

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO COMPLEXO ODONTOLÓGICO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO CATÓLICA DE QUIXADÁ - CE

Camila Souza Praxedes
Sofia Vasconcelos Carneiro
Luiz Filipe Barbosa Martins
Cosmo Helder Ferreira da
Silva
Ana Caroline Rocha de Melo
Leite

RESUMO

A satisfação é um sentimento de aceitação e de eficácia no serviço que foi prestado. Através de estudos que possibilitem uma análise da perspectiva dos pacientes, é possível melhorar a qualidade do atendimento. Este estudo objetivou avaliar a satisfação do paciente com o atendimento e suas expectativas e relatar o perfil socioeconômico dos pacientes atendidos nas clínicas integradas do Centro Universitário Católica de Quixadá. Foi aplicado um questionário semiestruturado contendo 10 questões sobre perfil socioeconômico e satisfação do atendimento odontológico em 45 pacientes, os mesmos foram escolhidos por conveniência na sala de espera da clínica e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido. Os Pacientes demonstraram-se satisfeitos com o atendimento na clínica 57,8% (n=26), como também com o atendimento de alunos 48,9% (n=22) e professores 71,1% (n=32). De forma geral os pacientes atendidos no Complexo odontológico São João Calábria do Centro Universitário Católica de Quixadá, encontram-se satisfeitos com os serviços prestados, porém, mesmo os resultados indicando um ótimo nível de satisfação, torna-se necessário reavaliações periódicas para obtenção de informações importantes que possibilitem melhorias na estrutura e no atendimento da academia.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento. Avaliação. Odontologia.

PATIENT'S LEVEL OF SATISFACTION WITH CARE AT THE DENTAL COMPLEX OF THE UNIVERSITY CATHOLIC CENTER OF QUIXADÁ-CE

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling of acceptance and effectiveness regarding the service provided. Through studies which enable an analysis of the patients' perspective, it is possible to improve the quality of care. This study aimed to assess patient satisfaction with care and expectations as well as to report socio-demographic profile of patients treated in the clinics integrated to the University Catholic Center of Quixadá. A semi-structured questionnaire containing 10 questions was applied with information about socio-demographic profile and satisfaction with dental care directed to 45 patients; the participants were selected in the clinic waiting room, and understanding its purpose, they signed an inform consent form. The patients indicated to be satisfied with the clinic care 57.8% (n=26), as well as when treated by students 48.9% (n=22) and professors 71.1% (n=32). In general, the patients cared at São João Calábria Dental Complex of the University Catholic Center of Quixadá are pleased with the services provided; yet, even with the results indicating a good level of satisfaction, periodic assessments are necessary in order to obtain important feedback for the improvement of the structure and the academic service care.

KEYWORDS: Assessment. Dental care. Dentistry.

Enviado em: 21/12/2017
Aceito em: 24/04/2018
Publicado em: 30/04/2018

1 INTRODUÇÃO

Como todas as áreas da saúde, a odontologia vem passando por vários processos de transformações no ramo científico para melhorar seu crescimento social e humanitário (RAMALHO, 2005). No sistema de ensino das escolas de odontologia, a prática clínica se desenvolve de maneira separada, onde primeiramente os alunos cursam disciplinas fragmentadas por especialidades, e após cursadas, nos últimos períodos do curso que essas disciplinas são integradas em uma única (ARRUDA et al. 2009).

Segundo Padilha (2004), a disciplina de clínica integrada é um sistema educacional que deve propiciar através do processo ensino-aprendizagem a integração dos conhecimentos, habilidades e valores adquiridos pelos alunos ao longo do curso e proporcionar ao paciente, uma atenção odontológica global das necessidades evidenciadas. Devido a essa integração de especialidades, a clínica integrada aumenta a satisfação dos seus pacientes, por atenderem suas necessidades com um único aluno, possibilitando um maior vínculo com o paciente, para que se possa adquirir confiança e credibilidade no tratamento realizado (PADILHA, 2004)

A satisfação é um sentimento de aprovação, de missão cumprida, sendo avaliada pelo cliente. É uma combinação física e material, na qual um dos melhores princípios para avaliar se o padrão de atendimento dos serviços odontológicos está sendo favorável, é verificar a satisfação do cliente. A avaliação dos serviços de saúde bucal deve incluir uma melhoria na estética, função e dor no paciente, considerando um melhoramento contínuo no tratamento realizado, sendo também importante avaliar a relação do aluno, em sua orientação e habilidade (NOBRE et al. 2005).

