

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO AVANTIS



1 Alunas do curso de graduação em odontologia do Centro Universitário Avantis.

2 Acadêmica do curso de Odontologia do Centro Universitário Avantis - UNIAVAN. E-mail: manaelacsalvador@gmail.com

3 Professora Dra. do curso de Odontologia do Centro Universitário Avantis. E-mail: juliana.vieira@uniavan.edu.br

Francine Aparecida França dos Santos¹

Manoela Capistrano Salvador²

Juliana Vieira Raimondi³

RESUMO

O atendimento clínico odontológico em universidades e faculdades, tem como característica proporcionar um contato direto do graduando com a população, proporcionando experiência e aprendizado clínico. A presença do paciente nesse sistema é de extrema importância ao processo de ensino-aprendizagem, e para tanto, é imprescindível ter o paciente satisfeito com serviços prestados. Nesse estudo foi avaliada a satisfação dos pacientes com os atendimentos clínicos odontológicos do Centro Universitário Avantis através de formulário semi-estruturado com 37 questões fechadas e 01 aberta, as quais abordam o perfil socioeconômico e a satisfação do atendimento odontológico. Foram entrevistados 150 pacientes. Os resultados indicaram que os pacientes estão satisfeitos com o atendimento na clínica onde 93,3% mostraram-se satisfeitos, e todos indicariam para seus familiares e amigos os serviços oferecidos pelo UNIAVAN. O único critério que merece atenção para adaptar melhorias seria o estacionamento e o tempo que o paciente permanece na sala de espera até ser chamado para o atendimento na clínica. Portanto em análise geral, a maioria dos pacientes declarou-se satisfeitos com os atendimentos e infraestrutura da Avantis.

Palavras-chave: Infraestrutura clínica. Melhorias. Odontologia.



EDITORA
AVANTIS



EVALUATION OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS ATTENDED IN THE DENTAL CLINIC OF AVANTIS UNIVERSITY

ABSTRACT

Dental clinic care in universities and colleges has the characteristic of providing direct contact between the graduate and the population, providing experience and clinical learning. The presence of the patient in this system is extremely important to the teaching-learning process, and for that, it is essential to have the patient satisfied with services provided. In this study, the patients' satisfaction with dental clinic appointments at the Avantis College was evaluated through a semi-structured form with 37 closed questions and 01 open, which address the socioeconomic profile and satisfaction of dental care. A total of 150 patients were interviewed. The results indicated that the patients were satisfied with the care in the clinic where 93.3% were satisfied, and all would indicate to their family and friends the services offered by Avantis. The only criterion that deserves attention in adapting improvements would be the parking lot and the time that the patient stays in the waiting room until being called for the care in the clinic. Therefore in general analysis, the majority of the patients declared themselves satisfied with the attendances and infrastructure of the Avantis College.

Keywords: *Clinical ifrastructure. Improvements. Odontology.*

1 INTRODUÇÃO

A clínica odontológica de um curso de graduação em Odontologia tem como característica proporcionar um contato direto do graduando com a população, com o intuito de estabelecer um atendimento de qualidade aos pacientes e proporcionar prática e aprendizado clínico aos alunos. Na literatura, encontram-se relatos sobre a satisfação do paciente como uma construção multidimensional, em que o indivíduo pode estar satisfeito com um ou mais aspectos da assistência, mas, ao mesmo tempo, insatisfeito com outros.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define como um dos principais objetivos da saúde pública a garantia de qualidade e acesso a serviços de saúde e segundo a Constituição Federal de 1988 em seu art. 196 “saúde é direito de todos e dever do Estado”. A Resolução 58.33 da Assembleia Mundial da Saúde de 2005 diz que todos devem ter acesso a serviços de saúde sem necessidade de sacrifícios financeiros.

O curso de graduação em Odontologia na modalidade Bacharel do Centro Universitário Avantis - UNIAVAN existe desde 2013 na cidade de Balneário Camboriú, Santa Catarina. O curso conta com mais de 400 alunos destacando-se no sul do Brasil por apresentar um corpo docente muito bem qualificado, oferecer aulas no período noturno e principalmente, por propiciar a melhor infraestrutura clínica-odontológica.

