



EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA FEIRA DA BOA VONTADE DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE MANDUME YA NDEMUFAYO NA PROVÍNCIA DA HUÍLA EM ANGOLA

UNIVERSITY EXTENSION: SATISFACTION OF PARTICIPANTS IN THE GOODWILL FAIR OF THE FACULTY OF MEDICINE OF MANDUME YA NDEMUFAYO UNIVERSITY IN HUÍLA PROVINCE IN ANGOLA

**António Quivuila Mambo¹, Paula Cristina Gonçalves Faria Gonçalves², Kama
Sandra Matondo Chimuco³ e Ana Domingos António da Silva Gerardo⁴**

¹ Faculdade de Medicina da Universidade Mandume Ya Ndemufayo; mamboapocalypse10@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-5854-5614>

² Faculdade de Medicina da Universidade Mandume Ya Ndemufayo; paula.goncalves@ubi.pt; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9800-7782>

³Hospital Municipal Olga Chaves. kamasandramatondo@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5092-8243>

⁴ Faculdade de Medicina da Universidade Mandume Ya Ndemufayo anasgerardo@yahoo.com.br; ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-0470-569X>

Recebido: 24/04/2025

Publicado: 03/08/2025.

RESUMO

A extensão é a porta para a universidade levar à comunidade o conhecimento científico que ela produz de modo a melhorar a qualidade de vida da colectividade e é igualmente um cenário de aprendizagem prática para os estudantes. A Faculdade de Medicina da Universidade Mandume Ya Ndemufayo (FMUMN), localizada em Angola, na Província da Huíla, promove regularmente a Feira da Boa Vontade, para estender à sociedade uma série de consultas gratuitas e proporcionar aos seus estudantes, um ambiente para a formação profissional e cívica. O presente estudo objectiva caracterizar a satisfação dos participantes com os serviços prestados durante a feira realizada na Praça da Sé Catedral, Cidade do Lubango, Província da Huíla. A metodologia que direcionou o estudo é de carácter quanti-qualitativo, os dados foram recolhidos por meio de um questionário com 60 participantes. Os resultados apontam que para cada uma das questões apresentadas aos participantes, o nível de satisfação se situa entre o satisfeito e muito satisfeito, em que o maior registo foi com a clareza e humanização no atendimento médico, com 20% de satisfação e 80% de muita satisfação. Conclui-se que, além de atender às necessidades de saúde da população, a feira proporcionou uma valiosa oportunidade para o desenvolvimento de competências dos estudantes de medicina.

Palavras-chave: Intervenção Comunitária, Projecto de Extensão, Satisfação.

EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA FEIRA DA BOA VONTADE DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE MANDUME YA NDEMUFAYO NA PROVÍNCIA DA HUÍLA EM ANGOLA

ABSTRACT

The extension is the gateway for the university to bring the scientific knowledge it produces to the community in order to improve the quality of life of the collective, and it is also a practical learning scenario for students. The Faculty of Medicine of the Mandume Ya Ndemufayo University (FMUMN), located in Angola, in the Province of Huíla, regularly promotes the Goodwill Fair to offer a series of free consultations to society and provide its students with an environment for professional and civic training. The present study aims to characterize the satisfaction of participants with the services provided during the fair held in Praça da Sé Cathedral, City of Lubango, Province of Huíla. The methodology guiding the study is of a quantitative-qualitative nature, and the data was collected through a questionnaire with 60 participants. The results indicate that for each of the issues presented to the participants, the level of satisfaction lies between satisfied and very satisfied, with the highest rating being given for clarity and humanization in medical care, with 20% satisfaction and 80% very satisfied. It is concluded that, in addition to meeting the health needs of the population, the fair provided a valuable opportunity for the development of skills among medical students.

Keywords: Community Intervention, Extension Project, Satisfaction.

1 Introdução

A universidade é uma instituição criada para atender às necessidades do país (FERNANDES *et al.*, 2012). A sua missão e visão assenta no ensino, na pesquisa e na extensão (BRÁS; DIVOVO, 2019). Este tripé é extremamente importante para a formação integral do estudante universitário (SILVA; MENDOZA, 2020). Cada um dos três elementos, se articulam para que o aprendizado seja mais eficaz e que resulte numa formação que incorpore valências além das profissionais (SANTOS, 2012). No mundo das universidades, a sua totalidade se aplica ao ensino e a pesquisa (LAURO B. TACBAS *et al.*, 2010), vemos porém que nos últimos anos a extensão tem ganhado destaque juntamente com o ensino e a pesquisa, quadro que também se verifica nas universidades angolanas; estas que, segundo Brás; Divovo (2019), existem para criar, propagar e utilizar o conhecimento.

Tal como o ensino e a pesquisa, a extensão é indispensável para a existência do ensino moderno (EMMEL; KRUL, 2017). Segundo Canon; Pelegrinelli (2019) a extensão universitária tem sua origem na Inglaterra, surge como uma necessidade emergente da Revolução Industrial e com fortes ligações ao capitalismo. Vê-se que a definição de extensão universitária evoluiu desde o seu surgimento, isto em função dos contextos; tendo a pesquisa de Silva (2020) apontado que o seu conceito está em construção.

