



Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e
Clínica Integrada

ISSN: 1519-0501

apesb@terra.com.br

Universidade Federal da Paraíba
Brasil

Almeida Ribeiro SCALIONI, Flávia; Tolêdo ALVES, Renata; Lougon Borges de MATTOS, Cristina;
Almeida RIBEIRO, Rosangela
Humanização na Odontologia: a Experiência da Disciplina Odontopediatria II do Curso de Graduação
em Odontologia da UFJF
Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 2008, pp.
185-190
Universidade Federal da Paraíba
Paraíba, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63711746009>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

Humanização na Odontologia: a Experiência da Disciplina Odontopediatria II do Curso de Graduação em Odontologia da UFJF

Humanizing Dentistry: the Experience of the Pediatric Dentistry II Discipline of the Dental Graduation Course of UFJF

Flávia Almeida Ribeiro SCALIONI^I

Renata Tolêdo ALVES^{II}

Cristina Lougon Borges de MATTOS^{III}

Rosângela Almeida RIBEIRO^{IV}

^IAcadêmica do Curso de Odontologia; Bolsista do Programa de Bolsas de Iniciação Científica da Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora/MG, Brasil.

^{II}Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Saúde Brasileira da Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora/MG, Brasil.

^{III}Professora Adjunta da Disciplina Odontopediatria II do Departamento de Odontologia Social e Infantil da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora/MG, Brasil.

^{IV}Professora Titular da Disciplina Odontopediatria II do Departamento de Odontologia Social e Infantil da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora/MG, Brasil.

RESUMO

Objetivo: Avaliar se a Disciplina Odontopediatria II permite o estabelecimento de uma relação aluno-paciente, pais e/ou responsáveis satisfatória, bem como a satisfação do usuário.

Método: O estudo foi conduzido na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) no primeiro semestre letivo de 2007. A amostra incluiu 19 acadêmicos matriculados no décimo período do Curso de Odontologia da UFJF (Grupo I) e 50 usuários – pai, mãe ou responsável legal de pacientes atendidos na Clínica da Disciplina Odontopediatria II (Grupo II). Dois formulários estruturados foram elaborados e aplicados aos voluntários. A análise descritiva foi utilizada para os dados quantitativos obtidos das questões fechadas. Para as questões abertas, utilizou-se uma abordagem quali-quantitativa.

Resultados: A análise do formulário aplicado aos alunos demonstrou atitudes favoráveis ao estabelecimento de uma relação satisfatória e humanizada com os pacientes e seus pais e/ou responsáveis, tendo como fator facilitador a presença e conhecimento das professoras. Como fatores dificultadores, foram citados a não participação efetiva dos pais no controle de dieta e higiene e o comparecimento às consultas. Entre os usuários, verificou-se um elevado grau de satisfação com o atendimento. A fala dos usuários apontou o forte reconhecimento da atuação dos acadêmicos, demonstrando o papel fundamental do aluno para a humanização do atendimento na disciplina. Os resultados alcançados permitirão o aprimoramento da disciplina.

Conclusão: A Disciplina Odontopediatria II do Curso de Graduação em Odontologia da UFJF está contribuindo para formação de um profissional humanizado, assim como está proporcionando a satisfação da comunidade assistida.

ABSTRACT

Objective: To evaluate whether the Pediatric Dentistry II Discipline allows establishing of a satisfactory relationship between the student and patient and parents and/or caregivers, as well as the satisfaction of the users.

Method: The study was conducted at the Dental School of the Federal University of Juiz de Fora, MG, Brazil, in the 1st semester 2007. The sample included 19 undergraduate dental students from the 10th semester (Group I) and 50 users – father, mother or caregiver of the patients treated at the Pediatric Dentistry II Clinic (Group II). The volunteers answered the questions of 2 structured questionnaires. The descriptive analysis was made using the quantitative data from the closed questions. A quali-quantitative approach was used for the open questions.

