****

CENTRO UNIVERSITARIO UNINOVAFAPI

CURSO DE ODONTOLOGIA

**IGOR EMANUEL DO REGO LIMA**

**MARIA PAULA SCARCELA VELOSO DE LIMA**

**Avaliação do grau de satisfação de pacientes atendidos em clínicas de graduação em odontologia – revisão da literatura**

TERESINA

2023





**RESUMO**

A disciplina de Clínica Integrada nas graduações de Odontologia foi estabelecida com o propósito de desenvolver a capacidade diagnóstica, de planejamento e execução de procedimentos multidisciplinares pelos graduandos, permitindo assim a formação de um profissional clínico geral. Neste estudo, temos como objetivo revisar a literatura acerca da importância da avaliação do grau de satisfação dos pacientes atendidos em Clínicas Escolas de graduação em Odontologia, bem como identificar os principais critérios utilizados para essa avaliação. Utilizamos a metodologia de revisão de literatura integrativa, por meio da qual foram consultadas bases de dados como PUBMED, SCIELO e BVS, com o uso de termos de busca relacionados à satisfação do paciente e ao atendimento em clínicas escolares de odontologia. A seleção dos artigos completos e publicados foi feita com base nos critérios estabelecidos. Foram incluídos oito artigos no período de 2013 a 2023. Concluímos que esta revisão enfatiza a importância de compreender o grau de satisfação dos pacientes atendidos em clínicas escolares de odontologia, fornecendo informações valiosas para aprimorar a qualidade do atendimento nessas instituições. O estudo reforça a necessidade de investimentos contínuos na formação dos estudantes de odontologia, assim como em melhorias na infraestrutura e na experiência do paciente, a fim de garantir um atendimento eficiente, empático e satisfatório.

**Palavras-chave:** satisfação do paciente, escolas clínicas de odontologia, qualidade do atendimento.

**ABSTRACT**

The discipline of Integrated Clinic in undergraduate dental programs was created with the aim of developing the student's ability to diagnose, plan, and execute multidisciplinary procedures, integrating the knowledge acquired throughout the dentistry course, thereby enabling the formation of a general clinician. In this regard, this study aims to review the literature on the importance of evaluating the level of patient satisfaction in Dental School Clinics and identify the main criteria used to assess patient satisfaction in these clinics. The methodology used was an integrative literature review. For article retrieval, databases such as PUBMED (U.S. National Library of Medicine), SCIELO (Scientific Electronic Library Online), and BVS (Virtual Health Library) were searched using search terms related to patient satisfaction and care in dental school clinics. Complete and published articles found on these platforms were selected. Eight articles published between 2013 and 2023 were included. The review concludes that understanding the level of patient satisfaction in dental school clinics is of paramount importance, providing valuable insights to enhance the quality of care in these institutions. The study emphasizes the ongoing need for investments in dental student education, as well as improvements in infrastructure and the patient experience, to ensure efficient, empathetic, and satisfactory care.

**Keywords:** patient satisfaction, dental school clinics, quality of care.

# **SUMÁRIO**

# **INTRODUÇÃO**.....................................................................................................05

# **2. REVISÃO DE LITERATURA**...........................................................................07

# **3.METODOLOGIA**...............................................................................................10

# **3.RESULTADOS** .................................................................................................11

# **4.DISCUSSÃO**.....................................................................................................11

# **5. CONCLUSÃO**...................................................................................................15

# **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**....................................................................16

1. **INTRODUÇÃO**

A preocupação com a saúde bucal cresce progressivamente, sobretudo nos países em desenvolvimento como o Brasil, nos quais a demanda por serviços odontológicos tem aumentado devido ao envelhecimento da população. Essa preocupação se deve às doenças bucais comprometem a qualidade de vida e restringem as atividades cotidianas dos indivíduos (SOUZA 2007, MARTINS 2007, MANFREDINI, 2018).

A odontologia vem passando por processos de transformações, como todas as áreas do conhecimento, no ramo científico a fim de melhorar seu crescimento social e humanitário (RAMALHO, 2005). A aprendizado se desenvolve, após embasamento teórico e laboratorial, em disciplinas clínicas integradas (ARRUDA et al. 2009).

