



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS VIII – PROFESSORA MARIA DA PENHA
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIA E SAÚDE
CURSO DE ODONTOLOGIA**

FRANCISCO ALISSON DOS SANTOS

**ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS
EM CLÍNICA ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE NO INTERIOR DA PARAÍBA**

**ARARUNA
2019**

FRANCISCO ALISSON DOS SANTOS

ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS EM
CLÍNICA ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE NO INTERIOR DA PARAÍBA

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba – Campus VIII, como requisito parcial à obtenção do título de Cirurgião - Dentista.

Área de concentração: Odontopediatria

Orientador: Prof. Me. Smyrna Luiza Ximenes de Souza.

**ARARUNA
2019**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S237a Santos, Francisco Alisson dos.
Análise da perspectiva das mães no atendimento das crianças em clínica escola de uma universidade no interior da Paraíba. [manuscrito] / Francisco Alisson dos Santos. - 2019.
39 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Odontologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências, Tecnologia e Saúde, 2019.
"Orientação : Profa. Ma. Smyrna Luiza Ximenes de Souza ,
Coordenação do Curso de Odontologia - CCTS."
1. Estudante de Odontologia. 2. Odontopediatria. 3.
Satisfação do usuário. I. Título
21. ed. CDD 617.645

FRANCISCO ALISSON DOS SANTOS

ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO ATENDIMENTO DAS
CRIANÇAS EM CLÍNICA ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE NO INTERIOR
DA PARAÍBA

Trabalho de Conclusão de Curso
(artigo) apresentado à Coordenação
do Curso de Odontologia da
Universidade Estadual da Paraíba –
Campus VIII, como requisito parcial
à obtenção do título de Cirurgião-
Dentista.

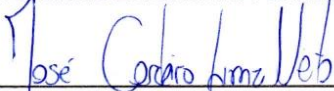
Área de concentração:
Odontopediatria.

Aprovado em: 12/06/2019.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Me. Smyrna Luiza Ximenes de Souza (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Me. Amanda Lúcio do Ó Silva
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Me. José Cordeiro de Lima Neto
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

À minha mãe e aos meus amigos por todo amor,
companheirismo e dedicação, DEDICO.

LISTA DE TABELAS

Tipo	Título	Página
Tabela 1	Distribuição de números percentuais.	14
Tabela 2	Perfil socioeconômico.	15
Tabela 3	Primeira consulta odontológica.	16
Tabela 4	Atendimento na clínica.	17
Tabela 5	Visão da criança.	17

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IBGE: INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. METODOLOGIA	12
2.1 Caracterização Do Estudo E Considerações Éticas	12
2.2 Universo e Amostra	13
2.3 Critérios de seleção da amostra	13
2.3.1 Critérios de inclusão	13
2.3.2 Critérios de exclusão	13
2.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	13
2.5 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS	14
2.6PROCESSAMENTO E ANÁLISE DE DADOS	4
2.7 ANÁLISE ESTATÍSTICA	14
3. RESULTADOS	14
3.1 Pontos positivos e negativos do atendimento	18
3.2 Dentista ideal	19
4. DISCUSSÃO	19
5. CONCLUSÃO	23
REFERÊNCIAS	24
ANEXO A –TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	29
ANEXO B – QUESTIONÁRIO	31
ANEXO C – TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL	33
ANEXO D – DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA COM O PROJETO DE PESQUISA	34
ANEXO E – TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL	35
ANEXO F – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA	36

ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS EM CLÍNICA ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE NO INTERIOR DA PARAÍBA

ANALYSIS OF THE PERSPECTIVE OF MOTHERS IN THE CARE OF CHILDREN IN SCHOOL CLINIC OF A UNIVERSITY IN THE INTERIOR OF PARAIBA

