

PRODUTO: FORMULÁRIO ELETRÔNICO

RAIANE SOUZA SARAIVA

**DESENVOLVIMENTO DE FORMULÁRIO ELETRÔNICO: EXPERIÊNCIA DO
PACIENTE ATENDIDO EM UM CENTRO DE ESPECIALIDADES
ODONTOLÓGICAS REGIONAL**

RAIANE SOUZA SARAIVA

DESENVOLVIMENTO DE FORMULÁRIO ELETRÔNICO: EXPERIÊNCIA DO
PACIENTE ATENDIDO EM UM CENTRO DE ESPECIALIDADES
ODONTOLÓGICAS REGIONAL

Projeto de pesquisa apresentado ao Programa de Mestrado em Gestão em Saúde da Universidade Estadual do Ceará – MEPGES, como requisito para o título de mestrado profissional em Gestão em Saúde.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a: Lídia Andrade
Lourinho

FORTALEZA-CEARÁ

2024

1. INTRODUÇÃO

1.1 Imersão da pesquisadora na temática

O presente trabalho surge da experiência da pesquisadora em duas capacidades distintas no Centro de Especialidades Odontológicas Regional Baturité-Dr. José Marcelo de Holanda (CEO-R Baturité). Inicialmente, desempenhando o papel de cirurgiã-dentista na especialidade de ortodontia, onde teve contato direto com os pacientes, ouvindo suas necessidades e preocupações. Posteriormente, assumiu a função de Responsável Técnica da referida unidade de saúde, sendo responsável por coordenar o corpo clínico.

Durante os quatro anos de envolvimento com essa unidade de atenção secundária à saúde, a pesquisadora percebeu a importância de conhecer profundamente o objeto de estudo para uma mensuração significativa da experiência dos pacientes ali atendidos.

Pensar de forma sistêmica em processos de gestão de qualidade e segurança do paciente implica em valorizar todas as ações que compõem uma situação coletiva, em vez de focar apenas em elementos individuais. Assim, para complementar sua percepção, a pesquisadora busca entender a visão dos pacientes sobre a estrutura e o serviço oferecido no CEO-R Baturité.

1.2 Objeto de estudo e delimitação da problemática

A Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB), denominada Brasil Sorridente, foi implantada em 2004 pelo Ministério da Saúde (MS) com o propósito de desenvolver ações voltadas para a promoção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento e reabilitação, exigindo mudanças nas atividades de Saúde Bucal no Sistema Único de Saúde (SUS) (Narvai; Frazão, 2009).

Para isso, foram recomendadas diretrizes com vistas à reorganização da atenção primária em saúde bucal; ampliação e qualificação da atenção secundária; assistência à saúde terciária; promoção e prevenção; reestruturação e qualificação; vigilância; avaliação e monitoramento (Machado et al., 2015).

Em relação a qualificação e ampliação da assistência à atenção secundária, foi proposto a implantação de Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), estabelecimentos de saúde, classificados como clínica especializada ou ambulatório de especialidade, que ofertam, minimamente, serviços nas especialidades:

diagnóstico bucal, com ênfase no diagnóstico e detecção do câncer de boca, periodontia especializada, cirurgia oral menor dos tecidos moles e duros, endodontia, atendimento portadores de necessidades especiais. Embora não estejam entre as especialidades mínimas, o MS também financia procedimentos ortodônticos e próteses dentárias (Brasil, 2004).

A implantação e custeio dos CEO são realizados por meio de parcerias entre Municípios, Estados e o Governo Federal, sendo este último responsável pelo repasse de recursos na forma de incentivos. Esses centros estão classificados em Tipo I, II e III: o tipo I dispõe de três cadeiras odontológicas; o tipo II de quatro a seis cadeiras odontológicas; e o tipo III com sete ou mais cadeiras odontológicas. (Brasil, 2004).

O Ceará entrou para história em 2004 quando o então presidente da República Luiz Inácio Lula da Silva inaugurou o primeiro CEO (Sobral) no Brasil Sorridente, garantindo prosseguimento à construção de novas unidades. Entre os anos de 2009 a 2014, o Estado ampliou a rede de atenção secundária investindo cerca de R\$ 14 milhões de reais para estruturação de CEO com características regionais (Narvai, Frazão, 2009; Ceará, 2015).

Os CEO Regionais (CEO-R) fazem parte da gestão estadual, porém são administrados via gestão indireta por meio de Consórcio Público de Saúde (CPS), os quais constituem associações entre entes da federação com a finalidade de prestar serviços e ações conjuntas de interesse coletivo. Esses centros devem cumprir as metas propostas no Contrato de Programa Consorcial, instrumento de gestão que indica o cumprimento de obrigações e oferta de vagas aos municípios consorciados (Ceará, 2012).

Os pacientes atendidos nos CEO-R seguem um fluxo por meio de encaminhamento da atenção básica, vista como o sistema de porta de entrada dos usuários no SUS (Machado; Martins; Martins, 2013). Nesse contexto, seguindo os princípios do SUS, é fundamental que os serviços de saúde sejam organizados de maneira regionalizada. Isso visa garantir que os pacientes tenham acesso fácil aos centros de saúde, minimizando a necessidade de deslocamentos longos. Além disso, a proximidade permite que eles estabeleçam interações pessoais, profissionais ou afetivas com esse ambiente de cuidado (Lima; Cabral; Vasconcelos, 2010).

Quanto a qualidade de atendimento dos serviços secundários à saúde, a ONA (Organização Nacional de Acreditação) afirma que a Acreditação é um método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente

definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde (ONA, 2024).

O CEO-R Baturité, por possuir selo de qualidade nível 2- Acreditado Pleno pela ONA, tende-se a cumprir ou superar, em 80% ou mais, os padrões de qualidade e segurança e cumprir ou superar, em 70% ou mais, os padrões ONA de gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades (ONA, 2024).

Desse modo, esta pesquisa se fundamentará no conceito de qualidade em serviços de saúde, que, segundo Pena et al. (2013) abrange cinco dimensões essenciais: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia que irão servir como fonte de diagnóstico para mensurar a experiência do paciente atendido no CEO-R Baturité.

Assim, para assegurar a credibilidade e a legitimidade dos dados obtidos nesta pesquisa, é crucial que os instrumentos escolhidos para a avaliação sejam validados e culturalmente adaptados. O uso de escalas que sejam válidas e confiáveis é de extrema importância para garantir a qualidade e a precisão das medições realizadas (Almeida; Bourliataux-Lajoinie; Martins, 2015).

Neste cenário, a tecnologia emerge como uma ferramenta para avaliar a experiência dos usuários sobre a qualidade dos serviços odontológicos oferecidos pelos CEO-R. Diante da rápida evolução tecnológica e da crescente demanda por acesso à informação, será elaborado um formulário eletrônico de avaliação, buscando alinhar-se com esse contexto em constante transformação.

Para Preslei et al. (2012), o conceito de tecnologia social emerge de um esforço coletivo, embasado no diálogo com a comunidade e na observação de suas práticas. Ele representa um princípio orientador para intervenções sociais que se destacam pelo sucesso em melhorar as condições de vida das pessoas. Essas soluções participativas estão intimamente ligadas às realidades locais onde são implementadas, buscando construir respostas eficazes e sustentáveis para os desafios enfrentados pela população.

O produto pensado especificamente para o CEO-R Baturité será um formulário eletrônico abrangente, composto por perguntas destinadas aos pacientes. Ele tem o potencial de gerar benefícios consideráveis, como servir de referência para outras unidades especializadas. Este instrumento irá mensurar a experiência do paciente em toda a sua abrangência, desde sua chegada à unidade até as orientações fornecidas

após o atendimento pelos cirurgiões-dentistas.

