

Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI)

Assessing the level of satisfaction of users served in integrated clinical course of dentistry college Novafapi Teresina (PI)

José Guilherme Férrer Pompeu¹, Inês Layanne de Moura Carvalho², Jannete Araújo Pereira², Raimundo Guimarães Cruz Neto², Vera Lúcia Gomes Prado³, Cláudio Heliomar Vicente da Silva⁴

1. Professor Doutor do Curso de Graduação em Odontologia das Faculdades NOVAFAPI, FACID e UFPI.

2. Acadêmico(a) do Curso de Odontologia da Faculdade NOVAFAPI.

3. Professora Doutora do Curso de Graduação em Odontologia da UFPI

4. Professor Doutor do Curso de Graduação em Odontologia da UFPE.

DESCRITORES:

Satisfação dos consumidores; Odontologia; Triagem; Pacientes; Relações Dentista-paciente.

RESUMO

A satisfação do usuário deve ser o principal objetivo de todo serviço de saúde. Por meio da avaliação desta, obtêm-se dados a respeito de suas expectativas, detectam-se as possíveis falhas e buscam-se soluções para a melhoria do serviço prestado. Objetivo: avaliar o perfil e o grau de satisfação de 164 usuários adultos em relação ao atendimento odontológico prestado pelas clínicas integradas de odontologia da Faculdade NOVAFAPI. Material e Métodos: trata-se de um estudo descritivo e transversal. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário em que se abordaram aspectos do atendimento clínico e organizacional, aplicado em entrevista direta, na sala de espera das clínicas. Resultados: indicaram um perfil predominantemente feminino 76,22% que estão trabalhando, 81,71% apresentaram renda de 1 a 2 salários mínimos 62,80%. Quanto à satisfação técnica, 89,02% dos usuários receberam orientações sobre procedimentos preventivos, 68,29% não sentiram dor e 60,37% não tiveram medo. A avaliação da receptividade pelo aluno e professor mereceu uma classificação de 62,80% e 48,17%, respectivamente. As sugestões sobre melhorias foram selecionadas com mais atendimentos durante a mesma semana (6,10%) e menor tempo de espera (14,63%). Conclusão: a maioria dos usuários entrevistados mostrou-se muito satisfeita em relação à qualidade do serviço odontológico prestado pela clínica integrada da instituição supracitada.

Keywords:

Consumer Satisfaction; Triage; Patients; Dentist-Patient Relation.

ABSTRACT

User satisfaction should be the primary goal of any health service. By evaluating this, data is obtained about user expectations, possible faults can be detected and solutions can be sought to improve the service. Objective: To assess the profile and degree of satisfaction of 164 adult users of dental care provided by integrated dental clinics at NOVAFAPI College. Methodology: This is a descriptive and transversal study. Data was collected using a questionnaire focusing on aspects of organizational and clinical care, which was applied by direct interview in the waiting room of clinics. Results: the profile of users was predominately female (76.22%), in employment (81.71%), with an income of 1 to 2 minimum wages (62.80%). As for technical satisfaction, 89.02% of users received instructions on preventive procedures, 68.29% felt no pain and 60.37% had no fear. The evaluation of receptivity by the student and teacher received a rating of 62.80% and 48.17% respectively. Suggestions on improvements were for more consultations during the same week (6.10%), and a shorter waiting time (14.63%). Conclusion: The majority of users interviewed were very satisfied with the quality of dental services provided by the integrated clinic of the aforementioned institution.

Endereço para correspondência

José Guilherme Férrer Pompeu
Rua Napoleão Lima, 1281/601
64049-220 – Teresina – PI
E-mail: gpompeu8@gmail.com

INTRODUÇÃO

A odontologia proporciona uma visão primordial mediante a realidade de saúde a qual se apresenta por meio do atendimento ético e humanístico, que busca trazer saúde, bem-estar e qualidade no atendimento em saúde bucal¹. Como toda organização que está preocupada com a satisfação dos usuários com seus produtos e serviços, os provedores

de serviços dentários estão tornando-se mais envolvidos com a satisfação do paciente. Isso se deve ao aumento da evidência de que a associação entre satisfação, aquiescência do paciente e sucesso do tratamento determina a qualidade do atendimento em saúde. Em estudo recente, a satisfação do paciente é definida como uma resposta de base afetiva e de avaliação de base cognitiva do receptor do tratamento de saúde. É uma combinação complexa do emocional, físico e material, e seus

valores estão diretamente envolvidos com a qualidade².