Results: The analysis of the questionnaire answered by the students showed a favorable attitude for establishing a satisfactory and humane relationship with the patients and their parents and/or caregivers, facilitated by the presence and knowledge of the dental professors. As difficult factors were mentioned the lack of an effective participation of the parents in diet and oral hygiene control and the non-attendance to the treatment sessions. It was observed a high level of satisfaction with the treatment among the users. The users revealed a strong recognition of the students' work, showing the fundamental role of the student for humanizing the treatment of the Discipline. The results obtained in this study will permit the improvement of the Discipline.

Conclusion: The Pediatric Dentistry II Discipline of the Dental Course of UFJF contributes to the formation of a humanized professional and provides satisfaction for the assisted community.

DESCRIPTORES

Humanização da assistência; Educação em odontologia; Satisfação do paciente

DESCRIPTORS

Humanization of assistance; Education, dental; Patient satisfaction.

INTRODUÇÃO

As Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Odontologia¹ destacam a Humanização da Educação como um dos aspectos fundamentais para a concretização de novas bases para a Educação Superior, pois coloca o homem como o centro do processo de construção da cidadania, comprometida e integrada à realidade social e epidemiológica, às políticas sociais e de saúde, oportunizando a formação profissional contextualizada com os reais problemas brasileiros, e transformadora destes².

Dessa forma, construir projetos pedagógicos humanizados torna-se um desafio para as Instituições de Ensino Superior, responsáveis pela formação do profissional que atua e atuará nos Serviços de Saúde.

Humanizar o atendimento não é apenas chamar o paciente pelo nome, nem ter um sorriso nos lábios constantemente, mas também compreender seus medos, angústias, incertezas, dando-lhes apoio e atenção permanente³.

O caminho da humanização passa pelo reconhecimento do que o outro tem a dizer. Assim, é possível afirmar que no âmbito de um programa de humanização, nada poderia ser mais desumanizante do que pretender saber, de antemão, o que deve ser feito. Enfatiza-se, assim, a pesquisa de opinião realizada com profissionais da saúde e usuários destes serviços⁴.

No ensino odontológico, o objetivo do atendimento a pacientes nas clínicas universitárias deve responder a necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos, sem excluir o ideal ético de suprir as necessidades de saúde e demandas dos usuários que procuram o serviço, bem como a formação humanizada e ética dos profissionais⁵. A avaliação do atendimento a usuários em clínicas de Instituições de Ensino Superior torna-se, portanto, necessária.

Na Disciplina Odontopediatria II da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), alunos do 9º (nono) período, supervisionados por professores, realizam atendimento odontológico de pacientes infantis durante as aulas práticas. Na perspectiva de adequação e/ou aprimoramento da disciplina, o presente estudo se propôs a avaliar as atitudes dos alunos do 10º (décimo) período do Curso de Graduação em Odontologia da UFJF acerca da relação aluno-paciente, pais e/ou responsáveis estabelecida durante as aulas práticas, bem como determinar o grau de satisfação dos usuários – pais e/ou responsáveis legais dos pacientes atendidos na disciplina.

METODOLOGIA

Realizou-se um estudo de corte transversal, após

da Universidade Federal de Juiz de Fora (Parecer n. 077/2006). Foram incluídos apenas indivíduos que concordaram com a sua participação voluntária no estudo, após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

A população-alvo incluiu 69 voluntários, sem distinção de sexo, idade, raça, nível sócio-econômico-cultural, credo religioso ou de qualquer outra natureza, distribuídos em dois grupos distintos, a saber:

- Grupo I: 19 alunos matriculados no 10º e último período do Curso de Graduação em Odontologia da UFJF, no primeiro semestre letivo de 2007, que já tinham cursado e sido aprovados na Disciplina Odontopediatria II.

- Grupo II: 50 pais e/ou responsáveis legais (usuários) dos pacientes atendidos na Clínica da Disciplina Odontopediatria II, no primeiro semestre letivo de 2007, selecionados aleatoriamente entre todos os pais e/ou responsáveis pelas crianças atendidas na disciplina.