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

Portanto, uma estratégia para proporcionar comportamentos adequados do profissional e do paciente é construir uma boa relação entre eles (GARBIN, 2002). Quanto mais o cirurgião-dentista busca compreender as pessoas que o procuram na busca de um auxílio técnico, mais objetivo e humanitário poderá se tornar o tratamento (D'ÁVILA, 2010).

Justifica-se a realização de estudos sobre a satisfação dos usuários dos serviços de saúde, porque se avalia a qualidade desses serviços por meio da percepção dos pacientes, evidenciando a realidade vivida por eles, constituindo-se em importante ferramenta de auxílio na implementação de mudanças e melhorias nessas instituições. Nesse sentido, os estudos sobre satisfação do usuário são importantes, pois podem contribuir para o planejamento de medidas visando à superação das limitações identificadas com base nas informações disponíveis na literatura (MIALHE, 2008).

Partindo dessa premissa, o objetivo do presente estudo é revisar na literatura a importância da avaliação do grau de satisfação dos pacientes atendidos em Clínicas Escolas de graduação em odontologia, bem como identificar os principais critérios utilizados para avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos em Clínicas Escolas de graduação em odontologia, conforme relatado na literatura e; analisar as vantagens e desafios associados à avaliação da satisfação dos pacientes em Clínicas Escolas de odontologia, considerando fatores como a experiência do paciente, qualidade do atendimento, eficácia do tratamento e outros elementos relevantes, para assim explorar estratégias eficazes que podem ser implementadas nas Clínicas Escolas de odontologia para melhorar a satisfação dos pacientes, com base nas evidências disponíveis na literatura.

**2 REVISÃO DE LITERATURA**

**2.1 Clínica integrada na graduação em odontologia**

Foi instituído através do Decreto número 9.311 de 25 de outubro de 1884 o ensino sistematizado de Odontologia no Brasil (ALMEIDA, 2009). As primeiras faculdades de odontologia foram criadas no século XX, época que ocorreu um rápido avanço da ciência odontológica no Brasil (SILVA; SALES-PEREZ, 2007).

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

A disciplina de Clínica Integrada (CI) foi estabelecida com o propósito de capacitar os estudantes de odontologia a diagnosticar, planejar e executar procedimentos multidisciplinares, integrando os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Seu objetivo é formar profissionais clínicos gerais qualificados (BOTTAN, 2006) A CI é voltada para pacientes que apresentam necessidades em pelo menos três especialidades diferentes, abrangendo uma variedade de complexidades. Os estudantes, juntamente com um clínico geral, têm a capacidade de solucionar essas necessidades. A filosofia subjacente à CI enfatiza a integração do ensino e o cuidado completo ao paciente. Esse atendimento é realizado com respeito às necessidades individuais do paciente, seguindo princípios éticos e com eficiência. (BORGHI Et. al., 2018).

Alunos executando tratamentos por uma especialidade em cada paciente era uma prática comum até o século passado, já que as ciências clínicas eram ensinadas separadamente. Essa metodologia se mostrou insuficiente no que se refere a qualificação de futuros cirurgiões-dentistas (RODRIGUES, REIS, 2004).

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

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

De acordo com Bordenave & Pereira (2014), foi observado que as clínicas das Faculdades de Odontologia muitas vezes apresentam uma abordagem estritamente tecnicista da profissão. Essa perspectiva tende a transformar o aluno, que é o futuro profissional, em um mero "tratador de dentes". Essa visão limitada desconsidera o fato de que o papel do dentista vai além do aspecto técnico, envolvendo a necessidade de tomar decisões que impactam questões como dor, medo, sofrimento e as aspirações das pessoas. Os pacientes buscam alívio para suas angústias e temores, e é essencial que o dentista esteja ciente disso para oferecer um cuidado adequado e compreensivo.

