

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES ATENDIDOS NO SERVIÇO DE SAÚDE DE UMA CLÍNICA-ESCOLA

Data de aceite: 01/08/2024

Andresa Fernanda Muniz Pires

Graduanda em Enfermagem pela Faculdade EDUFOR - São Luís- MA

Thayane dos Santos Mendonça

Graduanda em Enfermagem pela Faculdade EDUFOR - São Luís- MA
<http://lattes.cnpq.br/2525771129729063>

Rafael Mondego Fontenele

Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade EDUFOR - São Luís
<http://lattes.cnpq.br/1922989035411602>

Lívia Alessandra Gomes Aroucha

Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade EDUFOR - São Luís
<http://lattes.cnpq.br/2365873506680834>

Josafá Barbosa Marins

Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade EDUFOR - São Luís
<http://lattes.cnpq.br/4778291694584446>

seu papel social, por meio da prestação de serviços à comunidade. **Objetivo:** Avaliar o grau de satisfação de pacientes atendidos nos serviços de saúde de uma clínica-escola. **Material e Métodos:** Tratou-se de uma pesquisa transversal, de natureza analítica com abordagem quantitativa dos dados. A pesquisa foi realizada com 90 pacientes atendidos em uma clínica-escola que oferece serviços de enfermagem, fisioterapia e odontologia entre agosto e novembro de 2023. **Resultados:** Os pacientes demonstraram-se satisfeitos com os aspectos referentes à infraestrutura, acolhimento e limpeza do espaço, além da segurança dos acadêmicos envolvidos no procedimento. **Conclusão:** Há um elevado grau de satisfação sobre o serviço recebido na perspectiva dos pacientes, fato este evidenciado pelo total de pacientes que indicariam a clínica-escola por oferecer os serviços e atendimentos com acolhimento, garantindo a privacidade dos pacientes e possibilitando a formação de profissionais seguros e capazes para a realização do atendimento.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços de Saúde; Qualidade da assistência à saúde; Acesso aos serviços de saúde; Instituições privadas de saúde; Serviços de saúde escolar.

RESUMO: Introdução: As clínicas escolas possuem a função de proporcionar ao acadêmico a prática clínica de sua profissão, favorecendo a atuação profissional, além de possibilitar à universidade o cumprimento do

EVALUATION OF THE DEGREE OF SATISFACTION OF PATIENTS SERVED IN THE HEALTH SERVICE OF A SCHOOL CLINIC

ABSTRACT: Introduction: School clinics have the function of providing academics with the clinical practice of their profession, favoring professional performance, in addition to enabling the university to fulfill its social role, through the provision of services to the community.

Objective: To evaluate the degree of satisfaction of patients treated at the health services of a teaching clinic. **Material and Methods:** This was a cross-sectional research, analytical in nature with a quantitative approach to the data. The research was carried out with 90 patients treated at a teaching clinic that offers nursing, physiotherapy and dentistry services between August and November 2023. **Results:** Patients were satisfied with aspects relating to infrastructure, reception and cleanliness of the space, in addition to the safety of the academics involved in the procedure. **Conclusion:** There is a high degree of satisfaction with the service received from the patients' perspective, a fact evidenced by the total number of patients who would recommend the teaching clinic for offering welcoming services and care, guaranteeing patients' privacy and enabling the training of professionals safe and capable of carrying out the service.

KEYWORDS: Health Services; Quality of health care; Access to health services; Private health institutions; School health services.

INTRODUÇÃO

As clínicas escolas possuem uma função dupla. Se por um lado proporciona ao acadêmico a prática clínica de sua profissão, fazendo com que o aluno entre em contato direto com a atuação profissional, do outro, oferece à universidade a possibilidade de cumprir com seu papel social, por meio da prestação de serviços à comunidade (AMARAL et al., 2012).

Logo, a clínica-escola é um espaço de aprendizagem diferente da sala de aula, pois permite experiências clínicas diversas e inéditas para os alunos dos cursos de graduação na área da saúde, contudo, para que este espaço seja possível, deve haver a prestação de serviços pautados nos preceitos da assistência à saúde pública e este deve se preocupar com a opinião do público atendido além de oferecer um serviço humanizado (FAM; FERREIRA NETO, 2019).