A disciplina de clínica integrada é uma parte obrigatória do currículo dos cursos de graduação em odontologia como matéria profissionalizante. Esta deve promover a integração dos conhecimentos, habilidades e valores adquiridos ao longo do curso, de modo a proporcionar ao paciente o atendimento integral das necessidades evidenciadas³.

A definição de conteúdos, objetivos de ensino e filosofia para a clínica integrada deve respeitar e orientar-se pelas determinações e objetivos do currículo pleno de cada Instituição. Assim, os estudos sobre a satisfação do usuário são importantes, porque podem contribuir para o planejamento de medidas visando à superação das limitações detectadas com base nas informações adquiridas⁴.

Para se alcançar a satisfação do paciente, além da qualidade do profissional e da infraestrutura didática e operacional da clínica, é necessário que seja implantada uma política educacional que considere professores e alunos conscientes e também engajados em um processo de transformação social do homem que revele a ética odontológica e que considere, com dignidade, o real compromisso que o profissional de odontologia deve ter com a sociedade brasileira⁵.

A prática pedagógica das clínicas integradas tem demonstrado uma visão ampliada no conceito de tratamento bucal, unindo teoria e prática das disciplinas em uma única atividade clínica, promovendo um aprendizado mais humanístico, com possibilidades de crescimento para alunos e professores⁶.

Motivados por essa questão, foi proposto como fundamento para este estudo identificar e pesquisar os itens que os usuários poderão classificar como fatores de satisfação, ao avaliarem os serviços recebidos e a percepção dos usuários quanto aos fatores que determinarão a satisfação com a qualidade dos procedimentos realizados na clínica integrada da NOVAFAPI.

32

MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo, de abordagem quantitativa e qualitativa observacional do tipo transversal, recebeu parecer favorável para execução do Comitê de Ética em Pesquisa da NOVAFAPI (Processo CAAE nº. 0136.0.043.000-10). Tal procedimento pressupõe a utilização do consentimento livre e esclarecido.

Foi entrevistada uma amostra de 164 pacientes, de um universo de 967 usuários atendidos no ano de 2009 nas clínicas do Curso de Odontologia da Faculdade NOVAFAPI (erro amostral de 5,0% e nível de confiança de 95%). O tipo de amostragem foi probabilístico, por meio de um sorteio casual. A seleção e o levantamento dos participantes se realizaram durante o mês de setembro do ano de 2010, em que, a cada dois pacientes atendidos no dia, um era entrevistado (sorteio aleatório adotando moeda - cara e coroa). O critério de inclusão foi a realização de, pelo menos, um tratamento completo. Foram excluídos: usuários que tinham algum tipo de doença, dificultando a fala e/ou compreensão, os que manifestaram algum tipo de dor e/ou se recusaram a assinar o termo de consentimento para participar da pesquisa.

As clínicas do Curso de Odontologia da Faculdade NOVAFAPI possuem finalidades acadêmicas: de pesquisa e atendimento à comunidade. Atendem às especialidades de Oclusão, Dentística, Estomatologia, Radiologia, Cirurgia Buco-Maxilo-Facial, Endodontia, Periodontia, Prótese, Odontopediatria e Ortodontia.

Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário específico, previamente validado por estudo piloto realizado com 20 pacientes da instituição, objetivando verificar a clareza das questões e a fidelidade das respostas, além de promover a calibração dos entrevistadores. O questionário foi constituído de 18 questões fechadas, em que foram abordados itens sobre o perfil do paciente, procedimentos preventivos, indumentária de alunos e professores, dor, medo, humanização, atendimento, motivo da procura do serviço, ambiência e 03 questões abertas nas quais os entrevistados podiam discorrer livremente sobre o tema que lhe fora proposto. Os dados quantitativos foram submetidos à descrição estatística. Nos dados qualitativos, utilizou-se a análise de conteúdo das respostas, sendo posteriormente submetidos à análise estatística.