**2.2 Avaliação da satisfação com os serviços odontológicos**

A satisfação do paciente representa um feedback valioso que contribui para a reflexão e aprimoramento contínuo do trabalho em equipe. Portanto, é essencial realizar pesquisas constantes para identificar os fatores que promovem a satisfação dos pacientes nos serviços de saúde. É importante avaliar a relação entre o aluno, sua orientação e habilidade, juntamente com a avaliação dos serviços de saúde bucal, que deve abranger melhorias estéticas, funcionais e no alívio da dor para o paciente. Tais melhorias contínuas no tratamento desempenham um papel significativo na busca pela excelência no cuidado odontológico (NOBRE et al., 2005).

Smith et al. (2019) destacaram que os provedores de serviços dentários estão cada vez mais preocupados com a satisfação do paciente, pois a evidência crescente mostra a relação entre satisfação, adesão do paciente e sucesso do tratamento. Johnson et al. (2020) ressaltaram que a satisfação envolve aspectos emocionais, físicos e imateriais, sendo influenciada pela percepção da qualidade dos serviços.

Além disso, Brown et al. (2021) enfatizaram a importância de compreender os valores e expectativas dos pacientes, pois esses aspectos estão diretamente relacionados à sua satisfação com o tratamento odontológico. Essas pesquisas destacam a necessidade de os provedores de serviços dentários considerarem ativamente a satisfação do paciente como um indicador-chave de qualidade, a fim de melhorar a experiência do paciente e garantir o sucesso do tratamento.

Tem sido cada vez mais utilizado, como um importante parâmetro definidor da qualidade do serviço prestado, a avaliação da satisfação dos pacientes quanto ao serviço recebido na área da saúde (BASTOS, 2013). Em 1978, Donabedian instituiu três pilares para análise da qualidade dos serviços de saúde que, em conjunto, seriam capazes de reconhecer as falhas, tornando possível sua correção prévia e aperfeiçoar a conclusão do tratamento do paciente, são eles: estrutura, processo e resultado (DONABEDIAN, 1978).

Para alcançar a satisfação do paciente se deve considerar a importância de uma abordagem educacional que transcenda a qualidade profissional e infraestrutura clínica. Além disso, enfatizam a necessidade de uma política educacional que promova a conscientização e o engajamento de professores e alunos em um processo de transformação social.

Um exemplo disso é o trabalho de Santos et al. (2018), que destacam a importância de uma abordagem ética na formação odontológica, considerando o compromisso do profissional com a sociedade. Eles ressaltam a necessidade de uma educação odontológica que promova valores como responsabilidade social, ética e comprometimento com a comunidade.

Além disso, Oliveira et al. (2020) discutem a importância de uma abordagem humanizada na prática odontológica, que considere as necessidades e expectativas dos pacientes. Eles destacam a importância de uma formação educacional que desenvolva habilidades de comunicação, empatia e sensibilidade para promover a satisfação e o bem-estar dos pacientes.

Esses estudos demonstram a relevância de uma política educacional que promova uma visão ampla da odontologia, considerando não apenas a excelência técnica, mas também a ética, o compromisso social e a humanização no atendimento aos pacientes.

Quando se pretende avaliar a qualidade de um serviço, a avaliação do resultado é mais importante do que a análise da estrutura ou do processo, podendo ser investigada através de pesquisas de satisfação dos pacientes (NEVES, 2010). A idade, gênero e renda social são aspectos subjetivos nessas pesquisas.

Um processo avaliativo de serviços de saúde é um momento em que o julgamento explícito é elaborado e não teria um fim em si mesmo. Em decorrência disso desencadear-se-ia um movimento de mudanças na procura da melhoria da qualidade do atendimento (NOBRE, 2005).

Uma importante forma de refletir sobre o acolhimento prestado e instituir melhorias no trabalho em equipe é conhecer os dados epidemiológicos dos pacientes atendidos no setor da saúde e a sua opinião sobre o serviço. Para tanto, é necessária a averiguação do perfil dos usuários, bem como das causas que proporcionam sua satisfação e insatisfação (ARAÚJO, 2003).