Nesse sentido, a universidade como sistema formador de recursos humanos em saúde deve fomentar conhecimentos técnicos-científicos em consonância com as diretrizes de uma política nacional de saúde construídos em acordo com as Diretrizes Nacionais Curriculares (DCN's) que preveem a inserção do acadêmico no universo prático da realidade profissional por meio da criação de clínicas escolas (CASATE; CORRÊA, 2012).

Sendo assim, é um consenso entre os pesquisadores do tema que um dos maiores desafios enfrentados pelas clínicas-escolas é o fato de serem instituições que prestam serviços concomitantemente à formação discente e à comunidade, necessitando de avaliação e implementação de melhorias constantes por se tratar de um serviço de saúde (BOECKEL et al., 2010).

A avaliação dos serviços de saúde vem sendo utilizada cada vez mais como um serviço de apoio à gestão em saúde, pois visa contribuir com a identificação de problemas, além de reorientar as diversas formas de planejamento e mensuração do impacto na qualidade do serviço oferecido (MATA et al., 2019).

A preocupação com a qualidade tornou-se um fenômeno mundial e a área da saúde não ficou isenta neste processo. Assim, quando se estabelece a meta de buscar qualidade em saúde, a avaliação é fundamental para nortear o planejamento, a gerência, a reorientação das políticas de saúde e a alocação de recursos, sendo um poderoso instrumento de transformação que deve se basear ainda na satisfação do usuário (VOLPATO; MARTINS, 2017).

A satisfação do usuário representa um potente indicador de resultado para avaliação dos serviços de saúde, considerando ser fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento prestado a eles para repensar as práticas profissionais e a forma de organização dos serviços (MISHIMA et al., 2010).

As pesquisas sobre satisfação do usuário além de possibilitar um diagnóstico dos serviços tradicionais, deve ser aplicado também para avaliar a percepção dos pacientes em atendimentos prestados por universitários, pois permite a melhor compreensão dos fatores relacionados à qualidade em saúde para os próprios estudantes (MARINHO et al., 2018).

A avaliação da qualidade do serviço prestado por clínicas universitárias, são realizadas na maior parte das vezes por alunos e professores, deixando-se de lado a perspectiva do paciente, que é o ponto principal daquele atendimento. Os fatores que podem contribuir para a satisfação positiva são diversos, indicando preferências sobre a ambiência, relacionamento, mas até mesmo aparência do profissional e estudantes em atendimento na clínica-escola (TOLEDO; CAMPOS; LEITE, 2010).

Considerando a importância das clínicas escolas como campos de prática para os acadêmicos dos cursos de saúde nas instituições formadoras de recursos humanos para atuar nos serviços públicos e privados de saúde, bem como a responsabilidade das instituições em oferecer um serviço de qualidade e seguro para os indivíduos, suas famílias e comunidades, a presente pesquisa tem como objetivo avaliar o grau de satisfação de pacientes atendidos nos serviços de saúde de uma clínica-escola.

MATERIAL E MÉTODOS

Tratou-se de uma pesquisa transversal, de natureza analítica com abordagem quantitativa dos dados. A pesquisa foi realizada em uma clínica-escola que oferece serviços de enfermagem, fisioterapia e odontologia para a população de São Luís, com maior abrangência nas regiões do entorno da instituição, por uma taxa simbólica e por meio de agendamento prévio.

Os participantes do estudo foram pacientes de ambos os sexos, atendidos pelos serviços oferecidos na clínica-escola, sendo incluídos apenas os pacientes maiores de 18 anos, atendidos na clínica-escola em pelo menos um dos serviços oferecidos, independente do turno de atendimento no período de agosto a novembro de 2023 e que apresentava capacidade cognitiva para compreender e responder aos questionamentos propostos no instrumento de coleta de dados. Foram excluídos do estudo os pacientes incapazes de responder aos questionamentos por alterações do estado de consciência, desorientação no tempo e espaço e condições clínicas não favoráveis no momento da entrevista.

