

Avaliação da qualidade de serviços em clínica escola odontológica na visão dos acadêmicos

Suianny Fauth*; Anne Gabryelle Marques de Oliveira Lima*; Ingrid Cordeiro Monte**; Dulce Maria de Lucena Aguiar***; Paula Borges Jacques***; Paulo Leonardo Ponte Marques***

* Graduada em Odontologia, UNIFOR

** Mestre em Odontologia, UNIFOR

*** Professor(a) Doutor(a), Curso de Odontologia, UNIFOR

Recebido: 10/06/2021. Aprovado: 12/02/2022.

RESUMO

O objetivo do presente estudo foi avaliar a percepção de acadêmicos de Odontologia quanto à qualidade dos serviços prestados no âmbito da clínica de uma universidade privada do Nordeste brasileiro. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, de caráter avaliativo e corte transversal realizada com 201 estudantes matriculados do 4º ao 10º semestre de graduação, que prestaram atendimento clínico aos pacientes. Realizou-se a coleta de dados no período de abril a setembro de 2019, por meio da aplicação de um questionário contendo 35 questões objetivas, dividido em três blocos relacionados a: infraestrutura; qualidade do atendimento clínico; e ações gerenciais. Dos 201 participantes, em quesitos relacionados à infraestrutura, 187 (93%) apontaram adequadas condições de uso, 198 (98,5%) boas condições de limpeza e 188 (93,5%) afirmaram que as instalações da clínica garantem condições de acessibilidade e mobilidade. Em relação à qualidade do atendimento, 102 (50,7%) participantes apontaram que houve orientação ao paciente após o tratamento, porém 200 (99,5%) afirmaram que é realizado o encaminhamento entre as clínicas quando necessário para completar o tratamento. Para os aspectos gerenciais, 95 (47,3%) indicaram que são disponibilizados canais de comunicação aos pacientes, e 156 (77,6%) afirmaram que existe uma relação democrática e cooperativa com a coordenação. Os aspectos da qualidade relacionados ao âmbito da clínica escola foram considerados satisfatórios, contudo, existe a necessidade de uma análise mais aprofundada no processo de comunicação e monitoramento das ações para contínua melhoria da qualidade.

Descritores: Odontologia. Clínicas Odontológicas. Controle de Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

Os cursos de graduação em Odontologia fundamentam-se na formação generalista do cirurgião-dentista de forma ética, humanizada e técnica, onde as atividades formativas acadêmicas objetivam a atenção integral em saúde, o treinamento laboratorial e a prática clínica do estudante¹.

As clínicas universitárias proporcionam ao

acadêmico a possibilidade de interação entre a teoria vista em sala de aula e a prática clínica². Mesmo com um perfil diferente do tipo de atendimento nos serviços públicos de saúde, as clínicas escola também possibilitam um maior acesso da população aos serviços de saúde bucal, buscando a satisfação do paciente em busca de resolver suas necessidades^{3,4}.

Estudos de satisfação dos serviços de saúde

foram iniciados no Brasil com a participação social no planejamento e avaliação desses serviços desde a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS). A visão dos envolvidos constitui um importante instrumento de diagnóstico da realidade, com a possibilidade de intervenção para a melhoria na assistência de qualidade. Faz-se necessário verificar a qualidade dos serviços de saúde, por meio de processo avaliativo com ações que possam verificar uma contínua melhoria dos serviços prestados^{5,6}.

Quando há a finalidade de analisar a qualidade na área da saúde, o passo inicial é escolher indicadores baseados nos usuários, nos profissionais e no próprio serviço de saúde⁷. Em uma clínica escola, a avaliação faz-se relevante para manutenção da qualidade no atendimento prestado pelos acadêmicos à população, direcionando estratégias, funcionando como um indicador de melhoria⁸.

Neste sentido, técnicas operatórias e habilidades manuais não são os únicos aspectos da avaliação quanto à qualidade do funcionamento da clínica escola e dos procedimentos realizados. Vários campos da competência são considerados, como comunicação, estrutura, equipamentos, instrumentais e insumos presentes e/ou utilizados na clínica odontológica, assim como organização dos serviços, cuidado para com o usuário e satisfação e percepção dos envolvidos quanto aos serviços realizados⁹.