Para a obtenção dos dados dos alunos, um formulário auto-aplicável, especialmente estruturado, foi dividido em duas partes:

- Parte I – Dados demográficos (sexo e idade).
- Parte II – Atitudes em relação à Disciplina Odontopediatria II. Constituiu-se de 14 questões que avaliaram as atitudes afetivas e comportamentais dos sujeitos, sendo que em 13 dessas questões, um dos escores (de 1 a 5), criados numa escala tipo Likert^{6,7}, deveria ser assinalado. Em cada item, cada sujeito questionado respondeu conforme uma das cinco possibilidades: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Indiferente; 4 – Concordo; 5 – Concordo totalmente. O formulário aplicado aos alunos incluiu, ainda, uma questão aberta.

Para a coleta de dados com os usuários (pai-mãe e/ou responsável legal), foi utilizado um formulário, também especialmente estruturado, preenchido por meio de entrevista, e dividido em duas partes:

- Parte I – Dados demográficos (tipo de responsável, sexo, idade e escolaridade).
- Parte II – Avaliação do atendimento na Disciplina Odontopediatria II. Constituiu-se de 15 questões fechadas que avaliaram: acolhimento; resolutividade, e responsabilização/vínculo. O formulário incluiu também uma questão aberta. Um único pesquisador, previamente treinado por profissional com experiência comprovada foi responsável pelas entrevistas realizadas com os usuários.

Para a análise dos dados relativos às questões fechadas, foi utilizada a análise descritiva da frequência (análise quantitativa). As questões abertas formuladas foram submetidas a uma análise qualitativa^{8,9}. Posteriormente, calculou-se a frequência relativa de ocorrência das classes¹⁰.

RESULTADOS

estavam matriculados no 10º período do Curso de Graduação em Odontologia. Dezenove alunos (50%) participaram do estudo, sendo 16 do sexo feminino (84,2%) e três do sexo masculino (15,8%). A idade média dos alunos foi 25 anos (idade mínima: 23 anos; idade máxima: 30 anos).

A Tabela 1 apresenta as frequências absolutas e

relativas dos escores obtidos, isto é, a resposta dos indivíduos para cada uma das 13 afirmativas que compunham a parte do formulário que avaliou as atitudes dos alunos. Observou-se a maior frequência total dos escores 4 (n=107) e 5 (n=129), indicando atitudes favoráveis para o estabelecimento de uma satisfatória relação aluno-paciente, pais e/ou responsáveis.

Tabela 1. Frequência dos escores em 13 afirmativas sobre atitudes dos alunos do 10º período da FO-UFJF. Juiz de Fora, MG, 2007.

Atitudes	Escore									
	1		2		3		4		5	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Sua relação com os pacientes e seus pais e/ou responsáveis na Clínica da Disciplina Odontopediatria II foi satisfatória.	0	0,0	0	0,0	1	5,26	11	57,9	7	36,8
2. Sua relação com os professores da Disciplina Odontopediatria II foi satisfatória.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	21,0	15	79,0
3. Sua relação com seus colegas durante a Disciplina Odontopediatria II foi satisfatória.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	26,3	14	73,7
4. Sua relação com os servidores Técnico-administrativos durante a Disciplina Odontopediatria II foi satisfatória.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	42,1	11	57,9
5. Os usuários ficaram satisfeitos com seu atendimento durante a Disciplina Odontopediatria II.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	52,6	9	47,4
6. Seu conhecimento acerca dos principais problemas de Saúde Bucal que acometem as crianças permitiu um atendimento satisfatório durante a Disciplina Odontopediatria II.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	52,6	9	47,4
7. Você se sente capacitado a atender pacientes infantis no exercício profissional da Odontologia.	0	0,0	2	10,5	0	0,0	14	73,7	3	15,8
8. Você conhecia o nome dos seus pacientes na Disciplina Odontopediatria II.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	10,5	17	89,5
9. Você conhecia o nome dos responsáveis dos seus pacientes na Disciplina Odontopediatria II.	0	0,0	2	10,5	2	10,5	6	31,6	9	47,4
10. A Disciplina Odontopediatria II permitiu o estabelecimento de uma relação Aluno-Paciente-Responsáveis satisfatória.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	57,9	8	42,1
11. A Clínica da Disciplina Odontopediatria II ofereceu condições para atender à criança de forma integral.	0	0,0	0	0,0	1	5,26	8	42,1	10	52,6
12. Sua visão do exercício profissional da Odontopediatria mudou após o desenvolvimento das aulas práticas <i>in vivo</i> .	0	0,0	1	5,26	2	10,5	7	36,8	9	47,4
13. A Disciplina Odontopediatria II permitiu o estabelecimento de uma relação Professor-Aluno-Paciente-Responsável satisfatória.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	57,9	8	42,1
Total das frequências	0	-	5	-	6	-	107	-	129	-