A população foi constituída por todos os pacientes atendidos na clínica-escola, abordados após o atendimento no período de 11 de agosto a 03 de novembro de 2023. Considerando o atendimento de em média de novos 9 pacientes por dia, de segunda a sexta-feira foram 12 semanas no respectivo período, perfazendo um total de 117 pacientes. Para a definição da amostra final foi utilizada a estatística simples considerando o tamanho da população alvo, o nível de confiança de 95% e a margem de erro de 5%, cujo total de entrevistados foi de 90 pacientes.

Inicialmente a coleta de dados foi precedida das seguintes etapas: a) Consulta à lista de pacientes agendados no dia da coleta; b) Seleção do potencial participante por atendimento aos critérios de inclusão; c) Explicação dos aspectos éticos que envolvem a pesquisa e convite para participação do estudo que após o aceite do mesmo, o participante recebeu duas vias do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) de igual teor para assinatura. Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário contendo 17 questões fechadas, elaboradas pelos pesquisadores para obtenção de dados referentes ao perfil socioeconômico e percepção sobre o atendimento recebido.

A análise dos dados foi realizada mediante estatística descritiva simples. Os pesquisadores elaboraram um banco de dados no programa Microsoft Excel versão 2016 ou superior para a tabulação dos dados obtidos para posterior apresentação através de frequências relativa e absoluta por meio de gráficos e tabelas. As variáveis encontradas foram discutidas e confrontadas com base na literatura científica para enriquecimento do conhecimento.

A pesquisa foi submetida à Plataforma Brasil sob o CAAE nº 72506123.3.0000.9448 e aprovado sob o Parecer Consubstanciando de nº 6.334.217 pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Instituto Florence de Ensino Superior em 29 de setembro de 2023.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a caracterização do perfil dos pacientes atendidos, optou-se por elaborar a Tabela 1.

Categorias	Variáveis		
Sexo	Masculino	35	39
	Feminino	55	61
Faixa etária	18 a 28 anos	35	39
	29 a 39 anos	26	29
	40 a 59 anos	20	22
	60 anos ou mais	09	10
Estado civil	Solteiro (a)	51	57
	Casado (a)	33	37
	Separado (a)	03	3
	Outros	03	3
Escolaridade	Sem estudos	00	0
	Fundamental incompleto	03	3
	Fundamental completo	04	4,5
	Médio incompleto	06	7
	Médio completo	26	29
	Superior incompleto	36	40
	Superior completo	11	12
Outros	04	4,5	
Tipo de moradia	Financiada	05	5,5
	Quitada	50	55,5
	Alugada	23	25,5
	Outro	12	13,5
Região	São Luís	66	73
	São José de Ribamar	15	17
	Paço do Lumiar	02	2,5
	Outra	06	7,5
Total		90	

Tabela 1. Perfil socioeconômico dos pacientes atendidos em uma clínica-escola. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Com relação ao perfil dos pacientes atendidos, 39% pertencem ao gênero masculino (n=35) e 61% (n=55) ao gênero feminino. A presença de mais mulheres está relacionada com o fato de que elas têm demonstrado mais preocupação com a saúde, corroborando com os dados do estudo sobre as desigualdades de gênero e raciais no acesso e uso dos serviços de atenção primária à saúde no Brasil (COBO; CRUZ; DICK, 2021).

Neste contexto, Carneiro, Adjuto e Alves (2019) ao pesquisarem sobre a identificação dos fatores relacionados à procura ou não dos homens pelos serviços de atenção primária, destacaram que os homens relatam a falta de tempo para dedicar à saúde. Este fato geralmente está associado ao trabalho, já que o homem é culturalmente o provedor econômico da família brasileira.

