the institution that may influence the patients' final opinion.

Materials and Methods: A questionnaire adapted to the CUEM – Caparica population was used, including sociodemographic variables (age, sex, place of residence, professional status, and level of education) and factors related to previous experiences in dental consultations. These variables covered the frequency of dental visits, the occurrence of traumatic events during consultations, and the reasons for choosing CUEM - Caparica. All participants provided informed consent before data collection.

Results: The sample consisted of 306 participants. The questionnaire proved to be effective in analysing and assessing the level of satisfaction, reflected in the overall average percentage of 78.92%, indicating a very high level of satisfaction among CUEM – Caparica patients. No statistically significant differences were identified between the sections and groups analysed, suggesting that the presented variables did not influence the patients' final opinions regarding the service provided.

Conclusion: The results highlight a high level of satisfaction among CUEM – Caparica patients, reflecting the quality and professionalism of the service provided. The questionnaire proved to be an effective tool for assessing patients' perceptions, demonstrating that the analysed factors did not have a significant impact on their final opinion. These findings reinforce the importance of maintaining high standards of excellence in oral healthcare and suggest the continued monitoring of patient satisfaction as a key element for the continuous improvement of services.

Keywords: Patient satisfaction; dental medicine; healthcare service quality; questionnaire.

ÍNDICE

I.	INTRODUÇÃO.....	9
	1. Ensino da Medicina Dentária	9
	2. Satisfação na Medicina Dentária	10
	2.1. Fatores relacionados com o paciente	13
	2.2. Fatores relacionados com o serviço prestado	14
	2.3. Fatores relacionados com a CUEM - Caparica	15
II.	OBJETIVOS.....	19
III.	MATERIAIS E MÉTODOS.....	21
	1. Questões éticas	21
	2. Local de realização do estudo	21
	3. Amostra do estudo.....	22
	3.1. Caracterização da amostra.....	22
	4. Descrição do questionário	23
	4.1 Aplicação do questionário	25
	5. Metodologias e parâmetros de satisfação	26
	6. Análise de dados.....	26
IV.	RESULTADOS	29
	1. Caracterização sociodemográfica.....	29
	2. Variáveis relativas com a consulta de medicina dentária.....	30
	3. Caracterização do grau de satisfação	31
	3.1. Análise sociodemográfica	33
	3.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária.....	33
	4. Análise de satisfação por secções.....	35
	4.1. Análise sociodemográfica relativa à secção 1	35
	4.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária relativas a secção 1	36

5. Análise da satisfação relativa à Secção 2	37
5.1. Análise sociodemográfica relativa à Secção 2	37
5.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária relativa à Secção 2	39
6. Análise da satisfação relativa à Secção 3	40
6.1. Análise sociodemográfica relativa à secção 3	40
6.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária relativa à Secção 3	42
7. Análise da satisfação relativa a Secção 4	43
7.1. Análise Sociodemográfica relativa a Secção 4.....	43
7.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária relativa à Secção 4	44
V. DISCUSSÃO	48
VI. CONCLUSÃO.....	54
VII. BIBLIOGRAFIA	56

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Caracterização sociodemográfica da amostra do estudo (n=306).	29
Tabela 2: Distribuição da amostra por variáveis relacionadas com a consulta de medicina dentária e a razão de escolha da CUEM – Caparica.....	31
Tabela 3: Média e desvio padrão do nível de satisfação geral e por secção.....	32
Tabela 4: Valores de média e desvio padrão por variável sociodemográfica.	33
Tabela 5: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D.....	34
Tabela 6: Análise de variáveis sociodemográficas referentes a valores da secção 1.	35
Tabela 7: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D referente a S1.....	36
Tabela 8: Análise de variáveis sociodemográficas referentes a valores da secção 2.	38
Tabela 9: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D referente a S2.....	39
Tabela 10: Análise de variáveis sociodemográficas referentes a valores da secção 3. ...	40
Tabela 11: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D referente a S3.	42
Tabela 12: Análise de variáveis sociodemográficas referentes a valores da secção 4. ...	43
Tabela 13: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D referente a S4.	45

I. INTRODUÇÃO

1. Ensino da Medicina Dentária

O ensino clínico da Medicina Dentária nas universidades portuguesas teve início no século XX, com o propósito de proporcionar uma formação integrada, tanto teórica como prática, aos futuros profissionais desta área. O primeiro curso superior de Medicina Dentária em Portugal foi estabelecido em 1927, na Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, o que marcou o início de uma estruturação mais formalizada do ensino na área. A componente prática clínica foi introduzida nos anos seguintes, sendo que, na década de 1990, começaram a surgir as primeiras instituições privadas com capacidade para ministrar cursos superiores em Medicina Dentária (Baptista, 2016).

A *Egas Moniz School of Health and Science*, anteriormente designada por Cooperativa de Ensino Superior Egas Moniz, é uma instituição com ensino universitário e politécnico, composta por duas unidades orgânicas. No que concerne a medicina dentária, esta área começou a ser lecionada em 1989, inicialmente no Instituto Superior de Ciências Dentárias de Lisboa, conforme autorização, criação e reconhecimento pelo DL n.º 250/89, de 8 de agosto, passando posteriormente por várias denominações até se tornar Instituto Superior de Ciências da Saúde Egas Moniz (ISCSEM) (Decreto-Lei n.º 250/89). Em 2017, o DL n.º 155/2017, de 28 de dezembro, nos termos previstos no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), alterou o seu reconhecimento de interesse público, conferindo-lhe estatuto universitário e passando a denominar-se Instituto Universitário Egas Moniz (IUEM (Decreto-Lei n.º 155/2017)).

O curso de Medicina Dentária da *Egas Moniz School of Health and Science* oferece uma formação prática de elevada qualidade. A instituição investiu em instalações clínicas modernas, onde os estudantes podem aplicar as competências adquiridas ao longo do curso. Além disso, estabeleceu parcerias com clínicas e hospitais, permitindo aos estudantes adquirir uma experiência prática essencial para a sua futura carreira profissional. Ao longo dos anos, a *Egas Moniz School of Health and Science* consolidou a sua posição como uma das principais instituições de ensino em Medicina Dentária no país, reconhecida pelo seu compromisso com a qualidade educativa e a formação clínica dos seus estudantes.

A CUEM – Caparica, anteriormente designada por Clínica Dentária Egas Moniz (CUEM - CAPARICA), desempenha um papel fundamental na formação prática dos

estudantes, oferecendo um ambiente de aprendizagem onde, sob a supervisão de docentes qualificados, os estudantes têm a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em casos reais. A CUEM- Caparica está equipada com equipamentos de última geração, abrangendo uma vasta gama de tratamentos dentários, desde a prevenção e diagnóstico até áreas especializadas como periodontologia, implantologia, dentisteria operatória e reabilitação oral.

A *Egas Moniz School of Health and Science* assume-se como uma Universidade Cívica, o que se reflete não apenas na sua missão educativa, mas também no seu compromisso com a comunidade. Assim, para além de servir como centro de prática para os estudantes, a CUEM – Caparica, presta serviços à comunidade, proporcionando cuidados dentários a preços reduzidos. A formação clínica proporcionada nos cursos da *Egas Moniz School of Health and Science*, nomeadamente na CUEM – Caparica, é uma das características distintivas da Instituição, garantindo que seus estudantes adquiram as capacidades necessárias para enfrentarem os desafios da prática profissional. Este compromisso com a qualidade educativa está alinhado com a visão da *Egas Moniz School of Health and Science*, que se propõe a ser uma instituição de ensino de referência na formação de profissionais de saúde, garantindo que estes atinjam uma sólida formação técnica e humana. (Egas Moniz School of Health & Science, 2025)

É de notar que, sendo a satisfação dos estudantes um indicador cada vez mais utilizado para avaliar as instituições académicas, existe a necessidade de a correlacionar com a satisfação dos pacientes (Bonito et al., 2022). Consoante a prática clínica evolui e a tecnologia avança, também se transformam as expectativas e perceções dos pacientes, o que nos leva a questionar como tem sido avaliada e alterada a satisfação dos pacientes em Medicina Dentária ao longo do tempo (Rasgado, 2005; Ramos, 2021).

2. Satisfação na Medicina Dentária

Desde cedo, os serviços de saúde reconheceram a importância de se concentrar na perceção dos pacientes, especialmente no que diz respeito à sua satisfação com os serviços prestados, independentemente da área de atuação. Para minimizar possíveis preocupações relacionadas com a qualidade dos cuidados, muitas Instituições de Ensino Superior (IES) têm implementado sistemas de supervisão rigorosos, onde docentes e profissionais experientes monitorizam os tratamentos realizados, assegurando a excelência na prestação dos serviços (Schmidt et al., 2015; Dunning et

al., 2016). As entidades reguladoras também trabalham para garantir que os serviços oferecidos atendem às necessidades e expectativas dos pacientes, reforçando a ideia de que a avaliação da qualidade dos cuidados de saúde não se deve basear apenas na eficácia dos tratamentos, como também na experiência global dos pacientes (Donabedian, 1988).

A satisfação pode ser compreendida como uma resultante de quatro fatores principais: características dos pacientes (sociodemográficas; expectativas; estados de saúde); características dos profissionais (personalidade, qualidade técnica e perfil); aspetos da relação médico-paciente; fatores estruturais e ambientais. (Morales & Andrade, 2010). É fundamental que exista uma procura contínua de eficiência e rentabilidade máximas, equilibrando os interesses do sistema de saúde com as expectativas sociais e individuais de cada paciente (Cleary & McNeil, 1988).

A literatura na área da saúde incorporou a satisfação como um indicador da qualidade na prestação de cuidados (Esperidião, 2018). No final da década de 1970, nos Estados Unidos da América e em Inglaterra, observava-se um crescimento na investigação da satisfação de utilizadores de serviços de saúde (Esperidião, 2018). Estas avaliações analisam dimensões como a acessibilidade, a competência profissional, o conforto das instalações, a disponibilidade de equipamentos, o comportamento dos profissionais de saúde e a qualidade da informação fornecida (Donabedian, 2005). Contudo, é importante analisar outros aspetos como as opções de escolha disponibilizadas aos pacientes e a continuidade dos cuidados prestados (Pascoe, 1983). A acessibilidade emerge como um fator crítico na satisfação dos pacientes dos serviços de saúde sendo que dificuldades no acesso podem diminuir a satisfação dos pacientes, mesmo que a qualidade do tratamento seja elevada (Monteiro, 2023). A prática clínica é influenciada pelo conhecimento de cada profissional de saúde, estando este intimamente relacionado com a sua capacidade de absorver e aplicar novas informações (Grol et al., 2000). É imperativo considerar que um tratamento pode não alcançar os resultados desejados se as expectativas do paciente não forem devidamente geridas, sendo que o que acabará por definir a satisfação do paciente será, o alcance dos objetivos no que se refere a realização das suas expectativas, desejos e necessidades (Pires et al., 2016).

Em suma, a satisfação do paciente constitui um elemento crucial da qualidade da assistência, na medida em que representa um dos escassos indicadores disponíveis que facultam a avaliação da prestação de cuidados sob a perspetiva do paciente. Conforme demonstrado em estudos prévios, a satisfação dos pacientes correlaciona-se com a melhoria dos resultados de saúde e com a maior adesão aos tratamentos (Pires et al.,

2006), reforçando a importância de considerar a opinião dos pacientes na formulação e implementação de políticas de saúde. Neste contexto, a satisfação dos pacientes em clínicas dentárias universitárias assume uma relevância particular, dado o papel fundamental dessas instituições na formação de futuros profissionais de saúde (Realinho, 2021). A experiência dos pacientes pode ser influenciada por diversos fatores, nomeadamente a qualidade da prestação de cuidados e a dinâmica do ambiente educativo, uma vez que os mesmos pacientes podem sentir-se confortáveis ou ansiosos ao serem atendidos por estudantes, dado que estes se encontram em período de formação (Realinho, 2021). Outro aspeto relevante a considerar é o tempo de espera, que tende a ser mais prolongado em clínicas de cariz universitário, devido à natureza do ensino e à necessidade de observação e prática por parte dos estudantes. Assim sendo, a gestão eficiente deste tempo revela-se fundamental para manter a satisfação dos pacientes (Davis et al., 2007). Esta informação encontra respaldo em evidências científicas que sugerem que uma comunicação clara sobre os tempos de espera e os procedimentos envolvidos pode contribuir significativamente para a melhoria da experiência do paciente (Schmidt et al., 2014).

A aplicação de questionários para avaliar a satisfação dos pacientes constitui uma ferramenta valiosa para compreender as suas perceções em clínicas dentárias universitárias (Davis et al., 2007). Um questionário estruturado de forma adequada deve incluir questões que avaliem não só a competência técnica dos estudantes, mas também a empatia demonstrada, a clareza na comunicação, a higiene e o conforto das instalações, bem como a adequação do tratamento prestado (Yusof et al., 2016). Adicionalmente, questões relacionadas com a facilidade de marcação de consultas e o acompanhamento pós-tratamento podem fornecer informações valiosas sobre aspetos que necessitem de melhoria.

Embora o questionário utilizado neste estudo seja inspirado nos modelos de Realinho (2020) e Frade (2014), a sua aplicação na CUEM – Caparica oferece uma alteração significativa na literatura, sendo que a CUEM – Caparica está situada em zonas de características demográficas e organizacionais que a diferenciam de outras unidades universitárias.

Assim sendo, a realização deste estudo não só preenche uma lacuna no conhecimento acerca da satisfação dos utentes em clínicas universitárias de medicina dentária no concelho de Almada e Distrito de Setúbal, como também contribui para a

melhoria da qualidade dos serviços prestados, oferecendo informações cruciais para a gestão e organização da clínica.

A comparação dos resultados do questionário com os padrões estabelecidos de satisfação em clínicas dentárias pode auxiliar na identificação de áreas de excelência e oportunidades de melhoria. A implementação de estratégias de *feedback* contínuo, tais como entrevistas com pacientes, pode contribuir para a adaptação dos programas de formação por parte da universidade e para a melhoria contínua da experiência dos pacientes (Sá, 2017).