Francisco Alisson dos Santos*
Smyrna Luiza Ximenes de Souza**

RESUMO

Pesquisas que envolvam perspectivas e grau de satisfação dos pacientes contribuem para o avanço da qualidade dos serviços de saúde, pois, a partir disso, podem-se desenvolver ações e melhorias por parte dos gestores na deliberação de suas estratégias e ações, como também dos próprios profissionais, que estarão mais inteirados para atender seus pacientes. O objetivo desta pesquisa foi analisar o perfil e a percepção quanto ao grau de satisfação do atendimento de saúde bucal oferecida nas Clínicas Integradas da Infância I e II do curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba, Câmpus VIII no município de Araruna, PB. Foi realizado um estudo qualitativo baseado na coleta de dados em questionários mediante entrevista semi-estruturada aplicada intencional e individualmente às mães das crianças em atendimento nas referidas clínicas, no qual se avaliou a percepção das mesmas quanto aos serviços de Odontopediatria prestados, como também questionou acerca das características dos estudantes de Odontologia durante o atendimento. Os dados foram organizados e armazenados em planilhas do programa Excel e tabulados para análise estatística. Foi entrevistado um total de 28 mães, das quais 57,2% se encontravam na faixa etária de 31 a 40 anos. Quanto ao estado civil, 64,3% disseram ser casadas e 40,7% solteiras. A maioria tinha entre 2 a 3 filhos (57,2%) e relataram que a primeira consulta deles se realizou nas referidas clínicas (57,2%). Os aspectos psicossociais foram bastante valorizados pelas mães entrevistadas, além dos fatores afetivos e cognitivos, de modo a avaliarem no geral positivamente os atendimentos. As prováveis fragilidades dos atendimentos foram caracterizadas pela demora no agendamento das consultas dos seus filhos. Conclui-se, então, que as mães declararam, de forma geral, que o dentista ideal seria aquele que dominasse a técnica e que, além disso, conseguisse reunir diferentes habilidades, principalmente no bom manejo com o paciente. Além disso, a pesquisa contribuiu para que através das percepções observadas, haja melhoras da qualidade dos serviços oferecidos.

Palavras – Chave: Estudante de Odontologia. Odontopediatria. Satisfação do usuário

ABSTRACT

Research that involves perspectives and patient satisfaction contributes to the advancement of the quality of the health services, since, from this, actions and improvements can be developed by the managers in the deliberation of their strategies and actions, as well as of the own professionals, who will be better equipped to serve their patients. The aim of this research was to analyze the profile and the perception regarding the degree of satisfaction of oral health care offered at the Integrated Clinics of Childhood I and II of the Dentistry School of the State University of Paraíba, Campus VIII in the city of Araruna, PB. A qualitative study was carried out based on the collection of data in questionnaires through a semi-structured interview applied intentionally and individually to the mothers of the children attended at the mentioned clinics, in which the perception of the services of Pediatric Dentistry was evaluated, as well as they were questioned about the characteristics of dentistry students during care. The data were organized and stored in Excel spreadsheets and tabulated for statistical analysis. A total of 28 mothers were interviewed, which represented the total number of mothers present in the semester of 2019.1, of which 57.2% were in the age range of 31 to 40 years. As for marital status, 64.3% said they were married and 40.7% were women farmers. The majority had between 2 and 3 children (57.2%) and reported that their first consultation was in the referred clinics (57.2%). Psychosocial aspects were highly valued by the mothers interviewed, as well as the affective and cognitive factors, in order to positively evaluate the attendance. The probable fragilities of the appointments were characterized by the delay in the scheduling of the consultations of their children. It was concluded that the mothers generally stated that the ideal dentist would be the one who mastered the technique and who, in addition, could achieve different abilities, especially in the good management with the patient. Also, the research contributed to the improvement of the quality of services offered through the perceptions observed.

Keywords: Student of Dentistry. Pediatric Dentistry. User Satisfaction.

*Acadêmico em Odontologia na Universidade Estadual da Paraíba – Campus VIII.

Email: francisco.alisson.santos@hotmail.com.