RESULTADOS

A partir da estatística descritiva, foi possível identificar as variáveis relacionadas à idade, ao gênero, ao vínculo de trabalho, à renda familiar, às informações sobre procedimentos preventivos, à uniformização dos alunos e professores, à dor e medo no tratamento, à qualidade do atendimento, ao constrangimento por estar sendo atendido em local coletivo, ao motivo da procura pelo serviço, à informação sobre a organização em geral, à indicação da clínica para outras pessoas e à avaliação por notas.

Os resultados da pesquisa foram avaliados e discutidos de acordo com os itens do questionário, conforme as características deste estudo:

Dos usuários atendidos, um perfil predominantemente feminino, (76,22%), e que estão trabalhando (81,71%);

• Analisando-se a faixa etária, foram mais prevalentes de 31 a 40 anos (33,54%), 21 a 30 anos (29,88%) e 41 a 50 anos (19,51%);

• Analisando-se a faixa salarial, foi mais prevalente de 1 a 2 salários mínimos (62,80%); (TABELA 1)

Tabela 1- Distribuição dos usuários quanto ao gênero, à faixa etária, ao vínculo de trabalho e à renda familiar na clínica integrada. NOVAFAPI, Teresina, 2010

		Nº	%
Gênero	Feminino	125	76,22
	Masculino	39	23,78
Faixa Etária	até 20 anos	5	3,05
	21 a 30 anos	49	29,88
	31 a 40 anos	55	33,54
	41 a 50 anos	32	19,51
	51 a 60 anos	20	12,20
	61 a 70 anos	3	1,83
Trabalha atualmente	Sim	134	81,71
	Não	27	16,46
	Aposentado	3	1,83
Renda familiar	Sem salário	17	10,37
	1 a 2 sal. mínimos	103	62,80
	2 a < 3 sal. mínimos	17	10,34
	3 a < 4 sal. mínimos	18	10,98
	> 4 a 10 sal. mínimos	9	5,49

• Dos usuários atendidos, 89,02% receberam informações sobre procedimentos preventivos, e 10,98% não receberam informações;

• Os usuários responderam que 100% dos alunos e professores estavam trajados com a indumentária completa; (TABELA 2)

Tabela 2 – Análise das informações recebidas pelos usuários sobre procedimentos preventivos e uniformização de alunos e professores

		Nº	%
Recebeu orientação sobre alimentação, uso de escova, fio dental, flúor, câncer bucal...	Sim	146	89,02
	Não	18	10,98
O aluno que o atendeu estava uniformizado			
	Sim	164	100,00
	Não	0	0,00
O professor que o atendeu estava uniformizado			
	Sim	164	100,00
	Não	0	0,00

• Dos usuários atendidos, 68,29% ficaram satisfeitos por não sentirem dor durante os procedimentos realizados. 31,71% sentiram dor, sendo que destes, 61,54% relataram que foi de intensidade moderada, e 76,92% que foi resolvida pelo acadêmico;

• Quanto à questão medo no tratamento, 60,37% não tiveram medo, e 39,63% sentiram medo, sendo que destes, 38,46% tiveram medo de cirurgia, e 26,15% sentiram medo da anestesia, além de outros itens; (TABELA 3)

Tabela 3 – Opinião dos usuários quanto à sensação de dor e medo no tratamento odontológico, ao serem atendidos na clínica integrada da Faculdade NOVAFAPI

		Nº	%
Sentiu dor durante o atendimento	Sim	52	31,71
	Não	112	68,29
Qual o momento da dor	Anestesia	23	44,23
	Restauração	8	15,38
	Raspagem	6	11,54
	Grampo	5	9,62
	Cirurgia	4	7,69
	Moldagem	3	5,77
	Canal	3	5,77
O acadêmico resolveu a dor	Sim	40	76,92
	Não	12	23,08
Intensidade da dor	Leve	15	28,85
	Moderada	32	61,54
	Intensa	5	9,61
Sentiu medo do tratamento odontológico	Sim	65	39,63
	Não	99	60,37
De que sentiu mais medo	Cirurgia	25	38,46
	Anestesia	17	26,15
	Restauração	7	10,77
	Grampos	6	9,23
	Instrumentos	3	4,62
	Objetos cáirem	3	4,62
	Alunos machucados	2	3,08
	Início do tratamento	2	3,08

