

SATISFAÇÃO DOS PACIENTES COM O ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITÁRIA

PATIENT SATISFACTION WITH THE RECEPTION SERVICE AT A UNIVERSITY DENTAL CLINIC

Gustavo Simão Moraes¹; Laura Cristina de Andrade Bubna²; Lauro Taques Neto³;
Daniela Huller¹; Ana Cláudia Dalmolin¹; Leomar Emanuel Almeida Mecca¹; Fábio
André dos Santos⁴

Resumo:

Este estudo teve como objetivo verificar a satisfação dos pacientes quanto ao atendimento da recepção das clínicas odontológicas da Universidade Estadual de Ponta Grossa, uma instituição de ensino superior pública do estado do Paraná. Os dados foram obtidos a partir de um questionário semi-estruturado aplicado em pacientes que estavam aguardando tratamento nas salas de espera. Avaliou-se a satisfação dos voluntários quanto ao atendimento dos extensionistas, à forma com que as informações foram dadas, à rapidez do atendimento, ao conforto da sala de espera, e à organização da recepção. Sugestões e reclamações também foram coletadas. Os resultados foram analisados com estatística descritiva e analítica. A procura por atendimento na instituição foi semelhante considerando gênero e idade. Nenhuma resposta foi considerada muito negativa e poucas foram muito positivas; a maioria delas foi interpretada como neutra ou positiva. Podemos concluir que o serviço da recepção é fundamental para a organização e bom funcionamento do serviço de saúde como um todo, visto que proporciona benefícios não apenas para a população, mas também para os acadêmicos e professores. Os resultados da presente pesquisa evidenciaram os pontos positivos e fragilidades do serviço de recepção, que serão discutidas para a implementação de futuras melhorias.

Palavras-chave: Acesso aos serviços de saúde; inquéritos e questionários; satisfação do paciente; assistência ambulatorial.

Abstract

This study aimed to assess patients' satisfaction with the reception of dental clinics at the State University of Ponta Grossa, a public higher education institution in Paraná. The data were obtained from a semi-structured questionnaire applied to patients awaiting treatment in the University's waiting rooms. The volunteers' satisfaction with the receptionist service, how the information was given, the speed of the service, the comfort of the waiting room, and the reception organization were evaluated. Suggestions and complaints were also collected. The results were analyzed with descriptive and analytical statistics. The demand for care at the institution was similar considering gender and age. No answer was considered very negative, and few were very positive; most were interpreted as neutral or positive. We can conclude that the reception service is essential for the organization and proper functioning of the health service as a whole since it provides benefits not only for the population but also for the students and teachers. This research showed the positive points and weaknesses of the reception service, which will be discussed for the implementation of future improvements.

Keywords: Health services accessibility; surveys and questionnaires; patient satisfaction; ambulatory care.

INTRODUÇÃO

O último levantamento epidemiológico das condições de saúde bucal da população brasileira revelou uma alta prevalência de problemas bucais, incluindo

¹Cirurgião-Dentista; Doutor em Odontologia, Universidade Estadual de Ponta Grossa – PR. ²Aluna de Graduação em Odontologia, Universidade Estadual de Ponta Grossa – PR. ³Cirurgião-Dentista; Doutorando em Odontologia, Universidade Estadual de Ponta Grossa – PR. ⁴Professor Doutor; Curso de Odontologia, Universidade Estadual de Ponta Grossa – PR. e-mail:fasantos@uepg.br

cárie e perdas dentárias (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2011). Além disso, a partir desses dados, foi possível identificar um número expressivo de pessoas que nunca fizeram uso de serviços odontológicos (CARREIRO et al., 2017). Para muitos indivíduos, uma opção de acesso ao tratamento odontológico são as clínicas dos cursos de graduação em Odontologia (GONÇALVES; VERDI, 2007).

Segundo a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde do Sistema Único de Saúde (SUS), todo cidadão possui direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde, seguindo a política da humanização, que preza pela atenção, esclarecimento de dúvidas e agilidade no atendimento, adequando-se às necessidades da população (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2007; WIELEWICKI, 2008). Ainda, de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais de Odontologia, “a formação do cirurgião-dentista deverá contemplar o sistema de saúde vigente no país, a atenção integral da saúde no sistema regionalizado e hierarquizado de referência e contra-referência e o trabalho em equipe” (RESOLUÇÃO CES/CNE nº 03 - DCN/ODONTOLOGIA).