**Professora Mestra em Ciências Odontológicas, Universidade Estadual da Paraíba, Campus VIII. E-mail: smyrnasouza@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

Avaliar a percepção e satisfação de usuários de serviços de saúde se mostra como uma ferramenta que avulta a participação da comunidade no planejamento e avaliação do funcionamento desse sistema. Além disso, o protagonismo desses usuários faz com que os mesmos se tornem fiscais avaliadores dos seus direitos como cidadãos, envolvendo também a corresponsabilização da produção do cuidado à saúde, influenciando assim na forma de como serão ofertados esses serviços, bem como em uma maior qualidade e resolutividade. (PROTASIO; GOMES; MACHADO; VALENÇA, 2017).

Após uma avaliação consolidada entre o serviço de saúde e os seus respectivos usuários, pode-se assim, conceber alternativas pertinentes para a solução de problemas que se fazem presentes no cotidiano do serviço, estimulando avanços no que se refere à produção e gestão. (BRANDÃO; GIOVANELLA; CAMPOS, 2013).

A satisfação é multidimensional, ou seja, pode ser influenciada por uma série de fatores, tais como: crenças, percepção do processo saúde e doença, características sociodemográficas, entre outros. Assim, a satisfação com a atenção à saúde pode ser caracterizada como uma avaliação individual de várias dimensões dos cuidados de saúde, tais como: acesso, infraestrutura, interação usuário-profissional e resultados em termos de saúde. (BRANDÃO; GIOVANELLA; CAMPOS, 2013).

Compreender a percepção de usuários quanto à qualidade do serviço público é de suma importância para que se possa melhor desenvolver ações, visando melhorias por parte dos profissionais e gestores, que, entendendo a percepção da qualidade na perspectiva de seus usuários, estarão mais inteirados a atender as suas expectativas. E, na perspectiva de serviços prestados em Universidades, além de existir o compromisso com a formação de profissionais que atuarão na sociedade, as mesmas funcionam também como prestadoras de serviços à comunidade (SOUZA; SILVA; BRAGA; SIQUEIRA; GONÇALVES; SOARES, et al. 2014).

Tantos avanços dentro da Odontologia com as novas técnicas, inserção de recursos tecnológicos e outros recursos que a cada dia surgem otimizam cada vez mais a dinâmica do atendimento. A assistência odontológica a alguns pacientes, dando-se destaque nesse quesito às crianças, muitas vezes gera reações negativas como medo, ansiedade, dor e estresse. Esses comportamentos, por sua vez, podem dificultar ou até mesmo impedir a realização de procedimentos, justamente pela falta de colaboração por parte da criança. Diante disso, ela vê o profissional (cirurgião-dentista) e o ambiente (a sala da clínica-escola onde ocorrem os procedimentos) como um ambiente ameaçador. Por isso, se faz necessário ter não só o conhecimento das técnicas a serem executadas, mas também, ter conhecimento dos fatores que levam a esse tipo de comportamento, bem como o controle desse sentimento. Logo, para se distanciar dessa imagem negativa, estudos qualitativos se mostram como uma das alternativas para que se busque compreender a imagem formada nos indivíduos que são atendidos. (ALMEIDA; AZEVEDO; WANDERLEY; FONSECA, 2014).

A satisfação do usuário é um dos fatores que determinam a qualidade do atendimento nos serviços de saúde, e por meio dela se obtêm dados sobre expectativas e se buscam soluções para a melhoria do serviço prestado. Desta forma, o conhecimento da subjetividade dos pacientes quanto ao atendimento

odontológico é de fundamental importância para um bom andamento do tratamento a ser realizado. Muitos pacientes apresentam medos, traumas, ansiedade e expectativas, e o profissional deve estar habilitado a lidar com esses temores, adequando os procedimentos ao perfil de cada indivíduo (MOTA; FARIAS; SANTOS, 2012).