33

- A receptividade prestada pelo aluno foi considerada ótima por 62,80% dos usuários, 34,76% acharam bom, 1,83%, regular, e 0,61%, péssimo. A receptividade prestada pelo professor foi considerada por 48,17% como ótima, 45,12%, boa, 5,49%, regular, e 1,22%, ruim;
- As sugestões sobre melhorias foram selecionadas como menor tempo de espera (14,63%) e mais atendimentos durante a mesma semana (6,10%), além de outros itens;
- 98,78% dos usuários não sentem constrangimento em serem atendidos juntamente com outros; (TABELA 4)

Tabela 4 – Análise da opinião dos usuários quanto à receptividade prestada pelo aluno e professor, das sugestões para melhoria do atendimento e opinião dos usuários quanto ao fato de serem atendidos em um ambiente coletivo

		Nº	%
Receptividade pelo aluno	Ótimo	103	62,80
	Bom	57	34,76
	Regular	3	1,83
	Ruim	0	0,00
	Péssimo	1	0,61
Receptividade pelo professor	Ótimo	79	78,17
	Bom	74	45,12
	Regular	9	5,49
	Ruim	2	1,22
	Péssimo	0	0,00
Sugestões dadas para melhorar o atendimento	Menor tempo de espera	42	14,63
	Está bom	15	9,15
	Mais atendimento semanal	10	6,10
	Mais professores	7	4,27
	Mais organização na recepção	5	3,05
	Professor chegar mais cedo	3	1,83
	Alternativa para acalmar o paciente	3	1,83
	Mais vagas	3	1,83
	Agilidade no tratamento	2	1,22
	Aluno conversar menos	2	1,22
	Professor simpático	1	0,61
Nenhuma	89	54,27	
Incomoda o fato de estar sendo atendido junto com outras pessoas	Sim	2	1,22
	Não	162	98,78

34

- A maioria já indicou o serviço, pois dos entrevistados 60,37% ali estavam indicados por usuários já atendimentos anteriormente, e 39,63% relataram não possuir dinheiro para pagar tratamento particular;
- Responderam que indicariam a instituição para outras pessoas (98,78%). Ainda, se tivessem outra opção de atendimento, 95,12% continuariam procurando o serviço;
- Houve aprovação com notas 10 (54,88%), 9 (24,39%), 8 (19,51%), 7 (1,22%) pelo atendimento recebido, e a média das notas foi de 9,33 numa escala de 0 a 10, confirmando a satisfação com os atendimentos e com o ambiente. (TABELA 5)

Tabela 5 – Distribuição dos usuários quanto ao motivo da procura de atendimento, opinião se indicaria ou não os serviços para outras pessoas e se tivessem outra opção continuariam procurando a clínica e avaliação das notas, em escala de 0 a 10, para o atendimento odontológico da NOVAFAPI

		Nº	%
Principal motivo que o levou a procurar atendimento na clínica	Indicação de colegas/amigos	85	60,37
	Não ter dinheiro	52	39,63
	Alunos têm mais paciência	10	38,46
	Para fazer tratamento especializado	7	26,15
	Por não ter concluído o tratamento	6	10,77
	Ser conhecido do aluno	4	9,23
Indicaria a clínica para outras pessoas	Sim	162	98,78
	Não	2	1,22
Se tivesse outra opção, continuaria procurando a clínica	Sim	156	95,12
	Não	8	4,88
Que nota de zero a dez daria ao atendimento na clínica?	7	2	1,22
	8	32	19,51
	9	40	24,39
	10	90	54,88

DISCUSSÃO

A saúde bucal é uma medida de avaliação dos serviços odontológicos. O Departamento de Saúde do Reino Unido define saúde bucal como “um padrão de saúde, que permite ao indivíduo comer, falar e socializar-se sem doença ativa, desconforto ou embaraço e que contribui para o seu bem-estar geral”. Dessa forma, a avaliação de serviços de saúde bucal deve incluir a satisfação com a aparência dos dentes, satisfação com a capacidade de mastigação, percepção da necessidade de tratamento dentário, presença de dor de dente e tipo de tratamento recebido⁷.

De acordo com Leão e Dias⁸(2001), a ida ao dentista é um momento de grande significado emocional para o paciente, pois, afinal, o fato de permitir que alguém trate de sua boca, transforma-se em um ato de grande intimidade.

Observa-se, na tabela 1, que o gênero feminino predominou entre os usuários da clínica integrada da Faculdade NOVAFAPI.