A análise da questão aberta sobre "Satisfação com a relação estabelecida entre professor-aluno-paciente, pais e/ou responsáveis" permitiu a obtenção de três núcleos de sentido: Interação; Fatores facilitadores; e Fatores dificultadores.

No núcleo de sentido Interação, "uma boa relação entre todos" foi citada por nove dos 19 alunos entrevistados, conforme ilustra a fala citada a seguir.

A disciplina Odontopediatria II permite que seja possível a aproximação do aluno com o professor e o mesmo com os pacientes e pais permitindo um melhor relacionamento e confiança dos pacientes e pais em relação ao tratamento (A1).

"a presença e o conhecimento das professoras". Entre os Fatores dificultadores, a não participação efetiva dos pais quanto ao controle de dieta e higiene e comparecimento às consultas foi citada por três alunos. As falas citadas a seguir ilustram estes achados.

O aprendizado e o trabalho eram estimulados com responsabilidade e conhecimento por parte das professoras (A5).

Acredito que algumas vezes falta, por parte dos pais, uma participação mais efetiva que contribua para um melhor atendimento, como, por exemplo, não incentivar nos filhos o controle da dieta e também uma correta higienização, e também simplesmente não comparecer à consulta com dos justificativos (A1).

A Figura 1 apresenta os principais problemas identificados pelos alunos nas aulas práticas da Disciplina Odontopediatria II.

No primeiro semestre letivo de 2007, 90 pacientes estiveram sob tratamento na Disciplina Odontopediatria II. Desse total, 50 responsáveis (55,6%) participaram do estudo, sendo 44 do sexo feminino (88,0%) e seis do sexo masculino (12,0%). A idade média dos usuários foi 36,7 anos (idade mínima: 21 anos; idade máxima: 67 anos). A distribuição quanto ao nível de escolaridade demonstrou que 40% (20/50) não completaram o ensino fundamental.

A frequência dos escores obtidos para as afirmativas relacionadas ao acolhimento encontra-se descrita na Tabela 2.

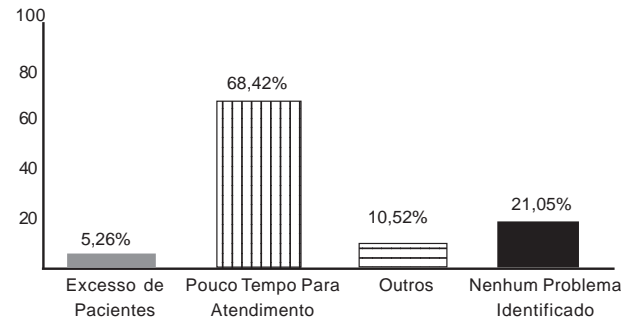


Figura 1. Problemas identificados pelos alunos na Disciplina Odontopediatria II da FO-UFJF, 2007.

Tabela 2. Frequência dos escores obtidos para afirmativas sobre acolhimento dos usuários na Disciplina Odontopediatria II, FO-UFJF, Juiz de Fora, MG, 2007.

Afirmativas	Escore									
	1		2		3		4		5	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Você é bem recebido pelos profissionais que cuidam do seu filho.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	50	100,0
Você recebe informações sempre que solicita.	1	2,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	49	98,0
A sua opinião sobre o funcionamento da Clínica da Odontopediatria II já foi pedida.	47	94,0	0	0,0	3	6,0	0	0,0	0	0,0
Os profissionais que atendem seu filho explicam a você o problema dele e esclarecem suas dúvidas.	3	6,0	2	4,0	0	0,0	0	0,0	45	90,0
Seu filho conversa com você sobre os profissionais que cuidam dele.	3	6,0	4	8,0	1	2,0	0	0,0	42	84,0

A análise da questão aberta relativa à fala das crianças sobre os alunos e/ou professores resultou nos núcleos de sentido e classes apresentados na Tabela 3.