Algumas pesquisas vêm sendo feitas nas áreas sociais, buscando saber quais expectativas dos pacientes e sua satisfação em relação a esses serviços. É através dessas pesquisas que podem ser avaliados a qualidade da relação entre paciente-profissional, paciente-aluno, buscando melhorar a qualidade dos serviços dentro da clínica integrada (FERNANDES; COUTINHO; PEREIRA; 2008).

Portanto, é através desses aspectos, que se faz necessário a busca de informações sobre a qualidade dos serviços prestados, o que pode proporcionar melhorias tanto ao complexo, mais como profissionais, pacientes e alunos da academia em que funciona o Complexo Odontológico. O presente estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos pacientes com o atendimento e suas expectativas no complexo Odontológico São João Calábria.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CLÍNICA INTEGRADA NA GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA

O ensino sistematizado de Odontologia no Brasil foi instituído através do Decreto número 9.311 de 25 de outubro de 1884 (ALMEIDA, 2009). E foi a partir do século XX que ocorreu um rápido avanço da ciência odontológica no Brasil, sendo criadas as primeiras

faculdades de odontologia (SILVA; SALES-PEREZ, 2007).

A profissão liberal do dentista sofreu grandes alterações nas últimas décadas, saiu-se de uma odontologia essencialmente curativa, para uma prática de promoção de saúde bucal e geral do paciente (RAMALHO, 2005).

Até o século passado as ciências clínicas foram ensinadas separadamente, alunos executando tratamentos por uma especialidade em cada paciente. Metodologia que se mostrou deficiente no que se refere ao preparo de futuros cirurgiões-dentistas (RODRIGUES; REIS, 2004).

Para a associação Brasileira de Ensino Odontológico (ABENO), A clínica integrada é considerada indispensável para a preparação do profissional de odontologia, esta deve promover conhecimentos, habilidades e valores adquiridos ao longo do curso, proporcionando atendimento integral das necessidades do paciente (ABENO, 2006).

A prática pedagógica das clínicas integradas tem demonstrado uma grande visão no conceito de tratamento bucal, a teoria e a prática se unem em uma atividade clínica, promovendo um aprendizado mais humanístico, com possibilidades de crescimento para alunos e professores (POMPEU et al., 2012). O conhecimento e a técnica se unem objetivando a execução de um tratamento de qualidade para o paciente (CASTRO; SILVA, 2008).

Para Garbin et al. (2009), a humanização durante o tratamento é um dos aspectos mais importantes. Respeito e dignidade a vida humana, ética na relação paciente-profissional é a ideia principal (VAITSMAN; ANDRADE, 2005). A satisfação do paciente é uma combinação de base afetiva e avaliação cognitiva de quem recebe o tratamento em saúde, é uma relação entre emocional, físico e material, seus valores estão diretamente ligados com a qualidade (AZEVEDO; BARBOSA, 2007).

2.2 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS

De acordo com Kotler (1998), a satisfação é o resultado do sentimento de ter sido bem atendido pelo produto ou serviço que vai além das suas expectativas. Os pacientes diferenciam tipos de desempenho dos serviços e estabelecem uma zona de tolerância, que se situa entre os serviços desejados e os adequados, quando o desempenho ultrapassa ou é inferior à zona de tolerância, o paciente sente-se satisfeito ou insatisfeito (ESPERIDÃO; TRAD, 2005).