Diante da importância dos serviços em clínica escola odontológica, seu impacto no processo de ensino-aprendizagem, e o fato de que poucos estudos incluíram a visão do estudante na avaliação da qualidade, faz-se necessário identificar se atende a parâmetros mínimos de infraestrutura, processo de trabalho e aspectos gerenciais. Diante desse contexto, este estudo teve como objetivo avaliar a percepção de acadêmicos de Odontologia quanto à qualidade dos serviços prestados no âmbito da clínica de uma universidade

privada do Nordeste brasileiro.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, de caráter avaliativo e corte transversal que teve como cenário uma universidade privada localizada no município de Fortaleza/CE.

De acordo com o ranking elaborado pela *Times Higher Education Young University* em 2020, a universidade está entre as melhores do mundo quando considerados critérios de ensino, pesquisa, citação, internacionalização e transferência de tecnologia. Implantado em 1995, o curso de Odontologia conta com 100 consultórios completos distribuídos em duas clínicas escola, central de esterilização com funcionamento 24 horas e empréstimo de instrumentais aos alunos pela universidade para os atendimentos clínicos, área de radiologia, laboratórios pré-clínicos e salas de aula¹⁰.

Compuseram o universo do estudo os acadêmicos do curso de Odontologia, cursando do 4º ao 10º semestre, que já tinham realizado pelo menos um atendimento a pacientes em qualquer uma das clínicas odontológicas. Realizou-se cálculo amostral com nível de confiança de 95%, resultando na amostra de 201 participantes. Não houve distinção quanto a sexo, idade ou semestre letivo dos participantes. O recrutamento ocorreu de forma aleatória, presencial e individual, momento em que foram explicitados os objetivos e os procedimentos da pesquisa.

A coleta de dados foi realizada no período de abril a setembro de 2019 nas clínicas escola, assim como salas de aula e demais dependências do bloco de Odontologia. Foi utilizado como instrumento de coleta um questionário impresso, o qual continha perguntas referentes a três aspectos de avaliação da qualidade: infraestrutura, processo de trabalho (atendimento e satisfação) e aspectos gerenciais realizados pela coordenação do curso. Para cada pergunta o participante

indicava se o aspecto avaliado era satisfatório ou insatisfatório.

Considerando que as clínicas escola possuem padrões que se assemelham aos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) dos serviços públicos de saúde, foram utilizadas questões adaptadas do Instrumento de Avaliação Externa de Programa de Melhoria da Avaliação da Qualidade (PMAQ). Esse programa, instituído pelo Ministério da Saúde em 2011, já realizou três ciclos de avaliação^{9,11}. Embora tenha sido extinto em 2019, seu instrumento de avaliação possui critérios importantes de referência para avaliação da qualidade em um serviço odontológico.

Os dados coletados foram consolidados e organizados no software Microsoft Excel® e analisados por meio frequência absoluta e percentual.

Todos os participantes da pesquisa assinaram Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A realização da pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Fortaleza sob o parecer de número 3.192.914.

3 RESULTADOS

Os resultados apresentados demonstraram a percepção dos estudantes de Odontologia quanto à infraestrutura, ao processo de trabalho e aos aspectos gerenciais das clínicas escola.

Na tabela 1 apresentam-se os resultados quanto aos aspectos de infraestrutura. A maioria dos participantes apontou que as condições de funcionamento das clínicas escola são satisfatórias nos quesitos avaliados, informando que há uma quantidade suficiente de cadeiras para os pacientes na sala de espera (n=160; 79,6%); são garantidas condições de acessibilidade e mobilidade para pessoas com deficiência e idosos (n=188; 93,5%); possui apropriadas condições estruturais prediais de pisos, paredes, tetos, instalações hidráulicas e elétricas (n=180; 89,6%), de limpeza (n=198; 98,5%) e com boas condições de utilização das instalações (n=187; 93%).

Informaram que era suficiente a quantidade e a qualidade de equipamentos odontológicos (n=170; 84,6%), insumos e instrumentais (n=177; 88,1%) e que existem serviços de manutenção das instalações físicas e de equipamentos (n=169; 84,1%).

