

Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp

User's evaluation about the quality of a dental service rendered by dental students

Fábio Luiz Mialhe*

Camila Gonçalo**

Lígia Maria Sato Carvalho***

Resumo

Para que os serviços de saúde possam ser aprimorados, julga-se importante a avaliação da satisfação de seus usuários. Este estudo objetivou conhecer a percepção de 182 usuários adultos sobre o grau de satisfação em relação ao atendimento odontológico oferecido pela Clínica Integrada da Faculdade de Odontologia de Piracicaba (FOP/Unicamp). A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semi-estruturada, no período de fevereiro a julho de 2007, utilizando um questionário composto de 15 questões, que abordaram aspectos do atendimento clínico e organizacional dos serviços prestados pela instituição. A análise dos dados mostrou que a maioria dos usuários revelou não ter sentido nenhum medo durante o tratamento, classificando como "ótimo" o atendimento prestado pelos alunos e professores. Verificou-se que a escuta aos usuários do serviço foi uma ferramenta fundamental no processo de avaliação, uma vez que foram capazes de apontar melhorias, desafios, além de sugerirem caminhos coerentes para que haja a superação de suas atuais necessidades no atendimento recebido na Clínica Integrada da FOP. Conclui-se que a maioria dos usuários entrevistados mostrou-se satisfeita em relação à qualidade do serviço odontológico prestado pelos alunos, professores e funcionários da clínica da instituição supracitada.

Palavras-chave: Relações dentista/paciente. Qualidade da assistência à saúde. Acesso e avaliação.

Introdução

Os estudos com a finalidade de avaliar a satisfação de usuários de serviços de saúde ganharam destaque na literatura principalmente na década de 1970, em países como Estados Unidos e Inglaterra¹. No Brasil, a década de 1990 representou o auge das medidas de avaliação da satisfação de usuários, no contexto da expansão dos programas de qualidade no setor empresarial e sua implantação em serviços de saúde².

Apesar de o Sistema Único de Saúde ter sido legalmente estruturado há quase duas décadas, cerca de trinta milhões de pessoas nunca foram ao dentista, ou seja, ainda há uma grande demanda sem acesso aos benefícios desse sistema³. Nesse contexto, as faculdades de odontologia ganham especial destaque no que tange a melhorar o acesso da população à atenção em saúde bucal de forma gratuita e universal.

Assim, os estudos sobre satisfação do usuário são importantes, porque podem contribuir para o planejamento de medidas visando à superação das limitações detectadas com base nas informações adquiridas.

* Professor Doutor do Departamento de Odontologia Social da Faculdade de Odontologia de Piracicaba - FOP/Unicamp.

** Cirurgiã-dentista, aluna do curso de mestrado em Saúde Coletiva pela FOP/Unicamp.

*** Aluna do curso de graduação em Odontologia da FOP/Unicamp, Bolsista PIBIC/CNPq.

Na busca de contribuir para a formação do aluno, bem como promover um aprimoramento no serviço prestado pelos graduandos, professores e funcionários da Faculdade de Odontologia de Piracicaba, o objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade do serviço odontológico prestado na Clínica Integrada dessa instituição segundo a visão do usuário.

Materiais e método

O presente estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Odontologia de Piracicaba - FOP/Unicamp sob protocolo nº 096/2006.

A amostra foi composta de 182 usuários adultos, atendidos por graduandos do curso de Odontologia na Clínica Integrada da FOP, entre os meses de fevereiro e julho de 2007. A abordagem aos usuários foi realizada na sala de espera da clínica, enquanto eles aguardavam o atendimento odontológico. A amostra foi de conveniência, ou seja, composta por pessoas que estavam na sala de espera e se dispuseram a participar da pesquisa.

Como, em média, cerca de 1 300 pacientes/ano são atendidos nessa clínica, a amostra foi constituída de aproximadamente 14% do número total de usuários durante o ano de 2007. Foi feito um cálculo amostral de forma que a amostra representasse uma parcela significativa dos pacientes que procuram a clínica. Como critério de inclusão considerou-se que o usuário participante deveria já ter se submetido a pelo menos uma consulta na clínica integrada da faculdade.

O estudo piloto deu-se por meio do pré-teste do questionário desenvolvido para esta pesquisa, aplicado a cinco usuários com a finalidade de averiguar a adequação do referido instrumento. Dessa forma, pretendeu-se garantir a uniformidade na coleta das informações e conferir fidedignidade aos resultados obtidos.