Ao envolver os pacientes como participantes ativos na coleta de dados, críticas e sugestões, essa abordagem permite a gestão direcionar seus esforços e recursos de maneira mais eficaz e racionalizada. Isso possibilitará a formulação contínua de melhorias e novas políticas de saúde na área odontológica, visando atender às necessidades da comunidade de forma mais adequada e permanente.

A relevância desse estudo consiste em identificar os fatores que podem influenciar positivamente ou negativamente na qualidade dos atendimentos aos pacientes do CEO-R Baturité para perfazer a formulação de políticas eficazes na Instituição. As indagações que irão nortear o trabalho são: Qual a produção científica relacionada a avaliação da experiência e satisfação dos pacientes atendidos em serviços de saúde bucal? Qual a produção científica relacionada a instrumentos avaliativos nos CEO-R? Quais as principais dificuldades e potencialidades relacionadas a estes serviços ofertados? Como validar o produto/tecnologia produzida?

Considerando o exposto, é crucial investigar a experiência vivenciada pelos pacientes atendidos no CEO-R Baturité. A ferramenta social proposta será fundamental para entender a evolução na prestação dos serviços odontológicos no nível da atenção secundária e para contribuir com a geração de conhecimento que possa ser aplicado na prática diária.

2. OBJETIVOS

2.1 Geral

Desenvolver formulário eletrônico abrangente sobre a experiência do paciente atendido no CEO-R Baturité.

2.2 Específicos

- a) Analisar a produção científica relacionada a instrumentos que mensuram a experiência dos pacientes atendidos nos CEO;
- b) Averiguar as principais dificuldades e potencialidades relacionadas aos cuidados prestados pelos CEO;
- c) Construir uma tecnologia social avaliativa da experiência dos pacientes no CEO-R Baturité;
- d) Validar o instrumento avaliativo com os juízes especialistas/população alvo no que se refere à conteúdo.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Surgimento, implantação e financiamento dos Centros de Especialidades Odontológicas no SUS

Em 1988, com a promulgação da nova Constituição Federal e a criação do SUS, a saúde passou a ser reconhecida como um direito universal de todos os cidadãos e uma responsabilidade do Estado. O SUS engloba uma rede de instalações, serviços e ações coordenadas com o objetivo comum, guiadas pelos princípios de universalidade, descentralização, integralidade e participação social (Souza et al. 2015).

No Brasil, a partir dos anos 2000, diretrizes e regulamentos nacionais promoveram a expansão dos serviços públicos de saúde bucal, num contexto marcado por desigualdades históricas e predominância de cuidados privados e curativos (Silva Junior et al., 2020).

Essas políticas resultaram em avanços significativos dentro do SUS, especialmente pela integração das equipes de saúde bucal na Estratégia Saúde da Família (ESF) e pela implementação de serviços especializados conforme as diretrizes da PNSB (Almeida et al., 2019).

Assim, uma das principais orientações do Ministério da Saúde é conduzir a gestão pública através da indução, monitoramento e avaliação de processos e resultados mensuráveis, garantindo acesso e qualidade nos serviços de saúde para toda a população. Nesse sentido, têm sido feitos esforços variados para fortalecer a Política Nacional de Saúde Bucal, conhecida como Brasil Sorridente, visando reestruturar o modelo de atendimento odontológico e ampliar o acesso aos serviços, garantindo a continuidade e integralidade do cuidado às pessoas e famílias (Brasil, 2017).

Ficou evidente a necessidade de reorganizar a atenção à saúde bucal em todos os níveis de assistência, com foco no cuidado como eixo central para orientar o modelo, não apenas no tratamento de doenças, mas principalmente na promoção de qualidade de vida e intervenção nos fatores de risco (Brasil, 2004).

Portanto, no contexto do sistema público de saúde, é fundamental destacar que o Brasil Sorridente está integrado ao Sistema de Redes de Atenção à Saúde (RAS), uma rede complexa que visa à integralidade do cuidado, equidade e coordenação. A saúde bucal foi integrada de forma eficiente nessa rede, com avanços significativos

na institucionalização da política e na expansão da capacidade dos serviços odontológicos nos três níveis de atenção: básica, média e alta complexidade (Cayetano et al., 2019).

Os CEO se destacam como pontos de referência para equipes de Atenção Primária à Saúde (APS), garantindo cuidado integral em saúde bucal (Brasil, 2004). A implantação dos CEO começou em 2004 com a política Brasil Sorridente, oferecendo serviços odontológicos de média complexidade para viabilizar o cuidado integrado, com referência e contrarreferência para as Equipes de Saúde Bucal (ESB) na Atenção Básica. Esses serviços complementam o trabalho das ESB, responsáveis pelo primeiro atendimento, coordenação do cuidado e acompanhamento dos usuários ao longo do tempo (Leal, Emmi E Araújo, 2021).

Os CEO oferecem uma variedade de especialidades como periodontia, endodontia, cirurgia oral menor, diagnóstico de câncer bucal, além de procedimentos básicos em pacientes com necessidades especiais. Desde 2010, novas especialidades como ortodontia e implantes dentários foram incorporadas, junto com a implantação de Laboratórios Regionais de Prótese Dentária (LRPD) para atender à demanda da população adulta e idosa, garantindo integralidade do cuidado (Cayetano et al., 2019).

A implantação dos CEO é iniciativa dos gestores municipais, estaduais ou combinados, sendo classificados em três tipos (I, II e III) de acordo com o número mínimo de procedimentos mensais por especialidade. Os dados são registrados no Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS (SIA/SUS), utilizado para controle e monitoramento dos CEOs (San Martin et al., 2018).

Conforme as Portarias Ministeriais nº 1570 e 1571 de 29 de julho de 2004, a estrutura dos CEOs varia conforme o tipo, com diferentes números de cadeiras odontológicas, proporcionando recursos financeiros proporcionais ao número de equipamentos (Brasil, 2004).

A expansão dos CEO ocorreu rapidamente em todas as regiões do Brasil, totalizando 1185 unidades em 2023, distribuídas territorialmente conforme legislação e planos regionais. Para o ano de 2024, segundo o MS, está prevista a criação de 6.536 novas equipes de Saúde Bucal, representando um aumento de mais de 20%, totalizando 36.779 equipes operando em todo o território nacional. Em relação aos serviços, serão inaugurados 100 novos CEO, alcançando um total de 1.310 unidades em funcionamento em todo o país. Além disso, mil centros existentes serão

expandidos para incluir novas especialidades. Adicionalmente, 100 novos centros serão capacitados para atender pessoas com deficiência, elevando o número total de unidades qualificadas para este fim para 766 (Brasil, 2023).

No entanto, desafios persistem relacionados à descentralização e regionalização no SUS, especialmente em relação à capacidade dos municípios de oferecer cuidado integral e atender às necessidades de saúde da população, incluindo os desafios enfrentados pelos CEO (Silva Junior et al., 2020).

3.2 A experiência e a satisfação do paciente no âmbito da saúde bucal

A experiência do paciente no contexto da saúde bucal desempenha um papel crucial na qualidade e eficácia dos serviços odontológicos. Desde o primeiro contato até o término do tratamento, diversos fatores influenciam diretamente a percepção e a satisfação do paciente com o atendimento recebido. Estudos mostram que uma boa experiência do paciente não apenas melhora os resultados clínicos, mas também fortalece o vínculo entre profissionais de saúde e pacientes, promovendo um cuidado mais humano e efetivo (Gilmartin et al., 2017).