Estudos sobre a satisfação, avaliam qualidade dos serviços sob a visão do usuário, contribuem para aqueles que administram tais serviços, possibilitando a melhoria das limitações identificadas (ROBLES; GROSSEMAN; BOSCO, 2008). Um fator importante a ser observado nos serviços de saúde, é a mudança no comportamento de seus usuários, que estão cada vez mais exigentes, cada vez mais envolvidos nas escolhas e decisões relacionadas as suas doenças, ocasionando uma avaliação com mais rigor a execução e qualidade dos serviços (FERNANDO; COUTINHO; PEREIRA, 2008).

Na odontologia, a satisfação do usuário está relacionada com a qualidade técnica, aquela que está relacionada com o serviço recebido e a competência do profissional, e a qualidade funcional, que está ligado com o relacionamento paciente-profissional, pelo afetivo/pessoal do paciente (FERNANDO; COUTINHO; PEREIRA, 2008). O Sucesso do tratamento está diretamente relacionado com a satisfação dos usuários (DOUGLASS; SHEETS, 2000). Gurdal et al. (2000) acreditam que pacientes satisfeitos, respondem melhor o tratamento.

Para alcançar a satisfação, além da qualidade do profissional e da infraestrutura didática e operacional da clínica, é necessário que seja implantada uma política de educação para conscientizar alunos e professores em um processo de transformação social, que revele a ética odontológica que o profissional deve ter com a sociedade (POMPEU et al., 2012).

Ainda segundo Lima; Maia e Bezerra (2016), "o respeito às queixas e sentimentos do paciente, uma atitude acolhedora, a disposição para explicar claramente os procedimentos que serão realizados, são atitudes de humanização que podem minimizar e até suprimir a ansiedade do paciente melhorando suas condições de saúde em geral."

A insatisfação na Odontologia pode se manifestar de duas formas; insatisfações fundamentais que são ligadas aos trabalhos mal executados, e as insatisfações não fundamentais, que geram um descontentamento por causa de uma expectativa originada em torno de um trabalho que o profissional poderia executar de forma limitada (ARAUJO, 2003).

A adesão e a aceitação do plano de tratamento pelo paciente estão diretamente ligadas à confiança que o paciente tem no dentista e na sua habilidade técnica (WOO et al., 2005). Para Freeman (1999), um tratamento considerando as necessidades clínicas e psicológicas do paciente e um dentista assuma uma posição de igualdade com o seu paciente, deve ser realizado. O dentista deve ter conhecimento de todos os sentimentos envolvidos no tratamento, não apenas os sintomas, estabelecendo uma comunicação adequada e proporcionando motivação ao paciente para cuidar da sua saúde bucal e colocar em prática as orientações repassadas (FREEMAN, 1999).

Ao pesquisar sobre qualidade, é encontrado um leque de conceitos, em alguns casos discordantes, em outros contrários, essa diversidade torna as questões relacionadas à qualidade na prestação de serviços de saúde, difíceis de abordar (SILVA JUNIOR, 2002). O conhecimento sobre o nível de satisfação do paciente, avaliação da qualidade da assistência em saúde, mede se o serviço está sendo capaz de atender as expectativas, nesse contexto a percepção do paciente é necessária para a avaliação da qualidade do serviço (LIMA; CABRAL; VASCONCELOS, 2010).

3 MÉTODO

Trata-se de um estudo transversal, descritivo, com análise quantitativa. Esse tipo de pesquisa é caracterizado por observar e descrever as características de uma determinada população e avaliar a satisfação dos indivíduos.

Os participantes da pesquisa foram pacientes atendidos nas Clínicas Integradas no Complexo Odontológico São João Calábria do Centro Universitário Católica de Quixadá. A pesquisa foi realizada na sala de espera das clínicas no horário de manhã e tarde das quartas-feiras no período de março e abril de 2017 e os dados foram coletados pelos pesquisadores do estudo.