Tabela 1. Aspectos de infraestrutura das clínicas de ensino

Variáveis	Satisfatório		Insatisfatório	
	n	%	n	%
Quantidade de cadeiras para os pacientes na sala de espera	160	79,6	41	20,4
Acessibilidade e mobilidade para deficientes e idosos	188	93,5	13	6,5
Estrutura predial: pisos, paredes, tetos, hidráulica e elétrica	180	89,6	21	10,4
Condições de utilização das instalações	187	93,0	14	7,0
Condições de limpeza da estrutura	198	98,5	3	1,5
Equipamentos odontológicos em quantidade e qualidade suficiente	170	84,6	31	15,4
Insumos e instrumentais em quantidade e qualidade suficiente	177	88,1	24	11,9
Serviços de manutenção das instalações físicas e equipamentos	169	84,1	32	15,9

Na tabela 2 são apresentadas informações relacionadas ao processo de trabalho, em que se percebe que o paciente é tratado pelo nome (n=198; 98,5%), recebe atenção humanizada (n=172; 85,6%) e demonstra satisfação com o atendimento na recepção (n=178; 88,6%). O estudante lembra

do procedimento realizado na última consulta (n=184; 91,5%) e já concluiu algum tratamento (n=165; 82,1%).

Percebe-se que as respostas relacionadas à relação paciente-estudante foram positivas, geralmente acima de 80%, com exceções, como

por exemplo a satisfação quanto ao atendimento (n=134; 66,7%); a oportunidade de sanar dúvida após o atendimento (n=129; 64,2%); e a procura para retomar atendimento em caso de interrupção do mesmo (n=152; 75,6%).

Embora tenha sido apontado que o paciente recebe esclarecimento antes do início do

tratamento (n=195; 97%), verificou-se um baixo número de afirmativa quanto à orientação ao paciente após o atendimento (n=102; 50,7%). Destaca-se o cuidado com a continuidade do tratamento do paciente em caso de necessidade de encaminhamento para outra clínica (n=200; 99,5%).

Tabela 2. Aspectos do processo de trabalho nas clínicas de ensino.

Variáveis	Sim		Não	
	n	%	n	%
O paciente é tratado pelo nome	198	98,5	03	1,5
O paciente recebe atenção humanizada	172	85,6	29	14,4
O paciente demonstra satisfação com o atendimento na recepção	178	88,6	23	11,4
O paciente recebe esclarecimento antes de iniciar o tratamento	195	97,0	06	3,0
O paciente é orientado sobre cuidados após o tratamento	102	50,7	99	49,3
O paciente demonstra satisfação com o atendimento na clínica	134	66,7	67	33,3
O paciente tem oportunidade de tirar dúvida após o atendimento	129	64,2	72	35,8
O paciente é procurado para retomar o tratamento em caso de interrupção	152	75,6	49	24,4
O estudante lembra do procedimento realizado na última consulta	184	91,5	17	8,5
O estudante já realizou tratamento concluído	165	82,1	36	17,9
O estudante realiza encaminhamento entre as clínicas quando necessário	200	99,5	01	0,5

A tabela 3 contém questões relacionadas aos aspectos gerenciais da coordenação das clínicas sob a ótica dos estudantes investigados. As de menores índices ficaram a cargo do desenvolvimento de pesquisa e análise da satisfação do paciente (n=102; 50,7%) e da disponibilização de canais de comunicação aos pacientes (n=95; 47,3%).

Os participantes indicaram que: existe uma relação democrática, cooperativa e aberta ao

diálogo da coordenação com os estudantes e professores (n=156; 77,6%); é realizado monitoramento da satisfação dos professores e estudantes (n=166; 82,6%); e há a análise dos resultados alcançados pela clínica (n=156; 77,6%).

No que diz respeito ao atendimento humanizado, os estudantes perceberam que são realizadas orientações para que o serviço seja prestado de forma humanizada (n=187; 93%).

