

FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ANNA PAULA DE BARROS ALMEIDA
SINARA ALVES DOS SANTOS

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO CEO DE BARRA MANSA :
UMA VISÃO HUMANIZADA

VOLTA REDONDA

2021

FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO CEO DE BARRA MANSA :
UMA VISÃO HUMANIZADA**

Artigo apresentado ao Curso de Odontologia do Centro Universitário de Volta Redonda, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Odontologia.

Alunos: Anna Paula de Barros Almeida e
Sinara Alves dos Santos

Orientadora: Lívia de Paula V. Mafra

Coorientadora: Alice Rodrigues F.de Melo

VOLTA REDONDA

2021

FICHA CATALOGRÁFICA

Bibliotecária: Alice Tacão Wagner - CRB 7/RJ 4316

S237a Santos, Sinara Alves dos
Avaliação de satisfação dos usuários do CEO de Barra Mansa: uma visão humanizada. / Sinara Alves dos Santos; Anna Paula de Barros Almeida. – Volta Redonda: UniFOA, 2021.

41 p. II

Orientador (a): Livia de Paula Valente Mafra

Monografia (TCC) – UniFOA / Curso de Odontologia, 2021.

1. Odontologia - TCC. 2. Avaliação em saúde. 3. Humanização. 4. Saúde bucal. I. Mafra, Livia de Paula Valente. II. Centro Universitário de Volta Redonda. III. Título.

CDD 617.6



FOLHA DE APROVAÇÃO



Trabalho de Conclusão do Curso intitulado: “Avaliação de Satisfação dos Usuários do CEO de Barra Mansa: Uma Visão Humanizada”

Elaborado por: Anna Paula de Barros Almeida
Sinara Alves dos Santos

E apresentado publicamente perante a Banca Avaliadora, como parte dos requisitos para conclusão do Curso de Odontologia.

Aprovada em 23 de Junho de 2021.

Banca Avaliadora:

.....
Profª Mestre Lívia de Paula Valente Mafra

.....
Profª Doutora Alice Rodrigues Feres de Melo

.....
Profª Doutora Roberta Mansur Caetano

EPÍGRAFE

“Nunca lhe diga para fazer ou deixar de fazer alguma coisa “porque você é menina”. “Porque você é menina” nunca é razão para nada. Jamais.”

Chimamanda Ngozi Adichie

RESUMO

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, que garante acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. Entretanto, o acesso à saúde bucal por anos foi voltado para grupos específicos da população brasileira. Em 2003, foi criada a Política Nacional de Saúde Bucal, conhecida como Programa Brasil Sorridente, a qual busca garantir o acesso da população promovendo a prevenção, a promoção e a restauração da saúde bucal desde a atenção primária à alta complexidade. Desse modo, foram criados os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), os quais fornecem aos usuários do SUS um acesso especializado a saúde bucal. Contudo, é necessário avaliar a satisfação desses usuários, principalmente se esse acesso se faz de forma humanizada. Sendo assim, o objetivo desse trabalho foi avaliar de forma quantitativa a satisfação dos usuários do Centro de Especialidades Odontológicas de Barra Mansa. Para fundamentação teórica foi realizada revisão bibliográfica atualizada nas diversas bases de dados. Assim, foi aplicado um questionário adaptado da PNASS, 2015 com levantamento socioeconômico e 12 perguntas objetivas com os pacientes atendidos no período de 07 à 31 de janeiro de 2021 no Centro de Saúde Oral, localizado no bairro Centro da cidade de Barra Mansa, habilitado em Centro de Especialidades Odontológicas tipo III, estado do Rio de Janeiro. **Conclusão:** É necessário ter um olhar para a limpeza e sinalização para tornar o local mais acolhedor.

Palavras-chave: Avaliação em Saúde; Humanização da Assistência; Políticas Públicas de Saúde; Saúde Bucal.

ABSTRACT

The Unified National Health System (UNHS) is one of the biggest and more complex systems of public health in the world, it ensures full universal and free health access to the whole population in the country. Nevertheless, for a long time the access to oral health was geared toward a specific group of the Brazilian population. In 2003, it was created the National Policy on Oral Health, known as Smiling Brazil Program which aims to ensure the population access promoting prevention, promotion and restoration of the oral health since its primary attention to its high complexity. In this way, there were created Dental Specialties Centers (DSC) which provide specialized oral health access to the UNHS users. However, it is necessary to evaluate these users satisfaction, mainly whether this access is done in a humanized way. Therefore, the aim of this paper was to evaluate in a quantitative way the satisfaction of the users of the Dental Specialties Center of Barra Mansa. The theoretical foundation was done through a literature review updated in several databases. Thus, it was applied an adapted questionnaire of PNASS, 2015 with a social-economic survey and 12 multiple-choice questions with assisted patients between the period from 7 to 31 January 2021 in Centro de Saúde Oral, located in the city center of Barra Mansa, in Dental Specialties Centers type III, in the state of Rio de Janeiro. **Conclusion:** It is necessary to have a look at cleaning and signaling to become the place safer and more welcoming.

Keywords: Health Evaluation; Humanized Assistance; Staff Humanizing; Public Health Policies; Oral Health.

LISTA DE TABELAS

Tabela A - Associações entre avaliação do atendimento odontológico e características sociodemográficas	05
Tabela B - Associações entre avaliação do atendimento odontológico e variáveis relacionadas à humanização.....	08

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CAAE	Certificado de Apresentação para Apreciação Ética
CEO	Centro de Especialidades Odontológicas
CoEPS	Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos
et al.	E colaboradores
PNASS	Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde
PNH	Política Nacional de Humanização
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UniFOA	Centro Universitário de Volta Redonda
%	Porcentagem

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice A - Termo de Consentimento Livre e Declarado.....	18
Apêndice B - Questionário.....	20

LISTA DE ANEXOS

Anexo A - Parecer Consubstanciado do CoEPs	26
Anexo C - Normas de publicação Cadernos UNIFOA	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. METODOLOGIA.....	3
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	5
4. CONCLUSÃO.....	13
5. REFERÊNCIAS	14
6. APÊNDICES	18
7. ANEXOS	26

1. INTRODUÇÃO

Durante muitos anos a saúde bucal pública no Brasil foi voltada para determinados grupos, onde parte da população era excluída. Em 2003, a criação da Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB) – Brasil Sorridente, permitiu a população brasileira ter um melhor acesso a saúde bucal (OLIVEIRA; SALIBA, 2005).

O Brasil Sorridente segue os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e a partir dessa política houve a reorganização da Atenção Básica, da Atenção Especializada ambulatorial (por meio da implantação de Centros de Especialidades Odontológicas e Laboratórios Regionais de Próteses Dentárias), e fortalecimento da estratégia de água de abastecimento fluoretada (BRASIL,2004; PUCCA et al.,2009).