Deste modo, é possível compreender que um ambiente que estimule a aprendizagem prática, em conjunto com um atendimento centrado no paciente, não só pode aumentar a satisfação, como também pode contribuir para a formação de profissionais mais competentes e sensíveis às necessidades dos pacientes, resultando numa maior aceitação e confiança nos serviços por parte destes (Bernart et al., 2022).

Embora os estudos de satisfação de pacientes apresentem amostras cada vez mais representativas, abrangendo uma diversidade de opiniões, a avaliação do respetivo grau continua a apresentar desafios significativos. Esta complexidade decorre da influência de vários fatores nas respostas aos questionários, frequentemente interligados às perceções individuais dos pacientes, às suas expectativas face ao serviço prestado e a própria natureza da entidade prestadora de cuidados (Ali, 2016). Neste sentido, é fundamental aprofundar o conhecimento sobre os elementos que afetam essas respostas, com vista a compreender melhor o grau de satisfação manifestado pelos pacientes.

Para uma análise estruturada e precisa da satisfação dos pacientes, é fundamental categorizar os parâmetros avaliados nos questionários. De um modo geral, a divisão dos fatores de satisfação pode ser organizada em três grandes categorias: os fatores intrínsecos ao paciente, os fatores relacionados com o serviço prestado pelo profissional de saúde e, por fim, os fatores associados à entidade que providencia os cuidados, neste caso, a clínica universitária (Donabedian, 1988; Mendonça & Guerra, 2007).

2.1. Fatores relacionados com o paciente

Esta categoria abarca aspetos como as características demográficas (idade, género, local de residência, nível de escolaridade e situação profissional) e as expectativas individuais relativamente ao tratamento. A literatura indica que as expectativas e perceções dos pacientes desempenham um papel crucial na sua satisfação, influenciando a forma como avaliam os serviços prestados (Edvardsson et al., 2008).

Os fatores sociodemográficos podem afetar a satisfação do paciente, contudo, as experiências traumáticas prévias em tratamentos de medicina dentária podem ter um impacto negativo na percepção dos serviços prestados por qualquer organização, reduzindo a sua satisfação futura (Davis et al., 2007). Estes eventos frequentemente geram aversão a consultas subsequentes, aumentando a hesitação e a falta de confiança em relação aos profissionais da área. Como consequência, observa-se uma menor adesão ao tratamento e uma percepção mais negativa da qualidade dos cuidados prestados (Gupta & Schorr, 2014; Armfield, 2010).

O grau de envolvimento do paciente em todo o processo de tratamento constitui um fator determinante adicional para a sua satisfação. A evidência científica indica que os pacientes que participam ativamente nas decisões terapêuticas tendem a relatar níveis mais elevados de satisfação com os cuidados recebidos (Grol et al., 2000). Este envolvimento não só fortalece a relação de confiança entre o paciente e o estudante/profissional de saúde, como também contribui para uma maior adesão às orientações clínicas e uma percepção mais positiva da qualidade do atendimento. A participação ativa do paciente no seu tratamento proporciona uma experiência mais satisfatória e uma sensação de maior controlo sobre a sua própria saúde (Wong et al., 2021).

A comunicação entre o estudante e o paciente constitui um fator crucial para a satisfação deste último, sendo considerada uma das principais influências na percepção da qualidade dos cuidados prestados, em contexto universitário (Albrecht et al., 2013). A clareza e a empatia na transmissão da informação sobre os procedimentos têm um impacto significativo na experiência do paciente (Chambers et al., 2003). Estudos demonstram que os pacientes que recebem explicações detalhadas, claras e compreensíveis sobre os tratamentos propostos tendem a avaliar positivamente a experiência, reforçando a importância da comunicação eficaz na promoção da satisfação e da confiança no processo de cuidados (Creswell, 2014).

2.2. Fatores relacionados com o serviço prestado

Nesta categoria, a competência técnica dos profissionais de saúde, a qualidade da comunicação e a empatia evidenciada no atendimento constituem fatores determinantes que influenciam diretamente a satisfação do paciente (Williams, 1994). Estudos demonstram que a combinação entre a qualidade técnica dos cuidados prestados, e uma

relação interpessoal eficaz está associada a níveis mais elevados de satisfação (Pascoe, 1983).

A empatia e a atenção individualizada no atendimento são frequentemente destacadas como elementos cruciais para proporcionar uma experiência positiva ao paciente (Wong et al., 2021). A diferença é notória entre os profissionais que demonstram disponibilidade, compreensão e interesse genuíno pelas preocupações dos pacientes, disponibilidade e compreensão, estabelecendo uma relação de confiança que influencia positivamente a perceção da qualidade do serviço (Wong et al., 2021).

No âmbito dos cuidados prestados em contexto de ensino médico-dentário, a competência técnica dos estudantes pode influenciar a experiência dos pacientes. Considerando que os estudantes se encontram em fase de formação, a supervisão e a orientação dos docentes assumem um papel crucial para a qualidade do serviço prestado (Lyon et al., 2009). Adicionalmente, estudos sugerem que, quando há uma demonstração de preocupação genuína com os receios dos pacientes e um esforço para oferecer um atendimento personalizado, os níveis de satisfação tendem a aumentar, mesmo quando os tratamentos são realizados por profissionais em formação (Lyon et al., 2009; Loe et al., 2011).

2.3. Fatores relacionados com a CUEM - Caparica

A CUEM - Caparica encontra-se situada na União das Freguesias de Caparica e Trafaria, pertencente ao Concelho de Almada e Distrito de Setúbal, e integra a Área Metropolitana de Lisboa (AML). Segundo os Censos de 2021, a população da União de Freguesias é de 26 150 habitantes, com uma idade média de 43 anos, o que indica uma população predominantemente jovem. Esta diversidade etária exige a prestação de serviços de saúde oral adaptados às necessidades de diferentes faixas etárias. (INE, 2022). Em termos mais amplos, a AML constituiu a região mais populosa de Portugal, com uma população aproximada de 2 871 133 habitantes, de acordo com os dados dos Censos de 2021. A idade média da população na AML é de 44,3 anos, ligeiramente superior à média da União Europeia, que é de 43,9 anos. Além disso, a idade mediana na AML é de 47,0 anos, refletindo uma tendência para o envelhecimento populacional. Entre 2011 e 2021, a AML registou um crescimento populacional de 1,7%, o que resultou num aumento de 49.257 habitantes (INE, 2022). Este crescimento foi acompanhado por mudanças na distribuição etária, o que exige a adaptação dos serviços de saúde, incluindo os de saúde oral, para responder a uma população cada vez mais diversificada em termos etários.

Relativamente à categorização socioeconómica, a AML apresenta uma grande heterogeneidade, evidenciada pela concentração de áreas de elevado poder económico, especialmente nas zonas urbanas centrais e periféricas, como Lisboa, Sintra e Oeiras, que se destacam pelo elevado índice de rendimento e escolaridade. Todavia, também existem áreas com maiores carências socioeconómicas, particularmente na margem sul do Tejo, como em Almada e outros concelhos vizinhos, onde se verifica uma maior vulnerabilidade social e um menor acesso a cuidados de saúde de qualidade. A heterogeneidade socioeconómica da região requer serviços de saúde oral que sejam acessíveis e adaptados a diferentes grupos sociais, com especial atenção às populações mais desfavorecidas, que frequentemente enfrentam barreiras no acesso a cuidados de saúde.

A infraestrutura da CUEM - Caparica desempenha um papel crucial na satisfação dos pacientes, uma vez que influencia diretamente a qualidade da experiência durante o tratamento. O fácil acesso às instalações, aliado a conforto e acessibilidade, é fundamental para proporcionar um ambiente acolhedor e livre de barreiras. Adicionalmente, a atualização e o bom estado dos equipamentos utilizados são fatores cruciais para garantir tratamentos com elevada precisão e eficácia, reforçando a confiança dos pacientes na competência dos profissionais da instituição (Moult et al., 2012).

O *design* e a organização do espaço clínico desempenham um papel relevante, devendo ser planeados de modo a otimizar o fluxo de atendimento e minimizar o tempo de espera. Uma sinalética clara e visível facilita a orientação dos pacientes no interior das instalações, reduzindo a confusão e o *stress* adicional. A qualidade dos materiais empregues nos tratamentos, incluindo equipamentos dentários modernos e bem conservados, não só melhora a eficácia dos procedimentos, como também transmite uma imagem de segurança e profissionalismo (Baker et al., 2010). Por fim, a manutenção regular das instalações e dos equipamentos é imprescindível para evitar falhas que possam pôr em causa a perceção da qualidade do serviço prestado, garantindo um ambiente seguro e eficiente para pacientes e profissionais (Grol et al., 2000).

A atividade da CUEM - Caparica é regulamentada pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS), que estabelece os requisitos mínimos relativos ao licenciamento, instalação, organização e funcionamento, recursos humanos e instalações técnicas das clínicas dentárias (Diário da República. (2024). *Portaria n.º 99/2024*). Além disso, a CUEM - Caparica cumpre rigorosamente as diretrizes de outras entidades, como a Agência Portuguesa do Ambiente (APA), assegurando que todas as operações estão em

conformidade com as normas ambientais e de saúde pública. Este compromisso resulta num impacto positivo na satisfação e segurança dos pacientes e estudantes, promovendo um ambiente mais seguro e sustentável.

A CUEM - Caparica encontra-se estruturada em duas áreas principais: a clínica assistencial, onde médicos dentistas, frequentemente especializados, realizam consultas e participam em ações de formação contínua, e a clínica universitária, onde decorrem consultas supervisionadas por docentes especializados durante os dias úteis. Neste contexto, os discentes têm a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos sob orientação profissional.

A infraestrutura da CUEM - Caparica é composta por cerca de 112 cadeiras, distribuídas por diversas áreas e unidades curriculares, que são ministradas de forma rotativa durante a semana. As áreas abrangidas incluem a periodontologia, a implantologia, a ortodontia, a dentisteria operatória, a cirurgia, a reabilitação oral, a endodontia, a odontopediatria, a triagem e urgência, a medicina dentária preventiva e comunitária, a medicina dentária desportiva e a oclusão. A CUEM proporciona um atendimento abrangente e especializado, com um volume anual de consultas que atinge cerca de 70.000.

O espaço clínico encontra-se organizado de forma a otimizar o fluxo de atendimento, recorrendo a mapas de distribuição das unidades curriculares ao longo da semana, minimizando, deste modo, os tempos de espera. A sinalética, concebida para ser clara e visível, facilita a orientação dos pacientes dentro das instalações, contribuindo para uma experiência mais eficiente e reduzindo o stress associado à visita.

O sistema de atendimento da CUEM - Caparica opera tanto de forma presencial como telefónica e eletrónica, facilitando a marcação de consultas de forma acessível e eficiente. A gestão deste serviço é conduzida pela Receção da CUEM – Caparica, em estreita articulação com a Direção Clínica, garantindo uma coordenação eficaz e um acompanhamento centrado no paciente.

A CUEM – Caparica tem vindo a reforçar o seu investimento em tecnologia de ponta para garantir tratamentos cada vez mais precisos e eficazes. Entre os equipamentos disponíveis, destaca-se: o Scanner Dentsply Sirona® Cerec Primescan, que permite a captura de imagens digitais de alta resolução para um scaneamento oral detalhado, facilitando a realização de reabilitações dentárias com elevado rigor; o Ortopantomógrafo Planmeca® Viso G5 possibilita exames radiográficos avançados, oferecendo um diagnóstico mais preciso e permitindo ainda o scaneamento facial em 3D e a medição de

radiação por usuário; vários microscópios endodônticos FLEXION® J Optik, que garantem uma melhor visualização dos detalhes anatômicos dos dentes, aumentando a precisão e previsibilidade dos tratamentos; e máquinas de Registo Apical CS2100 Carestream®, fundamentais para a medição exata do comprimento dos canais radiculares, contribuindo para o sucesso das intervenções endodônticas; e mais recentemente, foram adquiridos vários exemplares do AirFlow® Prophylaxis Master, um equipamento inovador na área da profilaxia dentária, que permite a remoção eficaz da placa bacteriana e favorece a saúde periodontal. A aposta contínua nestas tecnologias reflete o compromisso da CUEM - Caparica em proporcionar cuidados dentários de excelência e acompanhar os avanços mais recentes na Medicina Dentária.

Todos estes investimentos desempenham um papel fundamental na otimização do ensino dos estudantes, proporcionando melhores condições para a realização de tratamentos, aprimorando a qualidade do serviço prestado e assegurando um acesso mais abrangente e detalhado à informação clínica.

II. OBJETIVOS

O objetivo principal do presente projeto foi avaliar o grau de satisfação dos pacientes em tratamentos dentários realizados na CUE M – Caparica, bem como identificar fatores associados à satisfação, tendo em consideração variáveis sociodemográficas, tais como idade, local de residência, sexo e situação profissional.

Adicionalmente, procurou-se analisar a influência de fatores relacionados com a experiência do paciente em relação a saúde oral, nomeadamente a regularidade das visitas ao médico dentista, o nível de ansiedade e a ocorrência de situações traumáticas prévias em consultas médico-dentárias.

III. MATERIAIS E MÉTODOS

Neste estudo, foi utilizado um questionário que avaliou a satisfação dos pacientes da CUEM - Caparica através do cálculo do seu grau de satisfação apresentado em valor percentual após conversão. Este questionário identificou os pacientes face a algumas variáveis demográficas e foi adaptado à população presente nas consultas da CUEM – Caparica.

1. Questões éticas

Este projeto de investigação foi submetido à apreciação da Comissão de Ética do Instituto Universitário Egas Moniz (IUEM), tendo sido aprovado após análise (Anexo 1).

Para que as respostas a este questionário fossem consideradas válidas, foi imperativo que todos os participantes lessem, compreendessem e aceitassem previamente o Termo de Consentimento Informado (Anexo 1). O termo foi apresentado antes do início do questionário e permaneceu disponível em qualquer momento, caso o participante desejasse consultá-lo novamente. O Termo de Consentimento Informado (TCI) incluiu uma explicação detalhada dos objetivos do estudo, garantindo que todos os participantes tinham pleno conhecimento da natureza e da finalidade da investigação.

Adicionalmente, foi garantido aos participantes que as suas respostas seriam tratadas com total confidencialidade e anonimato. A informação recolhida foi utilizada exclusivamente para efeitos de análise estatística, em conformidade com as normas éticas em vigor.