Dos pacientes entrevistados 57% são solteiros (n=51), 37% são casados (n=33), 3% (n=3) separados e 3% (n=3) com outro estado civil. Em relação à faixa etária 39% (n=35) possui idade entre 18 a 28 anos, 29% (n=26) tem idade entre 29 e 39 anos, 22% possui idade entre 40 e 59 anos (n=20) e 10% tem 60 anos ou mais (n=3). Em relação à escolaridade, a maioria tem o ensino superior incompleto correspondendo a 40% da amostra (n=36). Sobre o tipo de moradia 55,5% (n=50) dos pacientes atendidos possui casa própria e quitada e 73% (n=66) são provenientes da região de São Luís.

Nesta perspectiva, é importante destacar que conhecer o perfil do paciente é fundamental para o desempenho profissional, uma vez que o acadêmico pode estar diante de diferentes níveis sociais e culturas, favorecendo a prática da comunicação com diferentes grupos de pacientes, conforme destacar o estudo França et al (2021) sobre a percepção do discente em relação à clínica escola de uma instituição de ensino superior em Santa Catarina.

Em relação ao tipo de atendimento recebido pelos pacientes na clínica escola da instituição de ensino superior pesquisada, destacou-se que do total de pacientes entrevistados, 67% recebeu atendimento na clínica escola do curso de odontologia, seguido de 31% atendimentos realizados pelo serviço da clínica escola do curso de fisioterapia e apenas 2% dos atendimentos realizados foram de responsabilidade do curso de graduação em enfermagem, conforme destacado no Gráfico 1.

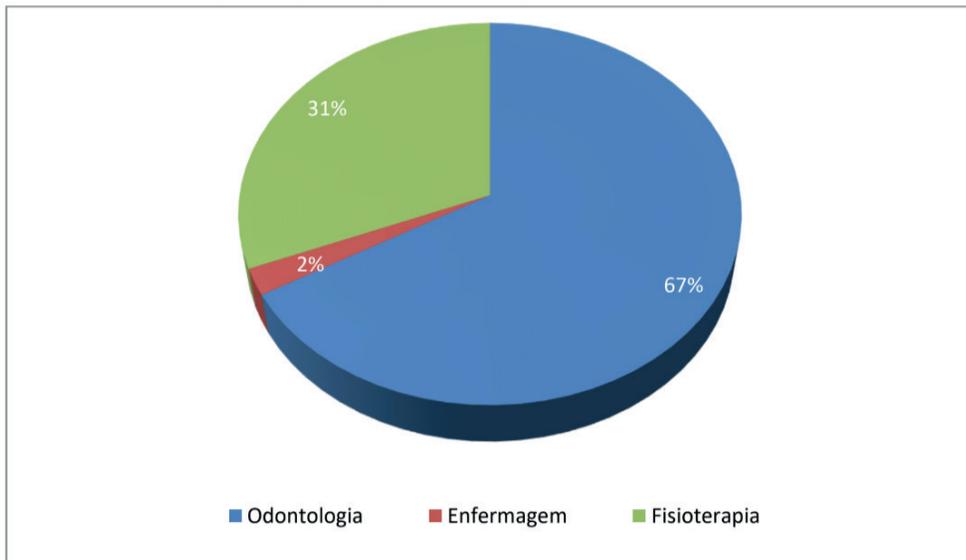


Gráfico 1. Tipo de atendimento realizado em uma clínica-escola de uma Instituição de Ensino Superior. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos pesquisadores, 2023.

É possível observar que o serviço de enfermagem vem sendo pouco ou quase não implementado na instituição. Apesar de não ser objetivo da presente pesquisa, é válido destacar que a clínica-escola do curso de graduação em enfermagem pode ter maior alcance na população do estudo.

A importância da clínica-escola é crucial para o serviço à comunidade. A possibilidade de atendimento real e a infraestrutura adequada são pontos essenciais para o desenvolvimento dos acadêmicos e para a manutenção do papel social da faculdade. Com base nos resultados pode-se observar que as atividades práticas da clínica-escola são procuradas com maior frequência nos cursos de Odontologia e Fisioterapia, discordando com os achados na presente pesquisa, o estudo de Zilli et al (2017) destacou que investir em uma clínica-escola para os alunos do curso de enfermagem, possibilita diversas contribuições para a comunidade, como por exemplo a implementação de um programa de monitoramento glicêmico capilar para os pacientes, bem como a consulta de enfermagem para orientações, atendimento a ostomizados, realização de curativos, orientações sobre métodos contraceptivos e planejamento familiar, orientações sobre prevenção e controle de infecções sexualmente transmissíveis, dentre outros.