Em virtude da satisfação do usuário ser um dos fatores que determina a qualidade do atendimento nos serviços de saúde, a subjetividade dos pacientes quanto ao atendimento odontológico prestado nas universidades é fundamental para o planejamento de medidas, visando ao aprimoramento dos serviços oferecidos. No entanto, na comunidade científica, ainda são poucas as pesquisas sobre a percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço de saúde oferecido nas clínicas odontológicas das universidades públicas (MOTA; FARIAS; SANTOS, 2012).

A satisfação dos responsáveis com a assistência recebida vai influenciar diretamente na saúde de seus filhos, pois, na maioria das vezes, são eles que levam a criança ao serviço de saúde, acompanhando o processo de assistência e colocando em prática os aconselhamentos e tratamentos prescritos (CARDOSO; GROSSEMAN; ROBLES, 2007).

Quando se trata de crianças, a pesquisa realizada diretamente a elas se torna inviável, visto que é natural que a mesma se sinta constrangida ou até mesmo incapacitada de emitir dados devido à imaturidade e por o pesquisador representar alguém estranho. Além do mais, normalmente, nessa faixa etária, alguns conceitos são desconhecidos, fazendo-se necessário que as mães sejam entrevistadas como intermediadoras (ALMEIDA; AZEVEDO; WANDERLEY; FONSECA, 2014).

O papel dos responsáveis, no caso o das mães, no atendimento, influencia diretamente na saúde de seus filhos, pois, dependendo da idade da criança, eles serão os mediadores entre o profissional da saúde e a criança, acompanhando-a na consulta e colocando em prática os aconselhamentos ou tratamentos prescritos pelo profissional. As mães exercem uma influência especial, principalmente nas questões relacionadas à saúde, pois atuam como agentes produtoras e multiplicadoras de conhecimentos, informações e atitudes que visam à promoção da sua saúde e a de toda a sua família (DOUGHERTY; SIMPSON, 2004).

Diante do exposto, a presente pesquisa insere-se no contexto de enriquecimento da literatura com uma temática que por muitas vezes passa despercebida, embora tenha grande importância para que seja possível entender os comportamentos e a influência que os processos de promoção e prevenção da doença exercem na qualidade de vida das pessoas. Além disso, pretende-se identificar os potenciais e as fragilidades do atendimento nessas clínicas pertencentes a essa instituição de ensino superior.

2 METODOLOGIA

2.1. Caracterização do estudo e considerações éticas

Para a execução desta pesquisa foi realizado um estudo qualitativo baseado na coleta de dados em questionários mediante entrevista semi-estruturada (Anexo B), aplicada intencional e individualmente às mães das crianças em atendimento nas Clínicas Integradas da Infância I e II da Faculdade de Odontologia da UEPB, Câmpus VIII.

Esta pesquisa foi registrada na Plataforma Brasil. Foi submetida e aprovada

pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), sob o parecer de número 3.225.277 (CAAE: 09349019.5.0000.5187). Todos os participantes foram informados do caráter e objetivo da pesquisa e participaram de forma voluntária através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo A).

2.2 Universo e Amostra

A amostra foi constituída por 28 mães de crianças que estavam sendo atendidas no momento da entrevista nas Clínicas Integradas da Infância I e II, no semestre 2019.1, da faculdade de Odontologia da UEPB, Campus VIII, localizado em Araruna-PB.

2.3 Critérios de seleção da amostra

2.3.1 Critérios de inclusão

- Mães de pacientes em atendimento presentes na Clínica da Infância I e II da UEPB-CÂMPUS VIII.
- Já ter acompanhado o filho em pelo menos uma consulta, realizada anteriormente na referida clínica.
- Mães que tenham assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

2.3.2 Critérios de exclusão

- Mães de pacientes que não estão sendo atendidos no momento da coleta de dados;
- Mães que trouxeram seu(s) filho(s) para primeira consulta na referida clínica no dia da coleta de dados;
- Mães que se recusaram a participar da entrevista ou que não assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