Os Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs) fazem parte da atenção secundária ambulatorial, que ampliou a oferta de serviços odontológicos em algumas especialidades como: diagnóstico bucal, periodontia, cirurgia oral, endodontia e atendimento a pessoas com necessidades especiais. Sendo classificados em TIPO I (com 3 cadeiras odontológicas); TIPO II (de 4 a 6 cadeiras odontológicas); TIPO III (acima de 7 cadeiras odontológicas) (SANTA CATARINA, 2019).

Anteriormente, dentre os principais obstáculos presentes no cotidiano do SUS, destaca-se as relações de trabalho precarizadas, a fragilidade na relação entre os usuários e o serviço de saúde, a necessidade de ampliação do acesso, a pobre participação dos usuários na gestão dos serviços, o despreparo dos profissionais, entre outros (COTTA et al., 2011).

Para o fortalecimento dos princípios do SUS foi necessária a criação de uma política pública de saúde visando a humanização no sistema, a Política Nacional de Humanização. Essa política envolve não apenas os usuários do sistema, como também os gestores e trabalhadores, buscando uma transformação solidária entre os mesmos a fim de facilitar a comunicação e a inclusão de todos (BRASIL, 2012).

Desse modo, para obter-se um SUS humanizado deve haver o reconhecimento do usuário como um cidadão de direitos, considerando todos os integrantes inclusos no processo de produção de saúde (BRASIL, 2015).

A proposta da PNH (2003) incluía o caráter transversal, passando por todos os níveis de atenção à saúde. Pode-se entender a humanização como uma alteração educativa da atenção e promoção de saúde a todos os níveis, incluindo os usuários, trabalhadores e gestores. Além disso, a política visa a capacitação e desenvolvimento dos trabalhadores de saúde, promovendo melhorias na forma de produção de saúde e a preocupação com suas necessidades (HENNINGTON, 2007).

Pode-se declarar que a humanização é umas das políticas de grande prioridade que se relaciona com a promoção em saúde. Os dois termos são trabalhos importantes que necessitam de tempo para a completa implementação e estão intimamente relacionados no cenário que se desenvolvem (NOGUEIRA-MARTINS; BÓGUS, 2004).

Além dos princípios do SUS, a política nacional de humanização tem suas diretrizes buscando a inclusão, como: a clínica ampliada; a co-gestão; o acolhimento; a valorização do trabalho e do trabalhador; a defesa dos direitos do usuário; o fomento das grupalidades, coletivos e redes; e a construção da memória do SUS que dá certo (BRASIL, 2010).

A política nacional de humanização tem as diretrizes citadas acima, contudo, no presente estudo será abordado apenas a clínica ampliada, o acolhimento e a defesa dos direitos do usuário. Pois será englobado a ótica do usuário e suas avaliações acerca do serviço ofertado.

De acordo com Mezomo (1993) a satisfação do usuário pode ser apontada como indispensável assim como o desempenho e a administração dos sistemas de cuidados de saúde. Sendo assim, consideram-se vitais todas as percepções dos pacientes para a avaliação da qualidade.

O objetivo desse estudo foi conhecer a avaliação dos usuários sobre o atendimento odontológico ofertado pelo Centro de Saúde Oral de Barra Mansa, habilitado em Centro de Especialidades Odontológicas tipo III, e associar essa avaliação dos usuários com aspectos de humanização do sistema com a finalidade de trazer melhorias á saúde pública do município.

2. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo analítico, quantitativo, de caráter avaliativo que se utilizou como base o questionário da segunda etapa do Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde (PNASS,2015). Foram realizadas algumas adaptações no questionário, pois no PNASS, o questionário foi aplicado para serviços de média e alta complexidade, incluindo hospitais com internação de pacientes, então foi necessário retirar algumas perguntas devido a característica do Centro de Especialidades Odontológicas.

No questionário aplicado consistia a caracterização socioeconômica e 12 perguntas objetivas à uma amostra de 100 pacientes atendidos no período de 07 à 31 de janeiro de 2021 no Centro de Saúde Oral de Barra Mansa, habilitado em Centro de Especialidades Odontológicas tipo III, no estado do Rio de Janeiro.

A coleta de dados aconteceu à partir de entrevista individualizada realizada pelas pesquisadoras. O usuário era abordado na saída do estabelecimento, pelo pesquisador e após a explicação do objetivo do estudo e a assinatura do termo de consentimento, o questionário era aplicado. O estudo inclui 100 usuários com idade mínima de 18 anos que assinaram o termo de consentimento e responderam todas as perguntas do questionário. Foram excluídos os menores de 18 anos, aqueles que não assinaram o TCLE e não responderam todas as perguntas propostas.

As variáveis relacionadas à humanização foram obtidas em cinco níveis: muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim. Em seguida foram agrupadas em avaliação positiva e negativa, sendo “muito bom” e “bom” estabelecido em avaliação positiva. E “regular”, “ruim” e “muito ruim” em avaliação negativa.

A avaliação socioeconômica (idade, sexo, estado civil, cor/raça, escolaridade e renda familiar) foi posteriormente correlacionada à variável que reflete a visão geral do usuário sobre o estabelecimento de saúde e esta descrita pela pergunta: *“De uma maneira geral, como avalia este estabelecimento de saúde?”*

Os resultados foram processados através de recursos da estatística descritiva, e quantificados a partir da frequência absoluta, mediante utilização do programa Excel (Microsoft for Windows – 2010), visando à construção de gráficos e tabelas. Este

estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Volta Redonda (CoEPS) – UNIFOA, com o número CAAE 39693620.9.0000.5237.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Tabela 1: Associações entre avaliação do atendimento odontológico e características sociodemográficas.

De uma maneira geral, como avalia este estabelecimento de saúde?