Esse projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Católica de Quixadá com o número de protocolo 20120046. Obedecendo a todos os princípios éticos legais contemplados na Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

A amostra contou com 45 pacientes selecionados por conveniência, foram excluídos pacientes que não tinham recebido nenhum atendimento clínico no Complexo Odontológico, pacientes que se negaram a participar da pesquisa e pacientes menores de 18 anos. Foram incluídos na pesquisa pacientes que tivessem prontuário no complexo odontológico e que tivessem sendo atendidos nas clínicas integradas, pacientes que aceitassem participar da pesquisa, que possuíssem algum nível de escolaridade e pacientes maiores de 18 anos.

Todos os pacientes receberam um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, explicando com linguagem apropriada, todos os possíveis riscos e benefícios, que os mesmos estivessem sujeitos no decorrer do estudo. Como também a possibilidade de desistência do referido estudo a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo para o mesmo.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário semiestruturado de 10 questões pelo qual foram obtidas informações a respeito das variáveis sócio-econômico-demográficas e nível de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do curso de Odontologia do Centro Universitário Católica de Quixadá.

Os dados foram tabulados e feita análise descritiva de acordo com os objetivos da pesquisa, utilizando o programa SPSS 20.4 e apresentados em forma de gráficos e tabelas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram tabulados os dados de 45 pacientes, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 01 – Descrição do perfil socioeconômico dos entrevistados

Variáveis	n	%
Sexo		
Feminino	31	68,9
Masculino	14	31,1
Total	45	100,0
Idade		
18 aos 27 anos	21	46,6
28 aos 37 anos	12	26,6
38 aos 47 anos	7	15,6
48 aos 57 anos	3	6,6
58 aos 67 anos	2	4,4
Total	45	100,0
Local de Moradia		
Zona Urbana	32	71,1
Zona Rural	13	28,9
Total	45	100,0
Renda Familiar		
Nenhuma	6	13,3
1 a 2 salários mínimos	29	64,4
2 a 3 salários mínimos	8	17,8
3 a 4 salários mínimos	2	4,4
Total	45	100,0
Grau de Escolaridade		
Ensino Fundamental Incompleto	11	24,4
Ensino Fundamental Completo	3	6,7
Ensino Médio Incompleto	7	15,6
Ensino Médio Completo	14	31,1
Nível Superior Incompleto	9	20,0
Nível Superior Completo	1	2,2
Total	45	100,0

No perfil socioeconômico do paciente, verificou-se que 66,9% (n=31) dos pacientes eram do sexo feminino. A predominância do sexo feminino pode ser justificada porque as mulheres estão mais ligadas à estética e autocuidado, porque as mesmas têm mais disponibilidade em horários diurnos, o que coincide com o horário de atendimento das clínicas integradas do Complexo Odontológico São João Calábria. Resultados parecidos podem ser encontrados nos estudos de Sousa; Souza e Araújo (2015).

Segundo Gomes et al. (2007), a baixa procura masculina por serviços odontológicos está ligada a questões culturais que dificultam a adoção de práticas de cuidados, o mesmo sente medo e vergonha de expor seu corpo para profissionais de saúde.

Quanto à idade dos participantes da pesquisa, os mesmos possuíam de 18 a 67 anos, sendo o grupo mais prevalente, os jovens de 18 a 27 anos com 46,6%

(n=21). Acredita-se que a procura dos serviços odontológicos está sendo iniciada mais cedo ou que os problemas de saúde bucal também estejam aparecendo mais cedo, já que esses pacientes são atendidos nas clínicas integradas, sendo essas com várias especialidades. Em outros estudos, como no Pompeu et al. (2012), a faixa etária mais prevalente foi de pacientes de 31 a 40 anos. Já no estudo de Sousa; Souza e Araújo (2015), a faixa etária foi semelhante à desse estudo.

A maioria dos participantes reside na zona urbana, 71,1% (n=32). Essa diferença pode ser explicada pela facilidade dos meios de locomoção e também pelas informações, que na zona rural é mais precária.

O consumo de bens materiais pelas pessoas e a aquisição de serviços de saúde são influenciados pela condição socioeconômica (BALDANI et al., 2010). Nesse

estudo, 64,4% (n=29) dos pacientes relataram ter renda familiar de 1 a dois salários mínimos.