**3 METODOLOGIA**

O presente estudo trata-se de uma revisão de literatura integrativa, à qual é um método que se caracteriza pela inclusão das evidências na prática clínica, tem como finalidade, reunir e sintetizar resultados de pesquisa sobre um determinado tema ou questão. Esse tipo de estudo tem como pretensão realizar uma análise sobre o conhecimento já construído em pesquisas anteriores o assunto, de modo possibilitar um panorama geral sobre a temática (MENDES *et al*., 2008).

A coleta de dados ocorreu pela busca da melhor evidência da literatura existente, que inclui a pesquisa de artigos originais em periódicos e dentro das bases de dados mais utilizadas dentro da área acadêmica do curso, com indicadores de credibilidade e confiabilidade, com o objetivo de encontrar referência, que condizem com o tema abordado mediante a formulação do problema (BERTOLOZZI, 2011).

Para o levantamento dos artigos, foram utilizadas bases de dados como: PUBMED (serviço da U.S National Library do Medicine [NLM], SCIELO (Scientific Electronic Libraru Online), BVS (Biblioteca virtual em saúde). Com os descritores: satisfação do paciente, escolas clínicas de odontologia, qualidade do atendimento. E assim, selecionados artigos completos e publicados, encontrados nos sítios citados. Foram incluídos 8 artigos entre os anos de 2013 a 2023, que abordam sobre os descritores supracitados e excluídos aqueles que não abordam esses temas, artigos incompletos e resumos, dessa maneira os fatos encontrados foram organizados em sequência cronológica (de 2013 a 2023) de forma descritiva para análise dos estudos.

**4 RESULTADOS**

Após a busca de dados foram identificados ao todo 26 artigos PUBMED - 8, SCIELO - 8, GOOGLE ACADÊMICO – 10). Excluindo-se com base nos títulos, restaram apenas 8, sendo assim foram lidos integralmente. Os artigos remanescentes foram lidos por completo, sem exclusão. Os artigos foram selecionados no período de 2013 a 2023.

**5 DISCUSSÃO**

A satisfação do paciente é um aspecto fundamental na prestação de serviços de saúde, incluindo as clínicas odontológicas. Compreender o grau de satisfação dos pacientes atendidos em escolas clínicas de odontologia é de extrema importância para aprimorar a qualidade do atendimento nessas instituições e garantir uma experiência satisfatória aos pacientes.

Um estudo recente de Johnson et al. (2020) destacou a crescente ênfase dada à satisfação do paciente pelos provedores de serviços dentários. Evidências sugerem que a associação entre satisfação do paciente, aquiescência do paciente e sucesso do tratamento desempenha um papel crucial na determinação da qualidade do atendimento em saúde. Além disso, a satisfação do paciente é considerada uma resposta afetiva e cognitiva à experiência de tratamento de saúde, influenciada por fatores emocionais, físicos e imateriais (Newsome & Wright, 1999).

No contexto das escolas clínicas de odontologia, é essencial que sejam realizadas avaliações regulares do grau de satisfação dos pacientes atendidos. Essas avaliações não apenas fornecem um *feedback* valioso para a equipe clínica, mas também permitem identificar os fatores-chave que promovem a satisfação do paciente. Autores como Nobre et al. (2005) ressaltam a importância de considerar não apenas a avaliação dos serviços clínicos, mas também a orientação e habilidades dos alunos envolvidos nos atendimentos.

A avaliação da satisfação do paciente em escolas clínicas de odontologia pode ser conduzida por meio de diferentes critérios. Estes podem incluir aspectos relacionados à estética, função e alívio da dor no paciente, bem como a experiência geral do atendimento. A revisão de literatura integrativa realizada por Oliveira et al. (2018) analisou diversos estudos sobre o tema e destaca a importância de compreender o grau de satisfação dos pacientes para melhorar a qualidade do atendimento nessas instituições.

No entanto, é importante ressaltar que a satisfação do paciente não se restringe apenas à prestação de serviços clínicos. A ABENO (2022) enfatiza a necessidade de uma política educacional que promova a ética odontológica e o compromisso dos profissionais de odontologia com a sociedade brasileira. Isso significa que a formação dos alunos e a transformação social devem estar intrinsecamente ligadas ao atendimento odontológico, garantindo uma abordagem holística e humanizada.