2.4 Instrumento de coleta de dados

Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário (Anexo B) de forma intencional e individual, onde as mães de pacientes que aguardavam a consulta do seu filho foram convidadas para participar do estudo. O questionário serviu para obter a opinião dos pacientes relacionada aos diversos aspectos do serviço prestado pelos alunos, professores e auxiliares administrativos que atendem nas disciplinas de Clínicas Integrada da Infância I e II da Universidade Estadual da Paraíba, Câmpus VIII. Inicialmente foram coletados os dados de identificação das mães (nome, idade, número de filhos, estado civil, profissão, escolaridade, renda familiar, início do tratamento e motivo da consulta). Além disso, foi avaliada a percepção das mães quanto aos serviços de odontopediatria prestados pelas clínicas (potencialidades, fragilidades), como também foi questionado sobre as características que os dentistas apresentam ou deveriam apresentar durante o atendimento.

2.5 Procedimento de coleta de dados

Os questionários foram aplicados em forma de entrevista semi-estruturada na sala de espera da Clínica Escola da UEPB-Câmpus VIII, por um único

pesquisador, de forma individual às mães que trouxeram seus filhos para as consultas no momento em que os mesmos estavam sendo atendidos. As entrevistas foram realizadas nos dois dias em que há atendimento da referida clínica, que se dá na segunda-feira à tarde (Clínica Integrada da Infância II) e na terça-feira pela manhã (Clínica Integrada da Infância I).

2.6 Processamento e análise dos dados

Os dados obtidos com os questionários aplicados às mães foram digitalizados através de uma ficha secundária idêntica à aplicada no Google forms, formulário online do Google, para filtrar apenas as informações de interesse a esta pesquisa.

2.7 Análise Estatística

Foi realizada análise descritiva com intuito de resumir, descrever e compreender os dados de interesse da pesquisa. Partindo assim para análise com apresentação em tabelas contendo valores percentuais e absolutos referentes à amostra.

3 RESULTADOS

Os resultados partem de uma amostra de 28 entrevistas de mães de pacientes que estavam em atendimento nas Clínicas Integradas da Infância I e II, no semestre 2019.1 da faculdade de Odontologia da UEPB, Campus VIII e representam a totalidade de mães que acompanharam seus filhos no referido semestre.

O maior percentual de mães entrevistadas (57,2%) estava entre 31- 40 anos de idade e os menores percentuais na faixa etária de 18-20 anos. A idade média foi de 33 anos. Quanto ao estado civil, dentre as entrevistadas, houve 64,3% casadas e 35,7% solteiras.

As participantes do estudo eram, em grande parte, advindas da zona urbana (71,4%), sendo a totalidade da amostra com procedência da cidade de Araruna-PB. As profissões mais citadas foram: agricultora (40,7%) e do lar (14,9%) (Tabela 1).

Tabela 1: Distribuição de números percentuais

VARIÁVEIS	N	%
Faixa etária das mães (em anos)		
18-20	1	3,7
21-30	6	21,6
31-40	16	57,2
41-50	5	17,9
51-60	0	0
Acima de 60	0	0
Estado civil das mães		
Casada	18	64,3
Solteira	10	35,7
Divorciada	0	0
Não responderam	0	0
Procedência		
Zona urbana	20	71,4

Zona rural	8	28,6
Não responderam	0	0
Cidade de procedência		
Araruna – PB	28	100
Outro município	0	0
Ocupação		
Agricultora	11	40,7
Aposentada	1	3,7
Auxiliar de serviços gerais	1	3,7
Comerciante	1	3,7
Conselheira tutelar	1	3,7
Do lar	4	14,9
Estudante	1	3,7
Frentista	1	3,7
Secretária	1	3,7
Técnica de enfermagem	1	3,7
Técnica em saúde bucal	1	3,7
Vigilante	1	3,7
Funcionária pública	1	3,7
Não respondeu	1	3,7

Fonte: Elaborada pelo autor, 2019.