A clínica odontológica do curso é estruturada com 89 box e equipamentos modernos de alta tecnologia. No ano de 2019 foram registrados total de 9.598 atendimentos envolvendo 2691 pacientes, o que representa uma média de 1200 atendimentos por mês. O atendimento clínico odontológico é ofertado gratuitamente à população com foco na comunidade carente. O acesso à saúde bucal é facilitado por proporcionar atendimentos noturnos, onde o paciente não precisa ausentar-se do trabalho por exemplo.

São atendidas muitas especialidades odontológicas como dentística, endodontia, prótese, cirurgia, periodontia, odontopediatria. Todo paciente passa por uma triagem realizada anteriormente ao atendimento para ser encaminhado à clínica conforme a especialidade necessária. Caso o paciente tenha mais de dois problemas bucais em especialidades diferentes, o mesmo é encaminhado à Clínica Integrada conforme o grau de comprometimento da saúde bucal.

Para a formação de profissionais de saúde como os cirurgiões dentistas, é de grande importância o atendimento de pacientes durante o período de graduação, assim os estudantes podem entrar no mercado de trabalho capacitados a realizar procedimentos odontológicos com segurança.

Alguns estudos vêm sendo realizados nas áreas sociais, buscando informações sobre as expectativas dos pacientes e sua satisfação em relação a esses serviços, portanto, a satisfação do usuário é um dos fatores que determina a qualidade do atendimento nos serviços de saúde. O fato de conhecer o que o paciente acha do serviço constitui em um tratamento mais humanitário e unificado da instituição (COELHO et al., 2020).

A opinião dos usuários pode representar uma ampliação de enfoques e pontos de vista na avaliação de serviços na medida em que constitui um instrumento concreto no aprimoramento dos serviços prestados. Portanto, avaliar a satisfação do usuário permite identificar as limitações dos serviços através da compreensão do perfil do paciente e, conseqüentemente, resultando em desenvolvimento das práticas dos profissionais e certificando a atuação dos usuários no processo de melhorias (AZEVEDO e ROCHA, 2018).

A satisfação dos usuários com seus produtos e serviços é uma das prioridades nas clínicas odontológicas, isso porque os provedores de serviços dentários estão tornando-se mais envolvidos com a satisfação do paciente. Isto é devido ao aumento da evidencia de que a associação entre satisfação do paciente e sucesso do tratamento determina a qualidade do atendimento em saúde.

Através desses aspectos, que se faz necessário à busca de informações sobre a qualidade dos serviços prestados, o que pode proporcionar melhorias tanto para o UNIAVAN, como também para os alunos e pacientes. Como se trata de uma clínica odontológica dentro de um Centro Universitário, a qual repercute em um forte impacto social, pois a média de atendimentos odontológicos no ano 2019 foi de mais de 1000 pacientes por mês, é imensurável a importância em realizar-se a avaliação do índice de satisfação dos pacientes. Com um *feedback* desejável, o curso de odontologia do UNIAVAN ganhará cada vez mais reconhecimento, o aluno poderá sempre usufruir da melhor estratégia de aprendizagem clínica e, a comunidade sempre terá disponível possibilidade de tratamento odontológico de excelente qualidade. A presente avaliação teve como objetivo avaliar a satisfação dos pacientes com o atendimento odontológico e suas expectativas, fazer associação entre satisfação do paciente e sucesso do tratamento e identificar possíveis melhorias na rotina de atendimento odontológico do UNIAVAN.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa quantitativa com aplicação de questionário para levantamento e análise do índice de satisfação do atendimento odontológico na clínica do Centro Universitário Avantis – UNIAVAN.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do UNIAVAN, sob

número do CAAE 97436718.0.0000.5592 e número do parecer de 3.000.592, atendendo todos os requisitos do Conselho Nacional de Saúde CNS 466/96.

