

Sérgio d'Avila¹
Leilane Micaela Medeiros de Souza²
Gigliana Maria Sobral Cavalcanti³
Rilva Suely de Castro Cardoso Lucas¹
Ana Flávia Granville-Garcia¹
Alessandro Leite Cavalcanti¹

Level of satisfaction and socio-economic status of dentistry clinic users at UEPB

| Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba

ABSTRACT | *Objectives: The aim of this study is to assess the User Satisfaction for the service provided at UEPB's multidisciplinary clinics of the Department of Dentistry, and to correlate this with their socio-demographic and financial status. Methods: A quantitative and cross-sectional study was carried out by interviewing 200 users who were in the dentistry clinic waiting rooms before they received treatment by using a questionnaire that had been designed by the researchers. The data were analyzed using statistical and descriptive analysis, and the Pearson chi-square test (χ^2) was applied to test the association between variables with a 5% significance level ($p < 0.05$). Results: The study showed that 93% of respondents consider the service excellent or good, 89% received explanations about their dental procedures, and 96% would recommend the service at the clinic to others. The study showed that 27% of respondents were aged between 21 and 30 years, 68% were female, 53.5% are single/widowed/divorced, and 66% declare themselves as being white. Conclusions: More than half of respondents are satisfied with the service at the University Dental Clinic. The majority of respondents are adult, female, have completed secondary school education and receive a low to average family income.*

Keywords | Health care; Patient satisfaction; Quality of health care.

RESUMO | *Objetivo: Este estudo tem como objetivo avaliar a satisfação do usuário em relação ao atendimento nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UEPB, comparando com a condição sociodemográfica e econômica. Metodologia: Por meio de um estudo quantitativo e transversal, foram entrevistados 200 usuários que estavam nas salas de espera antes do atendimento no serviço odontológico. O instrumento utilizado foi um formulário, elaborado pelos pesquisadores. Os dados foram avaliados em análises estatísticas descritiva e analítica. Para testar a associação entre essas variáveis, utilizou-se o teste do Qui-quadrado de Pearson (χ^2), considerando como significativa o nível de 5%, ou seja, $p < 0,05$. Resultados: Do total de entrevistados, 93% acharam o atendimento ótimo ou bom, 89% receberam explicações sobre os procedimentos que estavam sendo realizados e 96% recomendariam o atendimento na clínica para outras pessoas. Dos entrevistados, 27% estão na faixa etária compreendida entre 21 e 30 anos; 68% são do sexo feminino; 53,5% dos participantes do estudo declaram-se solteiro/viúvo/divorciado; 66% se autodeclaram brancos. Conclusão: Mais da metade dos entrevistados está satisfeita com o atendimento da clínica de Odontologia da Universidade. A maioria dos entrevistados é formada por adultos, do sexo feminino, com instrução de nível médio e renda familiar entre baixa e média.*

Palavras-chave | Garantia da qualidade dos cuidados de saúde; Satisfação do paciente; Qualidade da assistência à saúde.

¹Professores Doutores do Departamento de Odontologia da UEPB, Campina Grande (PB)

²Acadêmica do Curso de Odontologia da UEPB, Campina Grande (PB)

³Aluna do Curso de Mestrado em Clínica Odontológica da UEPB

INTRODUÇÃO |

Estudos sobre a satisfação dos usuários dos serviços de saúde são importantes, pois avaliam a qualidade desses serviços, sob a sua ótica, fornecendo subsídios para aqueles que os gerenciam e para a equipe que presta os cuidados, possibilitando a superação das limitações detectadas.

A qualidade dos serviços de saúde tem que ser avaliada no contexto mais amplo, envolvendo os fatores socioeconômicos em que vive a população¹⁵.

A avaliação do ensino odontológico e do serviço de saúde prestado pela Universidade deve ser permanente. O objetivo do atendimento a usuários nas clínicas universitárias deve responder à necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos, sem excluir o ideal ético de suprir as necessidades de saúde e as demandas dos usuários que procuram esse tipo de serviço, bem como a formação humanizada e ética dos profissionais de saúde¹⁹.

Uma instituição de ensino odontológico extrapola a formação técnica de profissionais, atuando, direta e indiretamente, sobre a realidade social onde está inserida³. Para tanto, torna-se indispensável conhecer as condições de vida dos pacientes. Essas informações permitirão traçar o perfil individual e coletivo dos pacientes, mas, sobretudo, nortear os procedimentos e atitudes que deverão ser adotados para garantir sua saúde bucal¹⁴.