A entrevista foi a técnica utilizada para coleta de dados no estudo, sendo conduzida por uma única pesquisadora, previamente treinada. As perguntas norteadoras da entrevista semi-estruturada estão apresentadas no Quadro 1. O questionário utilizado neste estudo foi desenvolvido com base nos trabalhos realizados por outros autores^{4,5}.

Após explicação do objetivo, do método, da garantia de confidencialidade dos dados e da possibilidade de desistência em qualquer etapa da pesquisa, os usuários foram convidados a participar do estudo, sendo solicitada assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido.

Os dados coletados foram tabulados utilizando-se o programa Microsoft Office Excel e submetidos à análise estatística descritiva (frequências absolutas e relativas).

Quadro 1 - Questionário utilizado para a coleta dos dados

Idade:	Sexo: () M () F	Bairro:		
Cidade onde reside:				
Clínica na qual está sendo tratado (a):				
1- Profissão: _____				
2- Qual é o seu nível de escolaridade?				
() Nenhum (não sabe ler nem escrever) () Fundamental incompleto (1ª a 8ª série)				
() Fundamental completo (1ª a 8ª série) () Médio incompleto (1ª a 3ª colegial)				
() Médio completo (1ª a 3ª colegial) () Curso superior incompleto				
() curso superior completo () Pós-graduação				
3- Quanto é a renda de toda a sua família por mês? (salário mínimo R\$ 350,00)				
() Nenhuma () de 1 a 2 salários mínimos				
() de 2 a 3 salários mínimos () 3 a 5 salários mínimos				
() de 5 a 10 salários mínimos () mais de 10 salários mínimos				
4- Qual a razão de vir procurar atendimento na clínica da FOP e não em outros serviços?				
() por indicação de colegas, familiares ou amigos				
() por já ser conhecido do aluno e ter tido a promessa que ele iria atendê-lo				
() por ter sido atendido em anos anteriores e não ter concluído o tratamento				
() por não ter dinheiro no momento de pagar tratamento particular				
() por indicação do dentista do posto ou particular para fazer algum tipo de tratamento especializado				
() para colocar prótese () pois a qualidade do serviço é boa				
() porque os alunos têm mais paciência com os pacientes () outras razões - explicar				
5- Você sentiu alguma dor durante o tratamento? () sim () não				
6- Em que momento e por quê? _____				
7- Foi resolvido pelo acadêmico? De que forma? _____				
8- Do que você teve mais medo durante o tratamento odontológico?				
() não teve medo () dos ferrinhos (instrumentais) que os alunos usam				
() da anestesia () da broca () de tudo				
() da mão pesada do aluno () outro				
9- Características do atendimento oferecido pelo acadêmico				
	Sim	Não	+/-	
Foi bem tratado(a)?	()	()	()	
O aluno apresentava confiança e segurança nos procedimentos?	()	()	()	
O acadêmico estava paramentado adequadamente?	()	()	()	
O aluno discutiu com você o plano de tratamento?	()	()	()	
O aluno explicou para você os procedimentos que estava fazendo?	()	()	()	
As explicações foram claras? Você entendeu?	()	()	()	
10- De uma forma geral, o que achou do atendimento prestado pelo aluno ?				
() ótimo () bom () regular () péssimo				
11- O que achou do atendimento prestado pelo professor da clínica?				
() ótimo () bom () regular () péssimo				
12- Que sugestões você daria para melhorar o atendimento da clínica que está sendo atendido?				
() reduzir o tempo de espera no banco da sala de espera () nada, está bom assim				
() ser atendido mais vezes durante a semana () o aluno deveria ter mais experiência				
() reduzir o tempo de atendimento na cadeira do dentista				
13- Como você sentiu o ambiente durante o atendimento odontológico?				
	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Organização	()	()	()	()
Conforto	()	()	()	()
Limpeza	()	()	()	()
Iluminação	()	()	()	()
Pontualidade do aluno	()	()	()	()
14- Como foi o atendimento no serviço de triagem da clínica?				
() Ótimo () Bom () Regular () Péssimo				
15- Qual a impressão que teve sobre a clínica onde foi atendido?				
() Limpo () Organizado () Silencioso				
() Sujo () Desorganizado () Barulhento				