Tabela 3. Núcleos de sentido e classes acerca do que as crianças falam dos alunos e professores, segundo as falas dos pais e/ou responsáveis dos pacientes. Juiz de Fora/MG, 2007.

Núcleo de Sentido	Classes (Citações)	n
Conversas/Brincadeiras	"A tia conversa comigo"	8
	"A tia brinca comigo"	5
Carinho/Atenção	"A tia faz carinho"	5
	"Eu gosto da tia"	25
Identificação	"A tia é boazinha"	6
	"Eu não gosto que troca de dentista"	2
Recompensa/Prêmio	"Se eu fico boazinha, eu ganho surpresa."	4

A seguir são apresentadas falas que exemplificam as classes e os núcleos de sentido sobre o que as crianças falam dos alunos e professores da Disciplina Odontopediatria II.

A criança gosta muito dos profissionais: Mãe, aquela

A filha gosta muito dos profissionais, fala que brinca com todos e coloca o nome dos profissionais nas bonecas. (U3)

Fala que a tia tirou o bichinho e ele ficou quietinho e conta dos brinquedos que ele ganha. (U15)

Os resultados da avaliação dos usuários com relação à resolutividade do atendimento, e ao grau de responsabilização e vínculo são apresentados nas Figuras 2 e 3, respectivamente.

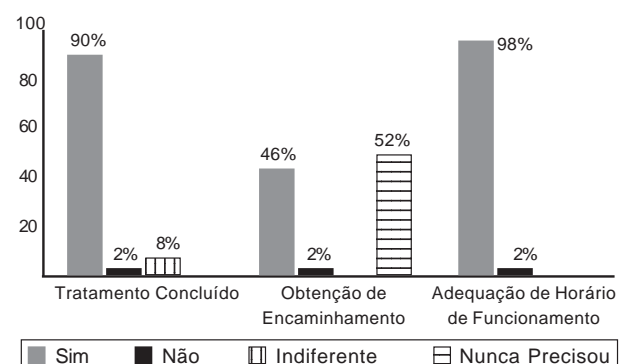


Figura 2. Resolutividade do atendimento na Disciplina Odontopediatria II da FO-UFJF, 2007.

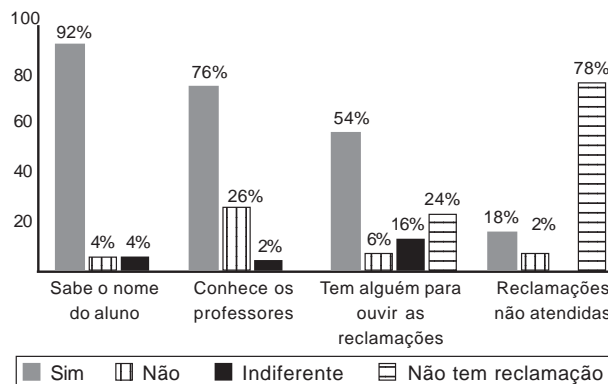


Figura 3. Responsabilização e vínculo do usuário com a equipe da Disciplina Odontopediatria II da FO-UFJF, 2007.

DISCUSSÃO

Ainda não existe um grande número de estudos sobre a utilização do conceito de humanização na área da saúde. Sabe-se, contudo, que um projeto de humanização dos serviços contém, dentre suas ações, a avaliação periódica da satisfação dos profissionais e dos usuários¹¹.

A avaliação das expectativas e satisfação de usuários de serviços de saúde permite que Instituições de Ensino Superior tenham uma visão crítica da assistência prestada. A partir dessa análise, abordagens mais humanizantes e planejamentos mais efetivos poderão ser desenvolvidos¹². Dessa forma, pareceu oportuna a realização do presente estudo.