Foi ainda salientado que a participação no estudo era inteiramente voluntária, não acarretando qualquer tipo de prejuízo ou penalização em caso de não participação. Os participantes usufruíram de plena liberdade para desistir da participação a qualquer momento, ou recusar-se a responder a qualquer questão, sem que tal lhes acarretasse quaisquer consequências negativas.

2. Local de realização do estudo

A recolha de dados para o presente estudo decorreu na CUEM - Caparica, após obtenção do parecer favorável da Direção Clínica (Anexo 3), garantindo que o processo decorresse de forma ética e em conformidade com as regulamentações vigentes. A aplicação do questionário decorreu entre setembro e dezembro de 2024.

3. Amostra do estudo

A amostra de conveniência foi composta por pacientes que recorreram à CUEM - Caparica em qualquer horário de atendimento disponível. Deste modo, todos os horários de todos os dias úteis foram submetidos a uma recolha similar, de modo a evitar discrepâncias significativas na amostra. Na presente análise, foram considerados todos os questionários referentes às diversas unidades curriculares que abrangem o quarto e o quinto ano do Mestrado Integrado em Medicina Dentária. Foi estabelecida a exclusão de pacientes com idade inferior a dezoito anos, ou que apresentassem necessidades especiais. A informação pessoal foi estritamente confidencial e restrita apenas ao autor.

3.1. Caracterização da amostra

Para facilitar a análise estatística e organizar as respostas dos participantes de forma estruturada, foram estabelecidas várias categorias que abrangem variáveis essenciais para a caracterização da amostra.

A primeira variável considerada foi o sexo, tendo os participantes sido divididos em duas categorias: masculino e feminino.

A segunda variável refere-se à área de residência, tendo os participantes sido distribuídos por diferentes grupos. O grupo "Almada" inclui exclusivamente os participantes cuja residência se localiza dentro dos limites administrativos do concelho de Almada, pertencente ao distrito de Setúbal, na Área Metropolitana de Lisboa (AML). O grupo "Lisboa" é composto unicamente por participantes cuja residência se encontra no concelho de Lisboa, excluindo qualquer município da periferia, mesmo que seja pertencente à AML. O grupo "Zona Suburbana de Almada" abrange os participantes cuja residência se localiza em concelhos vizinhos ao concelho de Almada, localizados na margem sul do Tejo, nomeadamente Seixal, Sesimbra, Barreiro, Moita, Alcochete, Palmela e Montijo. O grupo "Zona Suburbana de Lisboa" inclui participantes cuja residência se localiza em concelhos suburbanos que fazem parte da AML, especificamente Amadora, Oeiras, Cascais, Loures, Odivelas, Mafra, Vila Franca de Xira e Torres Vedras. O grupo "Alentejo e Algarve" inclui participantes cuja residência se localiza em qualquer concelho pertencente a estas regiões, conforme as divisões territoriais oficiais de Portugal. Por fim, o grupo "Outros" engloba todos os participantes cuja residência não se encontra em nenhum dos concelhos mencionados nos grupos anteriores, ou seja, participantes de outras regiões de Portugal continental, como o Norte

ou Centro, Regiões Autónomas, como a Madeira e os Açores, ou mesmo com residência no estrangeiro.

A terceira variável considerada a escolaridade, que classificou os participantes de acordo com o nível mais elevado de ensino concluído. As categorias utilizadas foram “ensino básico”, para participantes cujo nível de escolaridade concluído mais elevado foi 1º, 2º ou 3º ciclos, “ensino secundário”, para participantes cujo nível de escolaridade concluído mais elevado foi o 12º ano ou equivalente e “ensino superior”, para participantes cujo nível de escolaridade concluído mais elevado foi uma licenciatura, mestrado, doutoramento ou equivalente.

Outra variável analisada foi a situação profissional, com a categorização dos participantes em três grupos distintos: "desempregado", "empregado" ou "reformado".

Por fim, foi analisada a razão que motivou cada participante a visitar a CUEM Caparica. As respostas fornecidas foram agrupadas nos seguintes grupos: “ser estudante, docente ou ter um familiar presente na *Egas Moniz School of Health and Science*”; “proximidade geográfica”; “recomendação de um amigo ou familiar”; “baixo custo”; “confiança na instituição”; e “encaminhamento médico”.

4. Descrição do questionário

O questionário utilizado neste estudo abrange diversos aspetos sociodemográficos dos participantes, incluindo idade, localização de residência, sexo, nível de escolaridade e situação profissional. Além disso, foram incluídas questões relacionadas com a consulta de medicina dentária, nomeadamente a frequência das visitas ao médico dentista, experiências anteriores com tratamentos de saúde oral e o grau de ansiedade face a esses procedimentos de forma a conseguir obter uma melhor indicação daquilo que o paciente já experienciou.

O instrumento utilizado para a recolha de dados neste estudo corresponde a um questionário originalmente desenvolvido por Frade (2014), no contexto de um estudo piloto realizado na Clínica Pedagógica de Medicina Dentária da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa (Frade, 2014). O questionário foi concebido para avaliar a satisfação dos utentes em clínicas universitárias de medicina dentária, sendo composto por 26 itens avaliados numa escala de Likert (Frade, 2014). Em 2017, Sá procedeu à sua adaptação e validação junto de uma amostra de 75 utentes da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa, tendo identificado três componentes

principais associados à satisfação: qualidade técnico-científica, qualidade interpessoal e aspetos organizacionais (Sá, 2017). O instrumento demonstrou boas propriedades psicométricas, com coeficientes de consistência interna (α de Cronbach) entre 0,80 e 0,91 (Sá, 2017). Posteriormente, Realinho (2020) realizou uma nova adaptação e validação do questionário para uma amostra mais alargada de 194 utentes da mesma instituição, confirmando a estrutura tridimensional previamente identificada e reforçando a sua adequação à avaliação da perceção de qualidade dos serviços prestados (Realinho, 2020). Estas sucessivas validações demonstram o rigor metodológico aplicado à utilização deste instrumento em diferentes populações, assegurando a validade e fiabilidade dos dados obtidos (Smith & Thompson, 2019).

O instrumento é composto por um total de 30 itens de resposta fechada avaliados por uma escala de satisfação, utilizando uma escala do tipo Likert (*Five-Point Likert Scale*), com cinco opções que variam de “discordo bastante” a “concordo bastante. Para efeitos de análise estatística em termos de satisfação e de valorização numérica de cada um dos parâmetros de avaliação da escala, foi atribuído o valor 1 a “discordo bastante”, o valor 2 a “discordo”, o valor 3 a “não concordo nem discordo”, o valor 4 a “concordo” e o valor 5 a “concordo bastante”.

O questionário aplicado no presente estudo foi estruturado de modo a possibilitar uma análise precisa e objetiva da experiência dos pacientes na CUEM - Caparica. O instrumento de recolha de dados foi organizado em quatro secções distintas, cada uma delas destinada a abranger diferentes dimensões da experiência dos pacientes durante a sua consulta na clínica. A primeira secção, denominada Secção A, teve como objetivo a recolha de dados sociodemográficos, tais como a idade, o sexo, o nível de escolaridade, a situação profissional e o local de residência. Adicionalmente, esta secção incluiu questões relacionadas com as experiências prévias dos pacientes em medicina dentária e os meios pelos quais tomaram conhecimento dos serviços da clínica.

A Secção 1 (S1) do questionário abrangeu itens relacionados com a acessibilidade do serviço. Esta secção foca-se na facilidade com que os pacientes são atendidos por um estudante de medicina dentária e na disponibilidade da clínica para responder a situações de urgência. As questões apresentadas nesta secção foram numeradas de Q1 a Q6.

A Secção 2 (S2) teve como objetivo avaliar o funcionamento da infraestrutura da clínica e o atendimento prestado antes da consulta clínica, incluindo questões sobre o tempo de espera, simpatia e atenção dos profissionais de saúde. As questões desta secção foram numeradas de Q7 a Q14.

A Secção 3 (S3) concentrou-se na qualidade do atendimento durante o ato clínico, considerando a percepção dos pacientes sobre o espaço físico da clínica, as condições de acolhimento antes da consulta, a qualidade do tratamento recebido e o grau de personalização do atendimento. Adicionalmente, foi avaliado se o tratamento realizado conseguiu resolver a queixa principal do paciente e a percepção sobre a impessoalidade no atendimento por parte do estudante. As questões apresentadas nesta secção foram numeradas de Q15 a Q27.

Por fim, a Secção 4 (S4) debruçou-se sobre os aspetos financeiros da consulta, inquirindo os pacientes sobre a sua percepção do custo dos serviços e a adequação dos métodos e formas de pagamento disponibilizados pela clínica. As questões apresentadas nesta secção foram numeradas de Q28 a Q30.

4.1 Aplicação do questionário

A aplicação do questionário utilizado neste estudo ocorreu após a realização das consultas conduzidas pelos alunos do quarto e quinto anos do Mestrado Integrado em Medicina Dentária da *Egas Moniz School of Health and Science*. Com o objetivo de assegurar o adequado funcionamento do processo clínico e evitar interferência com o atendimento prestado, a aplicação do questionário foi realizada exclusivamente após a conclusão de todas as etapas da consulta.

A participação dos pacientes foi inteiramente voluntária e precedida de um esclarecimento detalhado sobre os objetivos do estudo. Foi garantido que a cada participante que a sua colaboração não era obrigatória, estando sujeita apenas à sua disponibilidade e vontade de contribuir. Adicionalmente, foi entregue a todos os participantes recebeu uma cópia do Termo de Consentimento Informado (Anexo 1) o qual formalizava a autorização para a recolha e utilização dos dados fornecidos, em conformidade com os princípios éticos da investigação. Foi assegurada a confidencialidade de todas as informações recolhidas, não tendo sido necessário, em qualquer momento o contato direto do investigador com os pacientes. Em circunstâncias que não permitissem a recolha imediata dos questionários preenchidos, estes foram entregues ao docente responsável pela unidade curricular correspondente, sendo posteriormente recolhidos sem que se verificasse qualquer extravio ou perda de dados.

5. Metodologias e parâmetros de satisfação

A qualidade dos cuidados de saúde tem como base três componentes fundamentais: a competência técnica dos profissionais, a relação interpessoal estabelecida com os pacientes e o ambiente físico onde se realiza o atendimento (Donabedian, 1988). Estes elementos, tidos como pilares fundamentais da prestação de cuidados em saúde, são determinantes para a eficácia dos serviços prestados (Mendonça & Guerra, 2007). A competência técnica, entendida como o nível de especialização e a proficiência clínica dos profissionais de saúde, garante diagnósticos precisos e tratamentos adequados (Alves, 2011). A relação interpessoal engloba a qualidade da comunicação e a capacidade de adaptação dos profissionais às necessidades individuais de cada paciente, promovendo um atendimento humanizado e eficaz (Alves, 2011). Por fim, o ambiente físico refere-se às condições infraestruturais e ao conforto proporcionado pelas instalações, fatores que influenciam diretamente a experiência dos pacientes (Donabedian, 1988). A fiabilidade deste estudo está diretamente relacionada com a consistência dos resultados obtidos através da sua aplicação. A adoção de procedimentos rigorosos foi fundamental para assegurar a robustez dos dados e a reprodutibilidade dos resultados (Fernanda et al., 2010).

6. Análise de dados

A análise dos dados recolhidos através do questionário aplicado no presente estudo foi realizada de modo a garantir precisão e consistência nos resultados obtidos. A pontuação total de cada participante foi calculada através da soma dos valores atribuídos a cada uma das 30 questões do questionário. A pontuação variou entre 30 e 155 pontos, sendo que o valor mínimo (30) indicava uma satisfação muito baixa, ou seja, o participante estava muito insatisfeito relativamente a todos os parâmetros, enquanto o valor máximo (150) indicava uma satisfação máxima, ou seja, o participante encontrava-se completamente satisfeito com todos os aspetos abordados.

Para a conversão e tratamento inicial dos dados recolhidos, os resultados individuais de cada questionário foram exportados diretamente da plataforma Google® Forms para uma folha de cálculo no software Microsoft Excel® (versão Microsoft 365). Esta exportação permitiu manter a estrutura original das respostas, assegurando que cada linha da folha de cálculo correspondia a um participante e cada coluna a uma questão do questionário.

No momento da exportação, cada resposta fornecida pelos participantes às questões de resposta fechada foi automaticamente convertida no valor numérico correspondente, com base na escala tipo Likert previamente definida. Esta escala, amplamente utilizada em estudos de avaliação de percepções e níveis de satisfação, foi composta por cinco opções de resposta ordenadas da seguinte forma: "discordo bastante", "discordo", "não concordo nem discordo", "concordo" e "concordo bastante". A cada uma destas opções foi atribuído um valor numérico sequencial, sendo: 1 = discordo bastante, 2 = discordo, 3 = não concordo nem discordo, 4 = concordo e 5 = concordo bastante.

Este processo de codificação permitiu transformar respostas de natureza qualitativa em dados quantitativos, facilitando a subsequente análise estatística. A funcionalidade de fórmulas automáticas do Microsoft Excel® foi utilizada para somar os valores atribuídos às respostas de cada participante, obtendo-se, deste modo, o score total individual. Esta pontuação agregada serviu como indicador direto do grau de satisfação global do paciente relativamente aos serviços prestados pela CUEM - Caparica.

A utilização combinada das plataformas Google Forms® e Microsoft Excel® assegurou não só a eficiência e celeridade na organização dos dados, como também a minimização de erros manuais no processo de transcrição e codificação, promovendo a fiabilidade e consistência dos resultados obtidos.

Com o objetivo de aumentar a fiabilidade, foram implementadas várias estratégias que asseguraram a representatividade e validade dos dados recolhidos, considerando que a análise se centrou na experiência do paciente na CUEM – Caparica, e não nas diferentes unidades curriculares associadas ao curso. Uma das medidas adotadas consistiu em garantir que cada participante respondesse apenas uma vez ao questionário, evitando duplicações em casos de atendimentos realizados em mais do que uma unidade curricular.

