



AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS QUANTO AO ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS USUÁRIAS DA CLÍNICA ESCOLA ODONTOLÓGICA NO SERTÃO PARAIBANO.

Mariana Xavier Lopes¹, Maria Carolina Bandeira Macena²

RESUMO

A satisfação do usuário é a principal meta dos serviços de saúde, sendo essencial que o atendimento nas Clínicas Escolas seja humanizado para garantir um tratamento ético e de qualidade. Quanto aos pacientes pediátricos, a avaliação da satisfação dos seus responsáveis permite identificar erros e aprimorar os serviços, criando um atendimento mais personalizado e confortável. O objetivo deste estudo foi avaliar o nível de satisfação dos responsáveis pelas crianças atendidas na Clínica Escola de Odontologia da Universidade Federal de Campina Grande, campus Patos. Foi adotada uma abordagem quantitativa e descritiva, utilizando questionários aplicados aos responsáveis após o atendimento odontológico infantil. A pesquisa abrangeu questões socioeconômicas dos participantes, aspectos físicos e tecnológicos da clínica, assim como a percepção dos entrevistados sobre a qualidade do tratamento recebido. Os resultados indicam que a maioria dos responsáveis está satisfeita com as condições das instalações, incluindo limpeza e modernidade dos equipamentos. Quanto ao atendimento, observou-se um alto grau de satisfação relacionado à atenção dos professores e à comunicação entre a equipe. Fatores como o medo e a dor foram relatados por uma parcela dos pacientes, mas sem afetar a avaliação geral do serviço. A conclusão sugere um cenário positivo, com altos índices de satisfação e uma percepção favorável quanto à qualidade do tratamento oferecido. Sugestões de melhorias apontam para a necessidade de um aperfeiçoamento contínuo, que devem ser levadas em consideração para assegurar que a qualidade

¹Docente do Curso Bacharelado em Odontologia, Departamento de Ciências Biológicas/UACB, UFCG, Campina Grande, PB, e-mail: marixavierlopes135@gmail.com

²Doutora, Professora associada do departamento de Medicina CCBS/UAMED, UFCG, Campina Grande, PB, e-mail: carolinamguedes@gmail.com



dos serviços permaneça elevada e que a clínica continue a atender de forma eficaz as demandas da população infantil.

Palavras-chave: Estudo de avaliação; Satisfação do paciente; Odontopediatria.

EVALUATION OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF THOSE RESPONSIBLE FOR THE CARE OF CHILDREN WHO USE THE DENTAL SCHOOL CLINIC IN THE SERTÃO PARAÍBA.

ABSTRACT

User satisfaction is the main goal of health services, and it is essential that the service in the School Clinics is humanized to ensure ethical and quality treatment. As for pediatric patients, the evaluation of the satisfaction of their guardians allows them to identify errors and improve services, creating a more personalized and comfortable service. The objective of this study was to evaluate the level of satisfaction of the parents or guardians of the children cared for at the Dental School Clinic of the Federal University of Campina Grande, Patos campus. A quantitative and descriptive approach was adopted, using questionnaires applied to parents or guardians after child dental care. The survey covered socioeconomic issues of the participants, physical and technological aspects of the clinic, as well as the perception of the interviewees about the quality of the treatment received. The results indicate that most of the managers are satisfied with the conditions of the facilities, including cleanliness and modernity of the equipment. Regarding the service, a high degree of satisfaction was observed related to the attention of the teachers and the communication among the team. Factors such as fear and pain were reported by a portion of the patients, but without affecting the overall evaluation of the service. The conclusion suggests a positive scenario, with high levels of satisfaction and a favorable perception of the quality of the treatment offered. Suggestions for improvement point to the need for continuous improvement, which must be taken into account to ensure that the quality of services remains high and that the clinic continues to effectively meet the demands of the child population.

Keywords: Evaluation study; Patient satisfaction; Pediatric dentistry.