A acessibilidade aos serviços de saúde bucal é um aspecto inicial determinante para a experiência do paciente. Isso envolve a facilidade de agendamento de consultas, proximidade geográfica das clínicas odontológicas e tempos de espera aceitáveis. Ambientes acolhedores e uma comunicação eficaz são essenciais para estabelecer uma relação de confiança desde o primeiro contato (Al-Haj Ali et al., 2018).

A qualidade técnica dos tratamentos odontológicos é outro fator crucial. A competência dos profissionais, o uso de tecnologias avançadas e a habilidade no controle da dor são aspectos que impactam diretamente na experiência e na percepção do paciente sobre a qualidade do serviço recebido (Ahmad et al., 2013).

A comunicação clara e educativa é fundamental para uma experiência positiva do paciente. Informar adequadamente sobre procedimentos, riscos, benefícios e alternativas disponíveis ajuda a construir uma relação de parceria entre profissionais e pacientes, empoderando estes últimos na gestão de sua saúde bucal (Ha et al., 2018).

A continuidade do cuidado odontológico também desempenha um papel importante. O acompanhamento regular, a prevenção de complicações e a resposta eficaz a problemas contribuem significativamente para a manutenção da saúde bucal

a longo prazo e para a satisfação do paciente (Shah et al., 2016).

A avaliação da experiência do paciente não se limita ao atendimento clínico, mas também à infraestrutura das clínicas odontológicas. Ambientes limpos, confortáveis e adaptados às necessidades dos pacientes, incluindo acessibilidade para pessoas com deficiência, são fundamentais para uma experiência positiva (Paladino et al., 2015).

Aspectos emocionais também devem ser considerados. O medo e a ansiedade relacionados aos procedimentos odontológicos podem influenciar negativamente na experiência do paciente. Estratégias para manejo da ansiedade e suporte emocional durante o tratamento são importantes para promover uma experiência mais confortável e satisfatória (Nguyen et al., 2017).

A abordagem centrada no paciente está se tornando cada vez mais valorizada na odontologia contemporânea. Personalizar o cuidado de acordo com as preferências, valores e necessidades individuais do paciente não só melhora a experiência como também contribui para resultados de saúde bucal mais eficazes e duradouros (Albani et al., 2020).

Investir na melhoria desses aspectos não apenas aumenta a satisfação do paciente, mas também fortalece o sistema de saúde como um todo, promovendo uma atenção odontológica mais humanizada e de alta qualidade (Ganji et al., 2019).

A satisfação dos pacientes na odontologia vai muito além do tratamento dentário em si. Freitas, Santos e Pereira (2018) destacam em seu estudo, que, entender o que os pacientes realmente valorizam em suas visitas à clínica odontológica é crucial para melhorar os serviços prestados. Eles enfatizam a importância de escutar atentamente os pacientes para capturar suas opiniões e preocupações, o que pode ajudar a aprimorar continuamente o atendimento odontológico.

Silva, Souza e Oliveira (2019) enfatizam que a satisfação do paciente abrange desde o primeiro contato até o acompanhamento pós-tratamento. Eles sugerem que um ambiente acolhedor, uma comunicação clara e um tempo de espera razoável são fundamentais para garantir que os pacientes se sintam bem cuidados e valorizados durante sua visita à clínica odontológica.

Para Almeida e Lima (2020), a avaliação da satisfação do paciente não é apenas uma métrica de desempenho, mas uma ferramenta estratégica para identificar áreas de melhoria. Eles defendem o uso de métodos de avaliação adaptados à

realidade local, permitindo que as clínicas odontológicas não só cumpram, mas superem as expectativas dos pacientes.

Pereira, Mendes e Santos (2017) oferecem uma visão crítica sobre os diferentes métodos de avaliação da satisfação do paciente, enfatizando que cada método tem suas próprias vantagens e limitações. Eles sugerem que a escolha do método adequado deve ser cuidadosamente ponderada, levando em consideração o contexto específico da prática odontológica e os objetivos da pesquisa.

Martins e Oliveira (2016) ilustram através de um estudo de caso como a percepção dos pacientes pode influenciar diretamente na qualidade dos serviços odontológicos. Eles mostram que ao compreender as expectativas e necessidades dos pacientes, as clínicas podem implementar melhorias significativas que não apenas aumentam a satisfação, mas também fortalecem a relação de confiança entre paciente e dentista.

3.3 Utilização da tecnologia social como fundamento para o progresso

O conceito de Tecnologia Social (TS) tem suas origens no final do século XIX, com as ideias de Gandhi na Índia. Seu pensamento estava na valorização e no aprimoramento das tecnologias tradicionais praticadas nas comunidades indianas, como uma forma de resistência contra o domínio colonial britânico. Essa abordagem envolve o aperfeiçoamento das técnicas locais, adaptando-se ao contexto ambiental e às necessidades específicas do país. Além disso, Gandhi defendeu o fomento à pesquisa científica e tecnológica, com o objetivo de identificar e solucionar os problemas imediatos mais relevantes enfrentados pela população (Costa et al., 2013).

O conceito de Tecnologia Adaptada (TA) surgiu posteriormente como uma derivação da abordagem de tecnologia social proposta anteriormente. A TA pode ser entendida como um conjunto de técnicas de produção que busca utilizar de forma otimizada os recursos disponíveis em determinada sociedade, com o objetivo de maximizar o bem-estar dessa comunidade. Essa designação reflete a ideia de adaptar as tecnologias às condições e necessidades específicas de cada contexto social, potencialmente potencializando os benefícios gerados para a população (Dagnino; Brandão; Novaes, 2004).

As TS podem ser instrumentos valiosos para a promoção da qualidade de vida quando estão diretamente vinculadas à realidade das comunidades locais e atendem aos anseios da população. Nesse sentido, as TS se configuram como importantes

ferramentas para o desenvolvimento na área da saúde, a partir da interação entre profissionais com conhecimento técnico-científico e aqueles que detêm o saber tradicional popular. Essa abordagem permite que as soluções tecnológicas sejam adaptadas e alinhadas às necessidades e características específicas das diferentes realidades sociais, potencializando os benefícios gerados para a população (Duque; Valadão, 2017).

4. METODOLOGIA

4.1 Tipo de estudo

Consistirá em um estudo metodológico, que, de acordo com Polit e Beck (2019), é o tipo de estudo que possibilita a investigação, organização e análise dos dados com o intuito de construir, validar e avaliar técnicas e instrumentos de pesquisa, com foco no desenvolvimento de instrumentos confiáveis que possam ser aplicados e/ou utilizados por outros pesquisadores.

O estudo metodológico envolverá os seguintes processos:

Figura 1- Processos da Pesquisa Metodológica



Fonte: elaborada pela autora, adaptado de Polit e Beck (2019).

O estudo metodológico seguirá as seguintes fases:

Figura 2- Fases da Pesquisa Metodológica



Fonte: elaborada pela autora, adaptado de Carvalho (2020)

4.2 Campo empírico da Pesquisa

O estudo será realizado no CEO-R Baturité, localizado no município de Baturité-CE, no ano de 2024/2025.

Figura 3- Centro de Especialidades Odontológicas Regional Baturité - Dr. José Marcelo de Holanda



Fonte: <https://www.brasil247.com/geral/seis-ceos-do-ceara-estao-entre-os-melhores-do-pais>

A população atendida no CEO-R Baturité faz parte dos oito municípios que compõe o Consórcio Público de Saúde do Maciço de Baturité (CPSMB) que são: Aracoiaba-CE (25.553 habitantes), Aratuba-CE (11.224 habitantes), Baturité-CE (35.218 habitantes), Capistrano-CE (17.254 habitantes), Guaramiranga-CE (5.654 habitantes), Itapiúna-CE (17.841 habitantes), Pacoti-CE (11.186 habitantes) e Mulungu-CE (10.569 habitantes), estimando um total de 134.499 habitantes, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2022).