Resultados

Verificou-se que a maioria dos entrevistados era do gênero feminino (59,8%) e residia na cidade de Piracicaba (81,3%). De acordo com os dados obtidos, 43 tipos diferentes de ocupação foram encontrados, sendo predominante o atendimento a usuários estudantes (35%), donas-de-casa (14%) e aposentados (11%). Em relação ao nível de escolaridade, constatou-se que apenas dez usuários (5,5%) não sabiam ler nem escrever e que houve predomínio dos usuários com ensino fundamental incompleto (40%). Para a avaliação da renda mensal familiar considerou-se como referência o salário mínimo no valor de R\$ 350,00. Assim, a renda familiar mensal de um a três salários mínimos representou 88% (n = 160) do total de usuários entrevistados.

As razões atribuídas pelos entrevistados para a procura do atendimento odontológico na Clínica Integrada da FOP estão apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1 - Frequências absolutas e relativas das razões atribuídas pelos entrevistados para a procura do atendimento odontológico na FOP

Razão que levou o usuário a procurar tratamento na FOP	n	%
Indicação do dentista do posto ou particular para tratamento especializado	57	31
Indicação de colegas, familiares ou amigos	49	27
Não tinha dinheiro no momento para pagar o tratamento particular	40	22
Para colocar prótese	15	8
Foi atendido em anos anteriores, mas não terminou o tratamento	10	5,5
Porque a qualidade do serviço é boa	9	5
Outras razões	6	3
Era conhecido do aluno, o qual prometeu atendê-lo	4	2
Porque os alunos têm mais paciência com os pacientes	3	1,5
Total	193	105

* a frequência absoluta (n) e relativa (%) ultrapassa o universo de 182 usuários e 100%, respectivamente, porque podiam ser assinaladas mais que uma alternativa.

A maioria dos entrevistados (92,5%) revelou não ter sentido dor durante o atendimento clínico, porém a presença de dor foi mencionada por 14 usuários. Dos usuários que sentiram dor, todos afirmaram que tal episódio foi solucionado pelo aluno atendente pela administração de uma dose adicional do anestésico injetável. A dor no momento de “tirar a cárie” foi o motivo predominantemente encontrado, como observado na Tabela 2.

Observou-se que a maior parte dos usuários não sentiu nenhum medo durante o tratamento. O medo do instrumental (“ferrinhos que os alunos usam”), da broca, da mão pesada do aluno e outros motivos considerados como causadores de medo aos entrevistados foram pouco referidos, como demonstrado na

Tabela 3. A anestesia foi considerada pelos entrevistados como a maior causa de medo do tratamento.

Tabela 2 - Frequência absoluta e relativa do momento em que a dor foi percebida pelos usuários

Momento em que sentiu dor	n	%
Tirou a cárie	3	21,6
Uso do motor	1	7,1
Tirar o dente	1	7,1
Tratar o canal	1	7,1
Dor no canal	1	7,1
Extração e periodontite	1	7,1
Colocação do aparelho	1	7,1
Canal	1	7,1
Sem resposta	4	28,7
Total	14	100

Tabela 3 - Frequência absoluta e relativa dos motivos causadores de medo aos entrevistados

Do que teve mais medo?	n	%
Não teve medo	127	70,0
Anestesia	37	20,0
Medo de tudo	7	4,0
Broca	5	2,5
Instrumental	3	1,5
Outros	3	1,5
Mão pesada do aluno	1	0,5
Total	183	100

Os resultados indicaram que a maioria dos alunos prestou atendimento transmitindo segurança e confiança aos entrevistados, discutindo e explicando claramente o plano de tratamento proposto (Tab. 4). Além dessas características, observou-se que todos os usuários afirmaram que a paramentação dos alunos estava adequada.

Tabela 4 - Frequências relativas das características do atendimento oferecido pelos graduandos

Características do atendimento (graduandos)	sim	não	+ ou -	Total
Confiança e segurança	98%	0%	2%	100%
Discutiu	94%	3%	4%	100%
Explicou	93%	4%	3%	100%
Explicações claras	95%	3%	2%	100%

Mais da metade dos usuários considerou o atendimento realizado por alunos, professores e serviço de triagem da clínica da FOP como “ótimo” ou “bom” (Tabela 5).