Tabela 3. Aspectos gerenciais da coordenação da clínica odontológica universitária

Variáveis	Sim		Não	
	n	%	n	%
São desenvolvidas pesquisa e análise de satisfação do paciente	102	50,7	99	49,3
São disponibilizados canais de comunicação aos pacientes	95	47,3	106	52,7
Há uma relação democrática, cooperativa e aberta ao diálogo da	156	77,6	45	22,4
São realizadas orientações para que o serviço seja prestado de forma humanizada	187	93,0	14	7,0
É realizado monitoramento da satisfação dos professores e estudantes	166	82,6	35	17,4
É realizada análise dos resultados alcançados	156	77,6	45	22,4

4 DISCUSSÃO

A presente pesquisa emergiu diante de uma lacuna científica a respeito da percepção dos estudantes do curso de Odontologia de uma universidade privada na região Nordeste do Brasil sobre aspectos de funcionamento das clínicas em que atuam. De forma geral, a maioria dos estudantes classificou como satisfatório ou positivo os aspectos relacionados a questões estruturais, ao processo de trabalho e aos aspectos gerenciais da coordenação.

A qualidade do atendimento em clínica odontológica universitária pode ser mensurada tanto por meio de avaliações que consideram vários aspectos e percepções daqueles que as utilizam. No entanto, na literatura são mais comuns as análises que consideram a opinião dos pacientes^{6,12,13} do que as opiniões dos estudantes universitários.

Nesse sentido, os estudos necessitam abranger as duas partes envolvidas, paciente e profissional, no que tange à qualidade do serviço para o desenvolvimento de ações, objetivando a melhoria nos atendimentos odontológicos⁸. A autoanálise do estudante em relação ao atendimento por ele prestado pode possibilitar uma visão de forma geral por parte da coordenação de um curso de Odontologia em relação à gestão e ao atendimento prestado¹⁴.

Quanto aos aspectos de infraestrutura, os oito quesitos avaliados foram apontados como satisfatórios pela maioria dos participantes do presente estudo. Destacam-se a estrutura predial (89,6%), as condições de utilização (93%), acessibilidade (93,5%) e a limpeza do ambiente das clínicas (98,5%), as quais são considerados aspectos essenciais para uma prestação de serviço de qualidade. Um estudo apontou a importância da estrutura física, limpeza e disponibilidade de equipamentos como aspectos palpáveis para alcance da qualidade em um serviço de saúde¹⁵. Frente a uma crescente

ampliação do acesso aos pacientes com algum tipo de deficiência, as questões estruturais reforçam que as clínicas contemplem o componente da acessibilidade previsto na Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência¹⁶.

A disponibilidade de equipamentos (84,6%) e insumos/instrumentais (88,1%) foram consideradas como satisfatórias na atual pesquisa. Esses aspectos de avaliação da estrutura são importantes de serem considerados frente um cenário de altos custos para aquisição de materiais de consumo e tecnologia dura¹⁷ em odontologia. Um dos aspectos positivos das clínicas avaliadas é que os estudantes não precisam dispendir recursos financeiros para aquisição desses itens uma vez que o curso adota uma política de empréstimo de instrumentais aos alunos¹⁰. Embora os valores possam ser remanejados para a mensalidade do curso, essa prática pode tornar uma realidade possível de ser alcançada por aqueles que estão em condição econômica menos favorável¹⁸.

Do total de participantes, 160 (79,6%) informaram que a quantidade de cadeiras para os pacientes na sala de espera das clínicas era suficiente. Frente aos outros aspectos avaliados no quesito infraestrutura, esse resultado pode sinalizar uma necessidade de olhar da gerência da clínica para um possível aumento de assentos ou reorganização de agendamentos para evitar pessoas em pé e aglomerações na recepção. Respalda-se na importância de considerar uma ambiência satisfatória, criando espaços saudáveis, confortáveis, acolhedores e que respeitem a privacidade dos pacientes que aguardam o atendimento odontológico^{19,20}.

Nos aspectos referentes ao processo de trabalho, na presente investigação foram avaliadas questões sobre o relacionamento dos estudantes com os pacientes. Evidenciou-se uma relação positiva para realização de atendimento humanizado e a integralidade da atenção e

condições que possibilitam um olhar diferenciado no cuidado em busca da continuidade do tratamento, concordando com achados de outras pesquisas^{9,4}.