A amostragem foi de 150 formulários analisados, sendo estes aplicados nos meses de outubro e novembro de 2018.

Foram inclusos na pesquisa pacientes que tivessem passados por mais de dois atendimentos odontológicos, pacientes que aceitassem participar da pesquisa, e pacientes maiores de 18 anos.

Todos os pacientes tiveram esclarecimento sobre os objetivos da aplicação do formulário, e também sobre a preservação da integridade pessoal.

O questionário foi semiestruturado abordando itens a respeito das variáveis socioeconômicas, qualidade da infraestrutura (conforto, limpeza, estacionamento), organização, atendimento, orientações recebidas pelos professores, alunos e triagem, e uma questão aberta para sugestões.

Os resultados foram tabelados em planilhas no programa *Excel* 2010 e os resultados foram analisados através de estatística descritiva, sendo apresentados por meio de tabelas e gráficos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram analisados 150 formulários, dos quais 54% foram mulheres e 45% foram homens (Figura 1). A predominância do sexo feminino pode ser devido às mulheres serem mais cuidadosas com si mesmas em relação à higiene bucal e procurar mais por estética, já os homens costumam procurar pelo dentista apenas em casos de dor e associação com alguma patologia. Gomes e Abegg (2007) ressalta ainda que os homens sentem mais vergonha de se expor ao dentista.

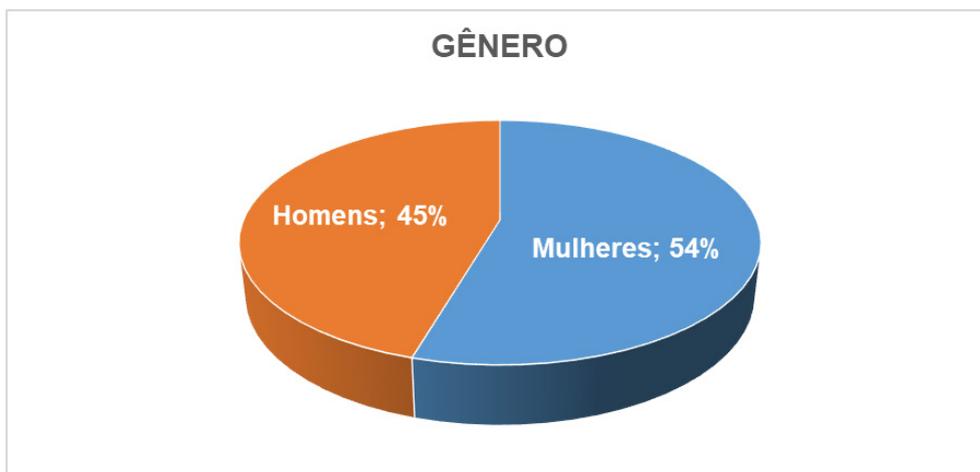


Figura 1: Gênero dos pacientes que participaram da pesquisa de avaliação quanto ao índice de satisfação do atendimento clínico odontológico do Centro Universitário Avantis - UNIAVAN.

Fonte: Autoras, 2019.

Quanto à faixa etária dos participantes da pesquisa, os mesmos possuíam de 18 a mais de 50 anos, sendo o grupo mais prevalente os pacientes de 41 a 50 anos e 21 a 30 anos respectivamente, embora exista um grande equilíbrio entre os grupos (Figura 2). A alta aderência de pacientes aos tratamentos na clínica odontológica do UNIAVAN pode ser explicada pelo fato de as clínicas serem todas noturnas, assim, os adultos não têm prejuízos com o trabalho e os idosos sempre tem quem os acompanhe caso necessário.