O grau de satisfação dos usuários foi analisado na perspectiva do atendimento recebido com base no acolhimento e tempo de espera, bem como no respeito à privacidade e segurança dos alunos para a realização do procedimento, conforme destaca a Tabela 2.

Categorias	Variáveis		
Satisfação em relação ao acolhimento	Satisfeito	88	98
	Indiferente	01	1
	Insatisfeito	01	1
Satisfação em relação ao tempo de espera	Satisfeito	77	85,5
	Indiferente	12	13,5
	Insatisfeito	01	1
Satisfação em relação à privacidade do paciente	Satisfeito	85	94,5
	Indiferente	05	5,5
	Insatisfeito	00	0
Satisfação em relação à segurança dos alunos	Satisfeito	86	95,5
	Indiferente	03	3,5
	Insatisfeito	01	1
Satisfação em relação ao atendimento recebido	Satisfeito	85	94,5
	Indiferente	04	4,5
	Insatisfeito	01	1
Total		90	

Tabela 2. Grau de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido na clínica-escola. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Quanto à satisfação pelo atendimento recebido 98% (n=88) dos pacientes apontaram estar satisfeitos. Em relação ao tempo de espera para o atendimento 85,5% (n=77) estavam satisfeitos e 2% (n=2) estava indiferentes ou insatisfeitos. Quanto à privacidade 94,5% (n=85) destacaram estar satisfeitos. Sobre a segurança dos alunos envolvidos no atendimento, 95,5% (n=86) apontaram que percebem a segurança dos acadêmicos para a realização dos atendimentos. E sobre o atendimento recebido 94,5% (n=85) estão satisfeitos.

Sobre a satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Santa Catarina através de estudo observacional com 349 questionários pacientes, verificou-se 98,3% de satisfação. Do total de pacientes entrevistados na pesquisa 53,6% expressou algum fator de insatisfação, sendo o principal a dificuldade de marcação da primeira consulta para 30,5% (GABE et al., 2018).

De acordo com Mata et al (2019) é de extrema importância fazer uso da avaliação dos serviços, visto que seu manuseio é crucial para a identificação de problemas, além de planejar e reorganizar toda a estrutura de serviços aos pacientes. Acredita-se que a avaliação de desempenho dos profissionais ajuda a manter a excelência na realização da atividade dos estudantes na clínica-escola, melhorando a busca por cuidados na área.

Em relação à segurança dos acadêmicos para a realização dos procedimentos 4,5% dos pacientes apontaram insatisfação ou indiferença. Sobre este aspecto, um estudo sobre os sentimentos de estudantes sobre as práticas de estágio destacou que a insegurança e ansiedade fazem parte dos sentimentos de quase totalidade dos acadêmicos (SILVA; SILVA, 2013). Essas inquietações vão sendo superadas gradativamente no decorrer dos estágios, reforçando ainda mais o compromisso das instituições com a formação dos futuros profissionais a partir da clínica-escola.

Optou-se por analisar os aspectos relativos à infraestrutura, utilização de recursos materiais adequados para os procedimentos e limpeza da clínica-escola, conforme evidenciado na Tabela 3.

Categories	Variables		
Satisfação em relação a estrutura física	Satisfeito	86	96
	Indiferente	02	2
	Insatisfeito	02	2
Satisfação em relação à conservação dos equipamentos utilizados no atendimento	Satisfeito	88	98
	Indiferente	02	2
	Insatisfeito	00	0
Satisfação em relação à higiene e limpeza da clínica-escola	Satisfeito	89	99
	Indiferente	01	1
	Insatisfeito	00	0
Total		90	

Tabela 3. Grau de satisfação dos pacientes em relação à infraestrutura da clínica-escola. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Referente ao grau de satisfação dos pacientes em relação à estrutura física da clínica-escola 96% (n=86) dos pacientes estão satisfeitos. Para a conservação dos equipamentos utilizados no atendimento 98% (n=88) apontaram estar satisfeitos e em relação à higiene e limpeza dos espaços 99% (n=89) está satisfeita.