A necessidade de melhoria no processo de comunicação com o paciente também foi identificada no atual estudo por meio de uma grande diferença percentual quanto a realização de orientações antes e após o atendimento. Embora 97% tenham apontado que os pacientes recebem esclarecimentos antes do início do tratamento, apenas 50,7% indicaram que fizeram orientações após o tratamento odontológico e 64,2% tiveram oportunidade de tirar dúvida após o atendimento. Atenta-se que a prestação de informações deve ser feita de forma clara, independentemente da complexidade do procedimento, visto que possibilitarão uma melhor preservação e manutenção da qualidade do tratamento odontológico realizado, além de reduzir a ansiedade do paciente^{21,2}.

Para os participantes do presente estudo, 66,7% dos pacientes demonstraram satisfação com o atendimento realizado na clínica. Ressalta-se a importância de se identificar qualitativamente os motivos que levam a insatisfação do paciente quanto aos serviços realizados pelos estudantes uma vez que podem ser reconhecidos fatores relacionados ao absenteísmo e redução da adesão ao tratamento²². Estudo realizado em universidade estadual de Montes Claros apontou que os pacientes aderem ao tratamento no âmbito da clínica universitária por confiarem em uma prestação de serviço de boa qualidade³.

Quando comparado aos aspectos de infraestrutura e ao processo de trabalho, os aspectos gerenciais, que incluem as ações da coordenação do curso e da gerência das clínicas, foram os que tiveram um maior quantitativo de respostas negativas nesta pesquisa. Nesse quesito avaliativo, a falta de disponibilização de canais

de comunicação com o usuário apresentou uma baixa porcentagem (52,7%). Também podem ser identificados como pontos que requerem uma maior atenção o fato de que 49,3% indicaram não serem desenvolvidas pesquisas de satisfação com os pacientes e que 22,4% apontaram não existir uma relação democrática da coordenação com os estudantes e professores da clínica.

Ressalta-se que um processo de planejamento constituído de forma democrática e com uma ampla captação da percepção dos envolvidos, facilita a identificação de necessidades de melhoria no processo de trabalho, além de permitir um melhor alinhamento das necessidades^{23,2}. Neste aspecto torna-se essencial o monitoramento, visto que eventuais falhas no processo de comunicação podem gerar uma avaliação negativa que nem sempre retrata a realidade do cotidiano do serviço. O resultado também pode retratar um desconhecimento dos estudantes quanto à existência de canais de comunicação das clínicas diretamente com os pacientes nelas atendidos.

De acordo com os achados desta pesquisa, ficou evidenciado que a coordenação faz articulações para que os serviços sejam prestados de forma humanizada (93%). A construção acadêmica do cirurgião-dentista está contextualizada com as verdadeiras necessidades da população, o que corresponde a uma formação profissional que envolve mais do que habilidades técnicas. O atendimento humanizado leva em consideração todos os envolvidos na promoção de saúde bucal, uma vez que eles estabelecem entre si vínculos necessários ao sucesso do processo de cuidado^{24,25,4}. Além disso, o atendimento humanizado está previsto nas diretrizes curriculares para a Odontologia, visando à formação de um profissional mais próximo do paciente e com maior empatia^{1,26}.

Segundo os participantes da pesquisa em questão, há monitoramento de satisfação destes e

dos professores (82,6%), mas é menor o percentual que aponta para uma análise dos resultados (77,6%). A avaliação é uma forma de contribuição da construção e do aperfeiçoamento, devendo ser permanente, sistemática, dinâmica e articulada às ações implementadas e na busca da identificação das dificuldades, da orientação de estratégias e da organização dos serviços de saúde. O monitoramento constitui-se numa ferramenta indispensável para a qualificação das ações^{27,28}.

Os autores reconhecem que o estudo teve limitações, entre as quais a utilização do instrumento de avaliação utilizado, o qual foi desenvolvido para avaliação de serviços públicos; grande variação no tempo de resposta para preenchimento entre os participantes; e a ausência de um número significativo de estudos voltados para a qualidade de clínicas-escola sob a percepção dos estudantes, os quais poderiam permitir análises comparativas na discussão.