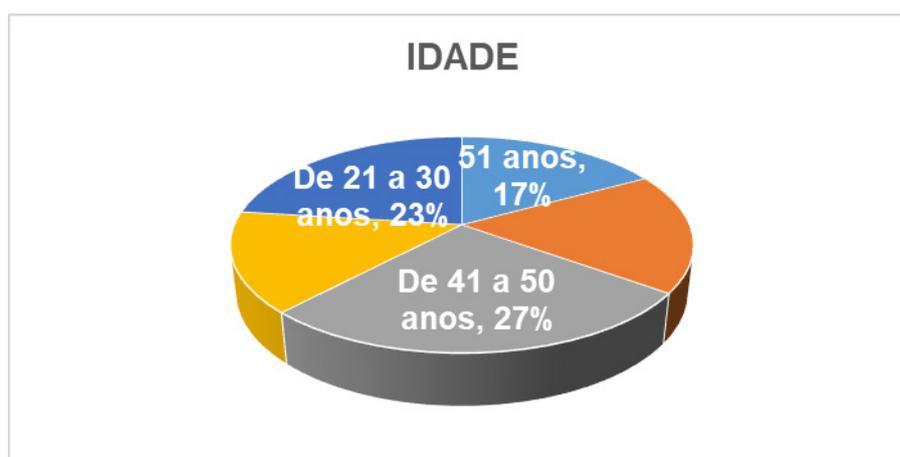


Figura 2: Idade dos pacientes que participaram da pesquisa de avaliação quanto ao índice de satisfação do atendimento clínico odontológico do Centro Universitário Avantis - UNIAVAN.

Fonte: Autoras, 2019.

A maioria dos pacientes atendidos na clínica odontológica da IES são classificados como de baixa renda. Para 50% dos pacientes entrevistados, a renda mensal bruta familiar aproximada é de até R\$1.090,00; 32% de R\$ 1.091,00 até 2.725,00; 15% de R\$ 2.726,00 a R\$5.450,00 e, 3% acima de R\$ 5.450,00. (Figura 3). O fato de os procedimentos odontológicos do UNIAVAN serem gratuitos acabam atraindo mais esse perfil de pacientes. Observa-se também que a maioria dos pacientes (64%) trabalham, apenas 28% dos pacientes desempregados e 8% aposentados (Figura 4).

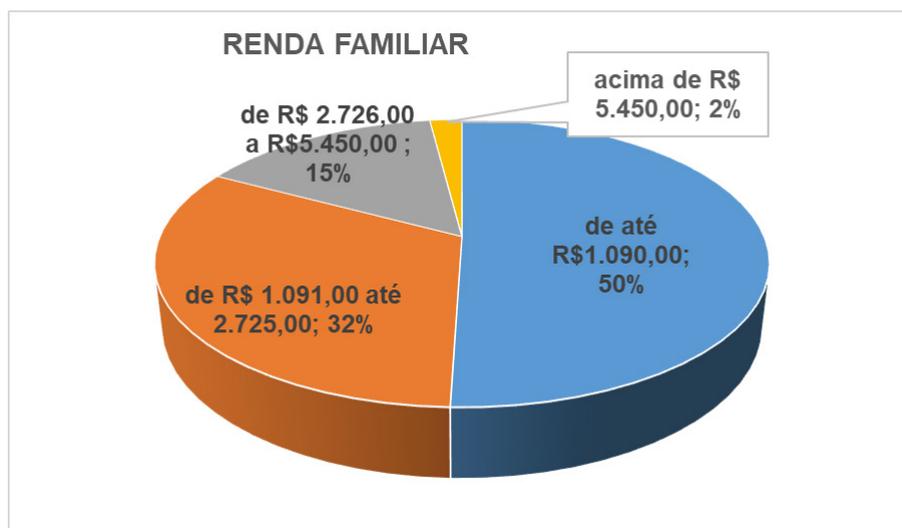


Figura 3: Renda mensal bruta familiar aproximada dos pacientes que participaram da pesquisa de avaliação quanto ao índice de satisfação do atendimento clínico odontológico do Centro Universitário Avantis - UNIAVAN.