A verificação da satisfação dos clientes, seja em qual instituição for, é o melhor indicativo para avaliar o padrão de atendimento do serviço de saúde odontológico que está sendo oferecido ao usuário^{14,13}.

Diante do exposto, o objetivo desta pesquisa foi verificar a satisfação dos serviços e a situação socioeconômica dos usuários das clínicas de Odontologia da UEPB.

METODOLOGIA |

A pesquisa em tela foi realizada nas salas de espera das clínicas de atendimento do Departamento de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. Trata-se de um estudo quantitativo, com um desenho do tipo transversal. Nessa modalidade de investigação, “causa” e “efeito” são avaliados concomitantemente, pesquisando-se a associação entre a exposição e o resultado. Também conhecido como seccional ou estudo de prevalência, nesse tipo de estudo, os indivíduos serão observados apenas uma vez, constituindo uma radiografia estática do que ocorre em um dado momento, que é definido pelo investigador a partir da escolha da época de coleta de dados.

A população estudada foi constituída pelos usuários que estavam em atendimento no serviço odontológico. O tamanho amostral foi obtido considerando-se: o objetivo principal da determinação dos percentuais da escolha do paciente; margem de erro de 5,0%; confiabilidade de 95,0%; tamanho populacional igual a 200 (correspondente ao número de usuários atendidos ao mês), chegando-se ao tamanho da amostra com 200 participantes. Realizou-se um estudo piloto para a adequação das questões e do tempo utilizado para a execução da entrevista.

O instrumento da coleta de dados foi um formulário contendo uma ficha de identificação e as perguntas referentes à situação socioeconômica e à satisfação dos usuários em relação ao atendimento na Clínica de Odontologia da instituição, elaborado pelos pesquisadores. A técnica utilizada foi de observação direta intensiva pelo formulário, em que o entrevistador foi o próprio autor. Foram utilizados a entrevista e o formulário pela vantagem de poder abranger todos os segmentos da população, alfabetizados ou não.

Os formulários continham as seguintes variáveis: perfil sociodemográfico (idade, naturalidade, estado civil, raça declarada), situação trabalhista, nível de escolaridade, renda familiar, tipo de moradia, clínica do Serviço de Odontologia em que o participante do estudo foi atendido, satisfação do paciente em relação ao atendimento na Clínica Odontológica da UEPB (necessidade de atendimento, solução do problema inicial, ambiente em que foi atendido).

Para a análise dos dados, obtiveram distribuições absolutas e percentuais uni e bivariadas das variáveis na escala nominal das medidas estatísticas: valor mínimo, valor máximo, média e coeficiente de variação para as variáveis numéricas (técnicas de estatística descritiva). Foram utilizados os testes estatísticos Qui-quadrado de Pearson. Os dados foram digitados na planilha excel, e o software estatístico utilizado para a obtenção dos cálculos foi o Statistical Analysis System (SAS), na versão 16.0. O nível de significância utilizado nas decisões dos testes estatísticos foi de 5,0%.

Observaram-se os aspectos éticos da Resolução no 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, os princípios éticos da declaração de Helsinque, mediante utilização de um termo de consentimento livre e esclarecido para o participante da pesquisa, tendo sido o projeto de pesquisa aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UEPB sob o CAAE nº 0059.0.133.000-07.

RESULTADOS |

Os resultados apresentados partem de uma amostra de 200 usuários (n) da clínica do Curso de Odontologia da UEPB. Observaram os maiores percentuais (com valores iguais de 27%) dos entrevistados entre 21 e 30 anos e entre 31 e 40 anos. Apenas 5% representam os usuários com idade acima de 61 anos, e a idade média foi de 37 anos. Dos entrevistados, 68% eram do sexo feminino; 53,5% eram solteiros/viúvos/divorciados. A maioria (66%) declarou-se branco. Os participantes do estudo majoritariamente residem em Campina Grande (90,5%) (Tabela 1).