Sobre o grau de escolaridade, 31,1% (n=14) disseram ter ensino médio completo. Semelhante ao estudo de Sousa, Souza e Araújo (2015). Essa prevalência pode ser justificada pelo fato de que a

maioria dos participantes são jovens, e nos tempos atuais o acesso à escola é bem mais fácil que em tempos antigos.

A Tabela 2 apresenta as respostas relacionadas à satisfação dos clientes com o atendimento oferecido.

Tabela 02 – Descreve os dados dos entrevistados com relação à satisfação com o atendimento

Variáveis	n	%
Qualidade dos Materiais		
Regular	3	6,6
Bom	12	26,7
Ótimo	30	66,7
Total	45	100,0
Atendimento do Aluno		
Regular	5	11,1
Bom	18	40,0
Ótimo	22	48,9
Total	45	100,0
Atendimento do Professor		
Regular	2	4,4
Bom	11	24,4
Ótimo	32	71,1
Total	45	100,0
Sugestões para melhorar		
Ser atendido mais vezes durante a semana	13	28,9
Nenhuma Sugestão	13	28,9
Reduzir o tempo de atendimento no banco	6	13,3
Atendimento noturno	6	13,3
Reduzir o tempo de espera no banco	5	11,1
Deixar o atendimento na clínica só para quem precisa	2	4,4
Total	45	100,0
Satisfação com o atendimento na clínica		
Péssimo	1	2,2
Regular	1	2,2
Bom	17	37,8
Ótimo	26	57,8
Total	45	100,0

Sobre a qualidade dos materiais utilizados no atendimento, 66,7% (n=30) dos participantes classificaram como ótimo, 26,7% (n=12) bom, 6,7% (n=3) regular. A satisfação com a aparência dos dentes e com a capacidade de mastigação, a necessidade de tratamento, presença de dor e tipo de tratamento recebido, devem estar inclusas nas avaliações de serviços de saúde (BACCI; CARDOSO; PASIAN, 2002)

Sobre o atendimento prestado pelo aluno, 48,9% (n=22) ótimo, 40,0% (n=18) bom e 4,4% (n=2) regular. Para Matos et al. (2002), o profissional deve comportar-se de modo que os pacientes não se sintam diminuídos por receber serviço gratuito, portanto esse tipo de

serviço não exclui a necessidade de uma atenção individual ao paciente.

Os participantes da pesquisa demonstraram satisfação com o atendimento dos professores: 71,1% (n=32) classificaram como ótimo, 24,4% (n=11) bom e 4,4% (n=2) regular. Esses resultados são semelhantes aos de pesquisa de satisfação de outras faculdades, como o de Pompeu et al. (2012) que pesquisou a satisfação de usuários da clínica odontológica de Faculdade Novafapi em Teresina no Piauí.

Como sugestões para melhoria no atendimento, a mais sugerida foi ser atendido mais vezes durante a semana com 28,9% (n=13), reduzir o tempo de

atendimento na cadeira foi por 13,3% (n=6), atendimento noturno por 13,3% (n=6), reduzir o tempo de espera no banco por 11,1% (n=5) e deixar o atendimento só para quem precisa por 4,4% (n=2). 28,9% (n=13) das pessoas não sugeriram nada. Nesse quesito podemos identificar que o paciente tem desejo de terminar o tratamento mais rapidamente, já que, muitas vezes, o tratamento é interrompido por férias ou provas.

Os pacientes também se demonstram satisfeitos com o atendimento recebido na clínica, 57,8% (n=26) classificam o atendimento como sendo ótimo, 37,8% (n=17) bom, 2,2% (n=1) regular e 2,2% (n=1) péssimo. Segundo Mialhe et al. (2008), a expectativa do usuário sobre o tratamento está sendo supervisionado por um bom profissional, a falta de dinheiro para arcar com serviços particulares e a pouca qualidade ofertada no serviço público os fazem aceitar de forma submissa as condições que as instituições de ensino têm a oferecer.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo possibilitou uma análise da qualidade do atendimento em diversos aspectos do Complexo Odontológico São João Calábria, como também as expectativas dos usuários. Os dados coletados podem possibilitar a melhoria do atendimento da instituição bem como de alunos e professores, visando o paciente como um todo. Outros fatores que podem ter contribuído para esse resultado é a motivação por parte dos alunos e professores. Embora tenha sido reforçada a confidencialidade dos dados para esse estudo, notava-se que, durante a coleta de dados, alguns usuários teriam receio de que respostas negativas interferissem no tratamento. Os resultados indicam um bom nível de satisfação, porém, tornam-se necessárias reavaliações periódicas para obtenção de informações importantes que possibilitem melhorias na estrutura e no atendimento da academia.