Variável	positiva		negativa		total	
	n	%	n	%	n	%
Idade						
18 a 35 anos	22	22%	1	1%	23	23%
36 a 50 anos	25	25%	2	2%	27	27%
51 a 65 anos	38	38%	2	2%	40	40%
Maior que 65 anos	10	10%	0	0	10	10%
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0
Sexo						
Feminino	65	65%	4		69	69%
Masculino	30	30%	1		31	31%
Não sabe/não respondeu	0	0	0		0	0
Raça/cor						
Branco(a)	33	33%	3	3%	36	36%
Preto(a)	24	24%	0	0	24	24%
Amarelo(a)	1	1%	0	0	1	1%
Pardo(a)	39	39%	0	0	39	39%
Indígena	0	0	0	0	0	0
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0
Escolaridade						
Não saber ler/escrever	0	0	0	0	0	
Alfabetizado	1	1%	0	0	1	1%
Fundamental incompleto	33	33%	1	1%	34	34%
Fundamental completo	12	12%	0	0	12	12%
Médio incompleto	2	2%	1	1%	3	3%
Médio completo	33	33%	1	1%	34	34%
Superior incompleto	5	5%	1	1%	6	6%
Superior completo	8	8%	1	1%	9	9%
Especialização/residência	1	1%	0	0	1	1%
Mestrado	0	0	0	0	0	0
Doutorado	0	0	0	0	0	0
Pós-doutorado	0	0	0	0	0	0
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0

	Renda familiar					
Não tem renda	2	2%	1	1%	3	3%
Menos de 1 salário mínimo	4	4%			4	4%
Entre 1 e 2 salários mínimos	57	57%	3	3%	60	60%
Mais de 2 e até 5 salários mínimos	23	23%	0	0	23	23%
Mais de 5 e até 10 salários mínimos	3	3%	0	0	3	3%
Mais de 10 salários mínimos	0	0	0	0	0	0
Não sabe/não respondeu	6	6%	1	1%	7	7%

A trajetória deste estudo teve como objetivo conhecer a avaliação dos usuários sobre o atendimento odontológico do CEO tipo III na cidade de Barra Mansa, e observou-se, de um modo geral que os usuários avaliam positivamente o serviço, o que também foi descrito por Moimaz (2015) sobre o elevado percentual de avaliação positiva obtido em sua pesquisa corroborando com os achados de outros estudos nacionais e internacionais sobre avaliação do atendimento em serviços de saúde, desenvolvidos a partir da visão do usuário.

No estudo de Kitamura et al. (2016), foi utilizado uma amostra de 256 pacientes com a finalidade de avaliar a satisfação dos usuários no CEO da macrorregião Sudeste de Minas Gerais no ano de 2013, e foi identificado que a maioria se declarou satisfeito, sendo um total de 86,7%. E apenas 10,2%, pouco satisfeitos.

Tal situação de avaliação predominantemente positiva, foi levantada por Moimaz (2015) como uma situação que gera reflexões, pois o usuário pode apresentar uma baixa expectativa pelo serviço, traduzindo assim, o simples atendimento como algo positivo.

Foi observado por Flores et al.(2000) que o serviço odontológico público é uma das únicas oportunidades de assistência da população de baixa renda, além disso, a população atendida nesses serviços não tem grandes expectativas em relação a este atendimento. Assim, uma das interpretações do serviço público enfatizada por Yépez et. al. (2004) é a assimilação de alguns usuários que o tratamento ofertado é uma doação ou um favor. Desse modo, Brandão et al. (2013) destaca a associação entre expectativa e satisfação. Pois quando as expectativas são baixas, é possível alcançá-

las mais rápido, gerando a percepção de grande satisfação ainda que não seja tão elevado o atendimento oferecido.

Na tabela 1, que representa a avaliação positiva e negativa do usuário correlacionada as variáveis socioeconômicas, podemos observar que 63% dos usuários que avaliaram positivamente o serviço tinham uma renda igual ou inferior a 2 salários mínimos. Essa constatação está em concordância com a reflexão sobre a percepção positiva do usuário em relação ao serviço quando há um baixo nível econômico. Além da restrição do acesso do usuário apenas ao serviço público, em que o fato de apenas acessar o sistema vira uma forma de avaliação predominante.

De acordo com Moimaz (2015) e Santiago (2013), os indivíduos com menor escolaridade avaliam o serviço mais positivamente do que indivíduos com maior escolaridade. Nesse estudo não podemos concordar integralmente com a afirmativa dos autores, pois todos de baixo nível de escolaridade avaliaram positivamente. Vale ressaltar que a amostra era predominantemente com maior número de usuários de baixo nível de escolaridade e os 5% com maior nível de escolaridade também avaliaram positivamente. O que diverge com que foi encontrado pelos autores. Ressalta-se que nenhum entrevistado era analfabeto.

O gênero feminino foi responsável pela maior procura por atendimento no estabelecimento de saúde, sendo um total de 69%. Assim como nesse trabalho, resultados similares foram encontrados em estudos realizados por Levorato et. al (2014) e Pinheiro et al. (2002), que reforçam o maior interesse do gênero na busca de informações sobre saúde e a percepção de possíveis fatores prejudiciais.

Conforme o estudo feito por Santiago (2013), constatou-se que a população de faixa etária mais jovem demonstra diferenças estatísticas significativas em relação às outras faixas etárias, expressando maior insatisfação com o serviço ofertado. O que não foi identificado nesse estudo, pois os jovens de 18 a 35 anos que representavam 22% da amostra, e predominantemente avaliaram de forma positiva o serviço contando com apenas com 1% de insatisfação.

Tabela 2: Associações entre avaliação do atendimento odontológico e variáveis relacionadas à humanização.

Variável	Avaliação dos usuários					
	Positiva		Negativa		Total	
	n	%	n	%	n	%
Quanto tempo esperou para marcar este procedimento?						
Até 15 dias	56	56%	7	7%	63	63%
De 16 a 30 dias	10	10%	2	2%	12	12%
De 31 a 60 dias	1	1%	2	2%	3	3%
De 3 meses a 6 meses	3	3%	0	0	3	3%
De 6 meses a 1 ano	7	7%	7	7%	14	14%
Mais de 1 ano	1	1%	4	4%	5	5%
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0
No dia do procedimento quanto tempo levou para ser atendido?						
Até 30 minutos	79	79%	7	7%	86	86%
Até 1 hora	5	5%	8	8%	13	13%
Até 2 horas	0	0	1	1%	1	1%
Até 4 horas	0	0	0	0	0	0
Até 12 horas	0	0	0	0	0	0
Mais de 12 horas	0	0	0	0	0	0
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0
Em geral, como julga a limpeza dos ambientes?						
	77	77%	23	23%	100	100%
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0
Como avalia a sinalização do estabelecimento para encontrar o local onde precisa ir?						
	67	67%	33	33%	100	100%
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0
Como avalia o atendimento da recepção?						
	96	96%	4	4%	100	100%
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0
Como avalia o atendimento da equipe de saúde?						
	99	99%	1	1%	100	100%
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0
Sabe o nome do profissional de saúde que lhe atendeu?						
	21	21%	72	72%	93	93%
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	7	7%
Sentiu segurança/confiança na equipe de saúde durante o atendimento?						
	100	100%	0	0	100	100%
Não sabe/não respondeu	0	0	0	0	0	0

Como avalia as informações e esclarecimentos que você teve sobre o seu estado de saúde no estabelecimento?	
	95 95% 5 5% 100 100%
Não sabe/não respondeu	0 0 0 0 0 0
Sabe onde reclamar quando não é bem atendido?	
	16 16% 82 82% 98 98%
Não sabe/não respondeu	0 0 0 0 2 2%

Segundo o HumanizaSUS, a humanização é compreendida como a valorização dos sujeitos que fazem o processo de produção de saúde, incluindo os usuários do sistema, os trabalhadores que promovem a saúde e os gestores. Além disso, para trazer melhorias ao setor é importante conhecer qual a avaliação da população sobre os serviços de saúde, estendendo a todos aqueles que usam o sistema ou produzem a saúde. Porém neste estudo utilizamos um recorte restrito a avaliação dos usuários, que esta descrita na tabela 2, onde foi associado a avaliação do atendimento odontológico e as variáveis relacionadas à humanização, sob a ótica do usuário.