Tabela 1 - Distribuição dos usuários entrevistados de acordo com o perfil sociodemográfico – Campina Grande, 2010

VARIÁVEIS	Nº	%
IDADE (anos)		
18-20	18	9
21-30	54	27
31-40	54	27
41-50	40	20
51-60	24	12
Acima de 61	10	5
Total	200	100
SEXO		
Masculino	64	32
Feminino	136	68
Total	200	100
ESTADO CIVIL		
Solteiro/Viúvo/Divorciado	107	53,5
Casado/União Estável	93	46,5
Total	200	100
RAÇA		
Branco	132	66,0
Amarelo e indígena	2	1,0
Afro-descendente	17	8,5
Pardo	49	24,5
Total	200	100

Em relação ao perfil socioeconômico do usuário, exposto na Tabela 2, 52,5% dos entrevistados relataram não trabalhar, 69% possuem renda média entre um e três salários mínimos (valor do salário mínimo, no momento da coleta dos dados, de R\$ 415,00), 26,5% relataram que dependem de algum programa social do governo e 73,5% possuem casa própria (Tabela 2).

Tabela 2 - Distribuição dos usuários entrevistados de acordo com as características socioeconômicas – Campina Grande, 2010

VARIÁVEIS	Nº	%
TRABALHA		
Sim	95	47,5
Não	105	52,5
Total	200	100
RENDA MÉDIA		
Inferior a 1 salário mínimo	32	16
1 a 3 salários mínimos	138	69
Acima de 3 salários mínimos	30	15,0
Total	200	100
DEPENDÊNCIA DE ALGUM PROGRAMA SOCIAL DO GOVERNO		
Sim	53	26,5
Não	147	73,5
Total	200	100
MORADIA		
Alugada	38	19,0
Própria	151	75,5
Emprestada	11	5,5
Total	200	100

Em relação aos dados da Tabela 3, do total de entrevistados, 93% consideraram o atendimento ótimo ou bom, 89% receberam explicações sobre os procedimentos que estavam sendo realizados e 96% recomendariam o atendimento na clínica para outras pessoas.

Tabela 3 – Distribuição dos usuários entrevistados quanto atendimento nas clínicas de Odontologia da UEPB – Campina Grande, 2010

VARIÁVEIS	Nº	%
O QUE ACHA DO ATENDIMENTO DA CLÍNICA		
Ótimo	83	41,5
Bom	103	51,5
Regular	9	4,5
Ruim	4	2
Péssimo	1	0,5
Total	200	100
RECEBEU ALGUMA ORIENTAÇÃO SOBRE O TRATAMENTO REALIZADO		
Sim	172	89
Não	28	11
Total	200	100

continua na próxima página

RECOMENDA A CLÍNICA PARA OUTRAS PESSOAS		
Sim	192	96
Não	8	4
Total	200	100

Como mostra a Tabela 4, houve uma associação bivariada positiva entre as variáveis satisfação e renda/escolaridade. Essa associação positiva obtida foi pelo teste do Qui-quadrado de Pearson, em que $p < 0,05$ torna essa associação relevante. Em virtude disso, as pessoas com uma renda mais elevada e com maior nível de escolaridade não acharam o tratamento tão satisfatório, situando suas respostas entre regular, ruim e péssimo.

DISCUSSÃO |

Identificar o padrão socioeconômico de usuários de serviços públicos é de suma importância para planejar os procedimentos a serem realizados nas clínicas de instituições

de Ensino Superior e funciona como aprendizado na construção do plano de tratamento a ser proposto pelo aluno para cada paciente.

É função do profissional da área odontológica intervir sobre a realidade do paciente, utilizando, como instrumentos, não só a tecnologia clínica existente, mas também a educação e a informação⁸.

Neste estudo, observou-se que 68% da amostra são do sexo feminino, corroborando estudos^{2,21,11,16,20} que encontraram, respectivamente, 62,6%, 70,7%, 68,3%, 71,4% e 64,60% usuários do sexo feminino. Uma possível explicação para esses resultados é o fato de a mulher ainda poder dispor, de maneira geral, de mais tempo, e não estar vinculada a trabalhos com horário rígido, como também o funcionamento das universidades em horário diurno, pois, em geral, nesse horário, a maioria dos homens está trabalhando, procurando apenas o serviço odontológico em situações de urgência.