Corroborando com os dados do presente estudo, a pesquisa de Cattani, Borrillie e Traverso (2016) sobre a avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em uma clínica-escola de uma universidade do Meio-Oeste Catarinense, todos os quesitos foram classificados como ótimos, e, quando questionados se retornariam à clínica-escola se precisassem, a maioria dos usuários respondeu que certamente voltaria se fosse preciso.

Sobre a infraestrutura da clínica-escola, a pesquisa de Nascimento et al (2020) na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco destacou que houve uma avaliação positiva do ambiente físico do serviço por parte dos usuários, concordando com os achados no presente estudo.

Ao final da pesquisa o participantes foram questionados sobre se indicariam ou não o serviço recebido, os dados obtidos nesta etapa estão descritos no Gráfico 2.

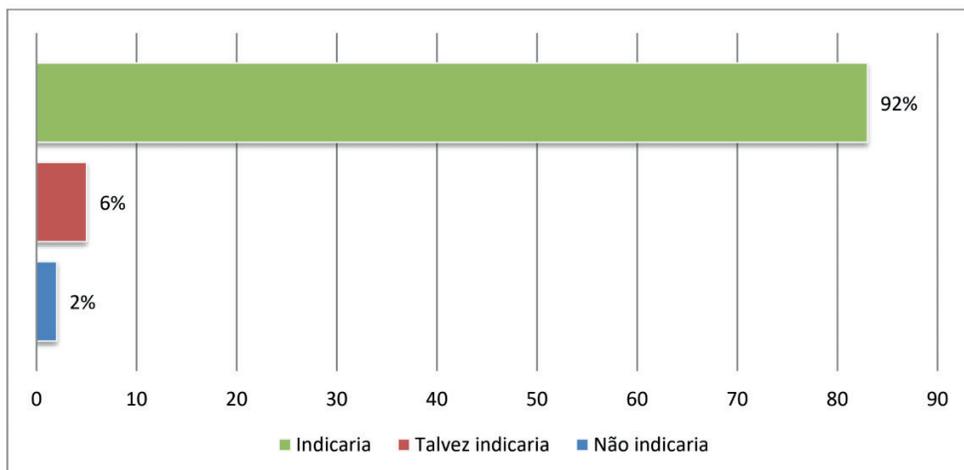


Gráfico 2. Percentual de pacientes que indicaria o serviço da clínica-escola. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos pesquisadores, 2023.

Observa-se no Gráfico 2 que 92% dos pacientes recomendariam o atendimento recebido na clínica escola, seguidos de 6% dos pacientes que talvez não indicaria 2% dos pacientes que não indicaria.

A alta taxa de pacientes que indicaria o serviço recebido está fortemente relacionada com o nível de satisfação dos pacientes avaliados nos aspectos infraestrutura, acolhimento e limpeza.

Desta forma, um estudo realizado no ambulatório escola na cidade de Araguari-MG destacou que 64% dos pacientes estavam satisfeitos com os serviços recebidos, portanto indicariam o serviço para outros pacientes (CORREIA et al., 2019).

CONCLUSÃO

A presente pesquisa permitiu evidenciar que o perfil dos pacientes atendidos na clínica-escola possuem escolaridade e renda acima da média de grande parte da população de São Luís. Apesar de que o serviço é aberto ao público diverso, nota-se que os pacientes atendidos não pertencem à população que mais necessita de atenção à saúde. Para que essa população seja alcançada deve-se investir em meios de divulgação, através de palestras, panfletagens ou até mesmo projetos na clínica.

Há um elevado grau de satisfação sobre o serviço recebido na perspectiva dos pacientes, fato este evidenciado pelo total de pacientes que indicariam a clínica-escola

por oferecer os serviços e atendimentos com acolhimento, garantindo a privacidade dos pacientes e possibilitando a formação de profissionais seguros e capazes para a realização do atendimento.