O atendimento da recepção de instituições de saúde compreende a função de intermediar as necessidades da população e a estrutura organizacional (WIELEWICKI, 2008). O setor de recepção e triagem tem como objetivo centralizar as atividades de acolhimento, cadastramento e encaminhamento de pacientes segundo as suas necessidades (MORISHITA, SILVA, SOUZA, 2009). O acolhimento é essencial no atendimento ao indivíduo e à coletividade, e não pode ser realizado de maneira técnica e impessoal, como frequentemente é relatado, visto que em muitas situações a saúde dos pacientes está debilitada (AZEVEDO, BARBOSA, 2007; WIELEWICKI, 2008; MOIMAZ et al., 2017). Com o objetivo de cumprir tais pressupostos, o projeto de extensão “Acolhimento e Triagem da comunidade que demanda atendimento Odontológico na Universidade Estadual de Ponta Grossa. 3ª edição” (número de identificação PROEX: 00288.20.03144.03) e as atividades extensionistas para organizar e gerenciar a recepção das clínicas odontológicas foram implementadas em agosto de 2017.

Antes disso, não existia um acesso direto às informações necessárias para que os pacientes obtivessem o tratamento desejado. Para conseguirem atendimento, os indivíduos aguardavam nas portas das clínicas ou pediam informações pelos corredores da Universidade, sendo que em muitas ocasiões,

perdiam o dia de trabalho e ainda assim, não encontravam alguém para atendê-los. Os alunos também tinham seu rendimento e aprendizado prejudicados, visto que para muitas disciplinas eles precisavam atender pacientes com necessidades específicas e não havia um banco de dados para ajudar a encontrar esses indivíduos.

Atualmente, com a existência do projeto, alunos de diferentes períodos da graduação participam do atendimento, agendamento, acolhimento e encaminhamento dos pacientes, realizando seus cadastros e dando-lhes informações e orientações. Além disso, realizam rechamadas para manutenção de tratamentos, e auxiliam no arquivamento de prontuários dos pacientes de algumas disciplinas. Essas atividades otimizam o tempo de espera dos pacientes, permitem que os acadêmicos encontrem pacientes com necessidades específicas, evitam a criação de diversos prontuários para um mesmo indivíduo, encorajam os pacientes a voltarem para consultas de manutenção, e mantêm um histórico de procedimentos realizados organizado, evitando dessa forma a realização de exames imaginológicos duplicados, por exemplo. Antes de iniciarem as suas atividades na recepção, os acadêmicos extensionistas recebem um treinamento por parte dos pós-graduandos em Odontologia, que também fazem parte do projeto. Reuniões periódicas são realizadas para a discussão de dificuldades, sugestão de ideias, e para o planejamento de atividades e implementação de novas funções.

No entanto, desde a implementação da recepção, não foram realizadas avaliações referentes à qualidade dos serviços prestados pelos extensionistas. A carência de investigações em serviços na área da saúde no Brasil gera dificuldades no entendimento a respeito da qualidade desse setor (MALIK, 2004; KLANN, MORAES, SARUBBI, 2011). Tais pesquisas são relevantes pois permitem avaliar quesitos como demanda, oferta, acesso, satisfação e qualidade dos serviços de saúde disponíveis (CARREIRO et al., 2019). Sendo assim, o desenvolvimento de métodos para avaliar a satisfação do paciente se torna uma ferramenta de aprimoramento estratégico na gestão da área da saúde, além de poder sugerir melhorias no atendimento e na prestação de serviços à comunidade (RIBEIRO, TEIXEIRA, COIMBRA, 2017). O presente estudo foi realizado para averiguar a satisfação dos pacientes quanto à recepção das clínicas odontológicas, para que

futuramente sejam implementadas melhorias nas atividades extensionistas e no atendimento oferecido.