Nos dias de hoje para que a universidade exista é preciso não apenas a oferta de cursos, mas também proporcionar um conjunto de programas formativos de graduação e

pós-graduação que envolve a extensão (MEIRELES; AFONSO, 2024). O Ensino Superior em Angola tem a extensão universitária como uma das premissas das universidades, a tal ponto que o departamento ministerial fixou a natureza e intensidade das acções desenvolvidas nas comunidades como um indicador de qualidade (INAAREES, 2022).

Para Lauro B. Tacbas *et al.*, (2010, p. 153), “extensão significa alcançar, estender seus recursos, resolvendo as necessidades públicas com recursos universitários”. Dito noutras termos, a extensão é meio para a universidade interagir com a comunidade ao seu redor (CANON; PELEGREINELLI, 2019), uma das práticas mais necessárias que demonstram o compromisso da universidade com os interesses da sociedade (SANTOS, 2012) e uma potente ferramenta de mudança social (SILVA, 2020).

2 Contextualização da feira da boa vontade

A FMUMN, institucionalizada pelo Decreto n.º 7/09, de 12 de Maio, desde a sua criação em 2009, tem a extensão como um pilar de intervenção comunitária e dinamização do ensino. Dentre as diferentes actividades que realiza no âmbito da extensão, está a Feira da Boa Vontade, que é voltada a ofertas de consultas médicas gratuitas.

A feira teve a sua primeira edição no dia 31 de Maio de 2015, realizada na Cidade do Lubango, na praça pública em frente ao Palácio do Governo Provincial. Foram realizadas consultas de dermatologia, pediatria e medicina interna.

Conceptualmente, a Feira da Boa Vontade é um hospital comunitário temporário, fixado em praças públicas ou locais de maior concentração populacional, que tem como finalidade levar, através de docentes e estudantes, os serviços de saúde mais próximo das comunidades, de forma totalmente gratuita, onde se realizam actividades de promoção de saúde, atendimento médico (consultas de várias especialidades), exames laboratoriais básicos e referenciamento criterioso de pacientes para unidades sanitárias.

Ela é uma actividade com periodicidade anual, consolidada e colaborativa, que reúne uma equipa multidisciplinar, com destaque a médicos formados pela FMUMN, especialistas, e instituições locais parceiras como a Direção Provincial da Saúde Pública e o Instituto Nacional de Emergências Médicas de Angola.

A feira sofreu uma paralisação durante a vigência da pandemia da COVID-19, porém foi reactivada em 2023, ano em que foram realizadas duas edições, uma na Cidade

EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA FEIRA DA BOA VONTADE DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE MANDUME YA NDEMUFAYO NA PROVÍNCIA DA HUÍLA EM ANGOLA

do Lubango (Figura 1) e outra no Município dos Gambos (Figura 2).

Regulamente são oferecidas consultas de medicina interna, pediatria e ginecologia e obstetrícia. Ocasionalmente, são adicionadas as consultas de psicologia clínica, dermatologia e cirurgia. Outros serviços como testes rápidos de malária e VIH são prestados pelos parceiros.

Até a data já foram realizadas 8 edições; em cada uma, estima-se que em média foram atendidas 200 pessoas.

Figura 2. Feira da Boa Vontade no Lubango



Fonte: FMUMN

Figura 1. Feira da Boa Vontade nos Gambos



Fonte: FMUMN

Compreender a satisfação é de extrema importância porque dela depende a continuidade do serviço prestado e também a identificação da necessidade de alterações aos padrões a fim de se melhorar a qualidade. Esta compreensão abarca uma visão exógena e isenta em relação ao serviço, por isso torna-se pertinente a presente pesquisa de modo a se aferir em que medida a feira atende aos anseios da comunidade. A satisfação está ligada a manifestação de alegria ou contentamento quando existe correspondência entre o resultado e a expectativa.

Para Kotler; Keller (2006) ela relaciona julgamentos/resultado versus expectativas. Ela é vista como um indicador de qualidade muito importante que conduz ao sucesso da organização (PERRIMAN *et al.*, 2022). E de acordo com Sampaio (2023) a satisfação é a manifestação de contentamento que acontece quando o consumidor utiliza um produto ou serviço que cumpre com a sua expectativa.

O presente estudo tem por objectivo caracterizar a satisfação dos participantes da Feira da Boa Vontade realizada na Cidade do Lubango no ano 2023. O enfoque centra-se em compreender o nível de contentamento dos inquiridos em relação aos serviços prestados durante a actividade.