Tabela 5 - Frequências relativas dos atendimentos realizados pelos graduandos, professores e pelo serviço de triagem da FOP

Atendimento	ótimo	bom	regular	péssimo	Total
Graduandos	76%	23%	2%	0%	100%
Professores	67%	31%	2%	0%	100%
Serviço de Triagem	60%	40%	0%	0%	100%

Os dados coletados na questão 12 estão apresentados na Tabela 6 e revelam que a maioria dos entrevistados relatou que o atendimento do serviço oferecido ao usuário da Clínica Integrada da FOP era bom e que não havia nenhuma sugestão a fazer para melhorá-lo.

Tabela 6 - Frequências relativas das sugestões dos usuários para melhorar o atendimento da clínica da FOP

Sugestões dos usuários	%
Nenhuma, está bom assim	75%
Reduzir o tempo de espera	12%
Ser atendido mais vezes durante a semana	7%
Reduzir o tempo de atendimento	3%
Outras sugestões	3%
Total	100%

A maior parte dos usuários percebeu o ambiente durante o atendimento odontológico na clínica integrada da FOP como “ótimo” e “bom” (Tabela 7).

Tabela 7 - Percepção dos usuários em relação ao ambiente durante o atendimento odontológico na clínica da FOP

Classificação	Organização	Conforto	Limpeza	Iluminação	Pontualidade
Ótimo	54%	51%	59%	58%	66%
Bom	41%	40%	39%	42%	34%
Regular	4,5%	9%	2%	0%	0%
Péssimo	0,5%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Os dados referentes à impressão dos usuários com relação à clínica onde foram atendidos caracterizaram-na como organizada (35,5%), limpa (33,5%) e silenciosa (25%).

Discussão

Observou-se, de acordo com os resultados obtidos, que o gênero feminino predominou entre os usuários da Clínica Integrada da FOP/Unicamp e que a maioria residia no município de Piracicaba. Como os respondentes, em sua maioria, eram donas-de-casa e estudantes, pode-se afirmar que o acesso a este tipo de serviço é, majoritariamente, por pessoas que não possuem emprego fixo, pois o

atendimento é realizado apenas no horário comercial. Infelizmente, observa-se que este ainda é um entrave para o acesso universal do usuário à assistência odontológica oferecida por este tipo de serviço no Brasil^{6,7}. A faixa etária, grau de escolaridade e renda dos usuários obtidos no presente estudo assemelham-se aos de outros trabalhos realizados^{8,9}.

Observou-se que a renda familiar predominante dos usuários entrevistados na presente pesquisa esteve na faixa de um a três salários mínimos. Tais achados indicam que, apesar do baixo rendimento mensal familiar, o fator financeiro não foi o motivo principal da procura por tratamento na Clínica Integrada da FOP. Os motivos predominantemente encontrados para procura do tratamento na instituição foram as recomendações dadas desse serviço odontológico por outros indivíduos, como dentistas ou familiares e amigos dos usuários entrevistados, fato também observado em outros estudos avaliando o mesmo tipo de clientela^{6,7}.

Consta na literatura¹⁰ que o medo severo do tratamento odontológico pode comprometer e influenciar negativamente a relação entre o profissional e o usuário. Contudo, esse fato não foi citado pelos respondentes como relevante no presente estudo, pois a maioria declarou não ter sentido “medo de nada” durante o tratamento, confirmando dados obtidos por outros autores^{8,11}.

Todos os usuários entrevistados no presente estudo afirmaram que a paramentação dos alunos era adequada e que eles apresentaram confiança e segurança na realização do atendimento clínico, discutindo o plano de tratamento odontológico junto aos usuários e fornecendo explicações claras sobre os procedimentos realizados. Verificou-se, portanto, um alto grau de satisfação dos usuários com o atendimento prestado pelos alunos e professores na Clínica Integrada da FOP, fato também observado na maior parte dos estudos que avaliaram a satisfação do usuário de clínicas de outras faculdades^{4,6,12,13}.

Para Minas⁶ (2002), os usuários sentem que o trabalho realizado pelos acadêmicos é de boa qualidade, pois eles são orientados por um professor. Também é indicado pela autora que os usuários comparam o tratamento recebido na faculdade com o de outros locais onde receberam atendimento, tais como o serviço público e serviços privados, onde os profissionais muitas vezes são considerados displicentes, antiéticos e, até mesmo, deixam a desejar em relação a fatores de biossegurança.