A primeira variável buscou determinar quanto tempo o paciente esperou para marcar o procedimento a partir do momento que foi referenciado à atenção especializada. Foi encontrado um total de 63% em até 15 dias de espera, sendo que 56% avaliaram essa espera como positiva. Dado encontrado também no estudo de Chaves et al. (2012), que 79,6% dos usuários apresentaram o mesmo tempo de espera. Tal resultado diverge da pesquisa realizada por Borgui et al. (2013) que encontrou um tempo de espera predominantemente superior a 30 dias.

De acordo com Saliba (2013), a redução do tempo de espera para agendamento é muito importante pois está diretamente relacionado à satisfação do usuário e é reforçado pela política nacional de humanização (2003) que determina a redução no tempo de espera como uma forma de ampliar o acesso.

Neste contexto, Neves et al. (2013) trazem a reflexão que a acessibilidade e capacidade de obter os cuidados de saúde devem ser fácil e conveniente. Pois acessibilidade tem ligação direta com vínculo, que para Ramos et al. (2003) favorecer o vínculo entre o usuário e os profissionais do estabelecimento, é necessário a facilitação do acesso aos serviços de saúde.

Outra questão importante em relação ao acesso que foi abordado neste trabalho, esta correlacionado ao tempo de espera no dia do procedimento. De um modo geral o tempo de espera foi de até 30 minutos, e 79% dos usuários declararam-se satisfeitos com este tempo de espera, com apenas 7% insatisfeitos. Do total de entrevistados 13% tiveram o tempo de espera em até 1 hora, sendo que 5% declararam-se satisfeitos mesmo com um maior tempo de espera no dia e 8% da amostra declararam-se insatisfeitos.

O tempo de espera no dia, foi avaliado positivamente pelos entrevistados, o que mostra um item importante de humanização e facilita a produção de vínculo entre usuário e profissional. Um tempo de espera mais longo pode ser prejudicial ao bem-estar dos pacientes, foi observado no estudo de Chavez et al. (2006) que metade da amostra se sentia tensa ou ansiosa ao aguardar o atendimento.

É possível compreender a ambiência como o cuidado dado ao espaço físico onde há as relações interpessoais. Segundo Ribeiro et al. (2014), para haver a aplicação da humanização é necessário o compromisso com esse tópico que possui três eixos norteadores. Pode-se destacar o primeiro eixo, a confortabilidade, que busca a criação de ambiências acolhedoras tanto para os usuários quanto para os trabalhadores. Sendo assim, podemos agrupar as variáveis relacionadas à limpeza e a sinalização para compreender melhor a avaliação dos usuários neste estudo.

Referente a limpeza do ambiente, 77% dos usuários avaliaram como positiva. Quanto a sinalização, 67% avaliaram positivamente, no entanto, é necessário ressaltar que a instituição é localizada em um estabelecimento alugado e uma construção antiga que dificulta diversas alterações no espaço, demonstrando assim uma possível necessidade de reforma, que pudesse adequar a ambiência, principalmente com relação a sinalização e aspectos mais claros e de limpeza.

A cartilha do HumanizaSUS cita que é necessário a valorização dos elementos do ambiente que interage com os indivíduos com a finalidade de garantir conforto. Deve-se levar em consideração cor, cheiro, som, iluminação, tratamento das áreas externas, confortabilidade, entre outros. Assim, para a completa aplicação da ambiência na instituição é fundamental realizar diversas alterações buscando a adequação.

Constatamos que nesse estabelecimento a limpeza fica sob a responsabilidade de apenas um funcionário que possui a carga horária de 30 horas semanais. Isso caracteriza uma fragilidade, pois o profissional não encontra-se durante todo o período que o estabelecimento está em funcionamento, visto que a instituição está aberta ao público 60 horas semanais.

A política nacional de humanização determina que o acolhimento dentro da humanização abrange tanto os usuários quanto os trabalhadores, favorecendo a criação e fortalecimento da relação de confiança entre eles. Neste contexto, a variável “Como avalia o atendimento da recepção?”, que se encontra na tabela 2, traduz o primeiro contato entre o paciente e os profissionais do estabelecimento e portanto um elemento importante na avaliação do acolhimento, e que foi avaliado de forma positiva em 96% dos entrevistados, representando assim uma boa escuta da recepção do CEO de Barra Mansa.

Para analisar a avaliação sobre a equipe de saúde que realiza os atendimentos a partir da recepção, agrupamos as variáveis que avaliavam a equipe de um modo geral e a confiança, e foi constatado que ambas foram avaliadas de forma positiva, representando, 99% e 100% respectivamente. No entanto, apenas 21% detinham o conhecimento do nome do profissional que os atendeu. Esse questionamento é levantado por Moimaz et al. (2016), pois espera-se que a partir de uma avaliação tão alta, os pacientes saibam o nome dos profissionais que fizeram o atendimento. Pode-se novamente retomar o que foi observado no início sobre a afirmativa de Brandão et al. (2016) sobre as baixas expectativas dos pacientes.

No processo de implementação da humanização, a comunicação é uma das mais importantes formas de melhorar o cuidado. Conforme Moraes et al. (2009), dialogar com o paciente é a melhor forma de esclarecer dúvidas sobre seu tratamento e procedimentos clínicos, minimizando sua ansiedade. A penúltima variável da tabela 2 aborda o tema e foi constatado no estudo que 95% dos usuários avaliaram positivamente as informações e esclarecimentos repassados pelos profissionais do estabelecimento. Traduzindo assim transparência e garantia da informação.

Em 2013, o ministério da saúde criou um guia de orientações para a aplicação de ouvidorias no SUS com a finalidade de aperfeiçoar a qualidade e a eficácia dos

serviços prestados. É fundamental que os usuários tenham um espaço para expressar suas opiniões, auxiliando a gestão dos estabelecimentos a oferecer melhorias. A última variável do estudo busca saber se o usuário tem o conhecimento de onde reclamar quando não é bem atendido, observou-se 82% de respostas negativas. Entretanto, foi constatado que no estabelecimento existe uma caixa de reclamações além de placa com o telefone da ouvidoria do município.