A análise da frequência dos escores atribuídos às afirmativas relativas às atitudes dos alunos, e das suas falas, demonstra que se estabeleceu uma boa relação entre os alunos e professores, baseada no respeito e responsabilidade, bem como entre os alunos e seus pacientes e responsáveis.

O processo ensino-aprendizagem deve ser composto de elementos cognitivos e afetivos, possibilitando ao aluno uma maior abertura com o professor para tirar suas dúvidas sem receio de ser repreendido, desenvolvendo segurança durante as atividades clínicas e a transferência dessa boa relação ao paciente^{13,14}. Projetos pedagógicos que consideram as Diretrizes Curriculares e a integração curricular devem dar a ênfase à integração entre os conteúdos humanos e técnicos, desenvolvendo-se aspectos humanísticos durante as diversas atividades clínicas, nas quais o aluno deve estar atendendo os pacientes e, ao mesmo tempo, vivenciando e teorizando sobre suas dificuldades na relação interpessoal¹⁴.

A boa relação estabelecida entre os alunos e pacientes, pais e/ou responsáveis pode indicar o desenvolvimento de aspectos humanísticos dessa relação durante as aulas práticas *in vivo* da Disciplina Odontopediatria II, tais como respeito afetivo ao outro;

e respeito aos horários de atendimento, citados por Ballone³ como tópicos importantes na humanização do atendimento em saúde. A Disciplina de Odontopediatria foi citada como uma das poucas disciplinas clínicas que desenvolvem temas relacionados com estratégias de atendimento aos pacientes⁴.

Por outro lado, “o pouco tempo para atendimento dos pacientes” foi considerado o principal problema enfrentado pelos alunos. O Programa Completo da disciplina prevê que cada aluno atenda, individual e diariamente, dois pacientes em quatro horas-aula, durante um tempo médio de 90 minutos para cada criança. Este tempo pode estar sendo insuficiente, indicando a necessidade de adequação para as próximas turmas.

Além disso, os alunos consideraram que a falta de uma participação efetiva dos pais dificulta o tratamento. Na disciplina, orientações individuais dirigidas aos pais e/ou responsáveis são sempre realizadas, praticamente a cada consulta. Possíveis formas de motivação dos pais e/ou responsáveis devem ser encontradas, a fim de se alcançar melhores resultados com relação à manutenção de hábitos de dieta e higiene bucal saudáveis, bem como com o compromisso de comparecimento às consultas, visando o sucesso do tratamento.

A análise das entrevistas realizadas com os usuários demonstrou um alto grau de satisfação com o atendimento oferecido, indicado pelas altas porcentagens alcançadas nas questões fechadas que avaliaram condutas relativas ao acolhimento, e reforçadas pela fala dos usuários, os quais foram capazes de estabelecer um vínculo com os alunos e professores. Além disso, a resolatividade do atendimento foi alta, uma vez que, segundo os usuários, na maioria dos casos, o tratamento é concluído.

Ainda que usuários de serviço de saúde possam evitar criticar o atendimento por um sentimento de gratidão, medo de perder o acesso, ou por uma relação de dependência aos profissionais, pesquisas de satisfação podem avaliar se os direitos estão sendo respeitados e se as práticas assistenciais estão seguindo os princípios da humanização¹¹.

Os resultados do presente estudo confirmam que a satisfação com o atendimento está associada com as relações interpessoais entre profissionais e pacientes, semelhante ao descrito por Gürdal et al.¹⁵. Para os autores, a despeito das diferenças significativas entre várias sociedades, as interações pessoais têm prioridade no estabelecimento de um serviço odontológico satisfatório.

Um bom cirurgião-dentista é aquele que valoriza o relacionamento interpessoal, estabelecendo uma comunicação adequada com o paciente, fornecendo informações relevantes para a manutenção da saúde bucal e dispensando atenção e carinho à criança¹⁶. Esses dados ressaltam a importância do atendimento centrado no

Na Disciplina Odontopediatria II, as crianças são atendidas por alunos com diferentes níveis de desenvolvimento de competências e habilidades cognitivas, práticas e afetivas. Estabelece-se, muitas vezes, uma forte identificação da criança com o aluno, conforme pôde ser demonstrado.