Uma pequena parte dos usuários entrevistados afirmou que gostaria que o tempo de espera para ser atendido na Clínica Integrada da FOP fosse reduzido e que o número de sessões para o tratamento odontológico fosse aumentado na mesma semana. Em contrapartida, o alto grau de satisfação dos usuários da clínica supracitada foi diagnosticado pela opinião da maioria dos entrevistados, que não sugeriram nenhuma mudança para a melhoria destes serviços.

O tempo gasto para completar o tratamento em instituições de ensino geralmente é o fator mais criticado pelos pacientes, que por vezes acabam abandonando o tratamento por terem de deixar seus filhos em casa ou com vizinhos, ou por terem de perder vários dias de trabalho^{6,7}. Apesar disso, os usuários sentem-se satisfeitos com o serviço, como também observado em outros estudos^{5-7,14}. Os pacientes sentem-se como objetos de ensino, mas se colocam na situação de submissão, pois necessitam do tratamento e, se o perderem, não terão condições financeiras para pagar por um mesmo tratamento de qualidade e sob a supervisão de um professor no serviço privado⁶.

Portanto, três fatores pesam para que seja mantida essa situação, ou seja, a expectativa do usuário de que seu tratamento esteja sendo supervisionado por um profissional muito bem titulado, a falta de condições para pagar pelo mesmo num serviço particular e a inexistência de um serviço com a mesma qualidade no serviço público. Dessa forma, nada resta além de aceitar de forma submissa as condições que as instituições de ensino lhes oferecem.

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

Os resultados demonstraram que a pontualidade do aluno da Clínica Integrada da FOP foi classificada pelos usuários como altamente satisfatória, podendo essa ocorrência ser interpretada como um importante fator de redução na ansiedade ou medo do tratamento odontológico para muitos indivíduos, além de indicar consciência e responsabilidade profissional de parte dos futuros cirurgiões-dentistas.

O atraso dos alunos para o início da consulta é considerado uma falta de respeito por parte dos usuários, que muitas vezes demoram até 4h para se deslocar até a faculdade. Entretanto, outros entrevistados apontaram tal demora como um fator positivo, considerando o fato como sinônimo de qualidade de tratamento em comparação às consultas extremamente curtas experimentadas nos serviços públicos e privados⁶.

Em trabalho que buscou avaliar a triagem nos serviços de saúde na percepção dos usuários, observou-se que a satisfação destes estaria relacionada às características facilitadoras do atendimento e à qualidade do serviço prestado¹⁵. De acordo com os resultados encontrados no presente estudo, percebeu-se a existência de uma relação positiva entre as expectativas dos usuários da Clínica Integrada da FOP e o desempenho por parte do serviço de triagem dessa clínica, caracterizando, assim, um alto grau de satisfação por parte dos entrevistados com relação a esse setor de atendimento.

É relevante ressaltar que, apesar de a metodologia empregada nesta pesquisa também ter sido utilizada em outros estudos^{4,8,12,16,17}, algum viés de avaliação positiva pode estar contido no presente trabalho.

Embora a entrevistadora tenha reforçado a confidencialidade dos dados e assegurado aos usuários entrevistados que a participação no estudo não prejudicaria de maneira alguma o andamento do tratamento odontológico previamente proposto, supõe-se que alguma influência positiva nas suas respostas pode se dever ao fato de a entrevista ter sido realizada por uma aluna da própria instituição avaliada. Outra possibilidade de viés positivo que poderia ser atribuída ao presente estudo estaria relacionada à presença das dificuldades e obstáculos encontrados pelos usuários em obter tratamento odontológico em serviços públicos e privados no país^{3,6}.

Dessa forma, pode-se supor que a “vitória da conquista de uma vaga” e o “troféu do tratamento odontológico”, tão esperados pelos usuários, podem ter influenciado positivamente nas respostas dos entrevistados no presente estudo. Assim, a qualidade do serviço oferecido não seria o fator de maior importância para a satisfação dos usuários, mas, sim, o acesso ao tratamento, interpretado como a conquista de um “valioso prêmio”, independentemente da sua qualidade.

Conclusão

Julga-se que a escuta ao usuário dos serviços odontológicos é uma ferramenta fundamental no processo de avaliação destes. Assim, a metodologia utilizada no presente estudo, embora possa apresentar vieses de avaliação positiva, permitiu uma descrição da realidade, com grande parte dos usuários dizendo-se satisfeitos com a qualidade do serviço odontológico prestado por alunos, professores e funcionários da Clínica Integrada da FOP/Unicamp.

