

# Relevância da satisfação dos pacientes em clínicas de faculdades de Odontologia: Revisão de Literatura.

Pollyana Silva de **Moraes**<sup>1</sup>, Paula de Lima Soares **Varella**<sup>2</sup>

## Resumo

A satisfação do paciente norteia os cuidados em saúde e o ensino odontológico trata de imprimir humanização ao atendimento, buscando estratégias que sejam eficazes para que o aluno internalize os ensinamentos e que os pacientes se sintam acolhidos. Este trabalho teve como objetivo fazer um levantamento na literatura acerca da satisfação do paciente em atendimento odontológico. A partir de investigação em artigos que avaliaram a satisfação de pacientes em atendimento odontológico no serviço público ou privado, foram identificados aspectos que podem ser reforçados na relação do profissional com o paciente para que se desenvolva tratamento mais satisfatório. De forma geral, observou-se que os pacientes sentem segurança ao serem atendidos por alunos. Alguns pontos negativos foram levantados e as queixas concentram-se nos horários disponibilizados pelas faculdades e em consultas desnecessárias. Conclui-se que a humanização no atendimento em saúde é essencial na qualidade do tratamento prestado. A avaliação da satisfação do paciente mostra como é necessário compreendê-lo, perceber sua experiência de saúde e doença e, assim, conseguir meios para melhorar a entrega do serviço. Enfim, vê-se como essencial reforçar esta questão na formação dos alunos de odontologia, potencializando a interrelação do profissional com o paciente e a própria equipe de trabalho.

**Palavras-chave:** Satisfação do paciente. Humanização. Faculdades de odontologia.

Pollyana Silva de Moraes<sup>1</sup>, Paula de Lima Soares Varella<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Acadêmica do curso de odontologia no centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos (UNICEPLAC).

<sup>2</sup>Doutorado em Psicologia Clínica (Université de Paris 8), Professora do curso de Odontologia do Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos (UNICEPLAC).

**Como citar este artigo:** Moraes PS, Varella PLS, Relevância da satisfação dos pacientes em clínicas de faculdades de Odontologia: Revisão de Literatura. R Odontol Planal Cent. 2020

- Os autores declaram não ter interesse associativos, comerciais, de propriedade ou financeiros, que representem conflito de interesse, nos produtos e companhias citadas nesse artigo.

**Autor para correspondência:** Pollyana Silva de Moraes  
Endereço: Quadra 19 Conjunto B Lote 09 Setor 03 -  
Aguas lindas de Goiás – GO  
CEP: 7210-256

E-mail: [pollysilvoraes@outlook.com](mailto:pollysilvoraes@outlook.com)

Categoria: Revisão de literatura

Área: Psicologia aplicada a odontologia

---

## Introdução

O atendimento odontológico nas clínicas universitárias é uma prática relevante que trata de cumprir elementos de formação, de prática e, evidentemente, aprimorar a capacidade técnica dos estudantes de odontologia respeitando-se as necessidades de saúde e expectativas dos usuários que buscam esse tipo de tratamento<sup>1,2</sup>.

O conceito de humanização ganha espaço importante na formação do cirurgião-dentista e é a partir disso que se percebe a associação entre satisfação do paciente e o sucesso do tratamento. Cada vez mais, a odontologia está interligada ao conhecimento científico e habilidades técnicas, mas também à desenvoltura de atendimento que envolva a humanização em saúde<sup>3</sup>.

É importante reconhecer estes aspectos de humanização na prática diária profissional, lembrando que a forma com que se desenvolve a prática clínica tem relação direta com o contexto social em que estamos inseridos<sup>1,4</sup>.

Isso poderia mesmo determinar a qualidade do atendimento em saúde, pois evidências mostram que a satisfação do paciente define-se em uma resposta dupla para o paciente: ela é tanto de avaliação de base cognitiva, mas também é de base afetiva, ou seja, é um arranjo

complexo de aspectos emocionais mas também materiais, relacionados ao resultado técnico do tratamento<sup>5</sup>.

As avaliações para averiguar a qualidade do atendimento feitos nas clínicas universitárias são realizadas na maior parte das vezes por alunos e professores, deixando-se de lado a perspectiva do paciente, que é o ponto principal no atendimento odontológico. Os fatores que podem contribuir para a satisfação positiva são diversos, indicando preferências sobre a ambiência, relacionamento, mas até mesmo aparência do profissional e estudantes em atendimento<sup>2</sup>.