REFERÊNCIAS

ABENO. Recomendações: clínica integrada. In: Reunião da ABENO, 15. Encontro nacional de dirigentes de faculdades de odontologia, 6, 1978.

Jornal ABENO Notícias, Camaragibe, v. 1, n. 1, p. 2, set./out. 1978.

ALMEIDA, A. P. História e Evolução: passo a passo da Odontologia. In: Conselho Regional de Odontologia do Rio de Janeiro. 125 anos de autonomia da Odontologia no Brasil. **Revista CRO-RJ**, 2009.

ARAÚJO, I. C. **Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará**. 2003. 126 p. Dissertação (Mestrado em Odontologia) – Faculdade de Odontologia de São Paulo, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2003.

ARRUDA, W. B.; SIVIERO, M.; SOARES, M. S.; COSTA, C. G.; TORTAMANO, I. P. Clínica Integrada: o desafio da integração multidisciplinar em Odontologia. **RFO**, v. 14, n. 1, p. 51-55, jan./abr. 2009.

AZEVEDO, J.M.R.; BARBOSA, M.A. Triagem em serviços de saúde: percepções dos usuários. **Rev Enferm**, UERJ, 2007.

BACCI, A.V.F.; CARDOSO, C.L.; PASIAN, S.R.; Locus de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para estudo de aspectos da personalidade. **Rev. Assoc Paul Cir Dent**, São Paulo, 2002.

BALDANI, M.H.; BRITO, W.H.; LAWDER, J.A.C.; MENDES, Y.B.E.; SILVA, F.F.M.; ANTUNES, J.L.F. Determinantes individuais da utilização de serviços odontológicos por adultos e idosos de baixa renda. **Rev Bras Epidemiol**, 2010.

CASTRO, J.D.; SILVA, V.B. Satisfação no atendimento odontológico: Um estudo na COE (Clínica Odontológica de Ensino) de Anápolis – Unievangélica. **Revista Administra-Ação**, 2008.

CFO (conselho federal de odontologia). **Consolidação das normas para procedimentos nos conselhos de odontologia Aprovada pela resolução CFO-63/2005**. Atualizada em 23 de dezembro de 2011.

DOUGLASS, C.W.; SHEETS, C.G. **Patients expectations for oral health care in the 21st century**. JADA, 2000.

ESPERIDÃO, M.A, TRAD LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cad Saúde Pública**, 2006.

FERNANDES, S. K. S.; COUTINHO, A. C. M.; PEREIRA E. L. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. **RBPS**, v. 21, n. 2, p. 137-143, 2008.

FREEMAN, R. A psychodynamic understanding of the dentist-patient interaction. **British Dental Journal** 1999.

GOMES, R.; NASCIMENTO, E.F.; ARAÚJO, F.C.; Por que os homens buscam menos serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior. **Cad Saúde Pública**, 2007.

JUNIOR, J. J. L. S. **Qualidade: um enfoque por teoria da decisão**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2002.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

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.

LIMA, K. M. A.; MAIA, A. H. N.; BEZERRA, M. de H. O.. **PSICOLOGIA E ODONTOLOGIA: POSSIBILIDADE DE ATUAÇÃO EM UMA CLÍNICA -**

ESCOLA. **Revista Expressão Católica Saúde**, v. 1, n. 1, jun. 2016.