3 Desenvolvimento

A universidade enquanto meio que congrega diferentes saberes e unidade produtora de conhecimentos cumpre através do ensino e da formação a função específica que às identifica; entretanto, entende-se necessário estender essas duas funções a um público que se encontra além dos seus muros, função que recebe o nome de extensão universitária (FERNANDES *et al.*, 2012; SANTOS, 2012). Este conceito tem subjacente a noção de que a universidade tem um grupo de pessoas externo ao seu vivendo com carências sociais que podem ser superadas com o conhecimento que é produzido na universidade. Fernandes *et al.* (2012) consideram que a intervenção na comunidade constitui um espaço diferenciado para o estudante aprender e adquirir competências que vão embasar a sua perspectiva crítica e inovadora enquanto ser socialmente responsável, livre e racional. Por sua vez, Santana *et al.* (2021), contemplam na partilha entre a comunidade académica e a sociedade o ponto de fortalecimento dos três pilares, ensino-pesquisa-extensão, e consideram que esta última se afigura numa ferramenta prática que atinge a integralidade da assistência à saúde.

Vários são os problemas que as comunidades enfrentam, muitos dos quais as suas soluções podem ser achadas pela interacção entre os conhecimentos da universidade e os das comunidades; atendendo que, segundo Silva; Mendoza (2020), uma das finalidades e obrigações das universidades é a aptidão para responder aos anseios da sociedade de modo a atender às suas carências e dificuldades. A extensão universitária se apresenta como uma das práticas mais necessárias que demonstram o compromisso da universidade com os interesses da sociedade (SANTOS, 2012).

Emmel; Krul (2017) afirmam que os três pilares são indissociáveis e que o ensino e a extensão podem ser feitos com intento investigativo para a produção de conhecimentos relacionados à vida em sociedade. Pois que a extensão tem a missão de fazer a ligação da universidade com a sociedade (CANON; PELEGRINELLI, 2019), ela permite a troca de conhecimento entre o estudante e a comunidade, já que além da componente formativa a universidade participa da prestação de serviços ao grupo que está inserida (SILVA; MENDOZA, 2020).

Observa-se que a extensão assume um papel importante na formação dos estudantes, tudo porque abre caminho para que os mesmos aprendam em diferentes ambientes formativos. Visto que ela abarca conceptualmente um elevado número de

EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA FEIRA DA BOA VONTADE DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE MANDUME YA NDEMUFAYO NA PROVÍNCIA DA HUÍLA EM ANGOLA

actividades da universidade junto das comunidades (SILVA, 2020) e quando estas são convenientemente articuladas com o ensino e a pesquisa, constituem a condição de existência para que o estudante desenvolva o pensamento crítico-reflexivo investigativo, inovador (EMMEL; KRUL, 2017), ajudando a aquisição de aptidões e conhecimento (SANTANA *et al.*, 2021). Por meio da extensão, juntamente com o ensino e a pesquisa, a universidade manifesta o seu compromisso social (FERNANDES *et al.*, 2012) e a primeira se afigura no meio de socialização do conhecimento científico (SANTOS, 2012).

Um outro aspecto pertinente, é a ligação que se verifica entre as políticas de extensão universitária com as de responsabilidade social em certas universidades (CABANZO *et al.*, 2024), demonstrando mais uma vez a virtude da extensão com a busca por benefícios para a sociedade (GUSMAO, 2020) e para a universidade, dado que só é possível alcançar o desígnio da formação libertadora através do diálogo consigo, com o outro e com o mundo (RIBEIRO *et al.*, 2017). Tal visão é também afirmada por Cristofoletti; Serafim (2020), que descrevem como indissociável a tríade ensino, pesquisa e extensão e identificam no conceito de extensão universitária alguns princípios e noções que caracterizam a extensão como processo que envolve diálogos e troca de conhecimentos com a sociedade. Ela é responsável por fazer a pronta e correspondente ligação entre o conhecimento científico e o popular (FERNANDES *et al.*, 2012). Portanto, para que os programas de extensão sejam eficazes e imprimam as soluções que se propõem é necessário que tenham como base a melhoria do bem-estar e das condições e qualidade de vida da população (MEIRELES; AFONSO, 2024).

4 Metodologia

A metodologia que direcionou a presente pesquisa é caracterizada como mista, designadamente quanti-qualitativa, a qual, segundo Machado (2023), busca complementaridade para que se dê uma visão abrangente do facto ou fenómeno em estudo.

A FMUMN tem a sua sede na Cidade do Lubango, Província da Huíla, na República de Angola, país que está localizado na costa ocidental de África.

A feira foi realizada num único dia, 29 de Abril de 2023, na Praça da Sé Catedral, na mesma cidade em que está situada a faculdade. Nela foram realizadas consultas gratuitas de pediatria/puericultura, medicina interna, cirurgia, ginecologia/obstetrícia,

dermatologia e psicologia clínica.

Os consumidores passaram antes da consulta por um processo de triagem elementar (cadastramento e avaliação dos sinais vitais), em seguida foram encaminhados às áreas de consultas conforme as suas escolhas.

Para o presente estudo a nossa amostra foi escolhida por aleatoriedade e fizemos sensibilização aos participantes e os que mostraram interesse foram incluídos ao estudo, cumprindo os critérios de inclusão que era de consentir responder ao inquérito e ser maior de 18 anos e nos casos dos menores os pais preencheram o inquérito. Os participantes do presente estudo, num total de 60, o fizeram voluntariamente depois de terem utilizado os serviços disponibilizados e foram devidamente informados sobre a pesquisa.