A compreensão sobre a satisfação do paciente é observada também pela saúde pública e, desde 1990 com o advento do SUS, busca-se meios de compreender a “satisfação do usuário”. Estudos apresentam a confiança dos interrogatórios de satisfação, que oferecem informações fundamentais para acrescentar e equiparar a qualidade de serviços.<sup>6</sup> Estas avaliações podem mesmo sugerir comportamentos futuros dos pacientes, além de administrar a boa adesão dos usuários aos tratamentos, fator importante para alcance do sucesso clínico. Para a gestão dos serviços em saúde, as pesquisas nesta área são essenciais a fim de gerenciar de forma mais acertada as tomadas de decisão<sup>2</sup>.

---

Importante destacar a menção de alguns autores para o fato de que o esforço deve ser para além da tentativa de alcançar somente à satisfação dos pacientes: é essencial desenvolver metodologia educacional de transformação social. Os autores acreditam que é preciso considerar de forma digna e justa o empenho que o profissional deve ter com a sociedade para que considere com dignidade, o real empenho que o profissional de odontologia deve ter com a sociedade para promover um conhecimento mais humanístico<sup>6</sup>.

Existe atualmente um novo perfil para o estudante de Odontologia, direcionado para valores de cidadania que deve orientar o discente em conhecimento teórico e prático, mas igualmente possibilitando momentos de reflexão sobre seu papel no processo de trabalho, no cuidado geral de saúde do paciente e que o faça capaz de descobrir seu potencial como profissional em uma dimensão social, que lhe cabe como cidadão consciente<sup>7</sup>.

Dessa forma, é necessário dar significado humanístico ao tratamento odontológico, quanto mais o dentista for compreensivo com o seu paciente, mais satisfatório e positivo poderá tornar-se o tratamento.

Este estudo foi realizado por meio de investigação nas plataformas Google Scholar, Pubmed e BVS (Biblioteca virtual

em saúde), na busca de artigos publicados entre 2005 a 2019, em inglês ou português. Como critérios de inclusão foram pesquisados artigos que dispusessem de questionários para avaliar a satisfação do paciente em atendimento clínico de faculdades de odontologia (públicas e privadas) e de pacientes em atendimento em serviço público de saúde. Sobre os fatores de exclusão, eliminou-se artigos publicados anteriormente ao ano de 2005 e com pacientes atendidos somente em clínicas particulares ou que tratassem de análise de satisfação relacionada a tratamento dentário peculiar, bem como artigos sobre profissional de gênero específico.

O objetivo principal deste trabalho é fazer um levantamento na literatura acerca da satisfação do paciente ao ser atendido em clínicas de faculdades de odontologia. Busca-se também identificar aspectos que podem ser reforçados na relação do profissional com o paciente, do quanto esse vínculo é importante para obter um tratamento satisfatório, além de destacar elementos que podem ser relevantes neste sentido durante a própria formação de alunos de odontologia.

### **Revisão de literatura**

É interessante observar que a

---

literatura vem se diversificando no tema da avaliação da satisfação dos pacientes em atendimento. Autores destacam a satisfação para aprimorar o método de ensino-aprendizagem na instituição de ensino<sup>2</sup>. A satisfação dos usuários em atendimento no curso de odontologia da Universidade de Franca foi avaliada a fim de averiguar os pontos positivos e negativos do serviço, buscando novos métodos para melhorar a qualidade. Por meio de questionário, inquiriu-se sobre acesso, disponibilidade ou conveniência, custo, continuidade, satisfação geral, controle da dor, qualidade e índice de satisfação com o serviço odontológico. Como principais resultados, a pesquisa apresentou pacientes parcialmente satisfeitos com o atendimento ofertado pelo curso de odontologia da Universidade de Franca. Reforçaram igualmente a necessidade de haver mais discussões e campanhas educativas a fim de prevenir agravos de saúde bucal na população. Um dos pontos negativos apontados pelos pacientes foi o horário de atendimento, por isso entendeu-se que a organização de horários aos sábados ou à noite poderia ser levada em consideração<sup>2</sup>.

#### *Fatores de satisfação dos pacientes*

Tentando compreender os aspectos que podem ser identificados para mostrar a

satisfação de pacientes, um estudo do curso de Odontologia da NOVAFAPI no Piauí procurou caracterizar os itens que os usuários classificam como sendo fatores de satisfação. Os dados foram obtidos por meio de questionário aplicado a 164 pacientes adultos em atendimento odontológico. Detalhadamente, as questões abordavam o perfil do paciente, procedimentos preventivos, traje do aluno e dos professores, dor, medo, humanização, atendimento, motivo da procura do serviço e ambiente.