INTRODUÇÃO

Uma clínica odontológica universitária tem como objetivo oferecer aos estudantes uma experiência direta com a comunidade, permitindo que eles entendam e atendam às necessidades dos pacientes de diferentes contextos socioeconômicos. Essa interação possibilita aos alunos integrar o conhecimento teórico adquirido em sala de aula com a prática durante os atendimentos. Os conceitos e técnicas aprendidos individualmente devem ser combinados de maneira lógica para fornecer um tratamento odontológico de alta qualidade aos pacientes (Castro; Silva, 2008).

É imprescindível que a avaliação do ensino odontológico e dos serviços de saúde oferecidos pela universidade seja contínua. O atendimento prestado aos usuários nas clínicas universitárias deve equilibrar a necessidade de fornecer aos alunos uma formação prática e técnica abrangente, sem negligenciar o compromisso ético de atender às necessidades de saúde e demandas dos pacientes. Além disso, é essencial que esse atendimento seja conduzido de maneira humanizada e ética, contribuindo para a formação integral dos futuros profissionais de saúde (Tiedman; Silveira, 2005).

A busca por melhorias no atendimento de saúde bucal é impulsionada pela análise da satisfação dos usuários, pelo estudo do perfil desses pacientes e pela identificação das áreas em que a instituição pode aprimorar. Essas medidas visam garantir que os usuários recebam os benefícios das práticas odontológicas realizadas pelos profissionais. Além disso, a participação social é fundamental para impulsionar avanços nos serviços de saúde pública, com os próprios cidadãos desempenhando o papel de avaliadores e exercendo seus direitos na prática (Azevedo & Rocha, 2018).

Conhecer a percepção dos usuários a respeito da qualidade do serviço é importante para o desenvolvimento de ações e melhorias, tanto por parte do gestor, para poder melhorar suas estratégias e ações, como por parte dos próprios profissionais, que, entendendo a percepção da qualidade do atendimento aos seus usuários, estarão mais preparados para atender suas expectativas (Gonçalo *et al.*, 2008).

No contexto do atendimento odontopediátrico, é fundamental estabelecer uma comunicação eficaz e interativa com a criança, incentivando-a a se envolver ativamente na promoção da saúde bucal. No entanto, os pais desempenham um papel crucial como mediadores nesse processo. Suas perspectivas e níveis de satisfação estão intimamente ligados à cooperação da criança. Quando os responsáveis estão satisfeitos, tendem a motivar ainda mais os filhos a participarem do cuidado com a saúde bucal (Oliveira et al., 2016).

A satisfação dos responsáveis em relação ao cuidado odontológico infantil é crucial para a saúde das crianças, já que são eles que as levam ao dentista e garantem que sigam as recomendações e tratamentos necessários. Além disso, os responsáveis por essas crianças têm um entendimento mais profundo de seus sentimentos, o que pode ser especialmente importante em situações onde as crianças se sentem desconfortáveis com um pesquisador desconhecido ou são incapazes de comunicar suas experiências devido à sua idade. Isso pode dificultar a condução eficaz de pesquisas sobre saúde bucal infantil.

Sendo assim, o objetivo desse estudo foi analisar o perfil e a percepção dos responsáveis quanto ao nível de satisfação do atendimento odontológico da clínica escola de odontologia da Universidade Federal de Campina Grande, campus de Patos, assim como observar os usuários entrevistados de acordo com o perfil sociodemográfico, quanto à avaliação dos aspectos físicos e tecnológicos da clínica escola, bem como o acesso aos serviços e examinar a perspectiva dos entrevistados de acordo com os aspectos relacionados ao tratamento recebido e ao nível de satisfação do atendimento. Contribuindo para o desenvolvimento de planos mais específicos o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição, facilitando a identificação de áreas que necessitam de melhorias.