Figura 4- Mapa da 4ª Área Descentralizada de Saúde- Baturité-CE



Fonte: elaborado pela autora (2024).

4.3 Participantes da pesquisa

Para ter-se uma maior dimensão da realidade a escolha dos participantes se dará da seguinte forma: pacientes atendidos de janeiro a março/2025 no CEO-R Baturité nas especialidades de Cirurgia/Estomatologia, Endodontia, Ortodontia, Pacientes com Necessidades Especiais, Periodontia e Prótese que se disponibilizem a responder o questionário.

Como critérios de inclusão, serão contemplados na pesquisa os pacientes atendidos com 18 anos ou mais, e os pacientes que aceitarem participar da pesquisa. Como critérios de exclusão estarão os pacientes que não atenderem aos critérios de inclusão.

Quadro 1 – Participantes da pesquisa: critérios de inclusão e exclusão

Participantes da pesquisa	Critérios de Inclusão	Critérios de exclusão
Pacientes do CEO-R Baturité	<ul style="list-style-type: none">• Precisam ter 18 anos ou mais• Pacientes que aceitam participar da pesquisa	<ul style="list-style-type: none">• Pacientes que não atendem aos critérios de inclusão

Fonte: elaborado pela autora (2024).

4.4 Técnicas, instrumentos e procedimentos de coletas das informações

Segundo Pasquali (1998), para elaborar os questionários, é essencial um planejamento detalhado das informações a serem coletadas, garantindo que apenas perguntas pertinentes e significativas sejam incluídas, e que as respostas fornecidas sejam adequadas para orientar a pesquisa rumo aos resultados desejados.

Diante disso, a técnica a ser utilizada para coleta das informações será o formulário eletrônico com perguntas fechadas aos pacientes. Segundo Furtado, et al. (2019), o indivíduo fornecedor de informações tem a chance de compartilhar suas vivências e observações diretas, com espaço para responder de forma aberta às perguntas apresentadas pelo pesquisador, que se envolveu de forma cuidadosa e ativa durante a coleta de dados na pesquisa.

Para a etapa de tabulação e análise dos resultados será utilizado o software estatístico “Statistical Package for the Social Sciences” – SPSS versão SPSS para Windows 23 (2014).

4.5 Questões éticas

A pesquisa será submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Estadual do Ceará (UECE), e será seguido todos os preceitos éticos da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS).

O projeto após ser aprovado será inserido na Plataforma Brasil e deverá ser autorizado pela Direção-Geral do CEO-R Baturité para ocorrer a aplicação do formulário eletrônico nas dependências da unidade.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) será apresentado aos participantes da pesquisa (APÊNDICE A). Este documento esclarecerá que todas as informações fornecidas serão mantidas em sigilo, garantindo a confidencialidade dos dados. Além disso, os participantes poderão desistir da pesquisa a qualquer momento, sem qualquer ônus ou constrangimento. O autor da aplicação do formulário eletrônico estará sempre disponível para responder a quaisquer dúvidas que possam surgir.

4.6 Ideação e design do formulário

FORMULÁRIO ELETRÔNICO: EXPERIÊNCIA DO PACIENTE- CEO-R BATURITÉ (ANEXO A)

QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO	
Qual o seu gênero? O Mulher-CIS O Mulher-TRANS O Homem-CIS O Homem-TRANS O Não-binário O Prefiro não dizer O Outro: _____	Qual a sua faixa etária? O 18 a 30 anos O 31 a 60 anos O Mais de 60 anos
Qual o seu município de residência? O Aracoiaba O Aratuba O Capistrano O Baturité O Guaramiranga O Itapiúna O Mulungu O Pacoti	Qual a sua escolaridade? O Não alfabetizado(a) O Ensino Fundamental O Ensino Médio O Superior O Pós-graduado(a)
AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE	
1- O (a) vigilante/porteiro (a) orientou quanto à documentação (RG, Cartão do SUS, ficha de referência, boleto de marcação, cartão de retorno) necessária para seu atendimento? O Sim O Não	
2- A recepção verificou os documentos necessários para o seu tratamento? O Sim O Não	
3- Você foi atendido dentro do horário marcado? O Sim O Não	
4- No atendimento radiológico (raio-x), você foi esclarecido pelo técnico em radiologia sobre o TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) sobre a exposição à radiação (realização do exame em gestantes, retirada de brincos, cordões, próteses e piercings)? O Sim O Não O Parcialmente O Não se aplica	
5- No que diz respeito ao seu atendimento na clínica, os profissionais esclareceram dúvidas sobre riscos e benefícios dos procedimentos odontológicos a serem realizados? O Sim O Não	
6- Você recebeu informações claras sobre os procedimentos odontológicos que seriam realizados? O Sim O Não	
7- Como você classificaria o controle da dor durante os procedimentos odontológicos? O Muito eficaz O Eficaz O Pouco eficaz O Ineficaz	
8- Você sentiu medo ou ansiedade antes do tratamento? O Sim O Não	
9- Você sentiu medo ou ansiedade durante o tratamento? O Sim O Não	
10- Como você avaliaria a competência dos profissionais que o atenderam? O Excelente O Bom O Regular O Ruim	
11- Os profissionais ofereceram suporte emocional ou estratégias para manejar sua ansiedade? O Sim O Não O Não se aplica	
12- Como você avalia a resposta dos profissionais a problemas que surgiram após o tratamento? O Muito boa O Boa O Regular O Ruim	
13- O tratamento odontológico realizado atendeu às suas expectativas em termos de qualidade? O Sim O Não	
14- Você recebeu orientações claras sobre os cuidados necessários após o seu atendimento? O Sim O Não	
15- Como você avaliaria sua experiência em relação ao conforto emocional durante o tratamento odontológico? O Muito confortável O Confortável O Pouco confortável O Desconfortável	
16- Como você classificaria a limpeza, conforto e organização do ambiente onde foi atendido? O Excelente O Bom O Regular O Ruim	
17- As instalações estavam adaptadas às suas necessidades (ex: acessibilidade)? O Sim O Não	

Fonte: elaborado pela autora (2024).

4.7 Validação de conteúdo do formulário

Os juízes serão selecionados com base no sistema de pontuação de Fehring (1994) (APÊNDICE B). Seguindo a orientação de Pasquali (1998), o número ideal de juízes varia de seis a vinte.

O convite para participar da pesquisa será enviado por e-mail, onde serão detalhados o propósito da pesquisa, um resumo do método e a função do especialista no processo (APÊNDICE C).

Após concordarem em participar, os especialistas receberão outro e-mail contendo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE D), além do Instrumento de Validação de Conteúdo Suitability Assessment of Materials (SAM) (ANEXO B), na versão em português.

Uma escala tipo Likert será utilizada para expressar o nível de concordância dos avaliadores com cada critério. A escala utilizada será: Adequado (2), Parcialmente Adequado (1), Inadequado (0), e N/A se o fator não puder ser avaliado. Posteriormente, será calculada a porcentagem de concordância entre os juízes para cada item. Um valor superior a 0,78 será considerado indicativo de concordância (Alexandre; Coluci, 2011; Polit; Beck; 2019).

Figura 5 - Representação do cálculo de concordância entre os juízes em escala Likert

$$\% \text{ concordância} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de participantes que concordam}}{\text{N}^\circ \text{ total de participantes}} \times 100$$

Fonte: elaborado pela autora, adaptado de Alexandre; Coluci (2011); Polit; Beck (2019).

5. IMPACTO SOCIAL E APLICADIBILIDADE

O produto apresentará os impactos relacionados à organização em saúde a nível local e regional, sendo uma ferramenta essencial na Gestão em Saúde, com impactos na saúde bucal especializada, promoção de atendimentos de qualidade e engajamento comunitário.