IV. RESULTADOS

1. Caracterização sociodemográfica

O questionário aplicado contou com total 307 respostas válidas. Todavia, uma resposta foi excluída por não satisfazer os critérios de inclusão do estudo, designadamente a idade inferior a 18 anos. Desta forma a amostra final foi constituída por 306 participantes, com uma a média de idades de 46,87 anos. A Tabela 1 expõe a distribuição detalhada das variáveis sociodemográficas consideradas na análise, nomeadamente sexo, idade, local de residência, situação profissional e nível de escolaridade.

Tabela 1: Caracterização sociodemográfica da amostra do estudo (n=306).

Variável	Categoria	n	%
Idade	Masculino	128	41,8
	Feminino	178	58,2
	18-29 anos	97	32,4
	30-49 anos	58	19,4
	50-69 anos	95	31,8
	70-89 anos	47	15,7
	>89 anos	2	0,7
Local de Residência	Almada	120	39,2
	Lisboa	31	10,1
	Zona Suburbana de Almada	89	29,1
	Alentejo e Algarve	15	4,9
	Zona Suburbana de Lisboa	40	13,1
	Outros	11	3,6
Situação Profissional	Desempregado	62	20,3
	Reformado	146	32
	Empregado	98	47,7
Escolaridade	Ensino básico completo	62	32

	Ensino secundário completo	98	20,3
	Ensino superior completo	146	47,7

Para valores de $p > 0,05$

Relativamente a variável sexo, observa-se uma maior representação do sexo feminino, com 58,2% (n = 178), em comparação com o sexo masculino, que corresponde a 41,8% (n = 128).

Relativamente à faixa etária, a maioria dos participantes situa-se entre os 18 e os 29 anos, representando 32,4% (n = 97) da amostra. Os grupos etários seguintes são os que apresentam uma percentagem mais baixa: os 50 aos 69 anos (31,8%, n = 95), os 30 aos 49 anos (19,4%, n = 58), os 70 aos 89 anos (15,7%, n = 47) e, por fim, apenas 0,7% (n = 2) dos participantes têm mais de 89 anos.

Relativamente ao local de residência, 39,2% (n = 120) dos participantes residem em Almada, 29,1% (n = 89) habitam na Zona Suburbana de Almada, 13,1% (n = 40) vivem na Zona Suburbana de Lisboa e 10,1% (n = 31) residem na cidade de Lisboa. As regiões do Alentejo e Algarve representam 4,9% (n = 15) dos participantes, enquanto 3,6% (n = 11) residem noutras localidades não especificadas.

Relativamente à situação profissional, 47,7% (n = 146) dos inquiridos encontram-se empregados, 32% (n = 98) estão reformados e 20,3% (n = 62) estão desempregados.

Relativamente ao nível de escolaridade, a maioria dos participantes completou o ensino superior, representando 47,7% (n = 146). Os que concluíram o ensino secundário representam 32% (n = 98), enquanto 20,3% (n = 62) terminaram apenas o ensino básico.

2. Variáveis relativas com a consulta de medicina dentária

A Tabela 2 expõe a distribuição da amostra relativamente às variáveis associadas aos hábitos de consulta em medicina dentária e à razão pela qual os participantes elegeram realizar o tratamento na CUEM - Caparica.

Relativamente à regularidade das consultas de medicina dentária, a maioria dos participantes (72,9%; n = 223) indicou realizar consultas mais do que uma vez por ano, enquanto 27,1% (n = 83) referiram consultar o médico dentista com uma frequência inferior a uma vez por ano.

Relativamente a experiências prévias negativas, 23,2% (n = 71) dos participantes relataram já ter vivido uma situação considerada traumatizante em contexto de medicina dentária, ao passo que a maioria, 76,8% (n = 235), não teve esse tipo de experiência.

Quanto às razões apontadas para a escolha da CUEM - Caparica, a principal motivação foi a recomendação de amigos ou familiares, referida por 52,3% (n = 160) dos inquiridos. Seguem-se a confiança na instituição, indicada por 14,1% (n = 43), e o baixo custo dos serviços, referido por 12,4% (n = 38). A proximidade da clínica relativamente ao local de residência motivou 10,1% (n = 31) dos participantes, enquanto 5,9% (n = 18) elegeram a CUEM por serem estudantes, docentes ou familiares de colaboradores da *Egas Moniz School of Health and Science*. Por fim, 5,2% (n = 16) foram encaminhados por médicos ou por instituições de solidariedade social.

Tabela 2: Distribuição da amostra por variáveis relacionadas com a consulta de medicina dentária e a razão de escolha da CUEM – Caparica.

Variável	Categoria	n	%
Regularidade da Visita ao Médico Dentista	Menos do que uma vez por ano	83	27,1
	Mais do que uma vez por ano	223	72,9
Situação Traumatizante em Medicina Dentária	Sim	71	23,2
	Não	235	76,8
Razão para escolha da CUEM - Caparica	Estudante, docente ou familiar na EM	18	5,9
	Proximidade do local de residência	31	10,1
	Recomendação de um amigo/familiar	160	52,3
	Baixo custo	38	12,4
	Confiança na instituição	43	14,1
	Encaminhamento médico/IPSS	16	5,2

Para valores de $p > 0,05$

3. Caracterização do grau de satisfação

A Tabela 3 apresenta a distribuição da pontuação média e respetivo desvio padrão das respostas dos participantes relativamente ao grau de satisfação, dividido pelas secções do questionário. Cada secção corresponde a um conjunto de itens que avaliam diferentes

dimensões da experiência dos pacientes na CUEM – Caparica. É também apresentada a percentagem média de satisfação por secção. O valor total possível do grau de satisfação variava entre 30 (mínimo) e 150 (máximo), de acordo com a escala de resposta, sendo que para melhor interpretação dos resultados, os mesmos foram distribuídos e tratados por valores em percentagem (%).

Tabela 3: Média e desvio padrão do nível de satisfação geral e por secção.

Total	Secção	Nº de Itens	Satisfação média %(DP)	Score médio por Secção	Intervalos de Valores
	1	6	76,70 (9,95)	23,01	[0;30]
	2	8	78,03 (11,50)	31,21	[0;40]
	3	13	82,61 (9,75)	53,7	[0;65]
	4	3	69,76 (11,69)	10,4	[0;15]
Total		30	78,92(8,05)		[0;150]

Para valores de $p > 0,05$

Para esta amostra, a pontuação média global foi de 118,81 ou seja 78,92%. O valor mais baixo registado foi 73 e o mais elevado foi 150.

Na primeira secção, relativa à facilidade com que os pacientes foram atendidos, incluindo a disponibilidade de consultas em situações de urgência e a experiência dos pacientes ao serem atendidos por estudantes de medicina dentária, os resultados mostraram uma pontuação média de 76,70% e um desvio padrão de 9,95.

A segunda secção, que abordou o funcionamento da infraestrutura da clínica e o atendimento prestado antes da consulta clínica, apresentou uma pontuação média de 78,03% com um desvio padrão de 11,50.

A terceira secção, centrada na qualidade da prestação de cuidados durante o ato clínico e na percepção dos pacientes relativamente ao espaço físico da clínica, às condições de acolhimento, à qualidade do tratamento recebido e ao grau de personalização do atendimento, alcançou uma média de 82,61%, com um desvio padrão de 9,75%.

A quarta secção, que se concentrou nos aspetos financeiros da consulta, nomeadamente a percepção dos pacientes sobre o custo dos serviços e a adequação dos métodos e formas de pagamento, obteve uma média de 69,76% com um desvio padrão de 11,69.

Portanto, ao observar os resultados por ordem crescente de satisfação, verificamos que a Secção 4 foi a que obteve a menor avaliação, enquanto a Secção 3, que trata da qualidade do atendimento clínico, apresentou os melhores resultados.

3.1. Análise sociodemográfica

Na análise da Tabela 4, não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas na satisfação geral em relação às variáveis sociodemográficas, como o sexo, o dia da semana em que o questionário foi respondido, o nível de escolaridade, o local de residência e a situação profissional.

A análise sociodemográfica relativa à satisfação do paciente de forma geral, demonstrou que pacientes residentes em áreas referidas no grupo “Outros” apresentam maior nível de satisfação.

Tabela 4: Valores de média e desvio padrão por variável sociodemográfica

Variável	Descritivo	%(DP)	<i>p</i>
Sexo	Feminino	78.81(12.29)	0.828
	Masculino	79.07(12.45)	
Dia da semana	Segunda-Feira	79.92 (5.43)	0.318
	Terça-Feira	79.03 (8.28)	
	Quarta-Feira	79.67 (8.21)	
	Quinta-Feira	76.30 (7.31)	
	Sexta-Feira	79.45 (7.31)	
Escolaridade	Ensino básico completo	78.08 (7.11)	0.078
	Ensino secundário completo	80.24 (7.12)	
	Ensino superior completo	78.39 (8.92)	
Local de Residência	Almada	78.40 (7.63)	0.049
	Lisboa	77.46 (7.43)	
	Zona Suburbana de Almada	80.22 (7.86)	
	Alentejo e Algarve	79.38 (7.79)	
	Zona Suburbana de Lisboa	76.98 (9.58)	
	Outros	84.61 (7.68)	
Situação Profissional	Desempregado	78.08 (7.11)	0.078
	Reformado	80.24 (7.12)	
	Empregado	78.39 (8.92)	

Para valores de $p > 0,05$

3.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária

A análise da satisfação dos pacientes, tendo por base a sua experiência na CUEM – Caparica em comparação com experiências anteriores em Medicina Dentária, revelou que os indivíduos que optaram por esta unidade devido à confiança pré-existente na instituição, ou por recomendação de amigos e/ou familiares, demonstraram níveis de satisfação mais elevado.

Relativamente à Tabela 5, e através da realização de testes independentes de Kruskal-Wallis foi possível identificar diferenças estatisticamente significativas entre os diversos grupos. Os resultados evidenciaram diferenças significativas entre o grupo "Estudante, docente ou familiar na EM" e os grupos "Confiança na instituição" ($p = 0,020$), "Proximidade do local de residência" ($p = 0,022$) e "Recomendação de um amigo/familiar" ($p = 0,007$). As letras atribuídas na tabela indicam as diferenças estatísticas: grupos que partilham a mesma letra não apresentam diferenças significativas entre si, enquanto grupos com letras distintas revelam diferenças estatisticamente significativas. Assim, verificou-se que o grupo "Estudante, docente ou familiar na EM" (a) difere significativamente dos grupos "Confiança na instituição", "Proximidade do local de residência" e "Recomendação de um amigo/familiar" (b). Por outro lado, os grupos "Baixo custo" e "Encaminhamento médico/IPSS", ambos identificados com a letra (c), não apresentaram diferenças estatisticamente significativas entre si.

Tabela 5: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D.

Variável	Descritivo	%(DP)	p
Regularidade de Visita ao Médico Dentista	Menos que uma vez por ano	78.02 (7.47)	0.190
	Mais que uma vez por ano	79.26 (8.25)	
Situação Traumatizante em Medicina Dentária	Sim	77.93 (7.84)	0.546
	Não	79.22 (8.11)	
Razão para escolha da CUEM - CAPARICA	Estudante docente ou familiar na EM ^a	75.11 (8.64)	0.038
	Proximidade do local de residência ^b	79.12 (8.27)	
	Recomendação de um amigo/familiar ^b	79.84 (6.88)	
	Baixo custo ^c	76.98 (9.41)	
	Confiança na instituição ^b	79.74 (8.62)	

Encaminhamento médico/IPSS ^c	76.04 (11.02)
---	------------------

Para valores de $p > 0,05$

4. Análise de satisfação por secções

4.1. Análise sociodemográfica relativa à secção 1

Com base na análise dos dados apresentados na Tabela 6, não foram identificadas diferenças estatisticamente significativas na satisfação geral relativa a Secção 1 em função das variáveis sociodemográficas analisadas. Estas variáveis incluíram o sexo, o dia da semana em que o questionário foi respondido, o nível de escolaridade, o local de residência e a situação profissional dos participantes.

Tabela 6: Análise de variáveis sociodemográficas referentes a valores da secção 1.

Variável	Descritivo	% (DP)	<i>p</i>
Sexo	Masculino	77.11 (9.28)	0.499
	Feminino	76.40 (10.42)	
Dia da semana	Segunda-Feira	77.88 (8.26)	0.326
	Terça-Feira	77.09 (9.13)	
	Quarta-Feira	77.83 (11.45)	
	Quinta-Feira	74.12 (10.77)	
Escolaridade	Sexta-Feira	75.67 (9.73)	0.079
	Ensino básico completo	76.45 (10.04)	
	Ensino secundário completo	78.50 (9.43)	
	Ensino superior completo	75.59 (10.14)	
Local de Residência	Almada	77.00 (9.77)	0.317
	Lisboa	75.05 (11.18)	
	Zona Suburbana de Almada	77.04 (9.75)	
	Alentejo e Algarve	79.11 (10.35)	
	Zona Suburbana de Lisboa	74.00 (9.46)	
	Outros	81.82 (9.70)	
Situação Profissional	Desempregado	76.45 (10.04)	0.079
	Reformado	78.50 (9.43)	
	Empregado	75.59 (10.14)	

Para valores de $p > 0,05$

Apesar da ausência de significância estatística, alguns padrões descritivos merecem destaque. Os participantes residentes em regiões classificadas como “Outros” apresentaram os níveis de satisfação mais elevados ($M = 81,82$; $DP = 9,70$), enquanto os níveis médios mais baixos de satisfação foram registados entre os inquiridos atendidos à quinta-feira ($M = 74,12$; $DP = 10,77$).

Relativamente à variável escolaridade, os participantes com o ensino secundário completo apresentaram uma média de satisfação superior ($M = 78,50$; $DP = 9,43$) em comparação com os que possuem ensino básico ($M = 74,45$; $DP = 10,04$) ou ensino superior completo ($M = 75,59$; $DP = 10,14$), embora estas diferenças não tenham atingido significância estatística ($p = 0,079$). O mesmo se verificou quanto à situação profissional, em que os reformados demonstraram níveis de satisfação ligeiramente superiores.

4.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária relativas a secção

1

A presente subsecção foca-se na análise da relação entre os níveis de satisfação, conforme abordados na Secção 1 e as variáveis específicas associadas à medicina dentária, nomeadamente a regularidade de visita ao médico dentista, experiências traumatizantes anteriores e a motivação subjacente à escolha da CUEM – Caparica. Os resultados descritivos e os testes estatísticos correspondentes encontram-se sintetizados na Tabela 7.