METODOLOGIA

Esse estudo possui caráter exploratório quali-quantitativo e foi conduzido na Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG, Paraná, Brasil) durante os meses de maio e junho de 2019 (Registro PROEX/UEPG: 00288.20.03144.03. Aprovação no Comitê de Ética: CAAE: 90989218.1.0105; Parecer: 2.788.307). Um questionário semi-estruturado acerca da qualidade do serviço prestado pela recepção foi elaborado com base em estudos prévios com objetivos semelhantes (RIBEIRO, TEIXEIRA, COIMBRA, 2017; SCHMIDT et al., 2014). A aplicação dos questionários foi feita semanalmente por um único pesquisador participante do projeto de extensão, em diferentes horários e em diferentes salas de espera, garantindo dessa maneira uma melhor representatividade amostral. Foram entrevistados, de forma aleatória, 36 pacientes que aguardavam atendimento nas salas de espera das clínicas odontológicas da Universidade (Figura 1). Os participantes foram previamente informados sobre os objetivos do trabalho, seu caráter de voluntariedade e de não-identificação, assim como sobre o destino dos dados. Além disso, os pacientes foram informados que a escolha de participar ou não da pesquisa não iria influenciar no seu atendimento odontológico.



Figura 1. Recepção das clínicas odontológicas da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG)

Fonte: Arquivo do projeto.

O instrumento de pesquisa utilizado era composto por seis questões objetivas e uma questão aberta, além de questões referentes aos dados sociodemográficos. A

questão aberta permitiu aos pacientes expressarem suas queixas ou darem sugestões. Os questionários foram preenchidos pelo pesquisador. Pacientes que relataram nunca terem buscado atendimento na recepção não terminaram de responder ao questionário. As perguntas, elaboradas em forma de escala Likert de cinco pontos, são apresentadas na Figura 2.

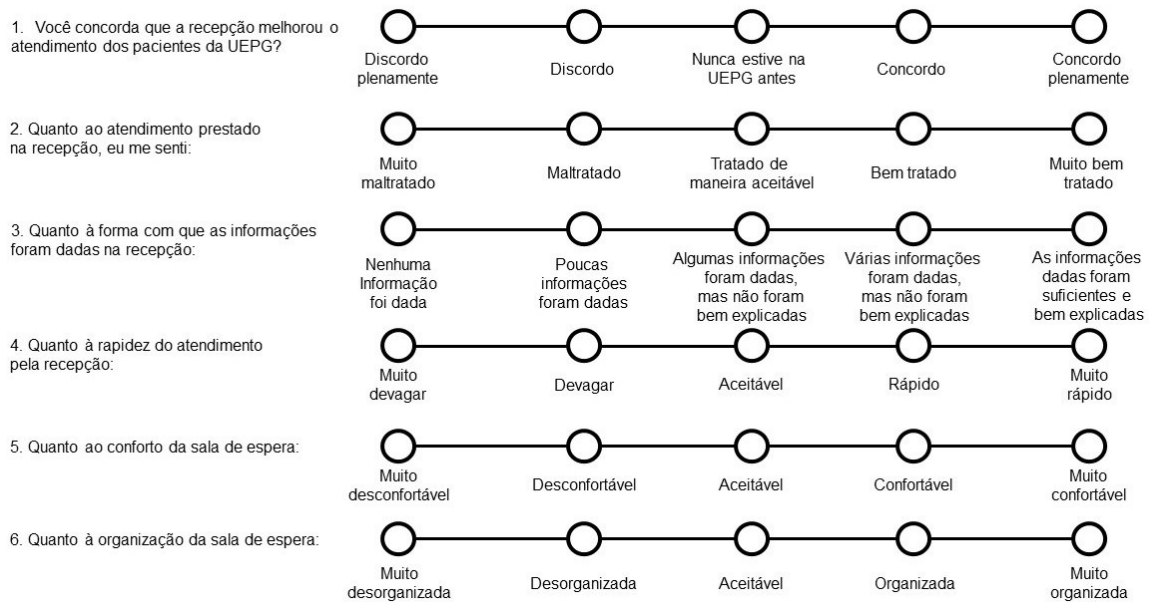


Figura 2. Questionário aplicado aos participantes da pesquisa

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os dados foram tabulados em planilhas do Excel (Microsoft® Excel, 2016) e analisados através de estatística descritiva, expressa em porcentagens, e analítica, utilizando o Teste Exato de Fisher e o Teste de Mann-Whitney por meio do software SPSS (IBM SPSS 21; SPSS Inc., IBM Company, Armonk, NY, EUA).