Quanto ao impacto tecnológico será capaz de contribuir para o desenvolvimento local, regional e/ou nacional destacando os avanços no desenvolvimento de conhecimentos sobre a temática.

No impacto social, o formulário eletrônico permite uma coleta de dados mais eficiente, fornecendo insights valiosos para a melhoria contínua dos serviços. Além disso, ao oferecer uma plataforma digital para feedback dos pacientes, o formulário eletrônico promove uma maior transparência e comunicação entre os profissionais de saúde e os usuários, incentivando a participação ativa dos pacientes no processo de cuidado e contribuindo para uma abordagem mais centrada no paciente.

Para a efetiva aplicabilidade do formulário eletrônico será articulado com a Direção-Geral do CEO-R Baturité, instituição onde será realizada a pesquisa, e o produto oferecerá a oportunidade de envolver os usuários como participantes ativos na identificação de áreas de melhoria e na formulação de novas políticas de saúde, de maneira contínua e duradoura.

6. REGISTRO

Após a aprovação do instrumento, a autora pretenderá buscar o registro deste produto em um catálogo apropriado e disseminar as informações, de modo a destacar as experiências da tecnologia social desenvolvidas pela UECE.

O produto será encaminhado para a Câmara Brasileira do Livro pelo site <https://servicos.cbl.org.br>, para assim obter o Registro de Direito Autoral conforme Certificado de Registro de Direito Autoral, e ISBN (International Standard Book Number / Padrão Internacional de Numeração de Livro).

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADES DO ANO	2024		2025	
MESES DO ANO	1-6	7-12	1-6	7-12
Aprofundamento Teórico da Dissertação do Mestrado	X	X	X	
Preparação do Projeto	X	X		
Qualificação		X		
Entrega do 1º e 2º artigo e revisão de escopo	X	X		
Envio para o Comitê de Ética e Pesquisa		X		
Disciplinas do Programa (Obrigatórias e Optativas)	X	X	X	
Coleta de Dados			X	
Análise dos dados				X
Defesa da Dissertação				X

ORÇAMENTO

ITENS	ESPECIFICAÇÃO	CUSTO (R\$)
Construção da tecnologia	Formulário	1.000,00
Material didático/expediente	Toner, papel A4, pastas, xerox, canetas, lápis, etc.	200,00
Edição e produção gráfica	Equipe de edição e produção gráfica	500,00
Eventos	Participação em congresso e produção de artigo científico, seminários.	500,00
TOTAL GERAL		2.200,00

Todos os custos da pesquisa serão financiados pelos proponentes do projeto.

REFERÊNCIAS

- AHMAD, A., et al. Satisfação do paciente com os serviços odontológicos prestados pelo Ministério da Saúde da Arábia Saudita. **Saudi Dental Journal**, v. 25, n. 3, p. 131-137, 2013.
- ALBANI, M., et al. Atenção centrada no paciente na odontologia: uma revisão sistemática da literatura. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 17, n. 2, p. 622, 2020.
- ALEXANDRE, N. M. C.; COLUCI, M. Z. O. Validade de conteúdo nos processos de construção e adaptação de instrumentos de medidas. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, n. 7, p. 3061–3068, jul. 2011.
- AL-HAJ Ali, S. N., et al. Satisfação dos pacientes com os serviços odontológicos prestados pela Faculdade de Odontologia da Universidade King Saud. **The Saudi Dental Journal**, v. 30, n. 3, p. 240-244, 2018.
- ALMEIDA, C. M.; LIMA, L. R. Aspectos relevantes na avaliação da satisfação do paciente em serviços odontológicos. **Revista de Odontologia Moderna**, 88(1), 45-52, 2020.
- ALMEIDA, P. F. De et al. Redes regionalizadas e garantia de atenção especializada em saúde: a experiência do Ceará, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, n. 12, p. 4527–4540, 25 dez. 2019.
- ALMEIDA, R. S.; BOURLIATAUX-LAJOINIE, S.; MARTINS, M. Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 1, p. 11-25, jan. 2015.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Brasil Sorridente. Atenção Especializada. Centro de Especialidades Odontológicas. Disponível em: <http://dab.saude.gov.br/cnsb/mapa_centro_especialidades/CEO_CE.php> Acesso em 30 de maio de 2024.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Brasil Sorridente. Ministério da Saúde garante o maior recurso da história para saúde bucal. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2023/outubro/ministerio-da-saude-garante-o-maior-recurso-da-historia-para-saude-bucal>. Acesso em 30 de maio de 2024.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Brasil Sorridente: Política Nacional de Saúde Bucal. Brasília: MS, 2017. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/pnsb#:~:text=O%20Brasil%20Sorridente%20constitui%2Dse,qu alidade%20de%20vida%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o>> Acesso em 30 de maio de 2024.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Coordenação Nacional de Saúde Bucal, Secretaria de Atenção à Saúde, Ministério da Saúde. Diretrizes da Política Nacional de Saúde Bucal 2004. Disponível em:

<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/politica_nacional_brasil_sorridente.pdf
> Acesso em 30 de maio de 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.570, de 29 de julho de 2004. Estabelece critérios, normas e requisitos para a implantação e habilitação de Centros de Especialidades Odontológicas e Laboratórios Regionais de Próteses Dentárias. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jul. 2004. Seção 1, p. 1. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2004/prt1570_29_07_2004.html. Acesso em 30 de maio de 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.571, de 29 de julho de 2004. Estabelece o financiamento dos Centros de Especialidades Odontológicas – CEO. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jul. 2004. Seção 1, p. 1. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2004/prt1571_29_07_2004.html. Acesso em 30 de maio de 2024.

CARVALHO, C. O. M. et al. Qualidade em saúde: conceitos, desafios e perspectivas. J Bras Nefrol., [s. l.], v. 26, n. 4, p. 216-222, dez. 2004.

CAYETANO, M. H. et al. Política Nacional de Saúde Bucal Brasileira (Brasil Sorridente): Um resgate da história, aprendizados e futuro. Universitas Odontologica, v. 38, n. 80, 2019.

CEARÁ. Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. Metas para o Contrato de Programa dos Centros de Especialidades Odontológicas Regionais. Fortaleza, CE, 2012.

CEARÁ. Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. Relatório de implantação dos Centros de Especialidades Odontológicas Regionais. Fortaleza, CE, 2015.

COSTA, A. B. et al. (Orgs.). Tecnologia social & políticas públicas. São Paulo: Instituto Pólis, 2013. Disponível em: http://www.bibliotecadigital.abong.org.br/bitstream/handle/11465/385/POLIS_tecnologia_soc_ial_politicas_publicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 30 maio. 2024.

DAGNINO, R.; BRANDÃO, F. C.; NOVAES, H. T. Sobre o marco analítico-conceitual da tecnologia social. In: Seidl, D.; Cabral, S. S. Tecnologia social: uma estratégia para o desenvolvimento. Rio de Janeiro: Fundação Banco do Brasil, 2004. cap. 1, p. 15-64.

DUQUE, T. O.; VALADÃO, J. A. D. Abordagens teóricas de tecnologia social no Brasil. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, Rio de Janeiro, v. 11, n. 5, p. 119, dez. 2017.

FEHRING, R. J. Classification of nursing diagnoses: proceedings of the Tenth Conference of North American Nursing Diagnosis Association. Philadelphia: JB Lippincott, 1994. cap. 4, p. 55-62.

FREITAS, J. F.; SANTOS, L. L.; PEREIRA, A. C. Avaliação da satisfação do paciente na odontologia: uma revisão sistemática. **Revista Brasileira de Odontologia**, 75(3), 210-217, 2018.