4. CONCLUSÃO

No presente trabalho foi observado que se faz necessário ter um olhar para a limpeza e sinalização a fim de melhorar a ambiência, apesar de ser um estabelecimento alugado, tais melhorias podem tornar o local mais acolhedor.

Com relação ao contato com os pacientes, pode-se destacar uma fragilidade da equipe de saúde, pois apesar de receberem informações sobre o seu estado de saúde, 72% dos pacientes não sabia o nome do profissional que o atendeu, o que representa um entrave na vinculação, um distanciamento e portanto um aspecto desfavorável a humanização. Da mesma forma, os usuários não perceberam a caixa de reclamação disponível na unidade de saúde, como uma ferramenta de comunicação, capaz de ser utilizada para reclamações, necessitando assim de intervenções por parte da equipe nestes dois aspectos correlacionados a melhoria da comunicação e vinculação dos usuários.

A fim de solucionar tais questões sugerimos um treinamento com a equipe, para sensibilizar sobre a importância de se identificar para o paciente na construção do processo de humanização e também mostrar aos pacientes no primeiro atendimento os instrumentos de reclamação afim de melhorar a comunicação.

Pode-se concluir que o CEO obteve avaliação geral positiva dos usuários sobre os aspectos de humanização do serviço, os quais destacamos o agendamento e tempo de espera como indutores de um bom acesso.

5. REFERÊNCIAS

BORGHI, G.N.; VAZQUEZ, F.L.; CORTELLAZZI, K.L.; GUERRA, L.M.; BULGARELI, J.V.; PEREIRA, A.C. A avaliação do sistema de referência e contrarreferência na atenção secundária em Odontologia. **Revista da Faculdade de Odontologia**, Passo Fundo, v. 18, n. 2, p. 154-159, maio/ago. 2013.

BRANDAO, A.L.R.B.S.; GIOVANELLA, L.; CAMPOS, C.E.A. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. **Ciênc. Saúde coletiva**. Rio de Janeiro, vol. 18, n.1, p.103-114, jan. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. A saúde bucal no Sistema Único de Saúde. Brasília-DF; 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Caderno de Textos- Cartilhas da Política Nacional de Humanização. Brasília-DF; 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Diretrizes da política nacional de saúde bucal. Brasília-DF; 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. Guia de orientações básicas para implementação de ouvidorias do SUS. Brasília- DF; 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4ª ed. Brasília-DF; 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política nacional de humanização, o que é, como implementar (uma síntese das diretrizes e dispositivos da PNH em perguntas e respostas). Brasília-DF; 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde. Brasília-DF; 2015.

CHAVES, S.C.L.; SOARES, F.F.; ROSSI, T.R.A.; CANGUSSU, M.C.T.; FIGUEIREDO, A.C.L.; CRUZ, D.N.; CURY, P.R. Características do acesso e utilização de serviços odontológicos em municípios de médio porte. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 11, nov. 2012.

CHAVEZ, A.M.; LOFFREDO, L.C.M.; VALSECKI JR., A; CHAVEZ, O.F.M.; CAMPOS, J.A.D.B. Estudo epidemiológico da ansiedade dos pacientes ao tratamento odontológico. **Rev. odontol. UNESP**, v. 35, n. 4, p.263-268, 2006.

COSTA, E. B.; CARNEIRO, J. D. B.; OLIVEIRA, A. M. G. Satisfação dos usuários assistidos em quatro centros regionais de especialidades odontológicas do Ceará, Brasil. Rio de Janeiro, v. 42, n. 118, p. 631-645, jul/set. 2018.

COTTA, R.M.M.; REIS, R.S.; CAMPOS, A.A.O.; GOMES, A.P.; ANTONIO, V.E.;SIQUEIRA-BATISTA, R. Debates atuais em humanização e saúde: quem somos nós?. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, jan. 2013.

FIGUEIREDO, N.; GOES, P.S.A.; MARTELLI, P. Os Caminhos da Saúde Bucal no Brasil. 1ª edição, MINISTÉRIO DA SAÚDE, Recife -PE, 2016.

FLORES, N.L.; CAMARA, V.L.; ESTRELLA, S.L.M.; VELAZQUEZ, E.C. Satisfacción de usuários de dos servicios odontológicos em Tlahuac, Distrito Federal. **Revista ADM**, México, v. 57, n. 2, p. 45-49, mar/abr. 2000.

HENNINGTON, E.A. Gestão dos processos de trabalho e humanização em saúde: reflexões a partir da ergologia. **Revista de Saúde Pública** , v. 42, n. 3, 2008.

KITAMURA, E.S.; BASTOS, R.R.; PALMA, P.V.; LEITE, I.C.G. Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013. **Epidemiologia Serviços e Saúde**. Brasília, v. 25, n.1, p. 137-148, jan/mar, 2016.

LEVORATO, C.D.; MELLO, L.M.; SILVA, A.S.; NUNES, A.A. Fatores associados à procura por serviços de saúde numa perspectiva relacional de gênero. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 04, 2014.

LIMA, C.C.; GUZMAN, S.M.; BENEDETTO, M.A.C.; GALLIAN, D.M.C. Humanidades e humanização em saúde: a literatura como elemento humanizador para graduandos da área de saúde. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 18, n. 48, p. 139-150, 2014.

MEZOMO, J.C. Qualidade na relação hospital-paciente. **Hospital São Paulo**; v. 17, n. 1, p. 17-21, 1993.

MOIMAZ, S.A.S.; LIMA, A.M.C.; GARBIN, C.A.S.; CORRENTE, J.E.; SALIBA, N.A. Avaliação do usuário sobre o atendimento odontológico no Sistema Único de Saúde: uma abordagem à luz da humanização. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 21, n.12, pp.3879-3887, dez. 2016.

MORAIS, G. S. da N.; COSTA, S. F. G. da; FONTES, W. D.; CARNEIRO, A. D. Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. **Acta paul. enferm.**, v. 22, n. 3, p.323-327, 2009.

NOGUEIRA-MARTINS, BOGUS. Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde. **Saude soc.** Rio de Janeiro, v.13, n. 3, p.44-57, 2004.

OLIVEIRA, J. L. C.; SALIBA, N. A. Atenção odontológica no Programa de Saúde da Família de Campos dos Goytacazes. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, p. 297-302, 2005.

PINHEIRO, Rejane Sobrino et al. Gênero, morbidade, acesso e utilização de serviços de saúde no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, 2002.

PUCCA JÚNIOR, G. A. et al. Oral Health Policies in Brazil. **Braz. Oral Res.**, Rio de Janeiro, v. 23, p. 9-16, 2009.