MATERIAIS E MÉTODOS (OU METODOLOGIA)

Essa pesquisa se comprehende como transversal, descritiva, quantitativa, com análise através de entrevista e questionários realizados com os responsáveis das crianças após o atendimento de odontopediatria na Clínica Escola de Odontologia da Universidade Federal de Campina Grande, localizada no município de Patos, na Paraíba, durante o período de novembro de 2023 a março de 2024. A partir desses dados foi realizado um levantamento estatístico para observação da qualidade do atendimento. O estudo partiu de uma amostra de conveniência, de forma a englobar

a maior quantidade possível de pessoas presentes nos dias de pesquisa. Os participantes foram abordados pelo pesquisador para aplicação dos questionários de forma aleatória, e, apesar desse tipo de amostra ser não aleatória, não foi utilizado qualquer critério de seleção se não a disponibilidade dos mesmos e algum histórico de atendimento pela clínica. Sendo assim, procurou-se evitar ao máximo qualquer tipo de enviesamento do estudo.

Foram incluídos no estudo os pais ou responsáveis pelas crianças atendidas na Clínica Escola de Odontologia da UFCG, que tiveram pelo menos uma consulta antes do momento da coleta e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), gerando assim uma melhor avaliação e perspectiva do atendimento. Foram excluídos aqueles responsáveis que não quiseram participar da pesquisa e que estavam acompanhando os infantes no primeiro atendimento deles na clínica escola.

A coleta de dados foi realizada entre os meses de novembro de 2023 e agosto de 2024, em decorrência do período letivo de aulas e funcionamento da clínica escola. Os questionários foram aplicados por um único pesquisador uma vez por semana, nas terças-feiras à tarde, turno da disciplina de Clínica Infantil II. Assim, os participantes do estudo foram submetidos a um questionário que abrange quatro seções distintas, com a finalidade de: coletar informações socioeconômicas dos responsáveis; saber como eles avaliam os parâmetros físicos e tecnológicos da clínica escola; apurar a opinião destes quanto os aspectos relacionados ao atendimento e tratamento, tanto dos professores quanto dos alunos, ao motivo da consulta e à satisfação do usuário quanto ao serviço oferecido; e manifestar o que eles acreditam que seu(sua) filho(a) achou do atendimento odontológico recebido, descrevendo o que a criança relatou acerca dos diversos aspectos do tratamento prestado pela equipe.

Para visualização melhor interpretação, os dados foram tabulados no Microsoft Office Excel® e analisados estatisticamente no aplicativo Jupyter Notebook®, que permite a exploração e transformação de dados. Com isso, por meio do uso de frequências relativas e percentuais, foi possível observar os detalhes das respostas coletadas e a relação entre os tópicos presentes nelas.

DESENVOLVIMENTO

O projeto foi desenvolvido na Clínica Escola de Odontologia da Universidade Federal de Campina Grande (Figura 1 e 2), localizada na cidade de Patos, Paraíba, que desempenha um importante papel na promoção de saúde bucal da região, servindo como um centro de referência acessível para a população local e contribuindo para a redução das disparidades no acesso aos cuidados odontológicos. Entre as especialidades ofertadas pela Clínica Escola está a odontopediatria, voltada para o suporte de crianças e pré-adolescentes de 0 a 12 anos. Esse serviço visa promover a saúde bucal desde a primeira infância, contribuindo para o desenvolvimento de hábitos de higiene oral e prevenção de problemas futuros. Na odontopediatria, a equipe oferece atendimento personalizado e adaptado às necessidades específicas das crianças, criando um ambiente acolhedor e confortável para os pacientes (Figura 3 e 4). Entre os procedimentos oferecidos gratuitamente estão a dentística, periodontia, endodontia, cirurgia e ortodontia.

Durante todo o estudo se mostrou importante a questão do atendimento humanizado na especialidade de odontopediatria; uma abordagem centrada no paciente que valoriza não apenas o tratamento clínico, mas também o bem-estar emocional e a experiência individual de cada criança. Esse tipo de assistência reconhece a importância de estabelecer uma relação de confiança e empatia entre o profissional, o paciente e os responsáveis, garantindo que a criança se sinta segura, confortável e respeitada durante toda a consulta.

A realização da pesquisa para avaliar a satisfação dos responsáveis pelas crianças atendidas na clínica escola foi fundamental para identificar as limitações existentes e buscar melhorias no atendimento. O estudo fornece uma ferramenta necessária para compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados e orientar futuros planejamentos.