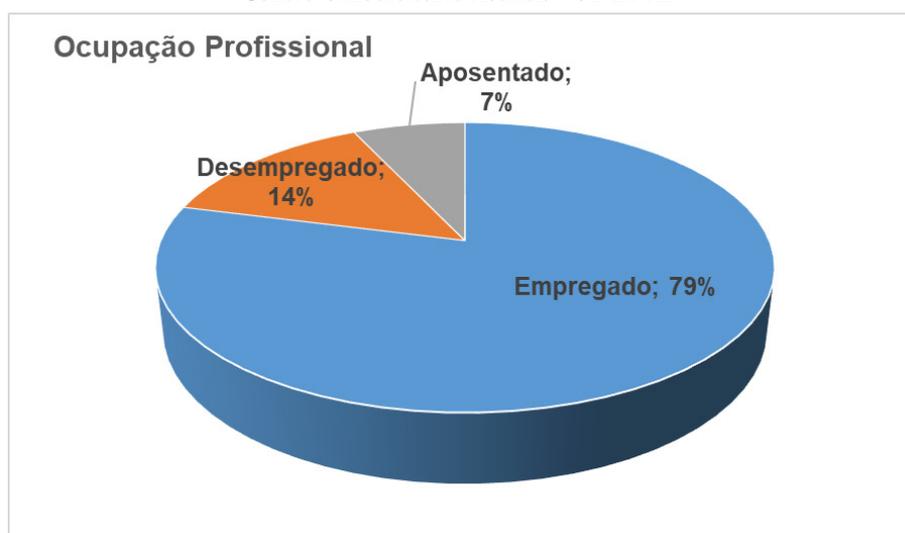


Figura 4: Ocupação profissional dos pacientes que participaram da pesquisa de avaliação quanto ao índice de satisfação do atendimento clínico odontológico do Centro Universitário Avantis - UNIAVAN.

Fonte: Autoras, 2019.

O atendimento clínico odontológico do UNIAVAN não é constituído apenas de alunos e professores, mas também julga-se importantíssimo a infraestrutura, serviços de agendamento e triagem, acesso, sala de espera, estacionamento, além, de atitudes como respeito, esclarecimento e gentileza. Nesse sentido, todos esses critérios foram inclusos no formulário da presente pesquisa e verifica-se alto índice de satisfação dos pacientes entrevistados com os serviços prestados (Tabela 1).

Tabela 1. Avaliação quanto ao atendimento clínico odontológico do Centro Universitário Avantis – UNIAVAN.

Variáveis	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito
	Número respostas (%)		
Sua Consulta de Avaliação (Triagem)	0 (0%)	4 (2%)	146 (98%)
Atendimento da Recepção	4 (2,66%)	22 (14,7%)	124 (81,3%)
Tempo de espera para ser chamado	5 (3,3%)	31 (20,7%)	114 (76%)
As orientações sobre suas necessidades odontológicas na consulta de avaliação	5 (3,3%)	9 (6%)	136 (90,7%)
A facilidade de marcação de consultas após o primeiro atendimento	9 (6%)	7 (4,7%)	134 (89,3%)
O atendimento na recepção da Clínica Odontológica, desde o agendamento até sua chegada na Recepção	4 (2,7%)	8 (5,3%)	138 (92%)
Gentileza e disponibilidade das recepcionistas	9 (6%)	6 (4%)	135 (90%)
Tempo de permanência na sala de espera	20 (13,3%)	14 (9,3%)	116 (77,3%)
Atendimento clínico prestado pelos alunos	4 (2,7%)	6 (4,7%)	140 (93,3%)
Participação dos professores durante o atendimento clínico	4 (2,7%)	10 (6,7%)	136 (90,7%)
A segurança que os alunos transmitiram na execução do procedimento clínico	2 (1,3%)	7 (4,76%)	141 (94%)