Conhecer a percepção dos estudantes em relação à qualidade do serviço prestado é necessário para realizações de transformações, tanto por parte da gestão do curso, para aprimoramento de estratégias, quanto por parte dos estudantes, que, percebendo a importância da qualidade do atendimento aos pacientes, estarão mais aptos a atender as expectativas destes².

Nesse sentido, sugere-se a realização de mais estudos para avaliação de clínicas odontológicas universitárias na percepção dos acadêmicos uma vez que estes atuam diretamente com os pacientes nelas atendidos e podem identificar aspectos para melhoria contínua da qualidade.

5 CONCLUSÃO

A inclusão de envolvidos no atendimento odontológico da clínica escola proporcionou um ponto de vista diferenciado acerca da qualidade ofertada no curso avaliado. De acordo com a

percepção dos participantes, os aspectos da qualidade relacionados à infraestrutura, ao processo de trabalho e as ações gerenciais dos serviços prestados no âmbito da clínica, de uma forma geral, foram considerados satisfatórios.

No entanto, foram identificados aspectos que sinalizam a necessidade de uma análise mais aprofundada nos processos de gestão da clínica, especialmente quanto ao processo de comunicação e a necessidade de realização de ações de monitoramento interno para acompanhamento contínuo da melhoria da qualidade.

ABSTRACT

Assessment of service quality in clinic dental school in the view of academics

This study aimed to evaluate the perception of academics regarding the quality of services provided within the clinical school of a Dentistry Course at a private university in Northeastern Brazil. Quantitative, evaluative and cross-sectional research carried out with students from the 4th to the 10th semester of graduation. Data collection was carried out from April to September 2019 with 201 participants who provided care to patients at the clinics. A questionnaire adapted from the Quality Assessment Instrument used in public health services was used. The instrument contained three blocks of aspects to be assessed: infrastructure; clinical care and satisfaction; managerial actions. Most participants indicated satisfactory conditions, highlighting the structural building categories (89.6%), cleanliness (98.5%) and accessibility (93.5%). As for the work process, there were positive responses above 80%, but only 50.7% indicated that there was guidance to the patient after assistance. For managerial aspects, 52.7% indicated that communication channels are available to patients and 77.6% stated that there is a democratic and cooperative relationship with the coordination. According to the perception of the interviewees, the aspects of quality related to infrastructure, work process and management

actions of the services provided within the clinic were considered satisfactory, with identification of aspects that signal the need for a more in-depth analysis in the process of communication and monitoring of actions for continuous quality improvement.

Descriptors: Dentistry. Dental Clinics. Quality Control.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Educação/Conselho Nacional de Educação/Câmara de Educação Superior. Resolução nº. 3, de 21 de junho de 2021. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Odontologia e dá outras providências. [Acesso em 25 nov. 2021]. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/junho-2021-pdf/191741-rces003-21/file>.
2. Sousa CN, Souza, TC, Araújo TLC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de odontologia em uma instituição de ensino superior. *Rev Interfaces Saúde Hum Technol.* 2015;3(8):1-5.
3. Pêgo SPB, Dias VO, Nascimento JE, Martelli Junior H, Martelli DRB, Santos ML, et al. Avaliação dos serviços odontológicos prestados por acadêmicos: percepção do usuário. *Rev Intercâmbio.* 2016;7:138-47.
4. Bruder MV, Lolli LF, Palácios AN, Rocha NB, Veltrini VC, Gasparetto A, Fujimaki M. Estágio supervisionado na odontologia: vivência da promoção da saúde e integração multiprofissional. *Rev Bras Prom Saúde.* 2017;30(2): 294-300.
5. Cerdeira, LCR, Groisman, S. Qualidade dos serviços de saúde bucal sob a perspectiva do usuário. *Rev Bras Odontol.* 2015;71(2):203-7.
6. Lima AGMO, Fauth S, Brito EHS, Marques PLP. Avaliação dos usuários sobre o funcionamento de uma clínica odontológica universitária. *Rev ABENO.* 2021;21(1):1152.
7. Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed? *JAMA.* 1988;260(12):23-30.
8. Volpato LF, Martins LC. Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais. *Espacios.* 2017;38(42):10-20.
9. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade: Manual instrutivo para os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO). Brasília, Ministério da Saúde, 2013.
10. Unifor. Reformas em consultórios e normas de segurança garantem aulas práticas dos alunos de Odontologia da Unifor mesmo na pandemia. [Acesso em 25 nov. 2021]. Disponível em: <https://www.unifor.br>.
11. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n. 2.979, de 12 de novembro de 2019. Institui o Programa Previne Brasil, que estabelece novo modelo de financiamento de custeio da Atenção Primária à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde, por meio da alteração da Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017. [Acesso em 27 nov. 2021]. Disponível em: <https://brasilsus.com.br/wp-content/uploads/2019/11/portaria2979.pdf>.
12. Moraes PS. Relevância da satisfação dos pacientes em clínicas de faculdades de odontologia: revisão de literatura. 2021. [Acesso em 27 nov. 2021]. Disponível em: <https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/487>.
13. Torres SC, Costa ICC. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN. *Rev Cienc Plural.* 2015;1(2):4-18.
14. Sarri DRA, Assis KML, Freitas PRB, Silva VC. Instrumento de avaliação nos cursos de odontologia: uma revisão integrativa. *Rev Humanid Inov.* 2021;8(49): 401-13.
15. Thomé G, Bernardes SR, Guandalini S, Guimarães M. Manual de boas práticas em biossegurança para ambientes odontológicos. Conselho Federal de Odontologia, 2020. [Acesso em 27 nov. 2021]. Disponível em: <https://zukt-3s.nyc3.digitaloceanspaces.com/10/10/1592493789719.pdf>.