O fato de as mulheres estarem mais presentes nas consultas odontológicas se dá pela importância que elas atribuem à estética, ou ainda, ao indicativo de que podem dispor, em geral, de maior tempo em relação aos homens, por não estarem vinculadas a tipo de ocupação com horários rígidos⁹.

Apesar de a renda familiar predominante dos usuários estar na faixa de um a dois salários mínimos (Tabela 1), este não foi o principal motivo atestado por eles para a procura do tratamento, mas, sim, as recomendações dadas desse serviço odontológico por outros indivíduos (Tabela 5).

Segundo Esperidião e Trad¹⁰(2006), os estudos da área de saúde têm demonstrado que os indivíduos das classes sociais mais baixas são os que apresentam maiores dificuldades para a prevenção e o tratamento de certas doenças, ou por não se sentirem capazes de alterar as condições sociais e ambientais que as geram, ou porque sua situação de classe não lhes permite acesso a certas práticas curativas.

Conforme Almeida e Gaião¹¹(2001), a dor é um fator considerável, que gera insatisfação, quando sentida durante os procedimentos odontológicos, principalmente de alta complexidade, pois a satisfação com a prática odontológica continua sendo muito associada à dor.

Consta na literatura que o medo severo do tratamento odontológico pode comprometer e influenciar negativamente a relação entre o profissional e o usuário¹². Contudo, esse fato não foi citado pelos respondentes como relevante no presente estudo, pois a maioria declarou não ter sentido medo durante o tratamento, algo verificado em outros estudos (Tabela 3).

Todos os usuários entrevistados no presente estudo afirmaram que a paramentação dos alunos e professores era adequada (Tabela 2). Em função dos riscos de contaminação por doenças infecciosas aos quais estão expostos os profissionais da odontologia e os usuários, os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) vêm sendo colocados em prática.

Verificou-se satisfação dos usuários com o atendimento prestado pelos alunos e professores, fato também observado na maior parte dos estudos que avaliaram a satisfação do usuário de clínica de outras faculdades.

Segundo Matos et al.¹³(2002), 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.

Uma parte dos usuários entrevistados afirmou que gostaria que o tempo de espera para ser atendido fosse reduzido e que o número de sessões para o tratamento odontológico fosse aumentado na mesma semana (Tabela 4).

O ambiente utilizado para o atendimento foi considerado pelos usuários como predominantemente organizado, confortável, limpo e com boa iluminação. Tais considerações podem ter proporcionado uma sensação de acolhimento e valorização, tornando-os mais motivados, receptivos e colaboradores, otimizando, de uma forma geral, a qualidade do atendimento nessa instituição.

A pontualidade dos alunos foi classificada pelos usuários como boa. O que pode também ser interpretado como um importante fator de redução na ansiedade ou no medo do tratamento odontológico para muitos indivíduos, além de indicar consciência e responsabilidade profissional da parte dos futuros cirurgiões-dentistas¹⁴.

O atraso dos alunos para o início da consulta é considerado uma falta de respeito por parte dos usuários, pois, muitas vezes, demoram muito tempo para se deslocarem de suas residências até a faculdade e acabam perdendo quase o dia todo para a consulta⁴.

No protocolo da clínica, após a primeira consulta, feito todo o exame clínico e a anamnese dos usuários, é proposto um plano de tratamento a ser realizado, sendo discutido entre o usuário, o aluno e o professor.

Sabe-se que um dos requisitos para se edificar um forte vínculo entre alunos e usuários, baseia-se na sólida consideração entre ambos e que não é construída de um dia para o outro, mas, gradativamente, pela consciência e atenção¹⁵.

É relevante ressaltar que, apesar de a metodologia empregada nesta pesquisa também ter sido utilizada em outros estudos, alguns vieses de avaliação positiva por parte do usuário, supervalorizando a qualidade do atendimento recebido, podem estar contidos no presente trabalho.

Embora as entrevistadoras tenham reforçado a confidencialidade dos dados e assegurado aos usuários entrevistados que a participação neste estudo não prejudicaria o andamento do tratamento, tal fato pode ter ocorrido, tendo em vista o fato de a entrevista ter sido realizada por alunas da própria instituição avaliada, o que pode ter exercido algum fator de intimidação do usuário em relação a respostas negativas. Outra possibilidade de viés positivo, que poderia ser atribuída ao presente estudo, estaria ligada à presença das dificuldades e dos obstáculos encontrados pelos usuários em conseguir tratamento odontológico em outros serviços públicos e privados.