- FURTADO, M. P. et al. Profissionais do acolhimento institucional: a atuação perante a chegada de uma criança. *Mudanças – Psicologia da Saúde*, [s. l.], v. 27, n. 1, p. 11-20, jun. 2019.
- GANJI, K. K., et al. Fatores que influenciam à adesão do paciente ao aconselhamento odontológico: um estudo qualitativo. **British Dental Journal**, v. 222, n. 6, p. 457-462, 2019.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GILMARTIN, J., et al. Fatores que influenciam a adesão do paciente ao aconselhamento odontológico: um estudo qualitativo. **British Dental Journal**, v. 222, n. 6, p. 457-462, 2017.
- HA, J. F., et al. Percepção do paciente sobre a qualidade dos serviços de saúde. **International Journal for Quality in Health Care**, v. 30, n. 1, p. 19-25, 2018.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Cidades e estados. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ce/fortaleza.html>. Acesso em: 30 maio. 2024.
- LEAL, R. V. S.; EMMI, D. T.; ARAÚJO, M. V. D. A. Acesso e qualidade da atenção secundária e da assistência em estomatologia no Brasil. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, v. 31, n. 2, 16 jul. 2021.
- LIMA, A.C.S.; CABRAL, E.D.; VASCONCELOS, M.M.V.B. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 5, p. 991-1002, maio 2010.
- MACHADO, F.C.A.; Silva, J.V.; Ferreira, M.A.F. Fatores relacionados ao desempenho de Centros de Especialidades Odontológicas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(4):1149-1163, 2015.
- MACHADO, J. P.; MARTINS, A. C. M.; MARTINS, M. S. Avaliação da qualidade do cuidado hospitalar no Brasil: uma revisão sistemática. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 6, p. 1063-1082, jun. 2013.
- MARTINS, A. L.; OLIVEIRA, E. L. Avaliação da qualidade dos serviços odontológicos sob a ótica da satisfação do paciente: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Saúde Pública**, 38(1), 87-94, 2016.
- MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. de C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto contexto - enferm.*, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, dez. 2008.
- NARVAI, P.C; FRAZÃO, P. O SUS e a Política Nacional de Saúde Bucal In: PEREIRA, A.C. *Tratado de Saúde Coletiva em Odontologia*. Nova Odessa: Napoleão, 2009. p.18-34.
- NGUYEN, T. M., et al. Fatores que influenciam a satisfação do paciente com a aparência dental e os tratamentos que desejam para melhorar a estética. *BMC Oral Health*, v. 17, n. 1, p. 1-8, 2017.

ONA. O que é Acreditação. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/acreditacao/o-que-e-acreditacao/>>. Acesso em: 30 maio 2024.

PALADINO, A. J., et al. Experiência do paciente com o cuidado e qualidade dos serviços de saúde. *JAMA Internal Medicine*, v. 175, n. 3, p. 401-402, 2015.

PASQUALI, L. Princípios de elaboração de escalas psicológicas. **Revista de Psiquiatria Clínica**, São Paulo, v. 25, n. 5, p. 206-213, maio 1998.

PENA, M. M. et al. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. *Rev. esc. enferm. USP*, São Paulo, v. 47, n. 5, p. 1227-1232, out. 2013.

PEREIRA, R. S.; MENDES, R. F.; SANTOS, P. A. Instrumentos de avaliação da satisfação do paciente em clínicas odontológicas: uma análise crítica. **Journal of Dental Research**, 62(4), 301-309, 2017.

POLIT, D. F.; BECK, C. T. Fundamentos de pesquisa em enfermagem. 9. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019.

SAN MARTIN, A. S. et al. Produção especializada no SUS em capitais brasileiras com centros de especialidades odontológicas: uma análise descritiva. **Revista da Faculdade de Odontologia - UPF**, v. 23, n. 2, 22 out. 2018.

SHAH, N., et al. Satisfação do paciente e mudanças na qualidade de vida após o tratamento ortodôntico. *The Angle Orthodontist*, v. 86, n. 2, p. 230-237, 2016.

SILVA JUNIOR, C. L. et al. Implementação dos Centros de Especialidades Odontológicas no contexto da regionalização da saúde no estado do Ceará, Brasil. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, v. 30, n. 4, 14 dez. 2020.

SILVA, M. M.; SOUZA, M. B.; OLIVEIRA, A. R. Importância da satisfação do paciente na qualidade do atendimento odontológico. **Revista de Saúde Pública**, 40(2), 127-135, 2019.

SOUSA, C. S.; TURRINI, R. N. T.; POVEDA, V. B. Tradução e adaptação do instrumento "suitability assessment of materials" (SAM) para o português. **Rev Enferm UFPE**, Recife, v. 9, n. 5, p. 7854-7861, maio 2015.

SOUZA, G. C. D. A. et al. Referência e contra referência em saúde bucal: regulação do acesso aos centros de especialidades odontológicas. **Revista de Salud Pública**, v. 17, n. 3, p. 416-428, 18 nov. 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO AO PÚBLICO-ALVO

TÍTULO DA PESQUISA: DESENVOLVIMENTO DE FORMULÁRIO ELETRÔNICO: EXPERIÊNCIA DO PACIENTE ATENDIDO EM UM CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS REGIONAL

.

PESQUISADOR(A) RESPONSÁVEL: Raiane Souza Saraiva

Prezado(a),

O(a) Sr.(a) está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa voltada para o desenvolvimento de um formulário eletrônico que possibilite a discussão de ferramentas de gestão. O objetivo é aprimorar a redução de riscos ao paciente durante todo o atendimento em uma unidade especializada em saúde bucal, desde sua entrada até sua saída. Esse formulário auxiliará gestores e equipes na implementação de intervenções eficazes e na tomada de decisões imediatas, garantindo um atendimento mais seguro e de qualidade.

1. PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA: Lembramos que a sua participação é voluntária, o(a) sr.(a) tem a liberdade de não querer participar, e pode desistir, em qualquer momento, mesmo após ter iniciado os(as) avaliações, sem nenhum prejuízo para você.

2. RISCOS E DESCONFORTOS: A presente pesquisa ocasionará riscos mínimos, podendo estar relacionados a possíveis constrangimentos durante a aplicação do instrumento, desconforto emocional, identificação dos participantes, dificuldade ou desinteresse com a pesquisa. No entanto, estaremos dispostos a minimizá-los, esclarecendo a importância da pesquisa e destacando que a privacidade e o sigilo das informações contidas na pesquisa serão respeitados por todos os pesquisadores envolvidos, os dados serão exclusivamente para obtenção dos resultados da pesquisa, será concedido aos participantes da pesquisa recusar ou deixar de participar a qualquer momento, sendo também permitida a retirada do termo de consentimento, seguindo as diretrizes e normas de pesquisa envolvendo seres humanos da resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. Os participantes ainda serão orientados sobre o direito de desistência a qualquer

momento e o respeito da garantia de sigilo da identidade, a fim de evitar constrangimentos.

3. BENEFÍCIOS: Os benefícios esperados com a realização do estudo é elaborar um formulário eletrônico que auxiliará gestores e equipes na implementação de intervenções eficazes e na tomada de decisões imediatas, garantindo um atendimento mais seguro e de qualidade.

4. FORMAS DE ASSISTÊNCIA: Se o(a) sr.(a) precisar de alguma orientação, por se sentir prejudicado por causa da pesquisa, ou se o pesquisador descobrir que o(a) sr.(a) tem alguma coisa que necessite de tratamento,

5. CONFIDENCIALIDADE: Todas as informações que o(a) sr.(a) nos fornecer ou que sejam conseguidas por suas avaliações serão utilizadas somente para esta pesquisa. Suas respostas, dados pessoais e avaliações ficarão em segredo e o seu nome não aparecerá em nenhum lugar dos(as) instrumentos, nem quando os resultados forem apresentados.