Ali, os resultados apontaram uma satisfação geral do paciente com os serviços oferecidos, reforçando a importância do esforço na melhoria contínua de aspectos técnicos e organizacionais da clínica, bem como na relação professor-paciente-aluno. De acordo com o estudo, conclui-se que os pacientes estão agradados com os atendimentos feitos pelas clínicas integradas do curso de odontologia da Faculdade NOVAFAPI, nas questões técnicas e institucionais da clínica e estão satisfeitos também com a relação professores-usuário-aluno.

Ainda que o serviço seja considerado satisfatório, o artigo traz pontos de necessidade de melhoria, como a demora na espera, consultas desnecessárias e viabilidade de instituir mais atendimentos durante a semana. Vale lembrar que a

---

busca por falhas no atendimento facilita o processo de aprimoramento dos serviços<sup>5</sup>.

Em artigo de revisão, os autores levantaram material para analisar as dimensões usadas para avaliar a satisfação do paciente nas clínicas das escolas de odontologia. Por meio de aplicação de questionários padronizados, foram identificadas cinco categorias principais: qualidade, interação, acesso, ambiente e custo. Com os resultados obtidos, os autores concluíram que as informações coletadas seriam úteis para determinações em planejamentos estratégicos, além da própria satisfação de pacientes. Daí, com usuários mais satisfeitos, oportuniza-se condições para atrair mais pacientes e criar experiências clínicas ideais aos estudantes<sup>8</sup>.

A linha de estudos de Aldosari et al<sup>9</sup>. buscou apresentar dados sobre a satisfação dos pacientes em tratamento odontológico na Atenção Primária de saúde (APS). O estudo foi feito em todo o país para avaliar equipes de APS e foram entrevistados pacientes de cada uma das 16,202 equipes de saúde de saúde bucal à época em funcionamento. Além de informações sociodemográficas, o questionário incluiu informações sobre domínios e experiências do paciente: acesso e reserva de consultas odontológicas, união e responsabilidade e sua percepção de instalações de

consultórios. De 9.120 pacientes pesquisados, os resultados mostraram ótimo nível de satisfação dos pacientes: este foi associado com a recepção positiva e hospitalidade; tempo suficiente para o tratamento e instruções para as necessidades dos pacientes atendidos<sup>9</sup>.

Por sua vez, o estudo de Moimaz et al<sup>10</sup> objetivou pesquisar a qualidade do acolhimento no atendimento odontológico, considerando a capacidade de resposta às necessidades do usuário. O trabalho foi realizado com usuários da rede pública odontológica no âmbito de atenção primária a saúde (APS) em três municípios de diferentes estados brasileiros. O usuário deveria estar no máximo há um em atendimento e ser maior de 18 anos.

Os dados foram coletados em formulário próprio por um pesquisador devidamente treinado. Os resultados apresentaram que as variáveis mais fortemente relacionadas ao atendimento das necessidades em saúde bucal foram: o atendimento pela equipe e o cirurgião-dentista (100%); a disponibilidade para tirar dúvidas, conversar sobre preocupações e problemas de saúde bucal (100%); a receptividade ao acessar o serviço odontológico na APS (70%); e o recebimento de informações sobre condição de saúde bucal (50%), respectivamente. O estudo possibilitou aperfeiçoamento sobre a qualificação do

---

acolhimento no serviço público odontológico brasileiro a partir da capacidade de resposta dos usuários. A partir das variáveis estudadas, os autores pretendem que o estudo sirva como auxílio a gestores de saúde na construção de estratégias e intervenções mais efetivas de acolhimento em saúde bucal. Para eles, este acolhimento ainda é muito direcionado à organização da demanda espontânea e não necessariamente ao atendimento longitudinal das famílias cadastradas<sup>10</sup>.

Na pesquisa de Tiedmann et al<sup>1</sup>. o foco foi destacar as características de perfil sócio-econômico-cultural dos acadêmicos e a satisfação dos usuários com o atendimento e suas expectativas. Por meio de entrevista, participaram 57 usuários em atendimento na clínica integrada do curso de Odontologia da FURB (Universidade Regional de Blumenau SC e 39 alunos matriculados no 8º e 9º período. Concluiu-se que existe diferença sócio-econômica-cultural significativa entre pacientes e acadêmicos. Ainda, a relação aluno-paciente mostra-se puramente técnica, mas que há tentativas de introdução de valores humanísticos. Sobre a atuação dos alunos, foi observado grande reconhecimento com elevada satisfação referida pelos usuários da clínica integrada<sup>1</sup>.