O projeto de pesquisa foi devidamente aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Fundação Francisco Mancarenhas/Centro Universitário de Patos (UNIFIP), sob número de Parecer 6.462.105.



Figura 1 e 2 – Clínica escola de odontologia do campus Patos-PB.

Fonte: Elaborada pelos autores



Figura 3 e 4 - Atendimento às crianças na disciplina de Clínica Infantil II

Fonte: M^a Eduarda de Medeiros Gomes e Lívia Alves de Brito

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Do universo amostral, participaram do estudo 32 indivíduos, sendo estes os responsáveis pelas crianças atendidas na clínica odontopediátrica da UFCG, na disciplina de Clínica Infantil II, realizada pelos graduandos que cursavam ativamente o 8º período. Com a coleta das informações socioeconômicas revelou-se (Tabela 1):

Tabela 1. Caracterização da amostra/Informações socioeconômicas

Variável	n	%
Gênero		
Feminino	28	87,5%
Masculino	4	12,5%
Idade		
18 a 30 anos	9	28,1%
31 a 45 anos	21	62,6%
Acima de 50 anos	2	6,3%
Estado civil		
Casados	17	53,1%
Divorciados	5	15,6%
Solteiros	10	31,3%
Raça		
Brancos	11	34,4%
Negros	2	6,2%
Pardos	19	59,4%
Naturalidade		
Cidades circunvizinhas	11	34,4%
Patos	21	65,6%
Escolaridade		
E. Médio completo	11	34,4%
E. Médio incompleto	1	3,1%
E. Sup. Completo	5	15,7%
E. Sup. Incompleto	7	21,8%
E. Fund. Completo	1	3,1%
E. Fund. Incompleto	7	21,8%
Renda		
0 a 3 salários mínimos	29	90,6%
4 a 6 salários mínimos	2	6,2%
7 a 8 salários mínimos	1	3,2%
Motivo da procura		
Atendimento gratuito	5	15,6%
Encaminhamento do dentista	2	6%
Indicação de conhecido	22	69%
Qualidade dos serviços	3	9,4%

Fonte: Elaborada pelos autores

A análise dos dados referentes às instalações da clínica revela a percepção dos pacientes em relação a diversos aspectos, como facilidade para obtenção de vagas, tempo de espera, intervalos entre consultas, limpeza, organização, conforto e qualidade dos equipamentos odontológicos. Quando submetidos a seção do

questionário que buscava analisar como eles avaliavam os parâmetros físicos e tecnológicos da clínica escola, foram obtidas as seguintes informações (Tabela 2):

Tabela 2. Parâmetros físicos e tecnológicos da clínica escola

Variável	n	%
Obtenção de vaga		
Fácil	20	62,5%
Razoável	10	31%
Difícil	2	6,5%
Tempo entre a chegada e o atendimento		
Curto	15	46,8%
Razoável	17	53,2%
Intervalo entre as consultas		
Curto	18	56%
Razoável	14	44%
Limpeza do ambiente		
Excelente	18	56,2%
Bom	13	40,6%
Razoável	1	3,2%
Organização da clínica		
Excelente	16	50%
Bom	16	50%
Conforto da clínica		
Excelente	18	56,2%
Bom	14	43,8%
Equipamentos odontológicos		
Modernos	27	84,4%
Nem modernos nem ultrapassados	5	15,6%

Fonte: Elaborada pelos autores

Quanto a análise dos dados sobre o atendimento, que reflete a experiência das crianças, o desempenho da equipe e a percepção geral dos responsáveis sobre o serviço oferecido, a idade média dos pacientes atendidos foi de 8,8 anos. No que se diz respeito ao gênero, 53,1% ($p=17$) das crianças são do sexo masculino, enquanto 46,9% ($p=15$) são do sexo feminino. Foram reunidos os seguintes resultados (Tabela 3):