RESULTADOS

Os 36 participantes entrevistados representam cerca de 6% do número total de indivíduos que foram cadastrados no sistema de triagem da Universidade durante o período em que o estudo foi conduzido. Desses, 53% pertenciam ao gênero masculino (n=19) e 47% ao gênero feminino (n=17). A idade dos voluntários variou de 16 a 73 anos, com média de 35±15 anos. Com relação às necessidades de tratamento, Periodontia apresentou o maior índice de procura (42%), seguida por

atendimentos de urgências no Plantão (19%) e Endodontia (14%). Outros tipos de tratamento somaram 25%.

Cerca de 64% (n=23) relatou já ter procurado atendimento na recepção das Clínicas Odontológicas. Desses, 11 (48%) eram do gênero masculino e 12 (52%) do feminino. Dentre eles, 9 (39%) possuíam 40 anos ou mais e 14 (61%) menos de 40 anos. Não houve associação entre o gênero ou idade e a busca por atendimento na recepção ($p=0,502$ e $p=0,727$, respectivamente). Os outros 13 voluntários (36%) não responderam as demais perguntas do questionário, visto que nunca buscaram informações na recepção, como mostra a Figura 3.

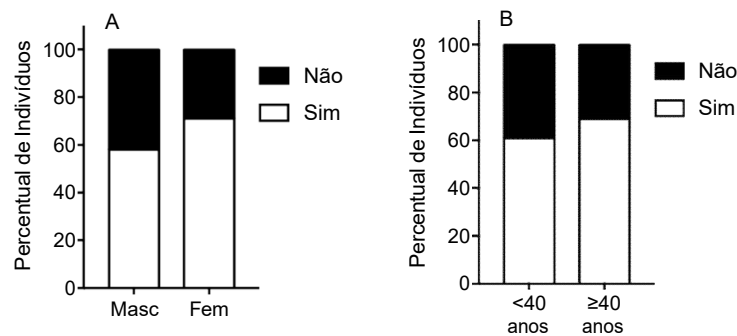


Figura 3. Distribuição dos indivíduos que procuraram o atendimento da recepção (A) Distribuição percentual de acordo com o gênero ($p=0,502$, Teste Exato de Fisher). (B) Distribuição percentual de acordo com a idade ($p=0,727$, Teste Exato de Fisher). **Fonte:** Dados desta pesquisa.

Não houve diferenças significativas em nenhuma das questões, considerando gênero e idade ($p>0,05$). A distribuição das médias e desvios-padrão é apresentada na Figura 4.

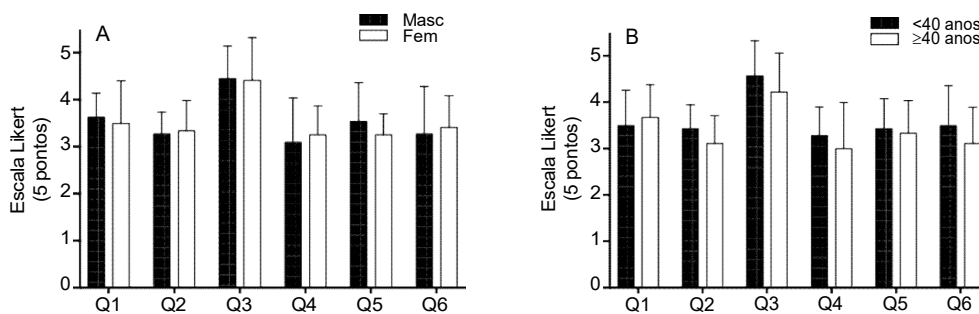


Figura 4. Distribuição das médias e desvios-padrão das respostas ao questionário (Q) (A) Gênero; (B) Idade.

Diferença não significativa, considerando todas as questões tanto para gênero como para idade ($p>0,05$, Teste de Mann-Whitney).

Fonte: Dados desta pesquisa.

DISCUSSÃO

A implantação de uma recepção das Clínicas Odontológicas por meio do projeto de extensão, levou à uma melhora na qualidade e humanização do atendimento dos pacientes que procuram tratamento dentário. Cerca de 43% (n=10) dos pacientes responderam que a estruturação da recepção melhorou o acesso à informações e direcionamento para o atendimento odontológico. Outros 43% (n=10) revelaram nunca ter estado na UEPG antes da criação da recepção. Apenas 1 paciente (4%) discordou da afirmação e nenhum paciente discordou plenamente. Em relação à satisfação dos pacientes quanto ao atendimento da recepção, 61% (n=14) relatou ter sido tratado de maneira aceitável e 35% (n=8) afirmou ter sido bem tratado. Apenas 1 paciente (4%) queixou-se de ter sido maltratado e nenhum paciente afirmou ter sido muito maltratado ou muito bem tratado. Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011) definem qualidade do serviço como aquilo que atende ou excede as expectativas dos usuários. Ainda assim, há de se considerar que a importância dada para cada aspecto varia de indivíduo para indivíduo, influenciando na percepção da qualidade do serviço (BITNER, 1992).