A subjetividade dos pacientes também foi mencionada como no estudo de Mota et al<sup>4</sup>. que buscou identificar a

relação de alguns aspectos como a existência de ansiedade odontológica, o atendimento por alunos da graduação e o perfil de dentista ideal. Para a pesquisa, os autores utilizaram entrevista estruturada que foi aplicada a 48 pacientes de demanda espontânea na clínica odontológica da Universidade Federal da Paraíba. Os pacientes tinham a partir de 12 anos de idade, ambos os gêneros e sem distinção de raça.

Foi apresentada interessante relação com a ansiedade odontológica, pois mesmo esta sendo frequente, os autores entendem que para sua minimização é importante o fortalecimento de políticas de humanização nos serviços de saúde. Ademais, a maioria dos pacientes se sente seguro ao ser atendido por acadêmicos e no que diz respeito ao tipo de dentista ideal, este foi caracterizado como tendo sim habilidades técnicas, mas que é preciso haver contato acolhedor e humanizado com o paciente<sup>4</sup>.

Vale citar o trabalho de Borghi et al<sup>11</sup> que menciona sobre os próprios pacientes estabelecerem critérios para a escolha de profissional de saúde, que seriam: confiança, credibilidade, coerência, abertura e receptividade. Estes são pontos fundamentais para uma boa relação de acordo com os pacientes e que mostram a importância em se considerar o que lhes deixa satisfeitos com o atendimento<sup>11</sup>.

---

O objetivo do trabalho de Fernandes et al<sup>12</sup>, foi de avaliar o perfil socioeconômico e a satisfação dos pacientes na clínica integrada de Odontologia da Universidade de Fortaleza. Dados de 80 pacientes em atendimento odontológico foram levantados por meio de questionário aplicado na sala de espera da clínica integrada. Buscou-se informações que iam desde a identificação social do paciente, passando por motivo da procura pelo atendimento e finalizando pelas satisfações funcionais, como a confiança, compromisso, empatia, receptividade, autonomia e resolutividade. Os autores procuraram saber a opinião sobre a estrutura da clínica e questões relativas à satisfação das técnicas aplicadas. Nos resultados encontrados, observou-se que o perfil predominante é o do sexo feminino, com grande maioria de escolaridade o ensino médio. Quanto a renda familiar, uma quantidade significativa procurava o serviço odontológico na faculdade por estarem desempregados e não terem condições financeiras de acessar outro tipo de atendimento. Quanto à qualidade e satisfação técnica, os pacientes estão satisfeitos com o profissional e com o tratamento. Os usuários atendidos na clínica integrada são de baixa renda e com o nível médio de escolaridade, que muitas vezes não podem pagar pelo tratamento

particular. Aparentemente, os pacientes mostram-se satisfeitos com o atendimento feito, tanto no aspecto clínico, quanto na relação profissional-paciente, comprovando que os serviços realizados pelo aluno são adequados e este, por sua vez, respeita o contexto social em que o paciente se encontra<sup>12</sup>.

### **Discussão**

Vários autores apresentam a importância do atendimento odontológico de pacientes durante a graduação, fazendo parte da formação acadêmica de futuros profissionais da saúde<sup>2</sup>. Cada vez mais as faculdades estão levando em consideração a satisfação dos seus usuários, com a intenção de entregar tratamento mais completo e com melhor qualidade. Neste mesmo sentido, Mota, Farias e Santos apontaram que dar significado humanístico para as práticas odontológicas torna o atendimento mais positivo e aumenta as chances de satisfação do paciente<sup>2,5</sup>.

As ações de acolhimento e humanização devem ser desenvolvidas durante a formação do profissional, ou seja, ainda na graduação de odontologia.<sup>13</sup> Entretanto, outros estudos mostram que o ensino odontológico ainda mantém grande tecnicismo na sua atuação<sup>1,5</sup>.