MATOS, D.L.; LIMA-COSTA, M.F.; GUERRA, H.L.; MARCENES, W. Projeto Bambuí: avaliação de serviços odontológicos privados, públicos e de sindicato. **Rev Saúde Pública**, 2002.

MIALHE, F.L.; GONÇALO, C.; CARVALHO, L.M.S. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. **Rev. Fac. Odont. UPF**, v. 13, n. 1, p.19-24, 2008.

NOBRE, E. S.; CÂMARA, G. P.; SILVA, K. P.; NOTU, S. A. S. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. **Rev Bras Promoção Saúde**, v. 18, n. 4, p. 171-6, 2005.

PADILHA, W. W. N. Análise da situação do ensino (evolução, modelo pedagógico e foque curricular) da disciplina de clínica integrada nos cursos de graduação em odontologia. Resumo. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada, João Pessoa**, v. 4, n. 2, p. 158, maio/ago., 2004.

POMPEU, J. G. F.; CARVALHO, I. L. M.; PEREIRA, J. A.; NETO, R. G. C.; PRADO, V. L. G.; SILVA, C. H. V. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Nova fapi em Teresina (PI). **Odontol. Clín.-Cient**, v. 11, n. 1, p. 31-36, Recife, 2012

RAMALHO, A. L. J. **Avaliação dos aspectos emocionais envolvidos na prática de odontopediatrias de fortaleza**. Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Psicologia da Universidade de Fortaleza, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia. Fortaleza 2005.

ROBLES, A. C. C.; GROSSEMAN, S.; BOSCO, V. L. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 13 n. 1 p. 43-49, Santa Catarina, 2008.

RODRIGUES, M. M.; REIS, S. M. **A interdisciplinaridade e a integração no ensino odontológico: reflexos sobre o perfil profissional em relação às reais demandas da maioria da população por atenção odontológica**. Uberlândia v. 4, n. 1, setembro, Uberlândia, 2004.

SILVA, R. H. A.; SALES-PERES, A. Odontologia: Um breve histórico. **Clín.-Científ.**, Recife v. 6, n. 1, p.7-11, jan/mar. 2007.

SOUSA C.N; SOUZA T.C; ARAÚJO T.L.C. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clinica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior. **Rev Interfaces saúde, humanas e tecnologia**, 2015.

VAITSMAN J.; ANDRADE G.R.B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciênc Saúde Coletiva**, v.10, n. 3, p. 599-613, 2005.

WOO D.; SHELLER B.; WILLIAMS B.; MANCL L.; GREMBOWSKI D. Dentists and patients' perceptions of health, esthetics and treatment of maxillary primary incisors. **Pediatric Dentistry**, v. 27, n. 1, p. 19-23, 2005.

SOBRE OS AUTORES

Camila Souza Praxedes

Centro Universitário Católica de Quixadá, Brasil

Graduação em Odontologia pelo Centro Universitário Católica de Quixadá .

E-mail: camilapraxedes-@hotmail.com

Sofia Vasconcelos Carneiro

Centro Universitário Católica de Quixadá, Brasil

Mestre em Odontopediatria. Professora do Curso de Odontologia do Centro Universitário Católica de Quixadá.

E-mail: sofiacarneiro@unicatolicaquixada.edu.br

Luiz Filipe Barbosa Martins

Centro Universitário Católica de Quixadá, Brasil

Mestre em Odontopediatria. Professor do Curso de Odontologia do Centro Universitário Católica de Quixadá.

E-mail: luizfilipe@unicatolicaquixada.edu.br

Cosmo Helder Ferreira da Silva

Centro Universitário Católica de Quixadá, Brasil

Mestre em Sociobiodiversidade. Professor do Curso de Odontologia do Centro Universitário Católica de Quixadá.

E-mail: helderferreira@unicatolicaquixada.edu.br

Ana Caroline Rocha de Melo Leite

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Brasil

Doutora em Ciências Médicas. Docente do Curso de Enfermagem e do Mestrado Acadêmico em Enfermagem da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB). Redenção, CE, Brasil.

E-mail: acarolmelo@unilab.edu.br