Quanto ao nível de escolaridade, 40,7% afirmam ter o ensino médio completo. Os demais níveis de escolaridade estão especificados na tabela 2. A renda familiar dessas mães variou um pouco, 35,7% tem renda superior a um salário mínimo, 32,1% com renda igual a um salário mínimo e 32,1% com renda menor que um salário mínimo. A maioria (57,2%) tem entre 2-3 filhos.

Tabela 2: Perfil socioeconômico

Variáveis	N	%
Escolaridade		
Ensino Fundamental incompleto	6	21,6
Ensino fundamental completo	2	7,1
Ensino médio incompleto	3	10,7
Ensino médio completo	11	40,7
Ensino superior incompleto	4	14,9
Ensino superior completo	2	7,1
Não responderam	0	0
Renda familiar mensal		
Menor que um salário mínimo	9	32,1
Igual a um salário mínimo	9	32,1
Superior a um salário mínimo	10	35,7
Número de filhos		
1	7	24,9
2	8	28,6
3	8	28,6
Mais que 3	5	17,9

Fonte: Elaborada pelo autor, 2019.

Na tabela 3 podemos verificar que a maioria (67,9%) disse não ter realizado pré-natal odontológico. Foi perguntado quando os filhos (as) iniciaram o tratamento na Universidade, 57,2% iniciou o tratamento no ano passado (2018). 57,2%, que a primeira consulta odontológica da criança foi realizada na Clínica Escola da UEPB Câmpus VIII. Quanto ao motivo da primeira consulta, 35,7% relatou que foi cárie e 32,1% consulta de prevenção. Os demais motivos estão incluídos na tabela 3.

Tabela 3: Primeira consulta odontológica

VARIÁVEIS	N	%
Pré-natal odontológico		
Realizaram	8	28,6
Não realizaram	19	67,9
Nunca ouviram falar sobre	1	3,7
Primeira consulta		
2016	5	17,9
2017	5	17,9
2018	16	57,2
2019	2	7,1
Não souberam responder	0	0
Motivo da primeira consulta		
Cárie	10	35,7
Dor	4	14,4
Extração	1	3,7
Limpeza	1	3,7
Os dentes não caíam	1	3,7
Os dentes nasceram sem esmalte	1	3,7
Prevenção	9	32,1
Não souberam responder	0	0
Onde foi realizada a primeira consulta		
Clínica-Escola da UEPB Câmpus VIII	16	57,2
Outro lugar	12	42,9
Não souberam responder	0	0
Idade da criança no momento da entrevista		
4 anos	2	7,1
5 anos	4	14,4
6 anos	4	14,4
7 anos	2	7,1
8 anos	4	14,4
9 anos	8	28,6
10 anos	0	0
11 anos	1	3,7
12 anos	3	10,7

Fonte: Elaborada pelo autor, 2019.

Os dados da tabela 4 nos mostram que 89,3% das mães entrevistadas qualificam o atendimento oferecido, levando em consideração à sua satisfação e a do seu filho como muito bom ou bom e 10,7% como regular. Quanto à avaliação no tratamento dos alunos, professores e funcionários para com elas e seus filhos, 85,7% afirmaram como sendo muito bom e 14,3% como bom.

Tabela 4: Atendimento na clínica

VARIÁVEIS	N	%
Como qualificam o atendimento		
Muito bom	15	53,6
Bom	10	35,7
Regular	3	10,7
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0
Avaliação no tratamento dos alunos, professores e funcionários para com elas e seus filhos.		
Muito bom	24	85,7
Bom	4	14,4
Regular	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0
Experiência traumática no dentista		
Sim	4	14,4
Não	24	85,7
Não respondeu	0	0

Fonte: Elaborada pelo autor, 2019.