6. ESCLARECIMENTOS: Se tiver alguma dúvida a respeito da pesquisa e/ou dos métodos utilizados na mesma, pode procurar a qualquer momento o pesquisador responsável.

Nome do pesquisador responsável: Raiane Souza Saraiva

Endereço: Rua Bismarck, 187, Parangaba

Telefone para contato: (85) 99903-6269

Se desejar obter informações sobre os seus direitos e os aspectos éticos envolvidos na pesquisa poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Ceará, pelo fone: (85) 3101-9890, e-mail: cep@uece.br. Endereço: Av. Dr. Silas Munguba, 1700, Campos do Itaperi, CEP: 60714-903. Fortaleza - CE. Horário de atendimento ao público: de 08:00 às 12:00 e de 13:00 às 17:00, de segunda-feira a sexta-feira.

7.RESSARCIMENTO DAS DESPESAS: Caso o(a) sr.(a) aceite participar da pesquisa, não receberá nenhuma compensação financeira.

8.CONCORDÂNCIA NA PARTICIPAÇÃO: Se o(a) sr.(a) estiver de acordo em participar deve preencher e assinar o Termo de Consentimento Pós-esclarecido que se segue, e receberá uma cópia deste Termo e a outra ficará com o pesquisador.

O participante de pesquisa ou seu representante legal, quando for o caso, deve rubricar todas as folhas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE –

apondo sua assinatura na última página do referido Termo.

O pesquisador responsável deve, da mesma forma, rubricar todas as folhas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE – apondo sua assinatura na última página do referido Termo.

CONSENTIMENTO PÓS ESCLARECIDO

Pelo presente instrumento que atende às exigências legais, o sr.(a) _____, portador(a) da cédula de identidade _____, declara que, após leitura minuciosa do TCLE, teve oportunidade de fazer perguntas, esclarecer dúvidas que foram devidamente explicadas pelos pesquisadores, ciente dos serviços e procedimentos aos quais será submetido e, não restando quaisquer dúvidas a respeito do lido e explicado, firma seu CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO em participar voluntariamente desta pesquisa.

E, por estar de acordo, assina o presente termo.

Baturité, _____ de _____ de _____.

Assinatura do participante ou Representante Legal

Assinatura do Pesquisador

APÊNDICE B – PARÂMETROS DE PONTUAÇÃO PARA A ESCOLHA DOS JUÍZES ESPECIALISTAS

Tabela com parâmetros de pontuação para a escolha dos juízes

ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA/ TECNOLOGIAS EM SAÚDE	PARÂMETROS	PONTUAÇÃO
	Especialista em tecnologia de Saúde	1,0
	Dentistas atuando em Centros de Especialidades Odontológicas	2,0
	Dissertação	2,0
	Tese	2,0
	Experiência prática	1,0
	Participação em grupo/projeto de pesquisa	1,0
	Autoria ou coautoria em publicações e periódicos	1,0
	PONTUAÇÃO TOTAL	

Fonte: elaborado pela autora, adaptado de Ferhing (1994).

APÊNDICE C - CARTA-CONVITE AOS JUÍZES ESPECIALISTAS

Eu, Raiane Souza Saraiva, Mestranda do Curso de Mestrado em Gestão em Saúde, estou desenvolvendo uma pesquisa intitulada: **DESENVOLVIMENTO DE FORMULÁRIO ELETRÔNICO: EXPERIÊNCIA DO PACIENTE ATENDIDO EM UM CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS REGIONAL**. O estudo tem como objetivo desenvolver formulário eletrônico abrangente sobre a experiência do paciente atendido no CEO-R Baturité. Por reconhecimento de sua experiência profissional, o (a) senhor (a) foi escolhido (a) para emitir seu julgamento sobre o conteúdo desse instrumento.

Peço que avalie a relevância do produto de acordo com o instrumento de avaliação, com foco no gerenciamento dos riscos aos quais o paciente está sujeito ao buscar atendimento em uma unidade especializada em saúde bucal. O instrumento encontra-se em anexo.

Peço-lhe também:

Assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, caso deseje participar e a leitura inicial do projeto de pesquisa para melhor compreensão sobre o estudo em questão; comentários e sugestões sobre as habilidades e os cenários do instrumento.

Assim, o senhor (a) poderá sugerir a inclusão, exclusão ou modificação, de qualquer item que achar pertinente.

Desde já, agradeço sua disponibilidade em compartilhar seu tempo na nossa pesquisa. Sua contribuição será valiosa para o alcance dos objetivos deste estudo. Estarei à disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Raiane Souza Saraiva

Contato: (85) 99903-6269

E-mail: raiane.saraiva@aluno.uece.br

Fortaleza, _____ de _____ de _____.

APÊNDICE D -TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)
PARA OS JUÍZES ESPECIALISTAS

**TÍTULO DA PESQUISA: DESENVOLVIMENTO DE FORMULÁRIO
ELETRÔNICO: EXPERIÊNCIA DO PACIENTE ATENDIDO EM UM CENTRO DE
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS REGIONAL**

PESQUISADOR(A) RESPONSÁVEL: Raiane Souza Saraiva

Prezado(a) Colaborador(a),

O(A) Sr.(a) está sendo convidado(a) a ser um dos juízes na validação de conteúdo de um formulário eletrônico que possibilite mensurar a experiência do paciente atendido em um Centro de Especialidades Odontológicas Regional. O objetivo é aprimorar a redução de riscos ao paciente durante todo o atendimento em uma unidade especializada em saúde bucal, desde sua entrada até sua saída. Esse formulário auxiliará gestores e equipes na implementação de intervenções eficazes e na tomada de decisões imediatas, garantindo um atendimento mais seguro e de qualidade.

1. PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA: Sua colaboração envolverá a validação de conteúdo do formulário através da plataforma Google Forms. Sua contribuição será formalizada por meio do instrumento que será enviada junto com link do formulário para download e/ou disponibilizados de forma impressa pelo pesquisador em local previamente estabelecido. Suas sugestões para aperfeiçoamento devem ser indicadas nos espaços reservados para esta finalidade.

Sabendo das inúmeras responsabilidades de sua vida profissional, todavia, considerando sua expertise e saberes práticos nesta área do conhecimento científico, sua participação é imprescindível para o engrandecimento deste estudo. Seguindo as orientações metodológicas, estipula-se um prazo de 15 dias para o julgamento do produto.

2. RISCOS E DESCONFORTOS: A presente pesquisa ocasionará riscos mínimos, podendo estar relacionados a possíveis constrangimentos durante a aplicação do instrumento, desconforto emocional, identificação dos participantes, dificuldade ou desinteresse com a pesquisa. No entanto, estaremos dispostos a minimizá-los, esclarecendo a importância da pesquisa e destacando que a privacidade e o sigilo

das informações contidas na pesquisa serão respeitados por todos os pesquisadores envolvidos, os dados serão exclusivamente para obtenção dos resultados da pesquisa, será concedido aos participantes da pesquisa, recusar ou deixar de participar a qualquer momento, sendo também permitida a retirada do termo de consentimento, seguindo as diretrizes e normas de pesquisa envolvendo seres humanos da resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

3. **BENEFÍCIOS:** Os benefícios esperados com a realização do estudo é elaborar um formulário eletrônico que auxiliará gestores e equipes na implementação de intervenções eficazes e na tomada de decisões imediatas, garantindo um atendimento mais seguro e de qualidade.