Abstract

In order to the services of health be improved, it is important to evaluation their users' satisfaction. This study aimed to know the users' perception of a sample of 182 adults related to their satisfaction in relation to the dental attendance offered by the Integrated Dental Clinic of Piracicaba Dental School. The data was accomplished through semi-structured interview, in the period of February to July of 2007, using a questionnaire composed of 15 questions approached clinical attendance and organizational aspects of the services rendered by the Institution. The analysis of the data showed that the majority of the users revealed not to have sense fear of anything during the treatment, classifying as "great" the attendance rendered by the students and teachers. It was verified that to give attention to the user of the service it was a fundamental tool in this evaluation process, once the users were capable to point improvements, challenges and they also suggested coherent ways to overcome their current needs of the attendance received at the In-

egrated Clinic of FOP. It was concluded that most of the interviewed users was satisfied in relation to the quality of the dental service rendered by the students, teachers and employees of the clinic of the above-mentioned institution.

Key words: Dentist-patient relations. Health care quality. Access and evaluation.

Referências

1. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad Saúde Pública* 2006; 22(6):1267-76.
2. Mendes VLPS. Avaliação dos serviços de saúde pelos usuários: a questão de cidadania. *Rev Baiana Enferm* 2003; 18(1/2): 97-110.
3. IBGE 2000. Acesso e utilização de serviços de saúde. PNAD 1998. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Rio de Janeiro, 96 p.
4. 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.
5. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. *Rev Bras Odontol Saúde Colet* 2001; 2(1):40-6.
6. Minas RP. O paciente no contexto do ensino [Dissertação de Mestrado]. Belo Horizonte: Faculdade de Odontologia da UFMG; 2002.
7. Elkind A, Blinkhorn FA, Mackie IC, Tickle M, Duxbury JT, Bkinkhorn AS. Service quality implications of dental undergraduate outreach teaching for primary care trusts in England, UK. *Com Dent Health* 2006; (23):75-9.
8. Ramos FB. Eficácia do atendimento oferecido aos pacientes da clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. *Rev CROMG* 1997; 3(3):56-63.
9. Abreu MHNG, Oliveira RFR. Características sociodemográficas dos usuários das clínicas integradas I e II do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. *Unim Cient* 2002; 4(2).
10. Ferreira CM, Gurgel-Filho ED, Valverde GB, Moura EH, Deus G, Coutinho-Filho T. Ansiedade odontológica: nível, prevalência e comportamento. *RBPS* 2004; 17(2):51-5.
11. Kanegane K, Penha SS, Borsatti MP, Rocha RG. Ansiedade no atendimento odontológico. *Rev Saúde Pública* 2003; 37(6):786-92.
12. Tiedmann CR, Linhares E, Silveira JLGC. Clínica integrada odontológica: perfil e expectativas dos usuários e alunos. *Pesq Bras Odontoped Clin Integr* 2005; 5(1):53-8.
13. Rossi-Barbosa LAR, Palma ABO, Coelho IM, Pereira LMB, Abreu MHNG, Costa SM. Expectativa e satisfação dos pais ou responsáveis dos usuários da APAE. *Pesq Bras Odontoped Clin Integr* 2007; 7(1):51-8.
14. Barbisan AO, Moschen AZ, Weissheimer AP, Cauduro FF, Castro GD, Muller S et al. Parecer dos pacientes sobre a eficácia no atendimento recebido na Faculdade de Odontologia da UFRGS. *Rev Fac Odontol Porto Alegre* 1995; 36(2):34-6.
15. Azevedo JMR, Barbosa MA. Triage em serviços de saúde: percepções dos usuários. *Rev Enferm UERJ* 2007; 15(1):33-9.
16. Anderson R. Patient expectations of emergency dental services: a qualitative interview study. *British Dent J* 2004; 197(6):331-4.
17. Bottan ER, Sperb RAL, Telles PS, Neto MU. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. *Rev ABENO* 2006; 6(2):128-33.

Endereço para correspondência

Fábio Luiz Mialhe
Faculdade de Odontologia de Piracicaba
Avenida Limeira 901 – Bairro Areião
13414-903 – Piracicaba - SP
E-mail: mialhe@fop.unicamp.br

Recebido: 17.01.2008 Aceito: 21.02.2008