Tendo em conta os aspectos éticos, os participantes consentiram verbalmente quando apresentado o termo de consentimento livre e esclarecido e lhes foi disponibilizado o inquérito em papel para o preenchimento. Os dados dos participantes incluídos no estudo foram restritos aos investigadores, sendo os mesmos que aplicaram e recepcionaram os inquéritos aos participantes. O inquérito foi anónimo, e realizado em local afastado da feira, impossibilitando a identificação dos participantes.

Os dados foram recolhidos com suporte a inquérito por questionário, o qual está composto por 18 questões, seccionadas entre fechadas e abertas. A primeira parte é referente aos dados demográficos dos participantes e a segunda é respeitante à satisfação com a comodidade, com a consulta, com as condições e o profissionalismo e, conclui com o campo para as sugestões.

As questões da secção alusiva a satisfação tiveram por base a Urdan (2001), tendo sido conformadas para atender o objectivo da pesquisa. As mesmas são apresentadas na escala Likert com 5 pontos, com um extremo a indicar a maior insatisfação, o centro a neutralidade e o outro extremo a indicar a maior satisfação, adaptado dos estudos de (BANDEIRA; SILVA, 2012).

A análise descritiva dos dados recolhidos foi fez-se com suporte ao Excel, pacote 2016 e R-Studio, versão 4.4.1. De acordo com Alcoforado *et al.* (2024) o R-Studio é uma ferramenta que oferece funções eficazes para analisar dados, onde se inclui os obtidos com uso da escala Likert.

EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA FEIRA DA BOA VONTADE DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE MANDUME YA NDEMUFAYO NA PROVÍNCIA DA HUÍLA EM ANGOLA

5 Resultados e Discussão

A avaliação da prestação de serviços de saúde, tem sido foco de diferentes estudos, pela importância que apresenta, impulsionando na melhoria da qualidade. Extensão universitária nas áreas de saúde tem como principais objectivos, a prática de humanização dos serviços, prática clínica em contexto real e a prestação de serviços à comunidade (SANTANA *et al.*, 2021). A tabela 1 apresenta os dados demográficos dos participantes e a respectiva estatística de frequência. Verifica-se que a maior parte dos inqueridos são do género feminino, totalizando 60% da amostra, ao passo que a porção restante, correspondente a 40% são do género masculino.

As idades dos participantes permeiam na sua maioria os 18 e 66 anos, com os jovens a representarem a maior proporção. Vê-se que 30% dos inqueridos têm idade que variam entre os 18 e 24 anos e 17% as suas idades situam-se entre os 25 e 31 anos. Apenas 2% tem menos de 18 anos e mais de 67 anos igualmente.

A maior parte dos participantes tem o ensino médio concluído, numa proporção do 42% dos inqueridos. Os licenciados representam 10% dos participantes. 7% têm o nível de escolaridade que varia entre a 1^a e a 6^a classe, ao passo que apenas 2%, corresponde a 1 participante, aufera o grau de bacharel.

Tabela 1. Dados demográficos dos participantes

Categoría		Frequência	%
Género	Masculino	24	40%
	Feminino	36	60%
	Total	60	100%
Idade	<18 anos	1	2%
	De 18 a 24 anos	18	30%
	De 25 a 31 anos	17	28%
	De 32 a 38 anos	7	12%
	De 39 a 45 anos	8	13%
	De 46 a 52 anos	4	7%
	De 53 a 59 anos	2	3%
	De 60 a 66 anos	2	3%
	> 67 anos	1	2%
	Total	60	100%
Nível de Escolaridade	Da 1 ^a a 6 ^a classe	4	7%
	Da 7 ^a a 9 ^a classe	10	17%
	Da 10 ^a a 12 ^a classe	14	23%
	Técnico Médio	25	42%
	Bacharel	1	2%
	Licenciatura	6	10%
	Total	60	100%