Tabela 7: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D referente a S1.

Variável	Descritivo	%(DP)	<i>p</i>
Regularidade de Visita ao Médico Dentista	Menos que uma vez por ano	75.26 (10.19)	0.141
	Mais que uma vez por ano	77.23 (9.83)	
Situação Traumatizante em Medicina Dentária	Sim	76.01 (9.25)	0.422
	Não	76.91 (10.16)	
Razão para escolha da CUEM - CAPARICA	Estudante, docente ou familiar na EM ^a	71.11 (10.42)	0.011
	Proximidade do local de residência ^{ab}	78.92 (8.58)	
	Recomendação de um amigo/familiar ^b	77.19 (8.98)	

	Baixo custo	75.44 (10.55)
	Confiança na instituição ^b	78.22 (11.14)
	Encaminhamento médico/IPSS ^b	72.71 13.73)

Para valores de $p > 0,05$

Grupos com a mesma letra não diferem estatística e significativamente ($p < 0,05$); grupos com letras diferentes apresentam diferenças estatística e significativamente relevantes.

Para a realização da análise inferencial, procedeu-se à aplicação de testes de Kruskal-Wallis, com o objetivo de identificar diferenças estatisticamente significativas entre os grupos.

Em relação à regularidade de consulta médico-dentária, não se observaram discrepâncias estatisticamente significativas entre os participantes que consultam o médico dentista com menos de uma vez por ano ($M = 75,26$; $DP = 10,19$) e aqueles que o fazem com maior frequência ($M = 77,23$; $DP = 9,83$; $p = 0,141$).

Relativamente à existência de situações potencialmente traumatizantes no contexto da Medicina Dentária, não se observaram discrepâncias estatisticamente significativas nos níveis de satisfação ($p = 0,422$), com médias comparáveis entre os que reportaram experiências desfavoráveis ($M = 76,01$; $DP = 9,25$) e os que não mencionaram tais circunstâncias ($M = 76,91$; $DP = 10,16$).

Em contrapartida, a razão para a seleção da CUEM - Caparica evidenciou discrepâncias estatisticamente significativas ($p = 0,011$). Os resultados dos testes post hoc demonstraram que os participantes que indicaram o motivo de serem estudantes, docentes ou familiares na instituição (grupo A; $M = 71,11$; $DP = 10,42$) relataram níveis de satisfação significativamente inferiores aos participantes dos grupos "Proximidade do local de residência", "Recomendação de um amigo/familiar" e "Confiança na instituição" (grupo B). Adicionalmente, foram observadas discrepâncias entre o grupo "Encaminhamento médico/IPSS" e os grupos "Confiança na instituição" ($p = 0,047$) e "Proximidade" ($p = 0,030$). Importa salientar que a variável "Baixo custo" não apresentou diferenças estatisticamente significativas.

5. Análise da satisfação relativa à Secção 2

5.1. Análise sociodemográfica relativa à Secção 2

A Secção 2 do questionário teve como objetivo avaliar a perceção dos utentes relativamente ao funcionamento da instituição e ao atendimento prestado antes do início da consulta clínica, incluindo aspetos como o tempo de espera, a simpatia e a atenção dos

profissionais de saúde. Os dados descritivos e inferenciais encontram-se apresentados na Tabela 8.

Tabela 8: Análise de variáveis sociodemográficas referentes a valores da secção 2.

Variável	Descritivo	% (DP)	<i>p</i>
Sexo	Masculino	77.82 (11.35)	0.440
	Feminino	78.32 (11.74)	
Dia da semana	Segunda-Feira	79.21 (8.99)	0.463
	Terça-Feira	78.20 (10.46)	
	Quarta-Feira	79.75 (11.28)	
	Quinta-Feira	74.64 (14.75)	
	Sexta-Feira	77.56 (11.80)	
Escolaridade	Ensino básico completo	76.94 (9.32)	0.187
	Ensino secundário completo	79.80 (10.99)	
	Ensino superior completo	77.31 (12.55)	
Local de Residência	Almada	77.56 (10.63)	0.123
	Lisboa	73.95 (11.23)	
	Zona Suburbana de Almada	79.72 (10.97)	
	Alentejo e Algarve	78.83 (10.47)	
	Zona Suburbana de Lisboa	76.56 (14.27)	
	Outros	85.23 (12.52)	
Situação Profissional	Desempregado	76.94 (9.32)	0.187
	Reformado	79.80 (10.99)	
	Empregado	77.31 (12.55)	

Para valores de $p > 0,05$

A análise estatística não evidenciou discrepâncias substanciais nos níveis de satisfação em função das variáveis sociodemográficas avaliadas, designadamente o sexo, o dia da semana em que o inquérito foi respondido, o nível de escolaridade, o local de residência e a situação profissional.

Apesar da ausência de significância estatística, foi observado que os utentes residentes em zonas classificadas como "Outros" apresentaram os níveis médios de satisfação mais elevados relativamente ao funcionamento da instituição e ao atendimento prévio à consulta ($M = 85,23$; $DP = 12,52$). Em contraste, os valores mais baixos foram observados entre os residentes na área de Lisboa ($M = 73,95$; $DP = 11,23$). Esta tendência

poderá refletir variações na perceção da qualidade do serviço, consoante a origem geográfica dos participantes, ainda que sem evidência estatística robusta ($p = 0,123$).

No que diz respeito à variável escolaridade, os indivíduos com o ensino secundário completo apresentaram a média de satisfação mais elevada ($M = 79,80$; $DP = 10,99$), enquanto os participantes com o ensino básico completo registaram os valores mais baixos ($M = 76,94$; $DP = 9,32$). De modo análogo, relativamente à situação profissional, os reformados evidenciaram uma satisfação média mais elevada ($M = 79,80$; $DP = 10,99$), embora estas diferenças não tenham alcançado significância estatística ($p = 0,187$).

Em última análise, é importante salientar que, apesar de não apresentarem relevância estatística ($p = 0,463$), os participantes atendidos à quinta-feira demonstraram os níveis de satisfação mais reduzidos ($M = 74,64$; $DP = 14,75$). Este padrão já foi observado na análise da Secção 1.

5.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária relativa à Secção 2

Na análise da Secção 2, relativa às variáveis associadas às consultas de Medicina Dentária e aos motivos que levaram à escolha da CUEM – Caparica, foram obtidos os valores apresentados na Tabela 9. Nesta análise, não se observaram diferenças estatisticamente significativas entre os diferentes grupos analisados.

Tabela 9: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D referente a S2.

Variável	Descritivo	%(DP)	<i>p</i>
Regularidade de Visita ao Médico Dentista	Menos que uma vez por ano	77.47 (10.55)	0.481
	Mais que uma vez por ano	78.24 (11.85)	
Situação Traumatizante em Medicina Dentária	Sim	75.99 (11.57)	0.226
	Não	78.65 (11.43)	
Razão para escolha da CUEM - CAPARICA	Estudante, docente ou familiar na EM	72.92 (11.86)	0.069
	Proximidade do local de residência	77.90 (10.75)	
	Recomendação de um amigo/familiar	79.06 (10.13)	
	Baixo custo	74.41 (13.69)	

	Confiança na instituição	80.35 (11.98)	
	Encaminhamento médico/IPSS	76.09 (15.81)	

Para valores de $p > 0,05$

O nível médio de satisfação mais elevado foi registado entre os pacientes que referiram ter escolhido a CUEM – Caparica com base na confiança na instituição (M = 80,35; DP = 11,98). Por outro lado, os níveis mais baixos foram observados entre os participantes que indicaram como motivo de escolha o facto de serem estudantes, docentes ou terem familiares ligados à *Egas Moniz School of Health & Science* (M = 72,92; DP = 11,86).

Adicionalmente, os dados indicam que os participantes que experienciaram situações traumatizantes em consultas de Medicina Dentária anteriores apresentaram um nível médio de satisfação ligeiramente inferior (M = 75,99; DP = 11,57) quando comparado com os que não relataram essas experiências (M = 78,65; DP = 11,43), embora sem alcançar significância estatística ($p = 0,226$).

No que diz respeito à regularidade das visitas ao médico dentista, não se verificaram diferenças relevantes: os participantes que consultam menos de uma vez por ano apresentaram uma média de satisfação de 77,47 (DP = 10,55), enquanto os que o fazem com maior frequência registaram uma média de 78,24 (DP = 11,85), com um valor de $p = 0,481$.

6. Análise da satisfação relativa à Secção 3

6.1. Análise sociodemográfica relativa à secção 3

A Secção 3 do questionário incidiu sobre a experiência do paciente durante o ato clínico realizado por estudantes de Medicina Dentária, abordando dimensões como o profissionalismo, a perceção de impessoalidade e a resolução do problema principal apresentado. Os dados descritivos e inferenciais estão organizados na Tabela 10.

Tabela 10: Análise de variáveis sociodemográficas referentes a valores da secção 3.

Variável	Descritivo	%(DP)	p
Sexo	Masculino	82.46 (10.20)	0.783
	Feminino	82.71 (9.45)	
Dia da semana	Segunda-Feira	83.71 (7.90)	0.606
	Terça-Feira	82.34 (10.25)	

	Quarta-Feira	82.74 (9.29)	
	Quinta-Feira	80.36 (12.26)	
	Sexta-Feira	84.27 (8.00)	
Escolaridade	Ensino básico completo	81.59 (10.28)	0.254
	Ensino secundário completo	83.53 (8.69)	
	Ensino superior completo	82.42 (10.20)	
Local de Residência	Almada ^b	81.72 (9.50)	0.071
	Lisboa ^b	82.93 (9.08)	
	Zona Suburbana de Almada ^b	83.84 (9.79)	
	Alentejo e Algarve ^b	82.97 (7.04)	
	Zona Suburbana de Lisboa ^a	80.42 (11.61)	
	Outros ^{ab}	88.95 (7.44)	
Situação Profissional	Desempregado	81.59 (10.28)	0.329
	Reformado	83.53 (8.68)	
	Empregado	82.42 (10.20)	

Para valores de $p > 0,05$

Grupos com a mesma letra não diferem estatística e significativamente ($p < 0,05$); grupos com letras diferentes apresentam diferenças estatística e significativamente relevantes.

A análise estatística das variáveis sociodemográficas demonstrou que apenas o local de residência apresentou diferenças estatisticamente significativas nos níveis de satisfação. As restantes variáveis, a saber, sexo, dia da semana da consulta, nível de escolaridade e situação profissional, não evidenciaram diferenças relevantes.

Relativamente ao local de residência, os pacientes pertencentes ao grupo "Outros" apresentaram os níveis médios de satisfação mais elevados ($M = 88,95$; $DP = 7,44$), enquanto os residentes na "Zona Suburbana de Lisboa" registaram os valores mais baixos ($M = 80,42$; $DP = 11,61$). Esta diferença foi estatisticamente significativa, como evidenciado pelos testes independentes de Kruskal-Wallis, que identificaram diferenças entre os grupos "Zona Suburbana de Lisboa" e "Outros" ($p = 0,009$), "Almada" e "Zona Suburbana de Almada" ($p = 0,033$), e "Almada" e "Outros" ($p = 0,007$). As letras sobrescritas atribuídas aos grupos refletem os agrupamentos estatisticamente homogéneos: os grupos com a mesma letra não diferem entre si de forma estatisticamente significativa, enquanto os grupos com letras distintas indicam diferenças relevantes.

A variável "dia da semana" não obteve estatisticamente significância ($p = 0,606$). No entanto, foi observado que os pacientes atendidos à quinta-feira apresentaram consistentemente os níveis médios de satisfação mais baixos ($M = 80,36$; $DP = 12,26$). Este fenómeno foi também verificado nas análises das Secções 1 e 2.

6.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária relativa à Secção

3

A análise da Secção 3, referente às variáveis relacionadas com as consultas de Medicina Dentária e à razão para a recomendação da CUEM - Caparica, encontra-se sistematizada na Tabela 11. A presente secção teve como objetivo avaliar a perceção dos pacientes relativamente à qualidade do atendimento durante o ato clínico, contemplando variáveis como a atenção personalizada, o profissionalismo do estudante e a eficácia na resolução da queixa principal.

Tabela 11: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D referente a S3.

Variável	Descritivo	%(DP)	p
Regularidade de Visita ao Médico Dentista	Menos que uma vez por ano	81.74 (9.38)	0.337
	Mais que uma vez por ano	82.93 (9.89)	
Situação Traumatizante em Medicina Dentária	Sim	82.06 (10.14)	0.960
	Não	82.78 (9.65)	
Razão para escolha da CUEM - CAPARICA	Estudante, docente ou familiar na EM	80.94 (9.54)	0.286
	Proximidade do local de residência	81.74 (10.44)	
	Recomendação de um amigo/familiar	83.86 (8.97)	
	Baixo custo	80.28 (10.90)	
	Confiança na instituição	82.47 (9.53)	
	Encaminhamento médico/IPSS	79.62 (12.96)	

Para valores de $p > 0,05$

Grupos com a mesma letra não diferem estatística e significativamente ($p < 0,05$); grupos com letras diferentes apresentam diferenças estatística e significativamente relevantes.

Os resultados não evidenciaram diferenças estatisticamente significativas nas variáveis analisadas. Não obstante, os pacientes que indicaram como motivo da sua

escolha a "Recomendação de um amigo ou familiar" apresentaram os níveis médios de satisfação mais elevados ($M = 83,86$; $DP = 8,97$). Em contraste, os níveis de satisfação mais baixos foram observados entre os participantes que optaram pela CUEM – Caparica devido ao critério do "Baixo custo" ($M = 80,28$; $DP = 10,90$).

Relativamente à regularidade das visitas ao médico dentista, não foram observadas diferenças estatisticamente significativas ($p = 0,337$). Pacientes que recorrem regularmente ao serviço médico-dentário apresentaram uma média de satisfação ligeiramente superior ($M = 82,93$; $DP = 9,89$) em comparação com aqueles que o fazem com menor frequência ($M = 81,74$; $DP = 9,38$).