Os resultados obtidos são expressivos, mas é preciso que a Faculdade se reavalie rotineiramente, não apenas nos aspectos quantitativos de sua estrutura e de sua produção, mas, sobretudo, quanto aos aspectos qualitativos de seus processos e de seus resultados.

CONCLUSÕES

De acordo com esta pesquisa, pode-se concluir que

- a) os usuários estão muito satisfeitos com os serviços prestados pelas clínicas integradas do curso de odontologia da Faculdade NOVAFAPI, tanto no aspecto técnico e organizacional da clínica como na relação professor-usuário-aluno, o que reforça o papel social da instituição-escola;
- b) o perfil sócio-econômico dos usuários atendidos nas clínicas integradas contempla usuários de baixa renda e nível médio de escolaridade;
- c) apesar de ser um serviço considerado satisfatório, há aspectos que necessitam ser melhorados, principalmente no que toca à demora dos usuários a serem chamados, às vindas desnecessárias, e à possibilidade de estabelecer mais atendimentos durante a semana.

REFERÊNCIAS

1. Reis C, Martelli-Júnior H, Frnaco BM, Santos AA, Ramalho LMP. Avaliação do serviço de saúde bucal no município de Grão Mongol, Minas Gerais, Brasil: "a voz do usuário". Ciênc Saúde Coletiva [periódico na internet]. 2006 [acesso em 2010 Ago]. Disponível em: http://www.abrasco.org.br/cienciae-saudecoletiva/artigos/artigo_int.php?id_artigo=689.
2. Azevedo JMR, Barbosa MA. Triagem em serviços de saúde: percepções dos usuários. Rev Enferm UERJ 2007; 15 (1): 33-9.
3. Bottan ER, Sperb RAL, Teles PS, Neto MU. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. Rev ABENO 2006; 6(2): 128-33.
4. Roncalli AG. O desenvolvimento das políticas públicas de saúde no Brasil e a construção do Sistema Único de Saúde. In: Pereira AC. Odontologia em Saúde Coletiva. Porto Alegre: Artmed, 2003. 28-49p.
5. Vomero MF. Entendendo a relação paciente/profissional. Rev. Reg Araçatuba Assoc Paul Cir Dent. 2000;54(4):267-78.
6. Fernandes Neto, AJ. A evolução dos cursos de odontologia no Brasil. Revista ABENO, São Paulo. jan./dez. 2002; 2(1): 55-56.
7. Bacci AVF, Cardoso CL, Pasian SR. Locus de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para o estudo de aspectos da personalidade. Rev. Assoc Paul Cir Dent, São Paulo. Jan./fev. 2002; 56(1): 36-41.
8. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de Odontologia: a visão do usuário. Rev Bras Odontol Saúde Coletiva, Brasília, v.2, n.1, p. 40-46, jan./jun. 2001.
9. Pinheiro HHC, Silva LGA. Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de saúde bucal no município de Belém, Pará. 2002. 38f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará, Belém.
10. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. Cad Saúde Pública 2006; 22(6): 1267-76.
11. Almeida RVD, Gaião L, Padilha WWN. Avaliação do Ensino Odontológico em Clínica Integrada. Rev. Pesqui Odontopediat Clín Integrada, João Pessoa, v.1, n. 2, p. 29-35 maio / ago.2001.
12. Mendes VLPS, Avaliação dos serviços de saúde pelos usuários: a questão de cidadania. Rev. Baiana Enferm 2003; 18(1/2): 97-110.
13. Matos DL, Lima-Costa MF, Guerra HL, Marceles W. Projeto Bambuí: avaliação de serviços odontológicos privados, públicos e de sindicato. Rev Saúde Pública, 2002; 36(2):237-43.
14. Minayo MCS, et al. Pesquisa social. Teoria, método e criatividade. 17. ed. Petrópolis: Vozes, 2000. 80p.
15. Nobre ES, Câmara GP, Silva KP, Nuto SAS. Quality evaluation of the dental service rendered by a private university: the users point of view. RBPS 2005; 18(4): 171-6.