Tabela 4 - Frequência, percentual e valor de p da variável relacionados com satisfação (o que acha do atendimento da clínica de Odontologia da UEPB) e das variáveis socioeconômicas (renda familiar e nível de escolaridade) – Campina Grande, 2010

VARIÁVEIS	O QUE ACHA DO ATENDIMENTO DA CLÍNICA												X ²	
	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		TOTAL			
	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%		
Renda Familiar														
Inferior a 1 salário mínimo	20	62,5	12	37,5	0	0	0	0	0	0	32	100	8,49 0,004	
1 a 3 salários mínimos	76	55,07	62	44,93	0	0	0	0	0	0	138	100		
3 a 5 salários mínimos	3	15,79	10	52,63	4	21,05	2	10,53	0	0	19	100		
Acima de 5 salários mínimos	1	9,09	2	18,18	5	45,46	2	18,19	1	9,09	11	100		
TOTAL	100	50	86	43	9	4,5	4	2	1	0,5	200	(100)		
Nível de Escolaridade														
Sem Instrução	3	50	3	50	0	0	0	0	0	0	6	100	8,37 0,004	
Fundamental incompleto	24	57,14	18	42,86	0	0	0	0	0	0	42	100		
Fundamental completo	10	37,04	17	62,96	0	0	0	0	0	0	27	100		
Médio incompleto	8	53,33	7	46,67	0	0	0	0	0	0	15	100		
Médio completo	39	55,71	31	44,29	0	0	0	0	0	0	70	100		
Curso superior incompleto	8	40	10	50	2	10	0	0	0	0	20	100		
Curso superior completo	8	50	0	0	7	43,75	1	6,25	0	0	16	100		
Pós-graduação	0	0	0	0	0	0	3	75	1	25	4	100		
TOTAL	100	50	86	43	9	4,5	4	2	1	0,5	200	100		

$p < 0,05 =$ significativa (variável significativamente associada)

O País apresenta uma grande proporção de afro-descendentes e pardos (82%)¹². No estudo realizado por Padilha et al.¹⁶, apenas 19,7% dos usuários se autodeclararam da cor branca. Porém, observou-se que vários entrevistados se autodeclararam de cor branca (70,9%), corroborando o estudo de Tortamano et al.²⁰, que relata que 55,40% se consideram brancos. Os diferentes resultados podem ser explicados pela diferença de localidade do estudo e pela grande miscigenação brasileira, podendo ainda ser explicado pelo fato de a cor ser declarada pelo próprio entrevistado.

Os mais jovens representam uma grande parcela dos que utilizam os serviços das clínicas do Curso de Odontologia da UEPB. Dos entrevistados, 27% estão na faixa etária compreendida entre 21 e 30 anos. Em outros trabalhos^{2,20}, a idade média encontrada também foi jovem. Porém, foram analisados alguns estudos que indicaram faixas etárias muito amplas^{19,21}, o que dificulta a classificação dos pacientes.

Em relação ao estado civil, a taxa de nupcialidade legal no País, que, em 1990, era de 7,5 casamentos por mil habitantes, baixou para 5,7 por mil em 2006¹², enquanto as taxas de divórcio estão próximas de 1,2% desde 2004. Neste estudo, 53,5% declararam que estavam solteiros, viúvos ou divorciados no momento da realização das entrevistas.

Em vários estudos, a renda da maioria dos participantes esteve, em geral, abaixo de cinco salários mínimos^{19,21,11,16,1,5}. Situação relatada por 69% dos usuários entrevistados.

Investigando a situação de emprego, os estudos^{14,7} constataram que 83,8% e 47,1%, respectivamente dos que procuravam atendimento estavam empregados. Já na presente pesquisa, um pouco mais que a maioria dos respondentes (52,5%) afirmaram que, no momento da pesquisa, não estavam trabalhando.

Metade da população ocupada do Brasil tem rendimento (médio mensal de todos os trabalhos) de $\frac{1}{2}$ a 2 salários mínimos. No Nordeste, eles são 60,0%, e 16,2% da população ocupada ganham até $\frac{1}{2}$ salário mínimo⁷. Esses dados revelam que a população brasileira possui um perfil socioeconômico bem diversificado, marcado por uma ampla desigualdade. Portanto, há grande diferença de renda média, dependendo do Estado em que se realiza o estudo.

Embora o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)¹² mostre um aumento da renda média nos últimos anos, fato atribuído ao programa social Bolsa Família, neste nosso estudo, 26,5% dependem dos programas sociais do Governo Federal.

Em relação à moradia, 75,5% declararam que a casa em que moram é própria. Em vários outros estudos, os respondentes, em geral, sempre acima dos 50%, afirmaram possuir casa própria^{8,12,13,14}.