Tabela 3. Aspectos relacionados ao atendimento e tratamento

Variável	n	%
Gênero da criança		
Masculino	17	53,1%
Feminino	15	46,9%
Motivo da consulta		
Cárie	12	37,5%
Dor	7	21,9%
Limpeza	5	15,6%
Extração	4	12,5%
Prevenção	4	12,5%
Aparelho	15	46,9%
Área do procedimento		
Odontopediatria	25	78,1%
Ortodontia	17	53,1%
Você acha que a criança sentiu medo?		
Sim	11	34,4%
Não	21	65,6%
Você acha que a criança sentiu dor?		
Sim	2	6,2%
Não	30	93,8%
Como foi a atenção do professor?		
Boa	15	46,9%
Excelente	17	53,1%
Como foi a comunicação com alunos e professores?		
Razoável	1	3,1%
Fácil	31	96,9%
Avaliação do grau de confiança do aluno		
Regular	1	3,1%
Bom	13	40,6%
Excelente	18	56,3%
Nota para o acolhimento/receptividade		
Bom	4	12,5%
Excelente	28	87,5%
Nota para atendimento		
Bom	6	18,7%
Excelente	26	81,3%
Nota para satisfação quanto ao tratamento		
Bom	7	21,9%
Excelente	25	78,1%
Resolveu o problema da criança?		
Sim	31	96,9%
Não	1	3,1%
Recomendaria o atendimento?		
Sim	32	100%

Fonte: Elaborada pelos autores

O estudo em questão avaliou o nível de satisfação dos responsáveis quanto ao atendimento das crianças usuárias da clínica escola odontológica no sertão paraibano, campus Patos-PB. Ainda na primeira seção do questionário, a análise indica que a maioria dos responsáveis são mulheres (87,5%) de 31 a 45 anos (62,6%), casadas (53,1%) de raça parda (59,4%), com ensino médio completo (34,4%) ou superior incompleto (21,8%) ou fundamental incompleto (21,8%), tendo uma pequena parcela completado o ensino superior, e renda de até 3 salários mínimos (90,6%). A principal razão pela qual procuram atendimento é majoritariamente por recomendação de conhecidos (69%).

Ademais, a análise da segunda seção mostra que a maioria dos pacientes está bastante satisfeita com as instalações da clínica, especialmente em relação à limpeza, organização e modernidade dos equipamentos odontológicos. A obtenção de vaga e o intervalo entre consultas também são avaliados de maneira positiva, com poucas pessoas relatando dificuldades. O tempo de espera entre a chegada e o atendimento, embora considerado razoável por muitos, ainda é visto como curto por uma porção significativa dos pacientes.

Contudo, os dados sobre o atendimento nos indicam que a principal razão para as consultas é a colocação de aparelhos, representando 46,9% dos atendimentos. Outras motivações incluem cárie (37,5%), dor (21,9%) limpeza (15,6%), extração (12,5%) e prevenção (12,5%). É válido ressaltar que uma consulta pode ter mais de uma motivação, o que reflete a diversidade de procedimentos realizados. Quanto a dor e o medo, 34,4% dos pacientes relataram sentir medo, com os principais motivos sendo o uso do motor, cirurgia, anestesia, moldagem, e instalação do aparelho ortodôntico. No entanto, apenas 6,2% dos pacientes relataram sentir dor durante o atendimento, o que sugere que a maioria teve uma experiência confortável. Não foi observada correlação entre o medo do paciente e a segurança ou o bom relacionamento com a equipe.

Observou-se também que, quando a atenção do professor é excelente: o acolhimento e atendimento também são sempre excelentes, a confiança dos alunos aumenta (82,3% excelente), e a qualidade do tratamento em geral também aumenta (94,1% excelente). A comunicação foi considerada fácil por 96,9% dos entrevistados, o que sugere que a equipe mantém uma comunicação eficiente e acessível. Já a confiança dos alunos, avaliada como excelente por 56,3%, boa por 40,6% e razoável por 3,1%, demonstra que a maioria dos graduandos se sente segura durante os

procedimentos em crianças. O acolhimento, classificado como excelente por 87,5% e bom por 12,5%, e atendimento, por sua vez avaliado como excelente por 81,3% e bom por 18,7%, refletem uma alta satisfação dos pacientes e responsáveis. O tratamento em geral foi considerado excelente por 78,1% dos participantes e bom por 21,9%. Apenas um paciente (3,1%) não teve seu problema resolvido, mas 100% dos entrevistados recomendam o atendimento, sugerindo um alto grau de confiança na clínica.