No entanto, foram identificadas áreas passíveis de melhoria, como por exemplo, a redução do tempo de espera e, apesar de não ser objetivo da presente pesquisa, é válido destacar que a clínica-escola do curso de graduação em enfermagem pode ter maior alcance para possibilitar melhor formação acadêmica e maior atendimento às demandas de saúde da população adjacente.

Há limitações para a construção dos resultados da presente pesquisa que estão associadas à escassez de literatura científica sobre a temática nas instituições de ensino superior brasileiras, fortalecendo a necessidade de realizar novos estudos no contexto da avaliação dos serviços-escola para possibilitar um panorama do presente problema de pesquisa.

REFERÊNCIAS

AMARAL, A. E. V; LUCA, L; RODRIGUES, T. C; LEITE, C. A; LOPES, F. L; SILVA, M. A. Serviços de psicologia em clínicas-escola: revisão de literatura. **Boletim de Psicologia**, São Paulo, v. 62, n. 136, p. 37-52, jun. 2012. Acesso: 15 de Mar, 2023.

BATISTON, P.A. et al. **Conhecimento e prática sobre os fatores de risco para o câncer de mama entre mulheres de 40 a 69 anos**. Rev. Bras. Saúde Matern. Infant. Recife, v.11, n.2, p. 163-171, 2011. Acesso 14 de Marc, 2023.

BOECKEL, Mariana Gonçalves et al. **O papel do serviço-escola na consolidação do projeto pedagógico do curso de Psicologia**. **Psicol. Ensino & Form.**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 41-52, abr, 2010. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-20612010000100005&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 13 de Mar, 2023.

BONOTTO G.M. et al. **Conhecimento dos fatores de risco modificáveis para doença cardiovascular entre mulheres e seus fatores associados: um estudo de base populacional**. Ciências e saúde coletiva, v.21, n.1, p. 293-302, 2016. Acesso: 13 de Mar, 2023

CASATE, J. C; CORRÊA, A. K. A humanização do cuidado na formação dos profissionais de saúde nos cursos de graduação. **Rev Esc Enferm USP**, v. 46, n. 1, p.219-226, 2012. Acesso: 12 de Set, 2023.

CARNEIRO, V. S. M.; ADJUTO, R. N. P.; ALVES, K. A. P. Saúde do homem: identificação e análise dos fatores relacionados à procura, ou não, dos serviços de atenção primária. **Arq. Cienc. Saúde UNIPAR**, Umuarama, v. 23, n. 1, p, 35-40, jan./abr. 2019.

CATTANI, I.S; BORRILLE, R.L; TRAVERSO, M.E.D. **Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em uma clínica-escola de uma universidade do Meio-Oeste Catarinense**. (Monografia) Graduação em Fisioterapia da Universidade do Oeste de Santa Catarina, 2016.

COBO, B; CRUZ, C; DICK, P.C. Desigualdades de gênero e raciais no acesso e uso dos serviços de atenção primária à saúde no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva** [online]. v. 26, n. 09, pp. 4021-4032. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232021269.05732021>.

CORREIA, Isabela Mendes et al. Nível de satisfação e perfil dos usuários de um ambulatório escola na cidade de Araraquari-MG. **Revista Master: ensino, pesquisa e extensão**, v. 4, n. 8, 2019.

FAM, B. M.; FERREIRA NETO, J. L. Análise das Práticas de uma Clínica-Escola de Psicologia: Potências e Desafios Contemporâneos. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 39, n. Psicol. cienc. prof., 2019. Acesso: 16 de Mar, 2023.

FRANÇA, V. S. S.; GOMES, I.S.; COUTO, G. B. F.; PEREIRA, R. A.; MARKUS, G. W. S.; DIAS, A. K. A percepção do discente em relação a clínica escola da Faculdade Guarai: relato de experiência na enfermagem. **Revista Multidebates**, v.5, n.2 Palmas-TO, abril de 2021.