Fonte: Elaboração dos autores

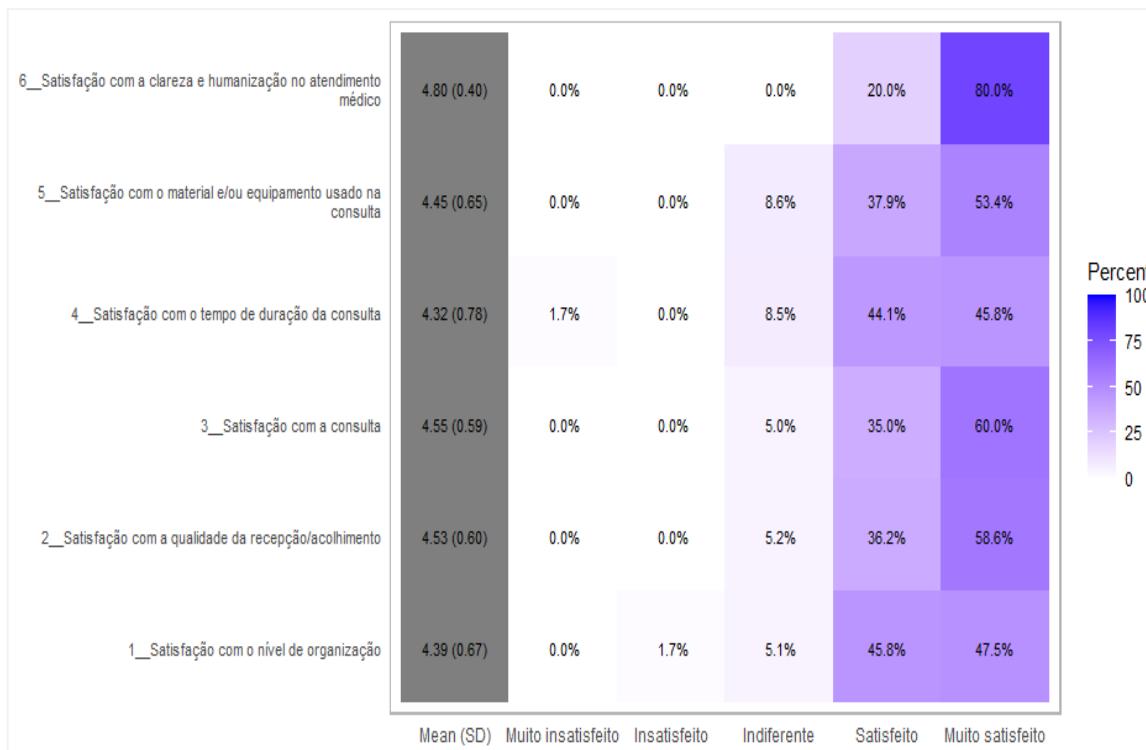
Na figura 3 observa-se que o panorama geral do nível de satisfação dos

participantes da Feira da Boa Vontade é acentuado, não tendo sido registado quaisquer respostas que aponta para o extremo negativo (muito insatisfeito) a todas as questões que foram formuladas relativas aos serviços prestados. Percebe-se que a maior parte dos participantes, em torno de 80%, expressaram muita satisfação com a clareza e humanização no atendimento médico. Observa-se que os estudantes, sob supervisão dos médicos, através das suas qualidades interpessoais desempenham um papel fundamental na percepção de satisfação dos participantes. Tal facto é observado por Melo, J. M. G. N. de *et al.* (2016), que evidenciou que muitos usuários procuram serviços de saúde por conta da figura do médico. Em relação a satisfação com a consulta, verifica-se que 60% dos inqueridos ficaram muito satisfeitos. Observa-se que 1,7% dos participantes ficou muito insatisfeito com o tempo que a consulta durou. Percebe-se ainda que 1,7% dos inqueridos ficou insatisfeito com o nível de organização da feira. A cobertura dos serviços de saúde em Angola não é abrangente e ainda há algumas pessoas que encontram dificuldades em aceder aos serviços disponíveis (QUEZA, 2020). Estudos discutem que a alta satisfação dos pacientes nos serviços de saúde, apesar de todas as limitações observadas, pode expressar o receio dos usuários em perder o direito ao serviço, fazendo que eles avaliem sempre positivamente (ESPERIDIÃO; VIEIRA-DA-SILVA, 2018). Em Angola, nos termos da Lei n.º 21-B/92, de 28 de Agosto, referente a Lei de Bases do Sistema Nacional de Saúde, a competência de avaliar o Serviço Nacional de Saúde (SNS) é reservada ao Ministério da Saúde. À luz da mesma lei SNS está sujeito à avaliação permanente, baseada em informação de natureza estatística, epidemiológica e administrativa; é igualmente colhida informação sobre a qualidade dos serviços, o seu grau de aceitação pela população utente, o nível de satisfação dos profissionais e a razoabilidade da utilização dos recursos em termos de custo/benefícios.

Verifica-se por outro lado uma frequente manifestação de indiferença; 5 das 6 questões tiveram esse registo, sendo o maior em relação ao material e/ou equipamento usado na consulta, com um total de 8,6%. Em relação a satisfação com a consulta 5% mostrou-se indiferente. Os equipamentos usados nas feiras são os mais básicos, tais como estetoscópio, esfigmomanómetro e termómetro, além da cadeira e secretária para acomodação dos utentes.

EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA FEIRA DA BOA VONTADE DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE MANDUME YA NDEMUFAYO NA PROVÍNCIA DA HUÍLA EM ANGOLA

Figura 3. Representação da satisfação no mapa de calor



Fonte: Elaboração dos autores

A figura 4 apresenta o nível de satisfação categorizado por género masculino e feminino. Num extremo se verifica os somatórios percentuais dos itens negativos (muito insatisfeito e insatisfeito), no centro o percentual da neutralidade (indiferença) e noutra extremo o somatório percentual dos itens positivos (satisfeito e muito satisfeito).

Percebe-se que a satisfação e muita satisfação dos participantes do género masculino em relação ao nível de organização atingiu os 91%, ao passo que as participantes do género feminino está em torno de 94%.

O nível de satisfação, em relação a qualidade da recepção/acolhimento foi um total de 96% referente ao género masculino e 94% do género feminino.

Com a consulta, os participantes do género masculino manifestaram 92%, enquanto as do género feminino exprimiram 97%.