Segundo o IBGE¹², houve um pequeno aumento no percentual dos domicílios próprios. O Norte e o Nordeste têm os maiores percentuais de domicílios próprios, enquanto, no Centro-Oeste, houve um aumento de moradias em casas alugadas. A melhora do nível de escolaridade e do salário também é um dos fatores que influencia nas condições de habitação¹¹.

Quando indagados a respeito do motivo da procura dos serviços nas clínicas de Odontologia da UEPB, 6,16% dos pesquisados responderam que iam ao serviço somente para fazer tratamento especializado.

Dos pesquisados, 25,5% decidiram procurar a Clínica de Odontologia de uma Universidade porque não tinham condição de pagar o tratamento em outros locais. Em outros estudos^{9,19,43}, 8% e 67%, respectivamente, afirmaram procurar a clínica da universidade por motivos financeiros, o que pode revelar um nível de exigência mais elevada na relação com o profissional. Por conseguinte, 82,6%¹¹ já se submeteram a tratamento odontológico anterior em clínica particular antes da procura do serviço da Escola de Odontologia.

A qualidade da assistência nos serviços de saúde pode ser defendida como a satisfação das necessidades dos pacientes⁶. As pessoas que procuram a clínica odontológica de ensino o fazem frequentemente em busca de serviços que não estão disponíveis na rede pública de atendimento odontológico e pelos quais não têm condições de pagar¹⁰.

A maior parte dos entrevistados julgou não serem necessárias mudanças no atendimento prestado nessas clínicas de Odontologia^{17,18} apontando que alguns pacientes relataram desconforto durante o atendimento na clínica.

Quando os entrevistados foram indagados sobre o que achavam do atendimento, 51,5% o consideraram ótimo, 89% receberam alguma orientação sobre o tratamento, 62,5% tiveram o seu problema inicial solucionado e 49% procuraram o atendimento na clínica da Universidade por considerar o tratamento ótimo.

Quanto à resolutividade, o resultado obtido foi que 96,2% dos usuários relataram o cumprimento do plano proposto, conferindo nota 10 para 76,2% dos atendimentos, 95% recomendaram o atendimento na clínica integrada para outras pessoas e 92,5% estavam muito satisfeitos por rece-

berem orientações sobre a necessidade de tratamento⁹.

Em relação à satisfação do paciente, alguns critérios foram propostos para avaliá-la. Isso porque o paciente não possui critérios objetivos que lhe permitam analisar a qualidade do tratamento odontológico recebido¹³.

A pontualidade do atendimento é uma das variáveis disposicionais correlacionadas positivamente com a satisfação dos serviços prestados. No estudo⁹, constatou-se que 96,2% dos usuários estão satisfeitos com a pontualidade no atendimento e 91% consideraram a pontualidade do aluno como boa e ótima.

O fator socioeconômico influencia o grau de satisfação do paciente atendido em instituição-escola, em que o baixo custo do tratamento faz com que os usuários apresentem baixa expectativa em relação ao tratamento e sejam mais tolerantes⁹.

Houve uma associação bivariada positiva entre a variável o que acha do atendimento da clínica de Odontologia da UEPB e as variáveis nível de escolaridade e renda. As pessoas com uma renda mais elevada e maior nível de escolaridade não acharam o tratamento tão satisfatório, situando suas respostas entre regular, ruim e péssimo. Essa associação bivariada positiva, com base no teste do Qui-Quadrado de Pearson $p < 0,05$, torna significativa a associação entre essas variáveis.

Os dados mostram que os usuários, de modo geral, estão satisfeitos com o atendimento, dado influenciado pela gratuidade do serviço da Clínica de Odontologia, mas alguns ainda avaliam negativamente o serviço, o que está relacionado com um nível de escolaridade mais elevado, revelando maior exigência na qualidade dos serviços.

CONCLUSÃO |

Os dados do estudo permitem concluir que os usuários são, em grande maioria, adulta, do sexo feminino, de cor branca.

A maioria é alfabetizada com instrução de nível médio e até mesmo superior, tendo empregos que apresentam uma melhor remuneração, porém a renda dessas pessoas está situada entre baixa e média.

A satisfação, de certa forma, foi determinada pelo o perfil socioeconômico do usuário, principalmente pela renda média familiar, mas a grande maioria dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento da Clínica de Odontologia da UEPB, porém alguns pontos do atendimento precisam

ser revistos e melhorados.