A utilização de equipamentos de segurança-EPIs (luvas, toca, jaleco, máscara, óculos) pelos alunos	2 (1,3%)	0 (0%)	148 (98,7%)
O respeito oferecido ao paciente pelos alunos	2 (1,3%)	8 (5,3%)	140 (93,3%)
Os esclarecimentos sobre o seu tratamento odontológico	3 (2%)	15 (10%)	132 (88%)
A limpeza da clínica	2 (1,3%)	1 (0,7%)	147 (98%)
O conforto da Clínica	2 (1,3%)	1 (0,7%)	147 (98%)
O conforto da sala de espera	1 (0,7%)	4 (2,7%)	145 (96,7%)
O acesso até o UNIAVAN	7 (4,7%)	4 (2,7%)	139 (92,76%)
Estacionamento	29 (19,3%)	21 (14%)	100 (66,7%)
Com os resultados obtidos no tratamento até o momento	4 (2,7%)	6 (4%)	140 (93,3%)
Satisfação geral com os serviços prestados pelo UNIAVAN	4 (2,7%)	3 (2%)	143 (95,3%)

Fonte: Autoras, 2019.

Para iniciar um procedimento clínico odontológico no UNIAVAN, o primeiro passo é fazer o cadastro para realizar a triagem onde será realizado a ficha clínica do paciente e a classificação dos tratamentos de acordo com a sua necessidade e urgência. Esse serviço é realizado por um profissional cirurgião dentista e segundo avaliação dos pacientes entrevistados trata-se de um serviço muito bem executado pois 98% mostraram-se satisfeitos, 2% neutros e 0% insatisfeitos. Quanto as orientações sobre suas necessidades odontológicas dos pacientes na consulta de triagem, a grande maioria sinalizou satisfeito (90,66%) e apenas 3% insatisfeitos.

O serviço de cadastro a ser chamado para triagem e posteriormente para o atendimento clínico odontológico é realizado pelo setor de recepção e agendamento de pacientes. Esse serviço foi avaliado como muito bom uma vez que 92% dos pacientes mostraram-se satisfeitos e apenas 2,67% insatisfeitos.

Após a triagem, os pacientes são cadastrados na agenda da especialidade a que ele necessita (cirurgia, dentística, periodontia, prótese). O tempo entre a triagem e a chamada para o atendimento odontológico foi avaliado satisfatório pois 76% dos pacientes disseram estar satisfeitos e apenas 3,33% insatisfeitos. De acordo com pacientes entrevistados, também existe grande facilidade de marcação de consultas após o primeiro atendimento.

O atendimento na recepção da Clínica Odontológica, desde o agendamento até sua chegada na Recepção da clínica mostra-se um serviço muito bem prestado pelos colaboradores da clínica odontológica do UNIAPAN, e isso inclui-se o atendimento das recepcionistas, com respeito e gentileza.

O tempo de permanência na sala de espera até o paciente ser chamado para clínica é algo que pode ser melhorado, pois mostrou que 77,3% dos pacientes mostraram-se satisfeitos e 13,3% insatisfeitos.

O atendimento clínico odontológico prestado pelos alunos foi muito bem avaliado pelos pacientes os quais mostraram-se satisfeitos desde o atendimento, segurança que os alunos transmitiram na execução do procedimento clínico incluindo a utilização de equipamentos de segurança- EPIs (luvas, toca, jaleco, máscara, óculos) e respeito oferecido ao paciente pelos alunos.

A maioria dos pacientes mostraram-se satisfeitos com a participação dos professores durante o atendimento clínico, e principalmente, com a forma esclarecedora sobre o procedimento clínico odontológico a ser executado, tanto pelos alunos como pelos professores.

A limpeza da clínica odontológica foi muito bem avaliada pelos pacientes, e o conforto da clínica e sala de espera estão de acordo com a satisfação dos pacientes.

Os pacientes mostraram-se satisfeitos (92,7%) quanto ao acesso até a IES e o acesso até a clínica odontológica. O estacionamento é algo que mostrou os menores índices de satisfação por parte dos pacientes entrevistados, pois 66,7% mostraram-se satisfeitos e 19,3% insatisfeitos.

A satisfação com os resultados alcançados até o momento foi alta, 93,3% satisfeitos e apenas 2,7% insatisfeitos.