Nos cursos de odontologia, a

---

clínica integrada é disciplina obrigatória, oferecendo a possibilidade de promover aos acadêmicos o conhecimento, integração, habilidades técnicas e valores aprendidos ao longo do curso, com o intuito de permitir ao paciente o atendimento integral. Por isso, é interessante os alunos buscarem *feedback* do paciente no que diz respeito ao atendimento do aluno e o serviço prestado pela faculdade. Todavia, mesmo com grande evolução quanto as técnicas odontológicas de ponta, o tratamento humanizado ainda não ganhou seu espaço nas práticas odontológicas<sup>3,5</sup>.

O usuário quer ser atendido de acordo com sua individualidade, indicando que o simples ato de ouvi-lo ou mesmo chamá-lo pelo nome faz com que ele se sinta respeitado e compreendido no local onde ele busca atendimento<sup>10</sup>.

Entre os elementos que colaboram para a satisfação dos pacientes, diversos estudos especificam que estes se sentem seguros ao serem atendidos por acadêmicos, já que estes trabalham com maior cautela; ser atendido por um professor observando lhes é indiferente, já que os pacientes conseguem sim desenvolver confiança para com os alunos<sup>1,4,12</sup>.

A insegurança no que se refere ao atendimento por um aluno geralmente está relacionada ao próprio discente que

ainda não tem confiança nele mesmo. O diálogo é muito importante para o atendimento e também é a porta de entrada para uma boa relação entre o profissional e o paciente. Pesquisas apontam que os pacientes sugerem que os alunos mesmos façam campanhas e diálogos com os usuários a fim de reforçar a saúde bucal e incentivar hábitos bucais<sup>2</sup>.

Alguns autores observam que a maneira com que o paciente foi tratado pela equipe e pelo dentista foi determinante para o estabelecimento da confiança sendo as “boas-vindas” ao adentrar no serviço de saúde bucal o que mais agradou os usuários e o conjunto de informações sobre a saúde bucal dos pacientes<sup>9</sup>.

Fazendo parte deste contexto da relação entre o profissional e o paciente, determinados resultados realçam que a solicitação da opinião do paciente sobre aspectos da estrutura da clínica e a qualidade do funcionamento estão ligados a um estabelecimento de vínculo e confiança, contornando momentos de tensão e medo diante do tratamento odontológico<sup>12</sup>.

Diversos autores concordam sobre a importância de considerar o perfil socioeconômico e cultural, destacando a renda familiar geralmente (média) de 1 a 2 chegando até 4 salários mínimos, em que a maioria era desempregada e buscava



---

atendimento nas faculdades ou na APS por não ter dinheiro para acessar dentista particular<sup>1,5,9,12</sup>. Fica claro que os alunos compreendem as dificuldades financeiras dos pacientes, respeitando esta questão, buscando, ainda, solucionar problemas e oferecer o melhor atendimento possível. Além da renda ser baixa, o nível de ensino e os aspectos culturais verificados também direcionam para dificuldades na prevenção e tratamento de certas doenças<sup>12</sup>.

Aqueles pacientes que tem níveis de escolaridade baixo parecem estar mais relacionados aos melhores níveis de satisfação com o tratamento<sup>9</sup>. Concordando com isso, autores destacam que o nível socioeconômico tem grande influência na satisfação do paciente com o tratamento: por ter renda baixa, o paciente procura o atendimento gratuito e tem menos expectativa em relação ao atendimento, sendo mais flexíveis<sup>12</sup>.

Ficou também constatado que a maioria predominante de pacientes era do sexo feminino: é a mulher quem busca com mais frequência tratamentos de saúde, incluindo o tratamento odontológico. Percebe-se que a mulher dá mais importância a elementos estéticos ou pode possuir maior disponibilidade e paciência que os homens, que muitas vezes não tem flexibilidade de horários<sup>5</sup>.

Com relação às dificuldades apontadas, diversos autores apontam os

horários de atendimento como uma das poucas queixas que os pacientes tem sobre o atendimento odontológico nas faculdades: relatam que prefeririam atendimento noturno ou aos sábados<sup>2,5</sup>. Por outro lado, também foi evidenciado que os pacientes solicitam diminuir idas desnecessárias ao dentista e organizar mais atendimentos durante a semana<sup>2</sup>.

De maneira geral, os autores concordam que a questão da espera é mencionada pelos pacientes, estejam eles em clínicas integradas da faculdade, nas Unidades Básicas de Saúde ou em clínicas particulares.

Em todos os estudos pesquisados os usuários estão bastantes satisfeitos com os atendimentos prestados por faculdades e unidades da Atenção Primária de Saúde.