Quanto à forma com que as informações são dadas na recepção, cerca de 60% (n=14) dos voluntários afirmaram que as informações dadas foram suficientes e bem explicadas. Mais de 20% (n=5) dos pacientes afirmaram que várias informações foram dadas, mas não foram bem explicadas e 17% (n=4) reportaram que algumas informações foram dadas, mas não foram bem explicadas. Contudo, nenhum paciente se queixou dizendo que nenhuma informação lhe foi dada ou que poucas informações foram dadas. Tais achados indicam a necessidade de implementação de um protocolo único de divulgação de informações, a fim de que todos os pacientes possam ser contemplados com as informações necessárias de maneira padronizada.

Sobre a rapidez do atendimento prestado, cerca de 50% (n=12) dos pacientes afirmaram ser aceitável. Mais de 25% (n=6) consideraram o atendimento como rápido e 17% (n=4) julgaram o atendimento como devagar. Nenhum paciente

afirmou ser muito devagar. De acordo com um estudo realizado na Alemanha, 85% dos pacientes consideraram a rapidez do atendimento dos acadêmicos na recepção como razoável e apenas 3% considerou que a espera foi muito longa (LICHTENSTEIN et al., 2015). No decorrer das atividades da recepção, foi possível observar que existem alguns horários considerados como sendo “de pico”, como o início da manhã e tarde, e outros horários de pouca procura, principalmente no final da tarde. Os resultados obtidos sugerem a necessidade de recrutar mais acadêmicos extensionistas para os horários mais movimentados, com o objetivo de realizar o atendimento de maneira mais rápida e eficaz.

A respeito do conforto da sala de espera da UEPG, a grande maioria dos participantes (69%, n=16) relatou achar a sala de espera “aceitável”. Cerca de 20% (n=5) a consideraram confortável e apenas 9% (n=2) muito confortável. Nenhum paciente considerou a sala de espera desconfortável ou muito desconfortável. Em contraste, na pesquisa conduzida por Sá (2017) na Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa, a maior parte dos voluntários afirmou que a sala de espera da faculdade é confortável (64%) e acolhedora (57%). O conforto da sala de espera é um fator muito importante a ser levado em consideração, visto que tal ambiente pode provocar ansiedade aos pacientes antes do início do tratamento odontológico (COFFEY, DI GIUSTO, 1983).

Um aspecto importante na satisfação dos participantes é a organização do ambiente das clínicas (KOSLOWSKY, BAILIT, VALLUZZO, 1974). Em relação à organização da recepção, a maioria dos voluntários (61%, n=14) relatou achar a organização “aceitável”. Apenas 17% (n=4) considerou a recepção organizada e 13% (n=3) como muito organizada. Dois pacientes (9%) julgaram a recepção desorganizada. Nenhum paciente afirmou que a recepção é muito desorganizada.

Apenas 22% (n=5) dos pacientes responderam à questão aberta, dando sugestões sobre como melhorar a recepção. Queixas referentes à demora do atendimento, à forma com que o recepcionista tratou o paciente e à falta de informações necessárias para o plantão ou para localizar as clínicas foram registradas. Todas essas reclamações foram reportadas por pacientes com mais de 30 anos. Tais reclamações reforçam as necessidades discutidas previamente, principalmente sobre a adoção de um roteiro padronizado de informações e de mais acadêmicos participando do projeto.

Apesar de não terem sido encontrados, na literatura, estudos que avaliassem especificamente a satisfação dos usuários acerca da recepção em faculdades/cursos de Odontologia no Brasil, a iniciativa de inserir acadêmicos na recepção de clínicas odontológicas já foi proposta por outras instituições de ensino, como a Universidade de Colônia, na Alemanha. Seguindo as recomendações da Associação Europeia de Ensino Odontológico, que preconiza o desenvolvimento de competências sociais e comunicativas por parte dos estudantes de Odontologia, foi proposto, como parte do currículo, a participação dos alunos na recepção das disciplinas de Dentística e Periodontia. Tal ação foi bem recebida pelos pacientes e acadêmicos, que descreveram a experiência como uma oportunidade para vivenciar a rotina da profissão (LICHTENSTEIN et al., 2015).