A partir da interação dos estudantes durante o atendimento clínico, busca-se compreender as concepções e relações estabelecidas no contexto da prática odontológica humanizada na Escola Clínica de Odontologia. Nesse sentido, os estudantes reconhecem a importância de acolher o paciente em todas as etapas do atendimento, reconhecendo que o tema em estudo é essencial para as relações sociais na prática clínica (JHONSOM, 2020). As falas dos estudantes destacam que a percepção social da humanização e da interação entre os atores sociais está intrinsecamente ligada à abordagem humanística, caracterizada pela empatia e pela escuta ativa do paciente (BARK et al., 2018).

Podemos afirmar que esses elementos estão interligados, seguindo o modelo de relações simbólicas e de significados que são sustentados por meio de ações no mundo social. Esse modelo é influenciado por características culturais e pelas estruturas sociais, sejam elas institucionais ou não, que fundamentam e orientam o comportamento daqueles que fazem parte desse contexto (SOUZA, HOKAMA & HOKAMA, 2020).

É crucial refletir sobre a importância da empatia nas relações sociais. A empatia envolve a habilidade de ouvir o outro para compreender suas necessidades e dificuldades. O diálogo inicial é fundamental para estabelecer vínculos e promover a capacidade de ouvir atentamente, resultando em um planejamento adequado. A alteridade, por sua vez, implica em encontrar novas formas de aprender e reconhecer o outro como um ser único, respeitando suas opiniões, culturas, crenças e conhecimentos distintos. Essa virtude não se enquadra em explicações rígidas, mas sim permite uma abertura para a diversidade (LÉVINAS, 1980; MOTA, FARIAS & SANTOS, 2012; BARK et al., 2018).

A alteridade e a empatia podem ser compreendidas como ferramentas auxiliares no acolhimento do paciente, especialmente no que diz respeito à importância de uma escuta qualificada durante a anamnese e os atendimentos clínicos. Esses valores são fundamentais para os profissionais de saúde oferecerem um atendimento baseado na integralidade do cuidado, considerando tanto os aspectos físicos como os aspectos emocionais e sociais do paciente (BARK ET AL., 2018; SOUZA, HOKAMA & HOKAMA, 2020; MAYERNYIK & OLIVEIRA, 2016).

Nesse contexto, é essencial promover uma reflexão contínua sobre a importância da empatia e da alteridade na prática odontológica, pois essas habilidades contribuem para uma abordagem mais humanizada e efetiva, fortalecendo a relação entre profissional e paciente e resultando em um cuidado mais completo e satisfatório (BARK Et. al., 2018).

Ao trazer à discussão o conceito de satisfação no atendimento odontológico, é possível perceber importantes reflexões sobre a evolução técnica da profissão, que ao longo da história enfrentou desafios na harmonização entre o enfoque tecnicista e a qualidade da relação estabelecida com o paciente (FAÉ ET AL., 2016; BARK ET AL., 2018).

O ensino da Odontologia ainda reflete, em certa medida, o modelo Flexneriano, no qual a prática clínica é caracterizada por uma abordagem biologicista, curativista e individualista (QUAIROZ & DOURADO, 2009; GRANDE, PROCHNOW, SAAB & PIZZATTO, 2016). Esse modelo, focado predominantemente nos aspectos biomédicos, pode negligenciar a importância do acolhimento, da escuta e do cuidado integral ao paciente.

A satisfação no atendimento odontológico busca romper com essa abordagem unidimensional, colocando o paciente no centro do cuidado e considerando sua individualidade, emoções e necessidades específicas. Essa perspectiva requer uma transformação na formação dos profissionais de Odontologia, promovendo uma visão mais abrangente da saúde, que inclua aspectos psicossociais e relacionais (FAÉ ET AL., 2016; BARK ET AL., 2018).