RAMOS, Eliza Duarte. Centro de Especialidades Odontológicas da Grande Florianópolis: Estrutura, Organização do Trabalho e Satisfação dos Usuários. **Dissertação (mestrado)** - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Saúde. Programa de Pós-Graduação em Odontologia. Florianópolis, SC, 90 p., 2014.

REIS, D.O.R; ARAÚJO, E.C.; CECÍLIO, L.C.O. Políticas públicas de saúde: Sistema Único de Saúde. **UNASUS - UNIFESP**, unid. 04, 2011.

RIBEIRO, J.P; GOMES, G. C; THOFERN, M.B. Ambiência como estratégia de humanização da assistência na unidade de pediatria: revisão sistemática. *Rev. esc. enferm. São Paulo*, v. 48 n. 3, jun. 2014.

SALIBA, N. A., NAYME, J. G. R., MOIMAZ, S. A. S., CECILIO, L. P. P., GARBIN, C. A. S. Organização da demanda de um Centro de Especialidades Odontológicas. **Rev Odontol UNESP**, v. 42, n. 5, p. 317-323, 2013.

SANTA CATARINA, Linha de Cuidado de Saúde Bucal. Santa Catarina; Governo de Santa Catarina; 2019.

SANTIAGO, Renata Florêncio et al. Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção do usuários. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, vol.18, n.1, pp.35-44, 2013.

SANTOS-FILHO. Perspectivas da avaliação na Política Nacional de Humanização em Saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, vol.12 no.4, July/Aug. 2007.

SOUZA, Georgia Costa de Araújo. Centros de especialidades odontológicas: avaliação da atenção de média complexidade na rede pública da Grande Natal. **Dissertação de Mestrado em Odontologia**. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências da Saúde. Programa de Pós Graduação em Odontologia. 2009.

YÉPEZ, M. T.; MORAIS, N. A. Reivindicando a subjetividade dos usuários da rede básica de saúde: para uma humanização do atendimento. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, p. 80-88, 2004.

APÊNDICE A: Termo de Consentimento Livre e Declarado

Eu, Lívia de Paula Valete Mafra, Cirurgiã Dentista, portador do CPF 093540987-46 , RG 11201089-7, estabelecido em rua G, nº376, Vale do Sol, Pinheiral, cujo telefone de contato é (24) 99263-9398, vou desenvolver uma pesquisa cujo título é **“Avaliação de satisfação dos usuários do CEO de Barra Mansa: uma visão humanizada”**.

O objetivo deste estudo é avaliar a qualidade do serviço ofertado pelo Centro de Saúde Oral de Barra Mansa, habilitado em Centro de Especialidades Odontológicas tipo III, sob o conceito da humanização do SUS com a finalidade de trazer melhorias à saúde pública do município.

Sua participação nesta pesquisa é voluntária e não determinará qualquer risco ou desconforto, consistirá em responder 12 perguntas de um questionário. Proporcionará um melhor conhecimento à respeito da qualidade do serviço oferecido pelo Centro de Saúde Oral de Barra Mansa.

Informo que o Sr(a). tem a garantia de acesso, em qualquer etapa do estudo, sobre qualquer esclarecimento de eventuais dúvidas. Poderá, caso sinta necessidade, entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos, cujo endereço é: UniFOA - *Campus* Universitário Olezio Galotti – Prédio 1 - Av. Paulo Erlei Alves Abrantes, nº 1325, Três Poços, Volta Redonda - RJ. CEP: 27240-560 ou pelo telefone 3340-8400, ramal 8540. Também é garantida a liberdade da retirada de consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo, sem qualquer prejuízo.

Não existirão despesas ou compensações pessoais para o participante em qualquer fase do estudo, incluindo exames e consultas. Também não há compensação financeira relacionada a sua participação. Se existir qualquer despesa adicional, ela será absorvida pelo orçamento da pesquisa.

Serão garantidos o sigilo e privacidade, sendo reservado ao participante o direito de omissão de sua identificação ou de dados que possam comprometê-lo.

Como pesquisador, me comprometo a utilizar os dados coletados somente para pesquisa e os resultados serão veiculados através de artigos científicos em revistas especializadas e/ou em encontros científicos e congressos.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Acredito ter sido suficiente informado à respeito das informações que li ou que foram lidas para mim, descrevendo o estudo **“Avaliação de satisfação dos usuários do CEO de Barra Mansa: uma visão humanizada”**.

Discuti com o pesquisador sobre a minha decisão em permitir a minha participação nesse estudo. Ficaram claros para mim quais os propósitos do estudo, os riscos e a garantia de esclarecimentos permanentes. Ficou claro que haverá sigilo absoluto do meu endereço, nome e filiação. Ficou claro também que a minha participação é isenta de despesas e que tenho garantia do acesso aos resultados e de esclarecer minhas dúvidas a qualquer tempo.

Concordo voluntariamente em participar deste estudo e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidade ou prejuízo ou perda de qualquer benefício que eu possa ter adquirido.

Barra Mansa, ____ / ____ / ____

Participante _____

APÊNDICE B: Questionário**QUESTIONÁRIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS****Perfil do usuário entrevistado****Idade:**

- Menor que 18 anos
- De 19 a 35 anos
- De 36 a 50 anos
- De 51 a 65 anos
- Maior que 65 anos
- Não sabe/Não respondeu

Sexo

- Masculino
- Feminino
- Não sabe/ Não respondeu

Estado Civil

- Casado(a)
- Solteiro(a)
- Viúvo(a)
- Divorciado(a)
- Separado(a)
- União Estável
- Não sabe/Não respondeu

Raça/cor?

- Branco(a)
- Preto(a)
- Amarelo(a)
- Pardo(a)
- Indígena
- Não sabe/Não respondeu

Escolaridade

- Não sabe ler/escrever
- Alfabetizado
- Nível Fundamental Incompleto
- Nível Fundamental Completo
- Nível Médio Incompleto
- Nível Médio Completo
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Especialização/Residência
- Mestrado
- Doutorado
- Pós-doutorado
- Não sabe/Não respondeu

Renda familiar

- Não tem renda
- Menos de 1 Salário Mínimo
- Entre 1 e 2 Salários Mínimos
- Mais de 2 e até 5 Salários Mínimos
- Mais de 5 e até 10 Salários Mínimos
- Mais de 10 Salários Mínimos
- Não sabe/Não respondeu.

Pergunta 1:

Para ser atendido neste estabelecimento de saúde, o(a) senhor(a):

- Preciso agendar/ marcar o procedimento (já chegou com data e hora marcada para realizar o procedimento).
- Foi atendimento de emergência (procurou o estabelecimento de saúde por livre procura, não preciso agendar/marcar o procedimento).
- Não sabe/não respondeu.