Observa-se que relativamente ao tempo de duração da consulta 87% dos participantes do género masculino mostraram-se satisfeitos e muito satisfeitos, ao passo que do lado do género feminino foram 92% e, verifica-se ainda um residual de 3% que expressou muita insatisfação.

No que diz respeito ao material e/ou equipamento usado na consulta 92% dos participantes do género masculino se mostraram satisfeitos e muito satisfeitos, enquanto

as do género feminino tiveram uma expressão que atingiu os 91%.

A clareza e humanização no atendimento médico, foi o item que mereceu a melhor avaliação de satisfação, tendo o total de participantes dos dois géneros manifestado satisfação e muita satisfação na ordem dos 100%. Muitos estudos mostram que, na atenção em saúde, o cuidado humanizado implica também na qualidade do serviço, sendo um indicador muito importante para a satisfação dos pacientes (OLIVEIRA *et al.*, 2006; SCHIMITH *et al.*, 2011). O cuidado humanizado e a satisfação dos usuários estão vinculados ao acolhimento dos funcionários e dos profissionais de saúde, em que, na perspectiva do usuário, qualidade da atenção, respeito e educação demonstrados pelos funcionários e profissionais são indicadores de satisfação (ESPERIDIÃO; VIEIRA-DA-SILVA, 2018).

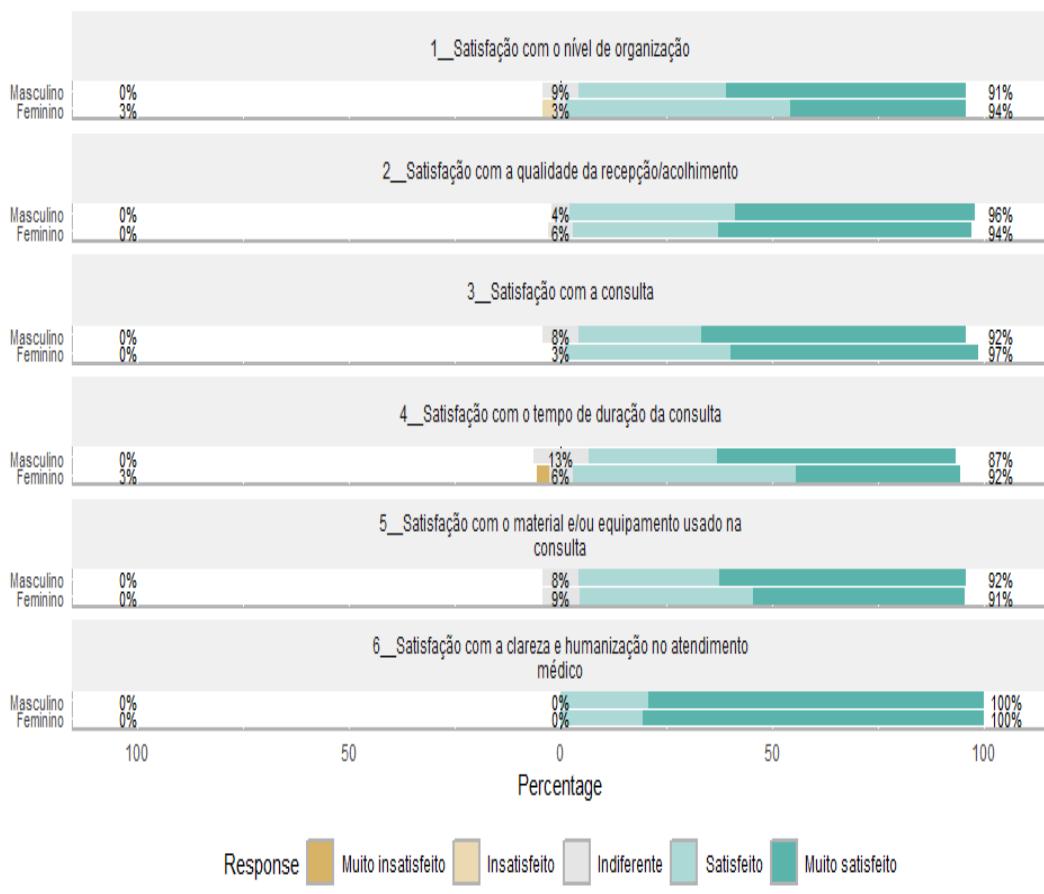
A pergunta aberta buscou colher sugestão dos participantes para se melhorar nas próximas feiras. De um modo geral, as palavras-chave identificadas nas respostas apontam para a necessidade de acréscimo de dias de duração da feira, aumento do número de consultas, aumento e diversificação da disponibilidade de medicamentos e melhoramento das condições de acomodação dos participantes.

Os participantes da Feira da Boa Vontade da FMUMN ficaram satisfeitos com os serviços que encontraram, desde a sua organização e condições encontradas no local, até às diferentes consultas que foram prestadas e a qualidade incorporada a cada uma delas. Em relação a consulta, o resultado se assemelha aos da pesquisa de Bastos; Fasolo (2013).