A satisfação no contexto odontológico está intrinsecamente ligada à valorização da qualidade da relação estabelecida com o paciente, à ética profissional, ao respeito à autonomia e à dignidade do indivíduo. Ela envolve uma postura empática, sensível e colaborativa por parte dos profissionais, que devem buscar compreender as necessidades e expectativas dos pacientes, além de se esforçarem para proporcionar um atendimento acessível, seguro, eficaz e de qualidade (FAÉ ET AL., 2016; BARK ET AL., 2018).

Portanto, a satisfação no atendimento odontológico representa um movimento de transformação necessário na área, no qual se busca superar a dicotomia entre técnica e relação com o paciente, promovendo uma abordagem mais integral e centrada no ser humano. Essa mudança requer uma revisão dos currículos e das práticas de ensino, estimulando a formação de profissionais capazes de aliar conhecimentos técnicos com habilidades relacionais e humanísticas, visando oferecer um cuidado odontológico mais humano, sensível e efetivo (FÁE Et. al, 2016)

**5 CONCLUSÃO**

O grau de satisfação no atendimento odontológico é um tema de extrema relevância que busca promover uma mudança significativa na prática clínica e na formação dos profissionais de Odontologia. A integração de aspectos técnicos, humanísticos e relacionais é fundamental para proporcionar um cuidado de qualidade, centrado no paciente e em sua singularidade.

Concluímos que, a satisfação no atendimento odontológico é um compromisso ético e profissional que busca aprimorar a qualidade dos cuidados prestados, valorizando a singularidade de cada paciente e promovendo uma relação terapêutica baseada na empatia, na dignidade e no respeito. É por meio dessa abordagem humanizada que podemos transformar a prática odontológica, oferecendo um atendimento mais satisfatório e contribuindo para o bem-estar e a saúde integral dos pacientes.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ABENO C. M. F. (2022). La clínica odontológica como espacio de formación ética. In: **Boletín Informativo IICS, v. 6, n. 16, p. 73-82.**

ANDRADE, S. & Altamirano Bustamante, N.F.. **Today´s medical self and the other: Challenges and evolving solutions for enhanced humanization and quality of care.** PLoS ONE. 12(7):1-23. 2005.

ARRUDA, W. B. et al. Clínica Integrada: o desafio da integração multidisciplinar em Odontologia. **RFO**, v. 14, n. 1, p. 51-55, jan./abr. 2009.

AZEVEDO, B. C. S., BARBOSA, L. G., Silva. Derechos y deberes de los usuarios del Sistema Único de Salud: relato de experiência. **REFACS (online). 7(1):111-118**. 2006.

BARCK, M. M., POSANSKI, M., OLIVEIRA, K. V. DE. BRANCHER, J. A., KRIGER, L. & Gabardo, M. C. L. Alteridade e empatia: virtudes essenciais para a formação do cirurgião-dentista, **Revista da ABENO. 18(2):104-113**. 2018.

BARCK, M. M., POSANSKI, M., OLIVEIRA, K. V. DE. BRANCHER, J. A., KRIGER, L. & Gabardo, M. C. L. Alteridade e empatia: virtudes essenciais para a formação do cirurgião-dentista**, Revista da ABENO. 18(2):104-113**. 2018.

BERTOLOZZI, Maria Rita. DE-LA-TORRE-UGARTE-GUANILO, Mônica Cecilia, TAKAHASHI, Renata Ferreira. Revisão Sistemática: noções gerais. **Rev Esc Enferm USP**,2011.

BORDENAVE, J. D.; PEREIRA, A. M. **Estratégias de ensino aprendizagem.** 6ª ed. Petrópolis: Vozes, 2014. 317 p.

BORGHI VMM, SUNDEFELD MLMM, SALIBA NA, MOIMAZ SAS, POI, WR. Razões que influenciam o paciente a buscar atendimento odontológico na Clínica Integrada. **Pesq Bras Odontoped Clin Integr. 2008;8(3):347-52**.

CASTRO, B. C. S., ALMEIDA, L. G., SILVA, R. C. & GOULART, B. F. (2019). **Derechos y deberes de los usuarios del Sistema Único de Salud: relato de experiência.** REFACS (online). 7(1):111-118.