4. **CONFIDENCIALIDADE:** Todas as informações que o(a) sr.(a) nos fornecer ou que sejam conseguidas por suas avaliações serão utilizadas somente para esta pesquisa. Suas respostas, dados pessoais e avaliações ficarão em segredo e o seu nome não aparecerá em nenhum lugar dos(as) instrumentos, nem quando os resultados forem apresentados.

5. **ESCLARECIMENTOS:** Se tiver alguma dúvida a respeito da pesquisa e/ou dos métodos utilizados na mesma, pode procurar a qualquer momento, o pesquisador responsável.

Nome do pesquisador responsável: Raiane Souza Saraiva

Endereço: Rua Bismarck, 187, Parangaba, Fortaleza-CE

Telefone para contato: (85) 99903-6269

Se almejar obter informações sobre os seus direitos e os aspectos éticos envolvidos na pesquisa poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Ceará, pelo fone: (85) 3101-9890, e-mail: cep@uece.br. Endereço: Av. Dr. Silas Munguba, 1700, Campos do Itaperi, CEP: 60714-903. Fortaleza - CE. Horário de atendimento ao público: de 08:00 às 12:00 e de 13:00 às 17:00, de segunda-feira a sexta-feira.

6. **CONCORDÂNCIA NA PARTICIPAÇÃO:** Se o(a) sr.(a) estiver de acordo em participar deve preencher e assinar o Termo de Consentimento Pós-esclarecido que se segue, e receberá uma cópia deste Termo e a outra ficará com o pesquisador.

O participante de pesquisa ou seu representante legal, quando for o caso, deve rubricar todas as folhas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE –

apondo sua assinatura na última página do referido Termo.

O pesquisador responsável deve, da mesma forma, rubricar todas as folhas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE – apondo sua assinatura na última página do referido Termo.

TERMO DE CONSENTIMENTO PÓS-ESCLARECIDO (JUÍZES)

Eu, _____, declaro que tomei conhecimento e fui devidamente esclarecido sobre os objetivos, métodos condições éticas do estudo. Concordo em participar como juiz, validando o conteúdo de um formulário eletrônico.

Fortaleza, _____ de _____ de _____.

Assinatura do juiz

Assinatura do pesquisador

ANEXOS

ANEXO A- FORMULÁRIO ELETRÔNICO: EXPERIÊNCIA DO PACIENTE- CEO-R BATURITÉ

QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO	
Qual o seu gênero? O Mulher-CIS O Mulher-TRANS O Homem-CIS O Homem-TRANS O Não-binário O Prefiro não dizer O Outro: _____	Qual a sua faixa etária? O 18 a 30 anos O 31 a 60 anos O Mais de 60 anos
Qual o seu município de residência?	Qual a sua escolaridade?
O Aracoiaba O Aratuba O Capistrano O Baturité O Guaramiranga O Itapiúna O Mulungu O Pacoti	O Não alfabetizado(a) O Ensino Fundamental O Ensino Médio O Superior O Pós-graduado(a)
AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE	
1- O (a) vigilante/porteiro (a) orientou quanto à documentação (RG, Cartão do SUS, ficha de referência, boleto de marcação, cartão de retorno) necessária para seu atendimento? O Sim O Não	
2- A recepção verificou os documentos necessários para o seu tratamento? O Sim O Não	
3- Você foi atendido dentro do horário marcado? O Sim O Não	
4- No atendimento radiológico (raio-x), você foi esclarecido pelo técnico em radiologia sobre o TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) sobre a exposição à radiação (realização do exame em gestantes, retirada de brincos, cordões, próteses e piercings)? O Sim O Não O Parcialmente O Não se aplica	
5- No que diz respeito ao seu atendimento na clínica, os profissionais esclareceram dúvidas sobre riscos e benefícios dos procedimentos odontológicos a serem realizados? O Sim O Não	
6- Você recebeu informações claras sobre os procedimentos odontológicos que seriam realizados? O Sim O Não	
7- Como você classificaria o controle da dor durante os procedimentos odontológicos? O Muito eficaz O Eficaz O Pouco eficaz O Ineficaz	
8- Você sentiu medo ou ansiedade antes do tratamento? O Sim O Não	
9- Você sentiu medo ou ansiedade durante o tratamento? O Sim O Não	
10- Como você avaliaria a competência dos profissionais que o atenderam? O Excelente O Bom O Regular O Ruim	
11- Os profissionais ofereceram suporte emocional ou estratégias para manejar sua ansiedade? O Sim O Não O Não se aplica	
12- Como você avalia a resposta dos profissionais a problemas que surgiram após o tratamento? O Muito boa O Boa O Regular O Ruim	
13- O tratamento odontológico realizado atendeu às suas expectativas em termos de qualidade? O Sim O Não	
14- Você recebeu orientações claras sobre os cuidados necessários após o seu atendimento? O Sim O Não	
15- Como você avaliaria sua experiência em relação ao conforto emocional durante o tratamento odontológico? O Muito confortável O Confortável O Pouco confortável O Desconfortável	
16- Como você classificaria a limpeza, conforto e organização do ambiente onde foi atendido? O Excelente O Bom O Regular O Ruim	
17- As instalações estavam adaptadas às suas necessidades (ex: acessibilidade)? O Sim O Não	

ANEXO B – INSTRUMENTO DE VALIDAÇÃO DE CONTEÚDO SUITABILITY ASSESSMENT OF MATERIALS (SAM)

Leia atentamente os ambientes que compõem o questionário e marque um “X” para cada afirmação. Dê sua opinião de acordo com a abreviação que melhor represente seu grau de concordância em cada critério abaixo. (2) Adequado, (1) Parcialmente Adequado, (0) Inadequado, (N/A) se o fator não poder ser avaliado.

1. Conteúdo	Adequado	Parcialmente adequado	Inadequado	(N/A)
O propósito está evidente				
O conteúdo trata de comportamentos				
O conteúdo está focado no propósito				
O conteúdo destaca os pontos principais				
2. Exigência de alfabetização	Adequado	Parcialmente adequado	Inadequado	(N/A)
Nível de leitura				
Usa a escrita na voz ativa				
Usa vocabulário com palavras comuns no texto				
O contexto vem antes de novas informações				
O aprendizado é facilitado por tópicos				
3. Ilustrações	Adequado	Parcialmente adequado	Inadequado	(N/A)
O propósito da ilustração referente ao texto está claro				
Tipos de ilustrações				
As figuras/ilustrações são relevantes				
As listas, tabelas, etc. têm explicação				
As ilustrações têm legenda				
4. Leiaute e apresentação	Adequado	Parcialmente adequado	Inadequado	(N/A)
Característica leiaute				
Tamanho e tipo de letra				



CERTIFICADO DE REGISTRO DE DIREITO AUTORAL

A Câmara Brasileira do Livro certifica que a obra intelectual descrita abaixo, encontra-se registrada nos termos e normas legais da Lei nº 9.610/1998 dos Direitos Autorais do Brasil. Conforme determinação legal, a obra aqui registrada não pode ser plagiada, utilizada, reproduzida ou divulgada sem a autorização de seu(s) autor(es).

Responsável pela Solicitação:

Raiane Sousa Sraiva

Participante(s):

Lidia Andrade Lourinho (Autor)

Título:

DESENVOLVIMENTO DE FORMULÁRIO ELETRÔNICO: EXPERIÊNCIA DO PACIENTE ATENDIDO EM UM CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS REGIONAL

Data do Registro:

12/11/2025 06:15:59

Hash da transação:

0x9c1d6249c1e2b65127fce7c72e0491efc335aacd739ee847f985aa5380fcd8f0

Hash do documento:

0b38f845839c585e60cf6ac4d57a8e6d3909d38981e0f1f432069abc9bd17e1a

Compartilhe nas redes sociais



[clique para acessar
a versão online](#)