Sobre a clareza e humanização no atendimento médico verifica-se que os participantes foram expressivos em relação a satisfação e muita satisfação; resultado que tem alinhamento com os de Melo, J. M. G. N. de *et al.* (2016).

EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA FEIRA DA BOA VONTADE DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE MANDUME YA NDEMUFAYO NA PROVÍNCIA DA HUÍLA EM ANGOLA

Figura 4. Representação da satisfação por género



Fonte: Elaboração dos autores

6 Considerações finais

A extensão universitária é tão fundamental quanto o ensino e a pesquisa para a formação do estudante. A primeira se traduz numa porta para que o conhecimento produzido na universidade chegue à comunidade. A Feira da Boa Vontade, realizada no Lubango, no ano de 2023, revelou-se um evento de grande relevância social, pedagógica e um importante veículo de intervenção comunitária. Ao oferecer atendimento médico gratuito e de qualidade à comunidade, a Faculdade demonstrou seu compromisso com a saúde e o bem-estar da população local. A ampla participação de pessoas de diferentes idades e escolaridade evidenciou o alcance e a inclusividade da iniciativa, reforçando o impacto positivo da Unidade de Ensino Público na comunidade.

Além de atender às necessidades de saúde da população, a feira proporcionou uma valiosa oportunidade para o desenvolvimento de competências dos estudantes de medicina. A alta avaliação da clareza e humanização no atendimento médico indica que

os futuros profissionais estão a adquirir habilidades cruciais de comunicação e empatia. A organização eficiente do evento e o uso adequado de materiais e equipamentos demonstram que os estudantes estão a ganhar proficiência técnica, ao desenvolver competências importantes em gestão, planeamento e prática clínica.

A avaliação da satisfação dos participantes se mostrou fundamental para medir o impacto da feira e identificar oportunidades de melhoria para futuras edições. No entanto, um dos principais desafios é avaliar os impactos, a longo prazo, desta feira na saúde da população e na qualidade de vida da comunidade. A FMUMN é desafiada para o investimento contínuo na formação integral e humanizada dos futuros profissionais de saúde, na consolidação do seu papel como agente de transformação social e na contribuição para a melhoria da qualidade de vida da população do Lubango.

A Feira da Boa Vontade representa um marco na integração ensino-comunidade. Ao proporcionar aos estudantes a oportunidade de aplicar seus conhecimentos teóricos num contexto real e diversificado, a Faculdade contribui para a formação de profissionais mais preparados para enfrentar os desafios da prática médica. A interação directa com a comunidade promoveu o desenvolvimento de habilidades interpessoais e de responsabilidade social, valores essenciais para a atuação em saúde.

Por fim, a pesquisa evidenciou a necessidade sentida pelos participantes de estender o período de duração da feira para mais de um dia; de melhorar o tempo das consultas e de complementar os serviços com a ampla distribuição de fármacos.

Referências

- ALCOFORADO, L. F.; SANTOS, J. P. M. dos; LEVY, A.; LONGO, O. C.; LINARES, J. L. Aplicações em R: encurtando distâncias nas ciências. [s. l.], 2024. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/003181238>. Acesso em: 26 jul. 2024.
- BANDEIRA, M.; SILVA, M. A. D. Escala de Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR): estudo de validação. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, [s. l.], v. 61, n. 3, p. 124–132, 2012.
- BASTOS, G. A. N.; FASOLO, L. R. Fatores que influenciam a satisfação do paciente ambulatorial em uma população de baixa renda: um estudo de base populacional. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, [s. l.], v. 16, p. 114–124, 2013.
- BRÁS, C.; DIVOVO, M. Ensino Superior em Angola. Realidades e desafios para o quinquénio 2017-2022. *Em: [S. l.: s. n.], 2019.* p. 91–106.
- CABANZO, C.; CALA, F.; FONSECA, I. University Extension and Social Responsibility: Synergies and Discourses Around University Educational Policies.

**EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA
FEIRA DA BOA VONTADE DA FACULDADE DE MEDICINA DA
UNIVERSIDADE MANDUME YA NDEMUFAZO NA PROVÍNCIA DA HUÍLA
EM ANGOLA**

Revista de Gestão Social e Ambiental, [s. l.], v. 18, n. 1, p. e07147, 2024.

CANON, C. A. S.; PELEGREINELLI, G. Extensão universitária: o impacto de um projeto de extensão na formação profissional dos discentes na educação superior.

Revista UFG, [s. l.], v. 19, 2019. Disponível em:
<https://revistas.ufg.br/revistaufg/article/view/59799>. Acesso em: 18 jul. 2024.

CRISTOFOLLETTI, E. C.; SERAFIM, M. P. Dimensões Metodológicas e Analíticas da Extensão Universitária. **Educação & Realidade**, [s. l.], v. 45, p. e90670, 2020.

EMMEL, R.; KRUL, A. A docência no ensino superior: reflexões e perspectivas. **Revista Brasileira de Ensino Superior**, [s. l.], v. 3, p. 42, 2017.

ESPERIDIÃO, M.; VIEIRA-DA-SILVA, L. M. A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática. **Saúde em Debate**, [s. l.], v. 42, p. 331–340, 2018.