A existência, ou não, de uma experiência traumatizante prévia em Medicina Dentária não demonstrou ter um impacto estatisticamente significativo nos níveis de satisfação relativamente à Secção 3 ($p = 0,960$).

7. Análise da satisfação relativa a Secção 4

7.1. Análise Sociodemográfica relativa a Secção 4

A análise da Secção 4, respeitante à perceção dos pacientes relativamente à vertente financeira da instituição, encontra-se sistematizada na Tabela 12. Esta secção procurou avaliar o grau de satisfação relativamente aos custos associados às consultas e ao entendimento da estrutura de preços praticada pela CUEM – Caparica.

Tabela 12: Análise de variáveis sociodemográficas referentes a valores da secção 4.

Variável	Descritivo	%(DP)	<i>p</i>
Sexo	Masculino	70.31 (11.77)	0.979
	Feminino	69.36 (11.65)	
Dia da semana	Segunda-Feira	69.42 (9.17)	0.554
	Terça-Feira	70.80 (12.42)	
	Quarta-Feira	69.86 (12.92)	
	Quinta-Feira	67.52 (10.19)	
	Sexta-Feira	71.17 (13.45)	
Escolaridade	Ensino básico completo	69.14 (8.38)	0.711
	Ensino secundário completo	70.68 (11.99)	
	Ensino superior completo	69.41 (12.69)	
Local de Residência	Almada	69.06 (11.33)	0.187
	Lisboa	67.96 (13.45)	
	Zona Suburbana de Almada	72.28 (11.19)	

Situação Profissional	Alentejo e Algarve	65.78 (11.23)	0,711
	Zona Suburbana de Lisboa	69.17 (12.14)	
	Outros	69.70 (12.06)	
	Desempregado	69.14 (8.38)	
	Reformado	70.68 (11.99)	
	Empregado	69.41 (12.69)	

Para valores de $p > 0,05$

Os resultados obtidos não revelaram diferenças estatisticamente significativas entre os diferentes grupos sociodemográficos analisados, incluindo o sexo, o dia da semana em que ocorreu a consulta, o nível de escolaridade, o local de residência e a situação profissional.

Ainda que não tenham sido observadas diferenças com significância estatística, os pacientes residentes na "Zona Suburbana de Almada" apresentaram os níveis médios de satisfação mais elevados ($M = 72,28$; $DP = 11,19$). Em contraste, os níveis mais baixos foram observados entre os pacientes residentes na região do Alentejo e Algarve ($M = 65,78$; $DP = 11,23$).

Relativamente ao dia da semana, os participantes atendidos à quinta-feira voltaram a apresentar os níveis médios de satisfação mais baixos ($M = 67,52$; $DP = 10,19$), uma tendência que já havia sido observada nas secções anteriores. Apesar de o valor de p ($p = 0,554$) indicar ausência de significância estatística, a recorrência observada sugere a possibilidade de fatores contextuais ou operacionais associados a este dia.

Em termos de escolaridade e situação profissional, os resultados foram relativamente homogéneos. Os pacientes com ensino secundário completo ($M = 70,68$; $DP = 11,99$) e os reformados ($M = 70,68$; $DP = 11,99$) apresentaram as médias mais elevadas dentro dos respetivos grupos, mas sem diferenças estatisticamente relevantes.

7.2. Análise face às variáveis referentes a Medicina Dentária relativa à Secção

4

Na análise da Secção 4, relativa às variáveis associadas às consultas de Medicina Dentária e à razão que levou os pacientes a escolherem a CUEM – Caparica, identificaram-se diferenças estatisticamente significativas ($p = 0,049$), embora de magnitude reduzida, conforme apresentado na Tabela 13.

Tabela 13: Valores de média e desvio padrão por variável relativa a M.D referente a S4.

Variável	Descritivo	%(DP)	<i>p</i>
Regularidade de Visita ao Médico Dentista	Menos que uma vez por ano	68.92 (9.89)	0.383
	Mais que uma vez por ano	70.07 (12.30)	
Situação traumatizante em Medicina Dentária	Sim	69.11 (10.40)	0.689
	Não	69.96 (12.07)	
Razão para escolha da CUEM - CAPARICA	Estudante, docente ou familiar na EM ^a	63.70 (10.78)	0.062
	Proximidade do local de residência ^a	71.40 (15.61)	
	Recomendação de um amigo/familiar ^b	69.83 (12.17)	
	Baixo custo ^c	72.63 (10.02)	
	Confiança na instituição ^b	69.30 (8.38)	
	Encaminhamento médico/IPSS ^d	67.08 (8.24)	

Para valores de $p > 0,05$

Grupos com a mesma letra não diferem estatística e significativamente ($p < 0,05$); grupos com letras diferentes apresentam diferenças estatística e significativamente relevantes.

O maior nível de satisfação nesta secção foi registado pelos pacientes que optaram pela CUEM – Caparica devido ao "Baixo Custo", enquanto o nível mais baixo foi observado entre aqueles que recorreram ao serviço por serem estudantes, docentes ou por possuírem algum familiar integrado no corpo docente da Egas Moniz School of Health and Science.

A análise da satisfação dos pacientes, tendo em conta a sua experiência na CUEM – Caparica em comparação com experiências anteriores em Medicina Dentária, revelou que os pacientes que indicaram que a instituição tem "Baixo custo" são os que apresentaram os maiores níveis de satisfação.

Através da aplicação de testes independentes de Kruskal-Wallis, foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos "Estudante, docente ou familiar na EM" e "Confiança na instituição" ($p = 0,038$), "Estudante, docente ou familiar na EM" e "Recomendação de um amigo ou familiar" ($p = 0,017$), "Estudante, docente ou familiar na EM" e "Baixo custo" ($p = 0,005$), bem como entre "Encaminhamento médico/IPSS" e "Baixo custo" ($p = 0,046$). As letras atribuídas aos grupos indicam a existência ou ausência de diferenças estatisticamente significativas: grupos que partilham a mesma letra

não apresentam diferenças significativas entre si, enquanto grupos com letras distintas evidenciam diferenças relevantes.

V. DISCUSSÃO

A satisfação dos pacientes com os tratamentos dentários realizados na Clínica Universitária CUEM - Caparica constitui um indicador relevante para a otimização dos serviços prestados.

A satisfação do paciente com os serviços de saúde, particularmente nos serviços de Medicina Dentária universitário, é um indicador fundamental da qualidade dos cuidados prestados (Donabedian, 1988). Esta medida reflete não apenas a percepção do paciente em relação ao atendimento recebido, mas também a eficácia dos processos clínicos, internos e educativos da instituição (Davis, et al. 2007). Em contexto universitário, a avaliação da satisfação revela-se particularmente complexa, uma vez que os cuidados são prestados por estudantes em formação, sob supervisão contínua de docentes especializados e profissionais experientes (Lyon et al., 2009). A interação entre pacientes e estudantes, a clareza da comunicação, a organização dos serviços e a correta percepção do ambiente clínico são fatores determinantes na experiência global do paciente (Baker, et al. 2013). Segundo a evidência disponível, a satisfação dos utentes resulta da combinação de múltiplos fatores, agrupados em três grandes categorias: aspetos relacionados com o atendimento clínico e a competência dos profissionais; fatores estruturais e administrativos; e características sociodemográficas dos pacientes (Frade, 2014).

A interação entre estudantes e pacientes é um dos aspetos mais estudados em termos de satisfação neste tipo de clínicas. A empatia, uma escuta constante e ativa, bem como a capacidade de transmitir informação de forma clara e acessível, são fatores determinantes para uma avaliação positiva do atendimento (Bourgeois, et al. 2016). Os pacientes que recebem explicações detalhadas sobre o seu diagnóstico e plano de tratamento demonstram maiores níveis de satisfação, independentemente da complexidade do procedimento realizado (Wong et al., 2021). Além disso, a qualidade do atendimento é garantida pela supervisão dos docentes, sendo assegurado que os conhecimentos adquiridos são corretamente aplicados pelos estudantes (Lyon et al., 2009).

A percepção do ambiente físico e organizacional da clínica representa também um fator crucial na satisfação do paciente (Donabedian, 2005). Elementos como a limpeza, o conforto da sala de espera e a acessibilidade dos serviços têm sido apontados como grandes fatores impactantes na experiência global do paciente (Henriques, et al 2020). Vários estudos demonstram que ambientes mais acolhedores e bem organizados

contribuem para reduzir a ansiedade dos pacientes e para uma avaliação mais positiva do atendimento recebido (Henriques et al., 2020).

Neste estudo, foi utilizado um instrumento de avaliação da satisfação desenvolvido especificamente para o contexto da unidade de saúde em análise. Após a recolha e tratamento dos dados, obteve-se um valor final de 78,92% de satisfação global. Não obstante a não utilização de uma escala padronizada a nível internacional, como o Customer Satisfaction Score (CSAT) ou a escala SERVQUAL, é possível enquadrar e interpretar este resultado à luz da literatura existente sobre avaliação de satisfação em contextos de saúde. Conforme demonstrado por vários estudos que operacionalizam os resultados de satisfação em percentagens, é comum a utilização de faixas de referência para a interpretação dos valores obtidos. A análise empírica sobre a satisfação dos utentes nos centros de saúde da região Norte de Portugal delineou os seguintes intervalos: inferior a 60% — insatisfatório; entre 60% e 74% — satisfação moderada; entre 75% e 89% — boa satisfação; igual ou superior a 90% — muito boa ou excelente satisfação. Esta categorização é corroborada por outros estudos (Santos et al., 2017; Lopes & Pereira, 2021), que, embora utilizem questionários distintos, convertem os *scores* obtidos em percentagens e recorrem a escalas interpretativas semelhantes.

Assim, e considerando esta base, o valor de 78,92% obtido no presente estudo pode ser interpretado como um nível de “boa satisfação” por parte dos pacientes em relação aos serviços prestados. Este valor posiciona-se acima do limiar de satisfação moderada e aproxima-se da faixa de excelência, sugerindo uma avaliação globalmente positiva dos cuidados recebidos. Este resultado indica que, apesar das particularidades do ambiente académico, os pacientes reconhecem a qualidade dos cuidados recebidos, sendo importante notar que *benchmarks* internacionais como os divulgados pelo American Customer Satisfaction Index (ACSI), apontam para médias de satisfação situadas entre 75% e 85% em serviços hospitalares (ACSI, 2023), o que reforça a interpretação do presente resultado como satisfatório, mesmo em comparação com padrões internacionais.

Comparativamente a outros estudos realizados em clínicas dentárias universitárias, a percentagem de satisfação global obtida situa-se dentro da média relatada na literatura. Por exemplo, estudos nacionais apontam para taxas de satisfação que com valores bastantes semelhantes dos variados estudos de satisfação do paciente da Universidade Católica Portuguesa, podendo-se encontrar os seguintes valores finais de satisfação aquando da utilização de um questionário similar ao presente neste estudo: 79,82% (Realinho, M. 2020); 85,04% (Ramos, R. 2021) ; 85,04% ; (Teixeira, J. 2024), o que

sugere que a percepção dos pacientes na CUEM - Caparica é consistente com padrões nacionais. Esta similaridade pode ser explicada pela supervisão docente e pela qualidade dos serviços oferecidos, apesar do caráter formativo do atendimento ser o mesmo em ambas as instituições de ensino.

A diversidade sociodemográfica dos pacientes que frequentam estas clínicas, muitas vezes atraídos pelos custos acessíveis, proporciona uma oportunidade valiosa para estudar a relação entre fatores como o custo e a qualidade (Fernández-Feijoo et al., 2014). Além disso, a supervisão de profissionais qualificados assegura que os tratamentos seguem elevados padrões de qualidade, impactando positivamente a experiência do paciente (Ghazali et al., 2016).

A primeira componente analisada refere-se à facilidade com que os pacientes se sentem para ser atendidos e vistos por um estudante, independentemente do ano em que estejam a frequentar o Mestrado Integrado de Medicina Dentária, dentro do quarto e quinto ano do mesmo ciclo de estudos. A percentagem média obtida nesta vertente foi de 76,70%, o que representa um nível de satisfação elevado. Estes resultados sugerem que os estudantes demonstram simpatia, capacidade de esclarecimento e um comportamento profissional adequado, aspetos amplamente valorizados pelos pacientes sendo que a satisfação do paciente não depende apenas da qualidade objetiva dos serviços, mas também das expectativas prévias em relação à consulta. Estudos demonstram que pacientes que compreendem previamente que o atendimento será realizado por estudantes tendem a ajustar melhor as suas expectativas e, conseqüentemente, a reportar uma experiência mais positiva (Noor, 2023)

Relativamente à segunda secção, que abrange todo o atendimento prévio ao ato clínico e a todas as interações ocorridas nesse período de tempo de espera por parte do paciente, verificou-se uma percentagem de 78,03%, o que indica uma avaliação positiva deste aspeto. Desde o tempo de espera, que visivelmente não é fator de insatisfação por parte dos pacientes, até ao espaço físico da clínica, a higiene, a organização e a qualidade dos equipamentos, assim todos estes aspetos influenciaram diretamente a percepção dos pacientes sobre a qualidade do atendimento (Morais & Bernardes, 2012; Siqueira et al., 2016).

A terceira componente analisada diz respeito à eficácia dos tratamentos e aos resultados clínicos obtidos, que acabam por ser um dos aspetos centrais na avaliação da satisfação dos pacientes sendo esta a razão para que o mesmo tenda a usufruir dos serviços oferecidos pela instituição. A percentagem média apontada para esta secção foi de

82,61%, o que evidencia uma percepção bastante favorável da qualidade dos procedimentos realizados. Analisando os restantes valores, podemos compreender que esta Secção é a que apresenta o valor mais alto de satisfação e apesar de os tratamentos serem conduzidos por estudantes em formação, a supervisão de docentes experientes assegura que os procedimentos seguem os padrões adequados de segurança e eficácia. Estes resultados estão em conformidade com estudos que demonstram que a supervisão docente contribui significativamente para a confiança dos pacientes em clínicas universitárias (Braga et al., 2017).