16. Brasil, Ministério da Saúde. Portaria n. 793, de 24 de abril de 2012. Institui a Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência no âmbito do Sistema Único de Saúde. [Acesso em 11 nov. 2019]. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt0793_24_04_2012.html.
17. Merhy EE. Em busca do tempo perdido: a micropolítica do trabalho vivo em saúde. In: Merhy, E. E.; Onocko, R. (Org.). Agir em saúde: um desafio para o público. São Paulo: Hucitec, 1997.
18. Maia RS, Costa SM, Chagas PVF, Ferreira GE, Santos LMA, Fonseca AFP, et al. Indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão do banco de instrumental odontológico: um relato de experiência. Rev Intercâmbio. 2016;7:392-8.
19. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.
20. Figueira Jr Ê, da Silva LR, Solidão YDFB. O atendimento odontológico aos pacientes com necessidades especiais e a percepção dos cirurgiões dentistas e responsáveis/cuidadores. Rev Saber Digital. 2020;13(1): 218-31.
21. Rodrigues LG, Souza JC, Prado M, Reges RV, Silva RF. Importância clínica, ética e legal das informações prestadas ao paciente no pós-tratamento restaurador. J Clin Dent Res. 2016; 13(2):60-8.
22. Cruz DF, Cavalcanti RP, Lucena EHG, Padilha WWN. A regulação da atenção à saúde bucal e o absentismo: cenários e possibilidades. Refacs. 2018;6(2):228-37.
23. 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.
24. Guerra CT, Bertoz AP de M, Fajardo RS, Alves Rezende MCR. Reflexões sobre o conceito de atendimento humanizado em Odontologia. Arch Health Invest. 2014;3(6):31-6.
25. Mota L de Q, Farias DBLM, Santos TA. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. Arq Odontol. 2012;48(3):151-8.
26. Cruz AÍ, Rocha AKS, Melo BRR, Lima JMCSR, Lima PCCSR. Atendimento humanizado em harmonização orofacial: revisão integrativa da literatura. Res Soc Dev. 2021;10(14):e173101421709.
27. Magalhães BG, de Oliveira RS, de Góes PSA, Figueiredo N. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas: visão dos usuários. Cad Saúde Colet. 2015;23(1):76-85.
28. Lage RH, De Almeida SKTT, Vasconcelos GAN, Assaf AV, Robles FRP. Teaching and learning in dentistry: analysis of individuals and practices. Rev Bras Educ Med. 2017;41(1):22-9.

Correspondência para:

Ingrid Cordeiro Monte
e-mail: ingrid_monte@hotmail.com
Rua Antônio Acioli, 1082 Itaperi
60714-215 Fortaleza/CE