Foram recebidas apenas cinco sugestões para melhoria dos atendimentos: “Foco em melhorar na capacitação da equipe”, “Melhorar a divulgação dos serviços”, “Melhorar os equipamentos para os alunos”, “Menor intervalo entre as consultas” e “Inclusão de atendimento para crianças autistas”. Estas sugestões podem ajudar a clínica a ajustar áreas específicas, sempre em busca de proporcionar um melhor atendimento para a população usuária.

Quanto a quarta e última seção, reservada a manifestar o que o responsáveis acreditam que as crianças acharam do atendimento odontológico recebido, todos os adjetivos utilizados foram: “legal”, “tranquilo” e “divertido”.

Segundo Canalli (2012), a consulta odontológica é um momento de grande impacto emocional para o paciente, devido à proximidade e à intimidade envolvidas no procedimento. Portanto, é essencial que o atendimento vá além de apenas restaurar a função, melhorar a estética ou aliviar a dor. O ato de tratar o paciente com empatia e calma contribui para uma experiência mais positiva. Pois, quando o paciente é atendido de forma acolhedora e humana, ele tende a se sentir mais à vontade e colaborativo, o que facilita o sucesso do tratamento e melhora a relação entre profissional e paciente (Copetti, 2014).

Uma boa relação entre alunos, pacientes, pais e/ou responsáveis pode refletir o desenvolvimento de aspectos humanísticos durante as aulas práticas *in vivo* da disciplina de Odontopediatria, como o respeito afetivo ao próximo e a pontualidade nos atendimentos. Esses elementos são mencionados por Ballone (2004) como fatores cruciais para a humanização no atendimento à saúde. Além disso, a disciplina de Odontopediatria foi destacada como uma das poucas disciplinas clínicas que abordam estratégias voltadas ao cuidado com os pacientes (Ribeiro, 2002).

Para Bottan *et al.* (2006), avaliar a satisfação dos usuários dos atendimentos odontológicos, sejam pacientes adultos ou pediátricos, em Faculdades de Odontologia é extremamente importante para identificar os pontos fortes e as áreas que

necessitam de melhorias. Esse processo contribui para o aprimoramento contínuo do serviço, visando oferecer um atendimento de alta qualidade e excelência.

Segundo os estudos de Robles *et al.* (2008) e Torres e Costa (2015), os responsáveis ficavam satisfeitos com o atendimento quando os alunos transmitiam confiança, empatia, boa comunicação e demonstração de afeto. Esses achados são confirmados pelos estudos de Moura *et al.* (2017) e Almeida *et al.* (2014), que reforçam os resultados desta pesquisa, na qual 40,6% dos responsáveis classificaram como “bom” e 56,3% deram nota “excelente” para a confiança dos alunos ao prestarem atendimento às crianças.

Apesar dos resultados positivos, o estudo pode apresentar algumas limitações, como o tamanho amostral relativamente pequeno, com apenas 32 pacientes avaliados. Esse número pode não representar a totalidade da população infantil atendida, limitando a generalização dos resultados. No entanto, um ponto forte da pesquisa é a diversidade dos procedimentos avaliados, abrangendo tanto a odontopediatria quanto a ortodontia, o que permite uma visão ampla das diferentes áreas de atendimento odontológico infantil. Outro destaque é a atenção dada à percepção do medo e da dor, fatores importantes em tratamentos odontológicos, especialmente em crianças.