Por fim, a quarta secção avaliou a opinião dos pacientes em relação ao aspeto financeiro do serviço que lhes é prestado, tendo registado uma percentagem de 69,76%, sendo este o valor mais baixo de toda a análise referente ao estudo. O aspeto financeiro dos serviços de saúde é um fator crucial na satisfação dos pacientes, especialmente em contextos de atendimento universitário, onde os serviços costumam ter custos reduzidos (Realinho, 2020). A percentagem sugere que, de modo geral, os pacientes consideram que a relação custo-benefício do atendimento é favorável.

A análise dos resultados não evidenciou diferenças estatisticamente significativas na satisfação dos pacientes em função das diversas variáveis em análise. Estes resultados acabam por refletir a acessibilidade dos serviços oferecidos, tornando-os uma alternativa viável para a população que procura atendimento médico de qualidade a um preço mais baixo. Além disso, pode indicar que, apesar de o serviço ser realizado por estudantes em formação, o custo reduzido compensa eventuais receios iniciais dos pacientes.

Uma das principais limitações deste estudo é o facto de a amostra ter sido composta por pacientes atendidos exclusivamente durante os dias úteis da semana, o que pode introduzir um fator relacionado com o perfil dos participantes. Os pacientes que frequentam a clínica em horários específicos, como os que não estão envolvidos nas unidades curriculares ou os que frequentam a clínica em horários menos convencionais, podem não ter sido adequadamente representados, o que compromete a generalização dos resultados. As percepções de satisfação podem variar em função de vários fatores, como o tipo de atendimento recebido, o horário e a equipa envolvida. Além disso, a aplicação do questionário no contexto das unidades curriculares pode ter limitado a amostra em termos de características demográficas, como: a idade, o nível de educação e o estatuto socioeconómico, o que poderá ter levado a sub-representação de certos grupos demográficos. Tendo em conta estas limitações, podem ser levantadas algumas hipóteses

para investigações futuras. Assim seria pertinente explorar se a satisfação dos pacientes varia ao longo da semana, uma vez que fatores como a carga de trabalho dos profissionais ou a disponibilidade das equipas podem influenciar a qualidade do atendimento. A análise da relação entre a perceção de satisfação e aspetos específicos dos dias de atendimento, como a composição das equipas ou a intensidade da atividade clínica, poderá ainda oferecer contributos relevantes para a compreensão das flutuações na experiência do utente.

Adicionalmente a investigação sobre a relação entre a perceção de satisfação e aspetos específicos dos dias de atendimento, como a presença de diferentes equipas ou a intensidade dos atendimentos, pode fornecer informações valiosas. Por fim, uma análise comparativa entre a satisfação dos pacientes em diferentes tipos de atendimento, como urgências e consultas programadas, poderia revelar diferenças significativas, possibilitando uma avaliação mais detalhada dos pontos fortes e áreas de melhoria nos serviços prestados pela clínica.

VI. CONCLUSÃO

A análise dos resultados deste estudo reflete de forma clara e coerente o cumprimento dos objetivos iniciais, fornecendo uma compreensão profunda da satisfação dos pacientes com os tratamentos dentários realizados na CUEM - Caparica. O objetivo primário, que consistia em avaliar o grau de satisfação dos pacientes e identificar fatores associados a essa satisfação, foi amplamente alcançado, considerando as variáveis sociodemográficas e a experiência global dos pacientes com os cuidados de saúde oral.

As conclusões do estudo demonstram que a satisfação global dos pacientes foi elevada, com uma média de 78,92%. Este resultado vem corroborar as expectativas iniciais, enfatizando a perícia técnica dos discentes, a relação interpessoal entre pacientes e profissionais e a qualidade do ambiente físico da clínica como os pilares fundamentais para a avaliação positiva dos cuidados prestados. Estes achados estão em total conformidade com a fundamentação teórica do estudo, evidenciando que a supervisão contínua dos docentes assegura a eficácia dos tratamentos realizados por estudantes em formação, o que é um fator crucial para a satisfação dos pacientes. O ambiente físico, marcado por condições de higiene e organização adequadas, também contribuiu significativamente para esta avaliação favorável.

A análise das variáveis sociodemográficas revelou que, apesar da diversidade da amostra, não houve diferenças estatisticamente significativas na satisfação dos pacientes em função do sexo, nível de escolaridade, local de residência ou situação profissional. No entanto, a observação de uma tendência de menor satisfação entre os pacientes atendidos às quintas-feiras sugere que fatores como a carga de trabalho em determinados dias da semana podem influenciar a experiência do paciente. Este ponto específico abre caminho para investigações futuras, conforme indicado nos objetivos do estudo.

Outro objetivo fundamental do estudo foi investigar o impacto da razão da escolha da CUEM – Caparica na satisfação dos pacientes. Os resultados confirmam que os pacientes que escolheram a clínica devido à confiança institucional ou por recomendação de terceiros demonstraram níveis mais elevados de satisfação. Em contrapartida, os pacientes diretamente ligados à instituição apresentaram percepções de satisfação relativamente mais baixas, o que reforça a importância da confiança externa como fator decisivo na experiência do paciente.

As limitações do estudo, como a amostra restrita a dias úteis e horários convencionais, foram reconhecidas e podem influenciar a representatividade dos resultados. Este aspeto abre a possibilidade de futuras investigações que considerem uma amostra mais ampla e diversificada, explorando possíveis variações na satisfação dos pacientes em função do dia da semana, da composição das equipas e do tipo de atendimento realizado.

Concluindo, as conclusões alcançadas não só atendem aos objetivos do estudo, como também oferecem *insights* valiosos para aprimorar a qualidade do atendimento na CUEM – Caparica. A análise dos fatores que influenciam a satisfação dos pacientes contribui para o desenvolvimento de estratégias que promovam a excelência nos serviços prestados, garantindo a sustentabilidade e a contínua melhoria da experiência do paciente. Dessa forma, o estudo cumpre plenamente a sua finalidade, fornecendo elementos fundamentais para a melhoria contínua e a evolução dos serviços oferecidos pela clínica universitária.

VII. BIBLIOGRAFIA

Albandar, J. M., et al. (2012). Factors associated with patients' satisfaction following periodontal regenerative therapy. *Journal of Clinical Periodontology*, 39(6), 539–545.

Albrecht, P. A., et al. (2013). Patient satisfaction with dental treatment. *Journal of Dental Research*, 56(1), 68–75.

Al Ghanem, E., et al. (2023). Patient satisfaction with dental services. *Cureus*, 15(11), e49223. <https://doi.org/10.7759/cureus.49223>

Ali, D. A. (2016). Patient satisfaction in dental healthcare centers. *European Journal of Dentistry*, 10(3), 309–314. <https://doi.org/10.4103/1305-7456.184147>

Alves, A. I. A. (2011). *Competências interpessoais em saúde: Comunicar para a qualidade, com o utente e em equipa multidisciplinar*.

Ahmad, M., et al. (2016). Dental patient satisfaction with various methods of anesthesia. *Journal of Dental Anesthesia and Pain Medicine*, 16(3), 143–150.

Armfield, J. M. (2010). The power of psychological factors in dental anxiety and pain. *Australian Dental Journal*, 55(3), 265–272.

Baker, S. R., et al. (2010). Impact of dental office environment on patient satisfaction. *Journal of Dental Research*, 89(6), 599–604.

Baptista, M. C. S. (2016). *A Medicina Dentária em Portugal: Identificação dos principais fatores que condicionam os portugueses no acesso a cuidados de saúde oral* [Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL].

Bevilacqua, M. (2018). Quality indicators for oral healthcare services: A systematic review. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(5), 616–624.

Bernardi, R. T. (2019). *A influência da comunicação médica nos níveis de satisfação dos pacientes: Um estudo de caso* [Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo].

Bernart, J., et al. (2022). Efeito do modelo de cuidado centrado no paciente na satisfação do profissional de saúde: Revisão sistemática. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 43. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2022.20210288.pt>

Berkley, S. K., Greenberg, J., & Balzer, M. (2008). Patient perceptions of wait times in a university dental clinic. *Journal of Dental Education*, 72(9), 1036–1042.

Bonito, A. R., Marques, S. M., & Silva, L. A. (2020). Analysis of factors affecting patient satisfaction in dental clinics. *Revista Brasileira de Odontologia*, 77(3), 263–272.

Bourgeois, D. M., & Reinders, A. (2016). The role of student-patient interaction in clinical dental education. *Journal of Dental Education*, 80(5), 532–538.

Bourgeois, D. M., Doss, J. J., & Williams, A. (2017). Assessing patient satisfaction in dental education: A systematic review. *Journal of Dental Education*, 81(5), 562–575.

Braga, L. P. M., et al. (2017). Supervisão docente indireta: Percepções das pacientes em ambulatórios de obstetria e pediatria. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 41, 4–11.

Brand, A., et al. (2016). Patient satisfaction with dental implants: A literature review. *International Journal of Prosthodontics*, 29(4), 375–381.

Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.

Campos, C. F. C. (2021). *Análise da influência das habilidades de comunicação na empatia do médico, satisfação com o cuidado e confiança no profissional percebidas pelo paciente* [Tese de doutorado, Universidade de São Paulo].

Calnan, M., Almond, S., & Smith, N. (2000). Envelhecimento e satisfação pública com o serviço de saúde: Uma análise das tendências recentes. *Ciências Sociais e Medicina*, 50(3), 407–418.

Chambers, D. A., Liddell, J., & Pappas, J. R. (2003). Assessing patient satisfaction with dental care. *Journal of Dental Research*, 82(1), 102–110.

Cleary, P. D., & McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality of care. *Inquiry*, 25(1), 25–36.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Davis, E. L., & Stewart, D. C. (1990). Patient satisfaction in four types of dental practice. *Journal of the American Dental Association*, 121(5), 624–630. <https://doi.org/10.14219/jada.archive.1990.0286>

Davis, E. L., & Stewart, D. C. (2007). Patient satisfaction and sociodemographic factors in healthcare. *Journal of Health Psychology, 12*(3), 385–392.

Davis, S. S., Browne, J. P., & McCarthy, J. (2007). Patient satisfaction surveys: A review of the literature. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 20*(7), 548–564.

Delamater, P. (2013). The role of patient satisfaction in dental care quality improvement. *American Journal of Public Health, 103*(6), 876–883.

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA, 260*(12), 1743–1748.

Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly, 83*(4), 691–729.

Dunning, D. M., Martin, L. D., & Muir, A. J. (2016). The role of faculty in student performance in dental clinics. *European Journal of Dental Education, 20*(3), 151–158.

Edvardsson, D., Watt, E., & Delivery, L. (2008). The impact of patient satisfaction on health outcomes and services. *Health and Quality of Life Outcomes, 6*(1), 5.

Fernández-Feijoo, J., et al. (2014). *Jornal de Educação Odontológica, 78*(11), 1507–1514.

Fattahi, R., Dastjerdi, R., & Abtahi, S. (2020). The effect of patient feedback on quality improvement in dental clinics. *Journal of Health Management, 22*(4), 589–598.

Fitzpatrick, R. (1991). Surveys of patient satisfaction: I—Important general principles. *BMJ, 302*(6785), 883–885.

Frade, N. (2014). Questionário de avaliação do parâmetro “satisfação do utente” numa clínica pedagógica de Medicina Dentária. *Revista Brasileira de Odontologia, 71*(2), 171–178.

Furtado, I. Á. (2011). *História do exercício da odontologia em Portugal*. Ordem dos Médicos Dentistas.

Gertler, P., & Hensher, D. A. (2006). Patient satisfaction with dental services: A survey. *Journal of Dental Research, 85*(9), 765–773.

- Ghazali, S. R., et al. (2016). Patient satisfaction in dental care: A systematic review. *Saudi Journal of Dental Research*, 9(2), 118–123.
- Gonzalez, A., et al. (2017). Quality management in dental practice: An overview. *Clinical Dentistry Reviews*, 22(4), 157–163.
- Grewal, D., Cote, J. A., & Baumgartner, H. (2017). Understanding customer satisfaction with dental services. *Journal of Consumer Research*, 43(6), 741–754.
- Grol, R., Wensing, M., & Eccles, M. (2000). *Improving patient care: The implementation of change in health care*. Elsevier Health Sciences.
- Guyen, A., et al. (2020). Patient satisfaction with dental implants: A review of outcomes. *Journal of Oral Implantology*, 46(1), 31–39.
- Gupta, S., & Schorr, I. (2014). Impact of traumatic dental experiences on patient satisfaction and future dental care utilization. *Journal of Dental Research*, 93(4), 362–368.
- Hall, W. E., & Mishra, S. (2014). Predictors of dental patient satisfaction in teaching clinics. *Journal of Dental Education*, 78(2), 237–246.
- Harris, R. V., et al. (2011). Patient perceptions of dental care quality: A qualitative study. *Community Dental Health*, 28(3), 178–183.
- Henson, H. A., et al. (2005). Patient satisfaction and oral health outcomes: A review. *Journal of Public Health Dentistry*, 65(1), 19–27.
- Heywood, J. T., Thomas, M. A., & Yates, J. M. (1995). Measuring patient satisfaction with dental services. *British Dental Journal*, 178(3), 107–110.
- Hoffmann, T., et al. (2013). Managing patient satisfaction in dental education: A systematic review. *European Journal of Dental Education*, 17(4), 151–159.
- Holmberg, C., et al. (2013). Dental fear in children and adolescents: Prevalence, prevention, and management. *International Journal of Paediatric Dentistry*, 23(2), 84–93.
- Holt, V. P., & McHugh, K. (1997). Factors influencing patient satisfaction in general dental practice. *British Dental Journal*, 183(8), 253–257.
- Ismail, A. I., et al. (2008). Patient-centered outcomes in dental public health. *Journal of Dental Research*, 87(2), 108–112.

Jampani, J. D., et al. (2015). Influence of oral health-related quality of life on the oral health perception of Chinese adults. *BMC Oral Health*, 15(1), 16-24.

Kim, Y. M., & Ahn, J. (2015). The relationship between communication skills and patient satisfaction in dental practice. *Patient Education and Counseling*, 98(7), 872–878.

Khraisat, A., et al. (2013). Patient satisfaction with dental implants: A literature review. *Journal of Prosthodontics*, 22(1), 1-7.

Klaassen, H., Dukes, K., & Marchini, L. (2018). Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. *Journal of Dental Education*, 82(7), 715-724.