REFERÊNCIAS |

1. Abdo EM et al. Perfil do atendimento e dos pacientes das clínicas de exodontias da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). *Arq Odontol* 2004; 40(2):183-96.
2. Abreu MHNG, Oliveira RFR. As características sociodemográficas dos usuários das clínicas integradas I e II do curso de odontologia da Universidade Estadual de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. *Unimontes Científica* 2002; 4(2):125-34.
3. Almeida RVD, Gaião L, Padilha WVN. Avaliação do ensino odontológico em clínica integrada. *Pesqu Bras Odontoped Clín Integr* 2001; 1(2):29-35.
4. Almeida RVD, Padilha WVN. Clínica integrada: é possível promover saúde bucal numa clínica de ensino odontológico. *Pesqu Bras Odontoped Clín Integr* 2001; 1(3):23-30.
5. Araújo IC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará [dissertação]. São Paulo: Faculdade de Odontologia de São Paulo; 2003.
6. Bacci AVF, Cardoso CL, Pasian SR. Locus de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para o estudo de aspecto da personalidade. *Rev Assoc Paul Cir Dent* 2002; 56(1):36-41.
7. Brandinii DA et al. Caracterização social dos pacientes atendidos na disciplina de Clínica Integrada da Faculdade de Odontologia de Araçatuba, UNESP. *Pesqu Bras Odontoped Clín Integr* 2008; 8(2):245-50.
8. Corbacho MM, Souza FA, Rocha MCBS, Cangussu MCT, Alves AAN. Percepção da saúde bucal: uma análise de famílias participantes do programa de saúde, Salvador-BA. *Rev Fac Odontol Univ Fed Bahia* 2001; 22:6-11.
9. Fernandes SKS, Coutinho ACM, Pereira EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em Clínica Integrada Odontológica Universitária. *RBPS* 2008; 21(2):137-43.
10. Gonçalves ER, Verdi MI. Os problemas éticos no atendimento a pacientes na clínica odontológica de ensino. *Ciênc Saúde Coletiva* 2006; 4(2):32-40.
11. Gil C, Abramowicz M, Sima FT, Melo LMC. Situação sócio-econômica de pacientes que freqüentam as clínicas

da Faculdade de Odontologia da USP: um estudo transversal. *RPG Rev Pós-grad* 1999; 6(1):74-83.

12. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Ministério das Cidades [on-line]. [citado 2009 jan 2]. Disponível em: URL: <http://www.ibge.gov.br>

13. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por Faculdades de Odontologia: a visão do usuário. *Rev Bras Odont Saúde Coletiva* 2001; 2(1):40-6.

14. Nobre ES, Câmara GP, Silva KP, Nuto SAS. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. *RBPS* 2005; 18(4):171-6.

15. Nuto AS, Nations MK. Avaliação quantitativa dos serviços como processo de construção de cidadania. *Revista Ação Coletiva* 1999; 2(3):25-9.

16. Padilha WWN, Carvalho DM, Oliveira V, Amaral MF, Martinho DS. Associação entre indicadores de saúde bucal e nível sócio-econômico em pacientes da clínica integrada. *Pesqu Bras Odontoped Clín Integr* 2001; 1(1):31-44.

17. Ramos FB. Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de odontologia? *Revista CROMG* 2001; 7(1):10-5.

18. Ramos FB, Fonseca LLV, Lucas SD. Significado de uma clínica odontológica para seus usuários: a experiência da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. *Revista do CROMG* 1999; 5(2):87-94.

19. Tiedmann CR, Linhares E, Silveira JLGC. Clínica integrada odontológica: perfil e expectativas dos usuários e alunos. *Pesqu Bras Odontoped Clín Integr* 2005; 5(1):53-8.

20. Tortamano IP et al. Aspectos epidemiológicos sociodemográficos do Setor de Urgência da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, *RPG Rev Pós-Grad* 2007; 13(4):299-306.

21. Watanabe MGC, Agostinho AM, Moreira A. Aspectos socioeconômicos dos pacientes atendidos nas clínicas da Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto-USP. *Rev Fac Odontol Univ Sao Paulo*. 1997; 11(2):147-51.

Correspondência para/ Reprint request to:

Sérgio d'Ávila

Universidade Estadual da Paraíba – Campina Grande – PB

Av. Monteiro da Franca, no 554, apto 502 – Manaira - João Pessoa – PB

CEP – 58038-320

Emai: davila2407@botmail.com