No conjunto das avaliações, verifica-se que os serviços clínicos odontológicos prestados pelo UNIAPAN estão sendo muito bem oferecidos a comunidade, pois todos os critérios mostram altos valores de satisfação do paciente. No quesito satisfação geral com os serviços prestados os pacientes estão 95,3% satisfeitos e 2,7% in-

satisfeitos. Algumas pesquisas também mostram níveis altos de satisfação no atendimento clínico odontológico de escolas, como o de Magalhães (2011), Nagappan e John (2014) e Macarevich et al. (2018).

Na pergunta aberta de ‘sugestões de melhorias’ comentários como “estacionamento lotado” e “melhorar o acesso do ponto de ônibus”, justificam o aumento no número de insatisfeitos no critério acesso e estacionamento. Apesar destes comentários, houve também menções como “os alunos são muito queridos”, “não necessita melhorias”, “excelente atendimento” e “atendimento de primeira linha em todos os setores”. Isso mostra que de modo geral o paciente encontra-se satisfeito com o atendimento e que cabe a faculdade implantar melhorias relacionadas ao estacionamento e na redução do tempo na sala de espera.

O desafio desse tipo de avaliação consiste em através das informações geradas, estabelecer as mudanças necessárias para o aperfeiçoamento da atenção prestada (COELHO, et al., 2020).

O fato de um serviço ser gratuito não exclui a obrigatoriedade de uma atenção individual ao paciente. O profissional deve esmerar-se para que o usuário não se sinta “diminuído” por receber um serviço gratuito.

Durante o atendimento odontológico, a humanização é um aspecto muito importante, uma vez que se define como a ideia de dignidade e respeito à vida humana enfatizando-se a dimensão ética na relação entre pacientes e profissionais de saúde. Esse ideal vem sendo preconizado como fator essencial no processo de formação do cirurgião dentista, mostrando um maior compromisso das faculdades com a formação de profissionais mais preparados para prestar serviços à comunidade (SOUZA, et al., 2014; OLIVEIRA et al., 2012)

Desta maneira, identifica-se o acesso à saúde como um direito de todos, e, um serviço gratuito não justifica um mau atendimento. Portanto, a necessidade de humanização da relação profissional-paciente, com base no desenvolvimento de uma relação empática e participativa, é uma prioridade nos serviços de saúde.

Segundo Souza et al. (2014) e Coelho et al. (2020), a avaliação da assistência à saúde em instituições públicas e privadas é um dos caminhos da gestão para buscar a qualidade do atendimento prestado. É um processo intencional, técnico e político, configurando-se também, numa responsabilidade ética e social.

Analisando esse perfil de pesquisa na literatura, verifica-se que a avaliação da qualidade e satisfação dos pacientes em uma clínica escola é considerada bastan-

te desafiadora, pois muitas vezes o paciente acaba avaliando aspectos não clínicos como beleza do ambiente, e muitas vezes acabam massificando o atendimento clínico. Como os pacientes não compreendem a qualidade dos serviços odontológicos, a avaliação é feita sobre outros aspectos. Desta forma, os resultados obtidos na presente pesquisa enaltecem os serviços que o Centro Universitário Avantis fornece a comunidade, com alto índice de satisfação em todos os critérios analisados.

A consulta ao dentista é um momento de grande significado emocional para o paciente, pois se trata de um ato de bastante intimidade. Então, existe a necessidade da conscientização de que o trabalho do dentista deve ser revestido de um caráter muito maior e muito mais profundo do que somente recuperar a função e a estética e aliviar a dor do paciente além do mais, o paciente ao ser atendido de forma mais tranquila e humana, torna-se mais cooperativo (POMPEU et al., 2012). A humanização é uma forte característica do Centro Universitário Avantis, em todos os setores. Na clínica odontológica isso também é uma realidade, fato que os pacientes manifestaram extrema satisfação.