Os programas de extensão universitária permitem o estabelecimento de relações entre instituição e sociedade, resultando no compartilhamento de conhecimentos e experiências entre professores, acadêmicos e comunidade. Na área da saúde, tais iniciativas assumem particular importância ao integrarem ensino e pesquisa à rede assistencial, podendo servir para o desenvolvimento da humanização e da qualificação da atenção à saúde (HENNINGTON, 2005). Dentre os benefícios da participação nesse projeto de extensão, podem-se citar o ganho de perspectiva em relação aos aspectos organizacionais e administrativos da carreira odontológica, o desenvolvimento de habilidades como a comunicação, trabalho em equipe e a resolução de conflitos, a prática de competências sociais e comunicativas, e o desenvolvimento da empatia com relação aos demais funcionários da equipe odontológica, visto que os acadêmicos estão desenvolvendo atividades normalmente designadas às secretárias ou recepcionistas (LICHTENSTEIN et al., 2015). Os dados coletados permitiram a identificação de algumas fragilidades no atendimento da recepção que serão discutidas e aperfeiçoadas futuramente, visto que um atendimento de má qualidade pode ser generalizado como um serviço de má qualidade da instituição como um todo (CAMPIOLO, 2007).

CONCLUSÕES

Considerando as experiências acumuladas no decorrer das atividades extensionistas desse projeto, os resultados obtidos pela presente pesquisa, e a

literatura a respeito do tema, é possível concluir que o serviço da recepção é fundamental para a organização e bom funcionamento do serviço de saúde como um todo, visto que proporciona benefícios não apenas para a população, mas também para os acadêmicos e professores. As informações adquiridas e discutidas pelo presente estudo permitirão o aprimoramento das atividades realizadas pelos acadêmicos recepcionistas e poderão servir como estímulo para que outras instituições de ensino também possam compartilhar e aperfeiçoar suas práticas.

AGRADECIMENTOS

À Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Culturais da Universidade Estadual de Ponta Grossa e Fundação Araucária de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Estado do Paraná pela implementação dos Programas Institucionais de Apoio à inclusão social (PIBIS), pesquisa e extensão universitária e de bolsas de extensão universitária (PIBEX).

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, J. M. R.; BARBOSA, M. A. Triagem em serviços de saúde: percepções dos usuários. **Revista de Enfermagem da UERJ**. v. 15, n. 1, p. 33–39, 2007.

BITNER, M. Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. **Journal of Marketing**, v. 56, 57-72, 1992.
<https://doi.org/10.1177/002224299205600205>

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Resolução nº CNE/CES 3/2002 de 19 de fevereiro de 2002**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Farmácia e Odontologia. Diário Oficial, Brasília, 04 mar 2002, seção 1, p. 10.
<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES032002.pdf>

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2007.
https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_direito_usuarios_2ed2007.pdf

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Projeto SB Brasil 2010: Condições de Saúde Bucal da População Brasileira, Resultados Principais**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/SBBrasil_2010.pdf

CAMPIOLO, M. R. F. **Gestão do consultório médico**. Rio de Janeiro: Cultura Médica, 2007.

CARREIRO, D. L.; SOUZA, J. G. S.; COUTINHO, W. L. M.; FERREIRA, R. C.; FERREIRA E FERREIRA, E.; MARTINS, A. M. E. B. L. Uso de serviços

odontológicos de forma regular na população de Montes Claros, MG, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 22, n. 12, p. 4135-4150, 2017. <https://doi.org/10.1590/1413-812320172212.04492016>

CARREIRO, D. L.; SOUZA, J. G. S.; COUTINHO, W. L. M.; HAIKAL, D. S.; MARTINS, A. M. E. B. L. Acesso aos serviços odontológicos e fatores associados: estudo populacional domiciliar. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 24, n. 3, p. 1021-1032, 2019. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018243.04272017>

COFFEY, P. A.; DI GIUSTO, J. The effects of waiting time and waiting room environment on dental patients' anxiety. **Australian Dental Journal**. v.28, p.139–142, 1983. <https://doi.org/10.1111/j.1834-7819.1983.tb05268.x>