FERNANDES, M. C.; SILVA, L. M. S. da; MACHADO, A. L. G.; MOREIRA, T. M. M. Universidade e a extensão universitária: a visão dos moradores das comunidades circunvizinhas. **Educação em Revista**, [s. l.], v. 28, p. 169–194, 2012.

GUSMAO, C. University Extension Activities in Higher Education: Open Pathways for Lifelong Learning. **Journal of Information Systems Engineering and Management**, [s. l.], v. 5, p. em0115, 2020.

INAAREES. **Guia de auto-avaliação de instituições de ensino superior, cursos e/ou programas**. 1. ed. Luanda: Damer Gráficas, S.A., 2022. 2022.

KOTLER, P.; KELLER, K. Marketing Management. **Upper Saddle River, New Jersey**, [s. l.], 2006.

LAURO B. TACBAS; MARIANA P. DE VERA; NECY CESARIA V. ROMO. The Effectiveness of the Extension Programs of the University of Northern Philippines School Year 2005–2008. **UNP Research Journal**, [s. l.], v. 19, n. 1, p. 1–1, 2010.

MACHADO, J. Metodologias de pesquisa: um diálogo quantitativo, qualitativo e quali-quantitativo. **Devir Educação**, [s. l.], v. 7, 2023.

MEIRELES, F. F. de; AFONSO, H. C. A. da G. **A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA OBRIGATÓRIA VOLTADA PARA A EDUCAÇÃO BÁSICA COMO RECURSO PARA ATINGIR METAS DO PLANO NACIONAL DE EDUCAÇÃO**. [s. l.]: SciELO Preprints, 2024. Disponível em:
<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/8093>. Acesso em: 16 jul. 2024.

MELO, J. M. G. N. de; MACEDO, S. T. G. F.; FILHO, J. O. F. G. SATISFAÇÃO E LEALDADE DOS CLIENTES DE CLÍNICAS MÉDICAS POPULARES. **RAHIS-Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, [s. l.], v. 13, n. 2, 2016. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/67-81>. Acesso em: 3 jun. 2025.

MELO, J. M.; MACEDO, S.; FILHO, J. SATISFAÇÃO E LEALDADE DOS CLIENTES DE CLÍNICAS MÉDICAS POPULARES. **RAHIS**, [s. l.], v. 13, 2016.

OLIVEIRA, B.; COLLET, N.; VIERA, C. A humanização na assistência à saúde. **Revista Latino-americana De Enfermagem - REV LATINO-AM ENFERMAGEM**, [s. l.], v. 14, 2006.

PERRIMAN, N.; DAVIS, D. L.; MUGGLETON, S. Developing an instrument to measure satisfaction with continuity of midwifery care drawing on the Delphi technique. **Women and Birth**, [s. l.], v. 35, n. 1, p. e84–e90, 2022.

QUEZA, A. J. Evolução histórica do Sistema Nacional de Saúde Angolano. **Revista Angolana de Ciências da Saúde / Angolan Journal Of Health Sciences**, [s. l.], v. 1, n. 1, p. 6–11, 2020.

RIBEIRO, M. R. F.; PONTES, V. M. de A.; SILVA, E. A. A Contribuição Da Extensão Universitária Na Formação Acadêmica: Desafios E Perspectivas. [s. l.], 2017. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/5141/514154370005/html/>. Acesso em: 18 jul. 2024.

SAMPAIO, F. V. **Satisfação do consumidor em lojas de free shop: aplicando o Método do Incidente Crítico e o Modelo de Fishbein**. [S. l.]: Editora Dialética, 2023. 2023.

SANTANA, R. R.; SANTANA, C. C. de A. P.; COSTA NETO, S. B. da; OLIVEIRA, É. C. de. Extensão Universitária como Prática Educativa na Promoção da Saúde. **Educação & Realidade**, [s. l.], v. 46, p. e98702, 2021.

SANTOS, M. P. dos. EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: ESPAÇO DE APRENDIZAGEM PROFISSIONAL E SUAS RELAÇÕES COM O ENSINO E A PESQUISA NA EDUCAÇÃO SUPERIOR. **Revista Conexão UEPG**, [s. l.], v. 8, n. 2, p. 154–163, 2012.

SCHIMITH, M. D.; SIMON, B. S.; BRÊTAS, A. C. P.; BUDÓ, M. de L. D. Relações entre profissionais de saúde e usuários durante as práticas em saúde. **Trab. educ. saúde**, [s. l.], p. 479–503, 2011.

SILVA, W. P. da. EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: Um conceito em Construção. **Revista Extensão & Sociedade**, [s. l.], v. 11, n. 2, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/extensaoesociedade/article/view/22491>. Acesso em: 18 jul. 2024.

SILVA, M.; MENDOZA, C. A importância do ensino, pesquisa e extensão na formação do aluno do Ensino Superior. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, [s. l.], p. 119–133, 2020.

URDAN, A. T. A qualidade de serviços médicos na perspectiva do cliente. **Revista de Administração de Empresas**, [s. l.], v. 41, n. 4, p. 44–55, 2001.