Pergunta 2:

Quanto tempo o(a) senhor(a) esperou para marcar este procedimento?

- até 15 dias
- de 16 a 30 dias
- de 31 a 60 dias
- de 61 a 90 dias
- de 3 meses a 6 meses
- de 6 meses a 1 ano
- mais de 1 ano
- Não sabe/Não respondeu

Pergunta 2B:

O(a) senhor(a) considera que esse tempo de espera para marcar o procedimento foi:

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

Agilidade e adequação no agendamento:

Compreende desde o primeiro contato para marcação do procedimento, seja pela Atenção Básica até a

Pergunta 3:

No dia do procedimento, quanto tempo o(a) senhor(a) levou para ser atendido dentro do serviço?

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Até 12 horas
- Mais de 12 horas
- Não sabe/não respondeu.

Pergunta 3B:

O(a) senhor(a) considera que esse tempo de espera para ser atendido foi:

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

Agilidade no atendimento dentro do estabelecimento pelo dentista ou outro profissional.

Pergunta 4:

No geral, como o(a) senhor(a) julga a limpeza dos ambientes?

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

Ambientes são limpos, propiciando conforto e bem-estar (quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera, consultórios e outros).

Pergunta 5:

Como o(a) senhor(a) avalia a sinalização do estabelecimento para encontrar o local onde precisa ir?

- Muito Boa
- Boa
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

Localização e orientação dos diversos setores, por meio de placas indicativas.

Pergunta 6:

Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da recepção?

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

Pergunta 7:

Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da equipe de saúde?

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

Considerar como equipe de saúde os profissionais: dentista, auxiliar, estagiário e demais profissionais envolvidos com o cuidado do usuário.

Pergunta 8:

O(a) senhor(a) sabe o nome do profissional de saúde que lhe atendeu?

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

Pergunta 9:

O(a) senhor(a) sentiu segurança/confiança na equipe de saúde durante o atendimento?

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

Considerar segurança/confiança do usuário em relação aos profissionais de saúde que lhes prestaram assistência.

Pergunta 10:

Como o(a) senhor(a) avalia as informações e esclarecimentos que você teve sobre o seu estado de saúde no estabelecimento?

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sabe/Não respondeu

Pergunta 11:

De uma maneira geral, como o(a) senhor(a) avalia este estabelecimento de saúde?

- Muito Bom
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Muito ruim
 - Não sabe/Não respondeu
-

Pergunta 12:

O(a) senhor(a) sabe onde reclamar quando não é bem atendido?

- Sim
 - Não
 - Não sabe/Não respondeu
-

ANEXO A: Parecer Consubstanciado do CoEPs



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO CEO DE BARRA MANSÁ : UMA VISÃO HUMANIZADA

Pesquisador: LIVIA DE PAULA VALENTE MAFRA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 39693620.9.0000.5237

Instituição Proponente: FUNDACAO OSWALDO ARANHA

Patrocinador Principal: FUNDACAO OSWALDO ARANHA

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.434.146

Apresentação do Projeto:

A pesquisa propõe a aplicação de um questionário estruturado e adaptado do Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde (PNASS) com a caracterização sócio econômica e 12 perguntas objetivas a todos os pacientes atendidos no período compreendido entre janeiro e fevereiro de 2021 no Centro de Saúde Oral de Barra Mansa, habilitado em Centro de Especialidades Odontológicas tipo III, estado do Rio de Janeiro, visando avaliar a satisfação dos usuários em relação a humanização e a qualidade do serviço ofertado.

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo desse estudo será conhecer a avaliação dos usuários sobre o atendimento odontológico ofertado pelo Centro de Saúde Oral de Barra Mansa, habilitado em Centro de Especialidades Odontológicas tipo III, e associar essa avaliação dos usuários com aspectos de humanização do sistema com a finalidade de trazer melhorias à saúde pública do município.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos não apresentados. O questionário é um documento oficial já validado.

Benefícios descritos adequadamente

Endereço: Avenida Paulo Eriel Alves Abrantes, nº 1325
Bairro: Prédio 03, Sala 05 - Bairro Três Poços **CEP:** 27.240-560
UF: RJ **Município:** VOLTA REDONDA
Telefone: (24)3340-8400 **Fax:** (24)3340-8404 **E-mail:** coeps@foa.org.br



Continuação do Parecer: 4.434.146

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Vide Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Termos e documentos entregues adequadamente com exceção do Termo de consentimento livre esclarecido que deverá ser adequado para os participantes menores de idade.

Recomendações:

-

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

- Aprovado

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1640395.pdf	09/11/2020 15:35:38		Aceito
Outros	Questionario.pdf	30/09/2020 15:41:17	LIVIA DE PAULA VALENTE MAFRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	ProjetoPesquisa_CEO.pdf	30/09/2020 15:40:11	LIVIA DE PAULA VALENTE MAFRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_ceo_barra_mansa.pdf	30/09/2020 15:39:51	LIVIA DE PAULA VALENTE MAFRA	Aceito
Declaração de concordância	carta_anuencia_secretario_barra_mansa.pdf	30/09/2020 15:38:42	LIVIA DE PAULA VALENTE MAFRA	Aceito
Folha de Rosto	folhaderostoavaliceobarramansa.pdf	30/09/2020 15:25:14	LIVIA DE PAULA VALENTE MAFRA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Avenida Paulo Erlei Alves Abrantes, nº 1325
Bairro: Prédio 03, Sala 05 - Bairro Três Poços **CEP:** 27.240-560
UF: RJ **Município:** VOLTA REDONDA
Telefone: (24)3340-8400 **Fax:** (24)3340-8404 **E-mail:** coeps@foa.org.br



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE
VOLTA REDONDA -
UNIFOA/FUNDAÇÃO
OSWALDO ARANHA



Continuação do Parecer: 4.434.146

VOLTA REDONDA, 02 de Dezembro de 2020

Assinado por:
Walter Luiz Moraes Sampaio da Fonseca
(Coordenador(a))

Endereço: Avenida Paulo Erelé Alves Abrantes, nº 1325
Bairro: Prédio 03, Sala 05 - Bairro Três Poços **CEP:** 27.240-560
UF: RJ **Município:** VOLTA REDONDA
Telefone: (24)3340-8400 **Fax:** (24)3340-8404 **E-mail:** coeps@foa.org.br

ANEXO B: Normas de publicação Cadernos UNIFOA



CADERNOS UniFOA

ISSN VERSÃO ON LINE: 1982-1816
ISSN VERSÃO IMPRESSA: 1809-9475

INSTRUÇÕES PARA AUTORES

Cadernos UniFOA é uma publicação quadrimestral cujo objetivo é publicar prioritariamente pesquisas originais e contribuições de caráter descritivo e interpretativo, baseadas na literatura recente, bem como artigos sobre temas atuais ou emergentes e comunicações breves sobre temas relevantes e inéditos desenvolvidos em nível de Graduação, e Pós-graduação *Lato e Stricto Sensu*.