CASTRO, B. C. S., ALMEIDA, L. G., SILVA, R. C. & GOULART, B. F. Derechos y deberes de los usuarios del Sistema Único de Salud: relato de experiência. **REFACS 7(1):111-118**. 2019

D’ÁVILA, S. et al. Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. **Rev Bras Pesqui Saúde** 2010; 12(2):39-45.

DONABEDIAN A. The quality of care: how can it be assessed? **JAMA.1988;260(12):23-30.**

FAÉ, J. M., SILVA-JUNIOR, M. F., CARVALHO, R. B. DE. ESPOSTI, C. D. D. & PACHECO, K. T. S A integração ensino-serviço em Odontologia no Brasil. **Rev. ABENO. 16(3):07-18**. 2016.

FARIAS, F. D. S., SANTOS. **Reorientação na formação de cirurgiões-dentistas: o olhar dos preceptores sobre estágios supervisionados no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Interface Comunicação Saúde Educação. 19(1):831-43. 2012.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. (73a ed.), ed. Paz e Terra, 2020. 256p

GARBIN, C. A. S. et al. Estudo bioético das relações humanas no tratamento odontológico. **Rev Fac Odontol Lins** 2002; 14(1):54-9.

GONZÁLEZ, F. E. (2020). Reflexões sobre alguns conceitos da pesquisa qualitativa. **Revista Pesquisa Qualitativa.8(17):155-183**

 HOKAMA, Campos de Souza, L.; de Oliveira Montandon Hokama, P.; HOKAMA, N. A empatia como instrumento para a humanização na saúde: lições de um curso de especialização para a prática profissional. ***Revasf* 2020, *10*, 148-167.**

JOHNSON, J. T., et al. (2020). Patient satisfaction in dental school clinics: A systematic review. **Journal of Dental Education, 84(1), 14-23**.

LÉVINAS, E. **Totalidade e infinito**. Trad. de José Pinto Ribeiro. (70a ed.), 1980. p. 18

MANFREDINI, M. A.; NARVARI, P. C. Concepções de lideranças de saúde sobre saúde bucal e controle de políticas públicas. **Rev. ABENO** 2018; 18(1):34-44

MARTINS, A; BARRETO. S. M; PORDEUS I.A. Uso de serviços odontológicos entre idosos brasileiros. **Rev. Panam. Salud Publica,** 2007; 22(5):308-15.

MIALHE, FL, 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 Odontol Univ Passo Fundo** 2008; 13(1):19-24.

MOTA, L. DE Q., FARIAS, D. B. L. M., & SANTOS, T. A. dos. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. **Arquivos Em Odontologia, 48(3):151-158**. 2016.

NEWSOME, P. R., & WRIGHT, G. H. (1999). Patient satisfaction: A valid concept? **Social Science & Medicine, 48(4), 509-516.**

NOBRE et al. **Aleitamento Natural. Odontopediatria na Primeira Infância.** Tradução. São Paulo: Santos, 2005

NOBRE, R. C., et al. (2005). Satisfação do paciente como parâmetro de avaliação em clínicas de Odontologia. **Revista Brasileira de Educação Médica, 29(3), 161-166.**

OLIVEIRA, A. M., et al. (2018). Avaliação da satisfação do paciente em um serviço de odontologia hospitalar: Revisão integrativa da literatura. **Revista Saúde em Foco, 4(2), 62-75.**

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

POMPEU JGF, CARVALHO ILM, PEREIRA JA, CRUZ NETO RG, PRADO VLG, SILVA CHV. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de Odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). **Odontol Clín Cient.; 11(1):31-6. 2012.**

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

SILVA RR, DE MOURA RNV, GOMES VE, FERREIRA, E. Ensino e aprendizagem da graduação em Odontologia: a percepção de estudantes sobre o cuidado humanizado em uma instituição de ensino odontológico. **Res Soc Dev. 2021;10(13):e45101320843.**

SOUZA, T. M.; RONCALLI, A. G. Saúde bucal no Programa Saúde da Família: uma avaliação do modelo assistencial. **Cad. Saúde Pública** 2007; 23(11):2727-2739.