A satisfação com os serviços não é, em si, uma medida de qualidade da atenção. Entretanto, pode estar indiretamente relacionada com a qualidade, porque pode influenciar a busca de determinados tipos de serviços que influenciam o estado de saúde (STARFIELD, 2002). O usuário pode ter diversas impressões entre o que espera (expectativa) e o que percebe (realidade). Portanto, se a realidade do atendimento superar a expectativa de atendimento do paciente a satisfação desse paciente será ainda maior.

Todo e qualquer tipo de avaliação de saúde não pode encerrar-se em si mesmo. Ao apontar deficiências, ao analisar a satisfação, ao medir o grau de eficiência apenas inicia-se sua principal função e objetivo de confirmar ou reformular o processo (POMPEU et al., 2012). Portanto, ao identificar os níveis de satisfação com os serviços prestados e a qualidade do atendimento, devem-se procurar melhorias.

Todos os pacientes da pesquisa indicariam ou já indicaram a IES para o tratamento odontológico para seus familiares e amigos, e também que retornariam ao local de atendimento, caso necessitassem.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo conseguimos concluir a importância de se avaliar os atendimentos que prestamos aos pacientes, pois estudos como estes servem para aprimorar os atendimentos e a educação dos alunos, auxiliando no crescimento do Centro Universitário.

A maioria dos pacientes manifestaram-se satisfeitos em todos os quesitos que lhe foram questionados, revelando apenas algumas insatisfações, como, principalmente, o estacionamento e congestionamento para acessar a clínica, e o tempo que aguardam ser chamados na sala de espera.

Concluimos que o serviço oferecido na clínica odontológica do Centro Universitário Avantis é de qualidade, o ambiente odontológico também pode ser percebido como um local acolhedor, organizado e limpo. Pode-se afirmar que os atendimentos do acadêmico, do professor e demais funcionários alcançaram as expectativas dos pacientes.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, L. C. S; ROCHA, M. P. Satisfação dos usuários de serviços públicos odontológicos: Revisão da literatura. Id on Line **Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, Jaboaão dos Guararapes, v. 12, n. 42, p. 704-7, 2018.

COELHO, I. V.; MELO, A. R. F. de; CAETANO, R.M.; SILVA, C.L. de M.; HABIBE, R.C.H.; HABIBE, C.H. Avaliação da satisfação do paciente atendido na Clínica Integrada Odontológica do UniFOA. **Braz. J. Hea. Rev.**, Curitiba, v. 3, n. 1, p.673-683 jan./feb. 2020.

GOMES, A. S., ABEGG, C. O impacto odontológico no desempenho dia rio dos trabalhadores do Departamento Municipal de Limpeza Urbana de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. **Cad Saude Publica**. v. 23, n.7, p.1707-14, 2007.

MACAREVICH, A.; PILOTTO, M. L.; HILGERR, J. B.; CELESTE, R. K. *User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil*, **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 2, p. 1-10, 2018.

MAGALHÃES, B. G. **Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos centros de especialidades odontológicas: visão dos usuários**. Dissertação (Mestrado em Odontologia) – Faculdade de Odontologia, Universidade Federal de Pernambuco,

Pernambuco, 2011.

NAGAPPAN, N.; JOHN, J. *Patient satisfaction with the dental services offeres by a dental hospital in India. Journal of Indian Association of Public Health Dentistry*, Bangalore, v. 12, n. 4, p. 297-301, 2014.

OLIVEIRA O. R.; MARTINS E. P.; SANTANA J. L. B.; BEZERRA S. R. S.; DOURADO A. T. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. *RFO*, Passo Fundo, v. 17, n. 3, p. 319-325, set./dez. 2012.

POMPEU, J.G.F. et al. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Odontol. Clín.-Cient.*, Recife, v.11, n.1, p. 31-36, jan./mar., 2012.

SOUZA, P.G. et al. Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. *Rev Odontol Bras Central* V. 23, n. 66, p.140-145, 2014.

STARFIELD B. **Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia.** Brasília (DF): UNESCO, Ministério da Saúde; 2002.