Seleção de artigos: na seleção de artigos para publicação, avaliam-se a originalidade, a relevância do tema e a qualidade da metodologia utilizada, além da adequação às normas editoriais adotadas pelo periódico.

Revisão por pareceristas: os manuscritos serão analisados por, no mínimo, dois consultores, resguardado o anonimato dos autores. A aprovação do trabalho, pela Comissão Editorial, será baseada no conteúdo científico, respaldado pelos pareceres dos consultores e no atendimento às normas. Alterações substanciais poderão ser solicitadas aos autores, mediante a devolução dos arquivos originais acompanhados das sugestões.

Ineditismo do material: o conteúdo do material enviado para publicação na Revista Cadernos UniFOA não pode ter sido publicado anteriormente, nem submetido para publicação em outros locais. Para serem publicados em outros locais, ainda que parcialmente, necessitam aprovação por escrito dos Editores. Os conceitos e declarações contidos nos trabalhos são de total responsabilidade dos autores.

Direitos Autorais: ao encaminhar um original à revista, os autores devem estar cientes de que, se aprovado para publicação, os direitos autorais do artigo, incluindo os de reprodução em todas as mídias e formatos, deverão ser concedidos exclusivamente para a Revista Cadernos UniFOA, através de formulário próprio preenchido durante o Passo 1 do processo de submissão.

Serão aceitos trabalhos para as seguintes seções:

(1) **Revisão** - revisão crítica da literatura sobre temas relevantes (máximo de 8 laudas); (2) **Artigos** - resultado de pesquisa de natureza empírica, experimental ou conceitual (máximo de máximo de 15 laudas); (3) **Notas** - nota prévia, relatando resultados parciais ou preliminares de pesquisa (máximo de máximo de 3 laudas); (4) **Resenhas** - resenha crítica de livros científicos, publicado nos últimos dois anos (máximo de máximo de 1 lauda); (5) **Cartas** - crítica a artigo publicado em fascículo anterior do Cadernos UniFOA (máximo de 1 lauda).

O limite máximo de laudas refere-se ao texto e às referências bibliográficas (folha de rosto, resumos e ilustrações).

Obs.: Trabalhos em formato de TCC ou Monografia não serão aceitos.

Apresentação do Texto:

Serão aceitas contribuições em português ou inglês. O original deve ser submetido eletronicamente, fonte Arial ou Times New Roman, tamanho 12, folha A4 com as seguintes margens: superior e esquerda (3 cm); inferior e direita (2 cm). Para entrelinhas, deve-se aplicar espaçamento de 1,5 cm. Deve ser enviado com uma página de rosto, onde constarão: título completo (no idioma original e em inglês), nome(s) do(s) autor(es) e sua(s) respectiva(s) instituição(ões) por extenso, com endereço completo apenas do autor responsável pela correspondência.

Ilustrações: as figuras deverão ser enviadas em alta qualidade, coloridas e/ou diferentes tons de cinza e/ou hachuras. É necessário o envio dos gráficos, separadamente, no formato do programa em que foram gerados (Excel etc.), acompanhados de seus parâmetros quantitativos, em forma de tabela

e com nome de todas as variáveis. O número de tabelas e/ou figuras deverá ser mantido ao mínimo (máximo de 7 tabelas e/ou figuras). Por questões de custo, não é possível garantir, à priori, a impressão da revista com imagens coloridas.

Resumos: Com exceção das contribuições enviadas à seção Resenha, todos os artigos submetidos em português deverão ter resumo na língua principal e em inglês. Os artigos submetidos em inglês deverão vir acompanhados de resumo em português, além do abstract em inglês. Os resumos não deverão exceder o limite de 1.500 caracteres (com espaços), ou 260 palavras, não deverão conter citações, parágrafos ou tópicos e deverão ser acompanhados de 3 a 5 palavras-chave, em português e inglês.

Nomenclatura: devem ser observadas rigidamente as regras de nomenclatura zoológica e botânica, assim como abreviaturas e convenções adotadas nas disciplinas especializadas.

Pesquisas envolvendo seres humanos: Artigos que apresentem resultados de pesquisas envolvendo seres humanos deverão estar de acordo com as normas e diretrizes regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, aprovadas pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP. A demonstração desta adequação, incluindo apresentação do número do CAAE (**Certificado de Apresentação para Apreciação Ética**) deverá constituir o último parágrafo da seção Metodologia do artigo. Em caso de dúvida e em não havendo Comitê especializado na IES de origem, o(s) autor(es) pode(m) entrar em contato com coeps@foa.org.br (Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos) para mais esclarecimentos.

Pesquisa envolvendo animais: Artigos que apresentem resultados de pesquisas envolvendo animais deverão anexar cópia do Certificado de aprovação do projeto da pesquisa que originou o artigo, expedido pelo CEUA (Comitê de Ética no Uso de Animais) de sua Instituição, em atendimento à Lei 11794/2008.

Agradecimentos - Contribuições de pessoas que prestaram colaboração intelectual ao trabalho como assessoria científica, revisão crítica da pesquisa, coleta de dados entre outras, mas que não preencham os requisitos para participar de autoria deve constar dos "Agradecimentos", desde que haja permissão dos nomeados. Também podem constar desta parte agradecimentos a instituições pelo apoio econômico, material ou outros.

Referências: as referências devem ser identificadas indicando-se autor(es), ano de publicação e número de página, quando for o caso. Todas as referências devem ser apresentadas de modo correto e completo. A veracidade das informações contidas na lista de referências é de responsabilidade do(s) autor(es) e devem seguir o estabelecido pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Obs.: Apenas as obras citadas no corpo do texto devem aparecer nas referências.

Nota:

- Artigos que não estejam rigorosamente dentro das normas acima serão automaticamente rejeitados.
- Após o parecer dos avaliadores, o(s) autor(es) terão 15 dias corridos para efetuar as alterações, sugestões ou correções. O não cumprimento do prazo implicará no arquivamento automático do manuscrito.
- Recomenda-se que os autores consultem um artigo recentemente publicado na Revista Cadernos UniFOA para verificar os detalhes de formatação.

Envio de manuscritos:

Os artigos devem ser submetidos através do sistema de avaliação da revista, disponível em www.unifoa.edu.br/cadernos/ojs. O autor principal deve se cadastrar e submeter o trabalho, informando durante a submissão, sob sua responsabilidade, os dados completos de todos os coautores envolvidos no trabalho.