GONÇALVES, E. R.; VERDI, M. I. Os problemas éticos no atendimento a pacientes na clínica odontológica de ensino. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 12, n. 3, p. 755-764, 2007. • <https://doi.org/10.1590/S1413-81232007000300026>

HENNINGTON, E. A. Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária. **Cadernos de Saúde Pública**. v .21, n .1, 2005. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2005000100028>

KLANN, M. B. P.; MORAES, M. C. B.; SARUBBI, F. M. **A Percepção da Qualidade de Serviços Odontológicos Segundo Cirurgiões-Dentistas e Pacientes de Clínicas Odontológicas de Florianópolis**. XXXV Encontro da ANPAD – EnANPAD. Rio de Janeiro, 2011. http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/58/MKT256.pdf

KOSLOWSKY, M.; BAILIT, H.; VALLUZZO, P. Satisfaction of the patient and the provider: evaluation by questionnaire. **Journal of Public Health Dentistry**. v.34, n.3, p.188-194, 1974. <https://doi.org/10.1111/j.1752-7325.1974.tb04002.x>

LICHTENSTEIN, N.; ENSMANN, I.; HAAK, R.; HALLAL, H.; KUPKE, J.; MATTHES, J.; NOACK, M.; WICHT, M.; STOSCH, C. "May I help you?" – Evaluation of the new student service at the reception desk during the clinical courses at the Department of Operative Dentistry and Periodontology as a part of a longitudinal curriculum of social and communicative competences for dental students. **GMS Journal for Medical Education**. v. 32, n. 3, p. 1-18, 2015. <https://doi.org/10.3205/zma000973>

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. A. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. 7 ed. São Paulo: Pearson, 2011.

MALIK, A. M. Pesquisa em, sobre e para os serviços de saúde: comentários em relação à pesquisa sobre serviços no Brasil. **Caderno saúde pública**. v. 20, Sup 2:S161 – S163, 2004. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000800005>

MOIMAZ, S. A. S.; BORDIN, D.; FADEL, C. B.; SANTOS, C. B.; GARBIN, C. A. S.; SALIBA, N. A. Qualificação do acolhimento nos serviços de saúde bucal. **Caderno**

de Saúde Coletiva. v. 25, n. 1, p. 1-6, 2017. <https://doi.org/10.1590/1414-462X201700010239>

MORISHITA, A.; SILVA, E. A.; SOUZA, M. A. M. Concepção de triagem x demanda crescente do atendimento em unidades de urgência e emergência. **Revista Ponto de Encontro**. v.1, p.196-209, 2009. <https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/article/view/1181/1011>

RIBEIRO, A. J. M.; TEIXEIRA, P. A. S.; COIMBRA, R. A. Satisfação no serviço de atendimento na emergência pediátrica de um hospital em Fortaleza – CE, sob a ótica dos usuários. **Revista de Administração da UNI7**. v. 1, n. 2, p. 13-44, 2017. <https://periodicos.uni7.edu.br/index.php/revistadaadministracao/article/view/529/333>

SÁ, C. M. Satisfação do doente na clínica universitária da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa. **Lisboa: Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa**; 2017. [https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/29944/1/ulfmd08395 tm Carolina Sá.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/29944/1/ulfmd08395_tm%20Carolina%20S%C3%A1.pdf)

SCHMIDT, S. M. S.; MÜLLER, F. M.; SANTOS, E.; CERETTA, P. S.; GARLET, V.; SCHMITT, S. Análise da satisfação dos usuários em um hospital universitário. **Saúde Debate**. v. 38, n. 101, p. 305-317, 2014. <https://doi.org/10.5935/0103-1104.20140028>

WIELEWICKI, M. G. **Qualidade do atendimento de recepcionistas em Unidade Básica de Saúde: um estudo exploratório**. 2008. 85f. Dissertação (Mestrado em Análise do Comportamento) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008. [http://www.uel.br/pos/pgac/wp-content/uploads/2014/03/Qualidade-de-atendimento-de-recepcionistas-em-unidade-básica-de-saúde-estudo-exploratório.pdf](http://www.uel.br/pos/pgac/wp-content/uploads/2014/03/Qualidade-de-atendimento-de-recepcionistas-em-unidade-b%C3%A1sica-de-sa%C3%BAde-estudo-explorat%C3%B3rio.pdf)