Assim, parece que as aulas práticas *in vivo* da Disciplina Odontopediatria II têm se tornado uma oportunidade para o aperfeiçoamento de um relacionamento interpessoal humanizado, aumentando a satisfação de alunos, pacientes e seus pais e/ou responsáveis com o atendimento. Cumpre ressaltar que os resultados obtidos permitirão o aprimoramento da disciplina, além de estimularem a continuidade do processo de reflexão e incorporação dos princípios preconizados pelas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Odontologia e pela Política Nacional de Humanização no projeto pedagógico da disciplina.

CONCLUSÕES

- 1) Os alunos demonstraram atitudes favoráveis ao estabelecimento de uma relação aluno-paciente satisfatória durante as aulas práticas da Disciplina Odontopediatria II da FO-UFJF;
- 2) Os usuários (pais e/ou responsáveis legais) demonstraram elevado grau de satisfação com o atendimento oferecido na Disciplina Odontopediatria II da FO-UFJF e um forte reconhecimento da atuação dos acadêmicos durante o atendimento nas aulas práticas.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Odontologia. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2002.
2. Moysés ST, Moysés SJ, KRIGER L, SCHIMITT EJ. Humanizando a educação em Odontologia. Rev ABENO 2003; 3(1):58-64.
3. Ballone GJ. Humanização do atendimento em saúde. [Acesso em 18 Jul 2004]. Disponível em: <<http://www.virtualpsy.org/temas/humaniza.html>>.
4. Ribeiro EM. Universalidade e singularidade no campo da saúde. [Acesso em 21 Set 2006]. Disponível em: <<http://www.portalthumaniza.org.br/ph/texto.asp>>.
5. Tiedmann CR, Linhares E, Silveira JLGC. Clínica integrada odontológica: perfil e expectativa dos usuários e alunos. Pesq Bras Odontoped Clín integr 2005; 5(1):53-8.
6. Oppenheim AN. Questionnaire design, interviewing and attitude measurement. London: Printer, 1992. 310p.
7. Luiz RR, Costa AJL, Nadanovsky P. Epidemiologia e bioestatística na pesquisa odontológica. São Paulo: Atheneu, 2005. 473p.
8. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977. 225p.
9. Minayo MCS. O desafio do conhecimento. 9. ed. São Paulo: Editora UNESP, 2002. 320p.
10. Costa ICC, Saliba O, Moreira ASP. Atenção odontológica à gestante na concepção médico-dentista-paciente: representações sociais dessa interação. RPG Rev Pós-Grad 2002; 9(3):232-43.
11. Vaitzman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. Ciênc Saúde Coletiva 2005; 10(3):599-613.
12. Rossi-Barbosa LAR, Palma ABO, Coelho LMB, Abreu MHNG, Costa SM. Expectativa e satisfação dos pais ou responsáveis dos usuários da APAE atendidos na clínica de pacientes especiais do Curso de Odontologia da Unimontes-MG. Pesq Bras Odontoped Clín Integr 2007; 7(1):51-8.
13. Lopez M. Fundamentos da clínica médica: a relação paciente-médico. Rio de Janeiro: Medsi, 1997. 457p.
14. Nuto SAS, Noro LRA, Cavalsina PG, Costa ICC, Oliveira AGRC. O processo ensino-aprendizagem e suas conseqüências na relação professor-aluno. Ciênc Saúde Coletiva 2006; 11(1):89-96.
15. Gürdal P, Çankaya H, Önem E, DýnÇer S, Yýlmaz T. Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. Community Dent Oral Epidemiol 2000; 28(6):461-9.
16. Robles ACC, Grosseman S, Bosco VL. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. Ciênc Saúde Coletiva 2008; 13(1):43-9.

Recebido/Received: 23/10/07

Revisado/Reviewed: 07/04/08

Aprovado/Approved: 21/04/08

Correspondência/Correspondence:

Rosângela Almeida Ribeiro
Rua Santo Antônio, 1098/204 – Centro
Juiz de Fora/MG CEP: 36016-210
Telefones: (32) 3213-5714/(32) 9987-7093
E-mail: rosangela@jfnet.com.br