Kress, G. (2022). Interdisciplinaridade na saúde: Concepções, práticas e desafios. *Revista de Saúde Pública*, 56, 111–117.

Lahti, S., et al. (1992). Factors associated with patient satisfaction with dental care. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 20(5), 227–232.

Lima, A. G. M. O, et al., (2021). Avaliação dos usuários sobre o funcionamento de uma clínica odontológica universitária.

Lima, L. R., et al. (2012). A avaliação do parâmetro “satisfação do utente” em clínicas de ensino de Medicina Dentária. *Revista Portuguesa de Medicina Dentária*, 51(3), 169-177.

Locker, D., & Dunt, D. (1978). Theoretical and methodological issues in sociological studies of consumer satisfaction with medical care. *Social Science & Medicine*, 12(4A), 283–292.

Locker, D., & Allread, G. (1981). The effects of dental anxiety on patient satisfaction. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 9(2), 78–84.

Lu, X., et al. (2019). A systematic review of the impact of patient satisfaction on physicians' job satisfaction. *International Journal of Healthcare Quality Assurance*, 32(3), 532-539.

Lukes, S. M., et al. (2005). Understanding the importance of patient satisfaction in dental care. *Dental Clinics of North America*, 49(3), 601–620.

Lyon, J. A., et al. (2009). Patient satisfaction in dental education: The influence of student clinical competence. *Journal of Dental Education*, 73(5), 601-608.

Mendonça, M., & Guerra, A. (2007). A análise do impacto da satisfação do paciente nas práticas clínicas. *Revista Brasileira de Odontologia*, 64(1), 27-36. • Mishel S., (2024), Do dental anxiety and satisfaction with dental professionals modify the association between affordability and dental service use? A population-based longitudinal study of Australian adults, *Journal of Public Health Dentistry* (2024).

Mishra, S., & Mohanty, A. (2014). A study on patient satisfaction in dental care services in India. *Journal of Indian Dental Association*, 8(3), 210-217.

Monteiro, F. P. (2023). Determinantes da satisfação dos utentes face ao acesso e acessibilidade aos serviços de cuidados de saúde nas estruturas privadas e públicas de saúde de Cabo Verde (Dissertação de mestrado). Universidade Nova de Lisboa,

Morais, R., & Bernardes, S. F. (2012). Percepções sobre o ambiente físico e sociofuncional de uma Unidade de Dor portuguesa: Estudo qualitativo com utentes e profissionais de saúde. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 20(3), 39-48.

Moult, M., et al. (2012). Patient satisfaction and the role of modern dental equipment. *International Journal of Clinical Dentistry*, 5(2), 82-86.

Murtomaa, H., et al. (1996). Quality assurance and patient satisfaction in dental services. *International Dental Journal*, 46(1), 15–20.

Newsome, P. R., & Wright, G. H. (1999). A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: An appraisal of recent literature. *British Dental Journal*, 186(4), 166–170.

Nuto, S. A., et al. (2018). Modelo de cuidado centrado no paciente na prática multiprofissional: Discurso dos profissionais de saúde. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 22(1), 17–28. <https://doi.org/10.1590/1807-57622016.0519>

Ong, L. M. L., de Haes, J. C. J. M., Hoos, A. M., & Lammes, F. B. (1995). Doctor-patient communication: A review of the literature. *Social Science & Medicine*.

Pakpour, A. H., et al. (2012). Psychometric properties of the Iranian version of the Dental Fear Survey. *BMC Oral Health*, 12(1), 14.

Palacios, M., et al. (2015). Comunicação entre dentista e paciente: Uma revisão integrativa. *RFO UPF*, 20(1), 114–119.

Pascoe, G. (1983). Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation and the Health Professions*, 6(3), 251-275.

Pereira, A. G., et al. (2016). Satisfação de pacientes com atendimento odontológico prestado por alunos de graduação. *Arquivos em Odontologia*, 52(1), 37–44.

Pires, D., & Göttems, L. B. D. (2006). Satisfação dos usuários na utilização de serviços públicos e privados de saúde em itinerários terapêuticos no sul do Brasil. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 10(20), 375-388.

Prudêncio, J. (2022). Caracterização e avaliação da satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária (Dissertação de Mestrado)

Ramos, A. L. (2020). O impacto das condições socioeconômicas na satisfação dos pacientes em clínicas odontológicas. *Revista de Saúde Pública*, 64(2), 220-227.

Ramos, R. (2021). A avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na consulta universitária: Um estudo na Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa.

Rasgado, S. (2005). Avaliação da satisfação dos pacientes da faculdade ciências da saúde da Universidade Fernando Pessoa.

Realinho, M. (2021). A satisfação dos pacientes em clínicas dentárias universitárias: A influência do ambiente educativo e do atendimento prestado.

Reynolds, P. M., & Kearney, M. H. (2010). Clinical education in dentistry: Balancing teaching and patient care. *Journal of Dental Education*, 74(11), 1180-1187

Sá, C. (2017). Satisfação do paciente no ensino clínico de medicina dentária: Desenvolvimento e validação de um questionário (Dissertação de Mestrado). Universidade de Lisboa. Repositório ULisboa.

Sá, C. (2017). Propriedades psicométricas de um questionário de satisfação do doente de medicina dentária, Sociedade Portuguesa de Estomatologia e Medicina Dentária.

Sahota, A., et al. (2015). Investigating patient satisfaction with dental care: A cross-sectional study. *International Journal of Oral Health and Dentistry*, 4(4), 134-140.

Silva, L. F. M., et al. (2022). Satisfação de pacientes atendidos em clínicas odontológicas universitárias. *Revista da ABENO*, 22(1), 31–39. <https://doi.org/10.30979/rev.abeno.v22i1.918>

Siqueira, A. O., Araújo, M. V., Silva, H. C., & Leite, J. Q. (2016). A influência das condições ambientais no estado físico e emocional do consumidor e os reflexos na

sua percepção e resposta emocional: Estudo de caso em serviços hospitalares no ambiente de espera de emergência. Anais do Congresso Latino-Americano de Varejo (CLAV)

Soares, A. M., et al. (2019). Patient satisfaction in dental services: A qualitative approach. *Journal of Dentistry & Oral Health*, 35(1), 1-8.

Soares, F. F., et al. (2014). Avaliação da satisfação dos usuários de um serviço de saúde bucal. *Cadernos de Saúde Pública*, 30(3), 611–620.

Schmidt, H. G., & Moust, J. H. (2015). The role of students in the quality of care in dental education. *European Journal of Dental Education*, 19(1), 13-21.

Smith, J. D., & Thompson, A. B. (2019). Methodological rigor in instrument validation: Ensuring reliability and validity across diverse populations. *Journal of Research Methodology*, 24(2), 101-113.

Srouji, M., et al. (2010). Children's dental anxiety: Influence of personality and parenting style. *Pediatric Dentistry*, 32(4), 273–278.

Stewart, D. C., & DeMarco, T. J. (1987). Patient perceptions of the dental care experience. *Journal of the American Dental Association*, 115(4), 565–568.

Teixeira, J. N. P. (2022). Caracterização e avaliação da satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária .Universidade Católica Portuguesa

Ten Berge, M., et al. (2002). Childhood dental fear in the Netherlands. *European Archives of Paediatric Dentistry*, 3(2), 111–115.

Toledo, B. A. S., Campos, A. A., & Leite, R. A. (2013). Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de França.

Thompson, A. E., & Sunol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*, 7(2), 127–141.

Turrion, M. M., et al. (2019). Influence of university clinic conditions on dental students' clinical experience and patient satisfaction. *European Journal of Dental Education*, 23(1), 47–55.

Wright, J. D., et al. (2017). Implementing a quality management system in dental practice. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(8), 637-645.

Williams, S. J. (1994). Patient satisfaction in dental care. *Journal of the American Dental Association*, 125(3), 357-365.

Wong, D., Liu, J., & Sweeney, L. (2021). Understanding patient experience in dental education: A qualitative analysis. *BMC Oral Health*, 21(1), 256.



Consentimento Informado

Código | IMP-EM-PE-17_03

Monte de Caparica, __ de __ de 2025

Exmo.(a) Sr.(a),

No âmbito do Mestrado Integrado em Medicina Dentária na Unidade Curricular de Orientação Tutorial de Projeto Final do Instituto Universitário Egas Moniz, sob a orientação do Prof. Doutor José João Mendes, solicita-se autorização para a participação no estudo “Satisfação de pacientes em tratamentos dentários em clínica dentária universitária: Análise Quantitativa” a utentes da Clínica Dentária Egas Moniz com o objetivo de avaliar a sua satisfação relativamente aos serviços prestados na Clínica, que consiste no preenchimento de um questionário realizado através da plataforma Google® Forms com uma duração estimada de 10 minutos.

A participação neste estudo é voluntária. A sua não participação não lhe trará qualquer prejuízo. Pode interromper a sua participação a qualquer momento e recusar-se a responder a qualquer pergunta do questionário.

Este estudo pode trazer benefícios tais como melhorar o conhecimento sobre o nível de satisfação com os serviços prestados numa Clínica Universitária.

A informação recolhida destina-se unicamente a tratamento estatístico e/ou publicação e será tratada pelo orientador e pelos seus mandatados. A sua recolha é anónima e confidencial.

(Riscar o que não interessa)

ACEITO/NÃO ACEITO participar neste estudo, confirmando que fui esclarecido sobre as condições do mesmo e que não tenho dúvidas.

(Assinatura do participante ou, no caso de menores, do pai/mãe ou tutor legal)

Autorização para realização de trabalho de investigação de Mestrado na Clínica Dentária Egas Moniz

Código | IMP-EM-EI-122_00

IDENTIFICAÇÃO DO ESTUDANTE: José Miguel De Jesus Moreira Pica

TÍTULO DO TRABALHO: SATISFAÇÃO DE PACIENTES EM TRATAMENTOS DENTÁRIOS EM CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA: ANÁLISE QUANTITATIVA

Excelentíssimo Presidente da Comissão de Ética,

O aluno José Miguel de Jesus Moreira Pica pode utilizar a Clínica Dentária Egas Moniz (CDEM), para a realização da investigação SATISFAÇÃO DE PACIENTES EM TRATAMENTOS DENTÁRIOS EM CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA: ANÁLISE QUANTITATIVA

Aguarda a aprovação da Comissão de Ética.

A consulta dos processos clínicos somente poderá ser efetuada na CDEM, dentro de horário a estipular para cada projeto.

Atenciosamente, com os melhores cumprimentos

Monte da Caparica, 16 de Junho de 2025

Direção Clínica

Seção 2 de 8

Dados pessoais



Esta secção visa apenas registar os dados pessoais do paciente para melhor caracterização dos dados e possibilitando uma correta análise populacional.

Sexo *

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não responder

Ano de Nascimento *

Texto de resposta curta

Concelho de Residência *

Texto de resposta curta

Nível de Instrução *

- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Ensino Superior
- Mestrado
- Doutoramento

Posição Profissional *

- Empregado
- Desempregado
- Reformado

Regularidade da visita ao médico dentista *

- Menos que uma vez por ano
- Mais que uma vez por ano

Ansiedade relativamente a tratamentos dentários *

- Nada ansioso
- Pouco ansioso
- Moderadamente ansioso
- Muito ansioso
- Extremamente ansioso

Situação traumatizante em consulta de Medicina Dentária *

- Sim
- Não

Razão para escolha de Clínica Dentária Universitária Egas Moniz *

- Recomendação de um amigo
- Preço apresentado nas consultas
- Confiança na Instituição
- Proximidade de casa
- Encaminhado do Médico Dentista
- Outros...

Recomendação dos Serviços *

- Concordo Bastante
 - Concordo
 - Nem discordo nem Concordo
 - Discordo
 - Discordo Bastante
-

Facilidade em ser visto por um estudante *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Horários de consultas adequado *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo Bastante

Facilidade de marcação por e-mail *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo Bastante

Facilidade de marcação por telefone *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo bastante
- Concordo

Boa localização da clínica *



- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Facilidade em ser atendido em caso de urgência *

- Discordo Bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

São simpáticos e atenciosos *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo Bastante

Sabem esclarecer as minhas dúvidas? *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Horário de atendimento adequado *

⋮

- Discordo bastante
 - Discordo
 - Não concordo nem discordo
 - Concordo
 - Concordo bastante
-

Respondem às chamadas/e-mails *

- Discordo bastante
 - Discordo
 - Não concordo nem discordo
 - Concordo
 - Concordo bastante
-

Facilidade em contactar a receção da clínica *

⋮

- Discordo bastante
 - Discordo
 - Não concordo nem discordo
 - Concordo
 - Concordo bastante
-

É confortável *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante



Tem atividades/revistas/TV para ajudar a passar o tempo enquanto espero *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Não estive muito tempo na sala de espera *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante



Foi impessoal e indiferente *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Fui atendido por um estudante pelo qual criei empatia *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Soube escutar as minhas queixas *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Tem tempo para falar sobre as minhas queixas e outros problemas de saúde *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Tem conhecimento sobre os meus problemas de saúde/medicação *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Examinou toda a cavidade oral e não apenas a queixa principal *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Apresentou outras hipóteses de tratamento *

- Discordo bastante
 - Discordo
 - Não concordo nem discordo
 - Concordo
 - Concordo bastante
-

Senti confiança no tratamento efetuado *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Explicou-me claramente os custos da consulta/tratamento *

- Discordo bastante
 - Discordo
 - Não concordo nem discordo
 - Concordo
 - Concordo bastante
-

Aconselhou-me sobre a minha higiene oral *

- Discordo bastante
 - Discordo
 - Não concordo nem discordo
 - Concordo
 - Concordo bastante
-

Facilidade de acesso aos docentes/especialistas se necessário *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Todos os tratamentos que tenho recebido têm resolvido a minha queixa principal *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Custo dos serviços são elevados *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

O recibo discrimina os custos detalhadamente *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante



A clínica apresenta métodos e formas de pagamento adequados *

- Discordo bastante
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo bastante

Qual foi o ponto mais positivo na sua experiência na Clínica Dentária Universitária Egas Moniz? *

Texto de resposta longa

Gostaria que algo fosse diferente na Clínica Dentária Universitária Egas Moniz? *

Texto de resposta longa

Comentários ou sugestões adicionais: *

Texto de resposta longa