## **Conclusões**

1. A avaliação de satisfação do paciente é um instrumento útil para persistir no desenvolvimento de boa relação profissional-paciente.
2. Ao mostrar interesse no que importa ao paciente, este é acolhido e se sente útil, colaborativo e o tratamento flui melhor, gerando resolutividade.
3. No geral, os pacientes sentem-se satisfeitos com o serviço prestado nas clínicas odontológicas das faculdades de odontologia, públicas e privadas.

- 
- Também parecem satisfeitos com o atendimento realizado na rede pública.
4. Os pontos de insatisfação percebidos podem ser ajustados a partir de questões práticas, como horário de atendimento e cuidado ao planejar as consultas e eventuais encaminhamentos para minimizar situações desnecessárias.
  5. O desafio fica para os cursos de formação em odontologia conseguirem desenvolver projetos pedagógicos que potencializem as qualidades humanísticas de seus docentes e discentes.

---

## **Relevance of patient satisfaction in clinics at colleges Dentistry: Literature Review**

### **Abstract**

Patient satisfaction guides health care and dental education is about giving humanization to care, seeking strategies that are effective for the student to internalize the teachings and make patients feel welcomed. This study aimed to survey the literature about patient satisfaction in dental care. Based on an investigation of articles that evaluated patient satisfaction in dental care in the public or private service, aspects were identified that can be reinforced in the relationship between the professional and the patient were identified in order to develop more treatment that is satisfactory. In general, it was observed that patients feel safe when being attended by students. Some negative points were raised and the complaints are concentrated on the schedules made available by the colleges and on unnecessary consultations. It is concluded that humanization in health care is essential in the quality of the treatment provided. The assessment of patient satisfaction shows how necessary it is to understand him, to perceive his experience of health and illness and, thus, to find ways to improve service delivery. Finally, it is seen as essential to reinforce this issue in the training of dentistry students, enhancing the interrelation of the professional with the patient and the work team itself.

---

## Key words

Patient's satisfaction. Humanization. Dental Schools.

---

## Referências

1. Tiedmann CR, Linhares E, Silveira JLG. Clínica Integrada Odontológica: perfil e expectativas dos usuários e alunos. *Pesq Bras Odontopediatria Clin Integr* 2005;5(1):53–8.
2. Toledo DS, Campos AA, Leite, RA. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca. *Revista da Abeno*, 10(2):72-8
3. Ferreira, AM Humanização na odontologia: uma revisão da literatura. Uberlândia, Universidade Federal de Uberlândia, 2019. Trabalho de Conclusão de Curso em Odontologia.
4. Mota L de Q, Farias DBLM, Santos TA dos. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. *Arq em Odontol*. 2012;48(3):151–8.
5. 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*. 2012; 11(1):31-6.
6. Magalhães BG, Oliveira RS de, Góes PSA de, Figueiredo N. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas: visão dos usuários. *Cad Saúde Coletiva*. 2015;23(1):76–85.
7. Gonçalves PE, Garbin, CAS, Garbin, AJI, Saliba, NA. Análise qualitativa do conteúdo ministrado na disciplina de bioética nas faculdades de odontologia brasileiras. 2010;16(1):70–6.
8. Sachdeo A, Konfino S, Icyda RU, Finkelman MD, Gulati H, Arsenault P, et al. An analysis of patient grievances in a dental school clinical environment. *J Dent Educ*. 2012;76(10):1317–22
9. Aldosari MA, Tavares MA, Matta-Machado ATG, Abreu MHNG. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS One*. 2017;12(11):1–13.
10. Moimaz SAS, Bordin D, Fadel CB, Santos CB dos, Garbin CAS, Saliba NA. Qualificação do acolhimento nos serviços de saúde bucal. *Cad Saúde Coletiva*. 2017;25(1):1–6.
11. Borghi VMM, Sundefeld MLMM, Saliba NA, Moimaz SAS, Poi, WR. Razões que Influenciam o Paciente a Buscar Atendimento Odontológico na Clínica Integrada. *Pesq Bras Odontopediatria Clin Integr*. 2008;8(3):347–52.
12. Fernandes SKS, Coutinho ACM, Pereira EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. *Rev Bras em Promoção da Saúde*. 2008;21(1):137–43.
13. Alves Rezende MCR, Lopes MRANE Gonçalves NA, Zavanelli AC, Fajardo RS. Acolhimento e bem estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia. *Arch Health Invest*. 2015;4(3):57–61.