Para estudos futuros, é fundamental que haja a ampliação da amostra e o acompanhamento longitudinal dos pacientes, possibilitando uma análise mais aprofundada do impacto dos tratamentos ao longo do tempo. Além disso, é interessante explorar o uso de técnicas de redução de medo e ansiedade, bem como incluir a avaliação de grupos específicos, como crianças autistas, para ampliar a inclusão e melhorar a qualidade do atendimento.

CONCLUSÃO

Sendo assim, concluímos que os resultados da análise da satisfação dos responsáveis quanto atendimento odontológico infantil na Clínica Escola da UFCG sugerem um cenário amplamente positivo, com altos índices de satisfação, baixa ocorrência de dor e medo, e uma percepção favorável quanto à qualidade do tratamento oferecido. A supervisão direta de professores, a boa comunicação entre a equipe e o acolhimento humanizado foram fatores decisivos para a boa avaliação dos serviços. No entanto, as sugestões de melhoria apontam para a necessidade de um aperfeiçoamento contínuo. Esse *feedback* deve ser levado em consideração para

assegurar que a qualidade dos serviços permaneça elevada e que a clínica continue a atender de forma eficaz e inclusiva as demandas da população infantil.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio do CNPq, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – Brasil. Os autores agradecem também ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC/UFCG), sem o qual tal trabalho não seria possível.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, T. F. et al. Percepções de mães de pacientes sobre o atendimento odontológico na Clínica de odontopediatria da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública. **RFO UPF**, v. 19, n. 2, p. 172-179, 2014.
- AZEVEDO, L. C. S.; ROCHA, M. P. Satisfação dos usuários de serviços públicos odontológicos: Revisão da literatura. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 12, n. 42, p. 704-717, 2018.
- BALLONE, G. J. Humanização do atendimento em saúde. **Psiq Web**, v. 205, 2004.
- BOTTAN, E. R. et al. Avaliação de serviços odontológicos. **Rev. Abeno**, p. 128-133, 2006.
- CANALLI, C. S. E. et al. Humanização na relação cirurgião-dentista-paciente. **Rev. odontol. Univ. Cid. São Paulo (Online)**, 2012.
- CASTRO, J. D.; SILVA, V. B. Satisfação no atendimento odontológico: Um estudo na COE (Clínica Odontológica de ensino) de Anápolis-Unievengélica. **Revista Administra-Ação**, n.5, 2008.
- COPETTI, M. **Medo do tratamento Odontológico**. Disponível em <www.marciacopetti.com.br> Acesso em 5 de setembro de 2024.
- GUERRA, C. T. et al. Reflexões sobre o conceito de atendimento humanizado em Odontologia. **Archives of health investigation**, v. 3, n. 6, 2014.
- 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.
- MOURA, S. M. et al. Nível de satisfação dos pais/responsáveis de crianças atendidas em programa odontológico de atenção materno-infantil. **Rev. Enferm. UFPI**, p. 14-19, 2017.
- 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**, v. 17, n. 3, p. 319-325, set./dez. Passo Fundo, RS. 2012.
- RIBEIRO, E. M. Universalidade e singularidade no campo da saúde. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**, 2002.
- ROBLES, A. C. C. et al. Atitude e percepção sobre saúde bucal de mães de crianças atendidas na Clínica de Odontopediatria da UFSC. 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, p. 43-49, 2008.

SCALIONI, F. A. R. et al. Humanização na Odontologia: a experiência da Disciplina Odontopediatria II do Curso de graduação em Odontologia da UFJF. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, v. 8, n. 2, p. 185-190, 2008.

SOUZA, C. N.; SOUZA, T. C.; ARAÚJO, T. L. C. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior. **Revista interfaces: saúde, humanas e tecnologia**, v. 3, n. 8, 2015.

TIEDMANN, C. R.; LINHARES, E.; SILVEIRA, J. L. G. C. Clínica integrada odontológica: perfil expectativas dos usuários e alunos. **Pesq Bras Odontoped Clin Integr**, v. 5, n. 1, p.53-58, 2005.

TORRES, S. C.; COSTA, I. C. C. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN. **Revista Ciência Plural**, v. 1, n. 2, p. 4-18, 2015.