FREZ, A. R.; NOBRE, M. I. R. S. **Satisfação dos usuários Dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública**. Fisioterapia em Movimento, v. 24, n. 3, p. 419-28, 2011. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/fm/v24n3/06.Pdf>. Acesso em: nov. 2023

GABE, M. B.; SOARES DA ROSA, Áurea M.; BRANDÃO GARCIA, L. S.; AMBROSIO, P. G.; MADEIRA, K. AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES ATENDIDOS NO SERVIÇO DE MEDICINA DE UMA CLÍNICA ESCOLA. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, [S. l.], v. 47, n. 3, p. 146–158, 2018. Disponível em: <https://revista.acm.org.br/index.php/arquivos/article/view/462>. Acesso em: 20 nov. 2023.

MARINHO, N. B. P.; FREITAS, R. W. J. F.; LISBOA, Q. W. S. C.; ALENCAR, A. P. G.; DAMASCENO, M. M. C. Avaliação da satisfação de usuários de um serviço especializado em diabetes mellitus. **Rev Bras Enferm**, v. 71, n. 1, p.599-606, 2018. Acesso em: 15 de Mar, 2023.

MATA, D. C.; ANDRADE, S. S. C. A.; OLIVEIRA, T. P.; MOURA, L.; PRADO, R. R.; SOUZA, M. F. M. Probabilidade de morte prematura por doenças crônicas não transmissíveis, Brasil e regiões, projeções para 2025. **Rev Bras Epidemiol**, v. 22, v. Supl. 1, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-549720190030>. Acesso em: 13 de Mar, 2023.

MISHIMA, S. M.; PEREIRA, F. H.; MATUMOTO, S.; PEREIRA, M. J. B.; CAMPOS, A. C.; DE PAULA, V. G.; DOMINGOS, M. M. L. N. A assistência na saúde da família sob a perspectiva dos usuários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 18, n. 3, p. 148-156, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/YL4DJ33hmPMn3jMmWb75fXb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 de Mar, 2023.

NASCIMENTO, A. A. D. A.; SILVA, H. N. P.; FONSECA DE BRITO, O. F.; BARREIRA, A. K. Satisfação dos usuários atendidos na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco e fatores associados. **Revista Da Faculdade De Odontologia - UPF**, v. 25, n. 1, p. 66-73.

NUNES AA, Caccia-Bava MCGG, Cisoto RL, Pereira MJB, Santos V, Watanabe M, Domingues N, Grupo Pet-Saúde USP/RP2009. **Resolubilidade da Estratégia Saúde da Família e Unidades Básicas de Saúde tradicionais: contribuições do PET-Saúde**. Ver Bras Educ Med 2012; 36(1):27-32. Acesso Abr. 2023

SANTOS HB. **Indicadores de avaliação da qualidade Hospitalar e de satisfação do usuário**. Ver. Baiana saúde pública. 2017; acesso 15 de novembro de 2023; 40(1):98-108. Disponível em: <https://doi.org/10.22278/2318-2660>. Acesso em: 14 de Mar, 2023.

SILVA, C.M.V; SILVA, L.F. Sentimentos dos enfermeiros frente ao estágio curricular: quais as dificuldades e expectativas? **Cadernos de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde Facipe**, v. 1, n.1, p. 51-66, 2013.

TOLEDO, D. S; CAMPOS, A. A; LEITE, R. A. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca. **Revista da Abeno**, v. 10, n. 2, p. 72-8, 2010. Acesso em 15 de Mar,2023.

VOLPATO, L. F; MARTINS, L. C. Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais. **Revista Espacios**, v. 38, n. 42, p.10-11, 2017. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n42/a17v38n42p10.pdf>. Acesso em: 13 de Mar, 2023.

ZILLI, M. G; SANTOS, A.P.S; YAMAGUCHI, C. K; BORGES, L. A. Contribuições de uma clínica escola no atendimento em saúde no Sul de Santa Catarina. **RIES**, Caçador, v.6, nº 1, p. 105-116, 2017.