Quando perguntadas sobre as percepções dos filhos quanto ao atendimento prestado nas clínicas, a maioria (28,6%) afirmou que “gostava muito”, 17,9% afirmaram que seus filhos não falavam nada e 14,4% disseram que seus filhos gostavam bastante dos atendimentos. As demais respostas estão elencadas na tabela 5. Das mães, 67,9% afirmaram que seus filhos ficavam alegres no dia da consulta, contra 32,1% que não ficavam alegres no dia da consulta.

Tabela 5: A visão da criança

VARIÁVEIS	N	%
Percepção das crianças		
Adora	1	3,7
Ama o atendimento	1	3,7
Falam super bem	1	3,7
Gosta bastante	4	14,4
Gosta demais	2	7,1
Gosta muito	8	28,6
Gosta do atendimento	1	3,7
Gostam demais e ficam ansiosas	1	3,7
Não fala nada	5	17,9
Não gosta	1	3,7
Que gosta muito do atendimento	1	3,7
Gosta um pouco	1	3,7
Que é bom	1	3,7

Alegria das crianças no dia da consulta

Ficavam alegres	19	67,9
Não ficavam alegres	9	32,1

Fonte: Elaborada pelo autor, 2019.

3.1 Pontos positivos e negativos do atendimento (potencialidades e fragilidades)

Neste momento da entrevista, as perguntas se deram de forma subjetiva, todas as respostas foram transcritas para a ficha do questionário, para posterior análise qualitativa.

Uma das temáticas mais abordadas pelas mães durante as entrevistas foi a relação dentista-paciente, principalmente com ênfase à importância dada por elas ao carinho, afeto, ao tratar bem do profissional para com a criança - tais posturas muito valorizadas pelas mães, gerando empatia entre as partes. Logo, o trabalho odontológico, assim como outros serviços de saúde requer o respeito à intimidade do paciente e a confiança para a colaboração entre o dentista e o paciente. No caso da odontopediatria, entre o profissional e o responsável. Por exemplo, nesses depoimentos abaixo, podemos conferir o que foi dito acima:

“Como positivo, o acolhimento e a atenção dada às crianças.” Sic

“De positivo eu acho que a atenção de vocês com as crianças.” Sic

“A atenção e o carinho com as crianças.” Sic

“Bom acolhimento, a segurança dos profissionais e a qualidade dos procedimentos.” Sic

“Tratam as crianças muito bem” sic

“Os profissionais tem compromisso com o paciente.” Sic

“O bom atendimento e a limpeza do ambiente.” Sic

Quanto aos pontos negativos, as mães foram extremamente francas e coerentes, oferecendo respostas claras e sucintas sobre seus pontos de vistas acerca dos atendimentos oferecidos às crianças. A grande maioria das mães relatou dificuldade na marcação de consultas, queixando-se da demora para conseguir atendimento:

“Muito demorado pra conseguir atendimento.” Sic

“De negativo apenas a demora pra conseguir vaga.” Sic

“Demora pra marcar retorno.” Sic

“Não chamar mais vezes” sic

Além das mães que relataram demora na marcação de consultas, todas as demais relataram que não tinham absolutamente nada a elencar como negativo sobre os atendimentos:

“Nada de negativo.” Sic

“Nada a declarar.” Sic

“Nenhum ponto negativo.” sic

3.2 Dentista ideal

Por se tratar de uma pergunta direcionada de forma subjetiva às entrevistadas, a imagem de um dentista ideal não transparece de forma unânime nas falas das mães, porém, algumas características mencionadas devem compor aquilo que se pode esperar de um profissional cirurgião-dentista. Alguns relatos delas:

“Tratar bem, ser profissional, ser paciente, ter domínio da prática e ouvir o paciente.” Sic

“Ser agradável, responsável, seguro, tratar bem, seguro, tratar bem o paciente e ter conhecimento.” Sic

“Tratar bem, se preocupar com o paciente no pós tratamento, ter segurança e ser capacitado.” Sic

“Trabalhar com amor e fazer o que gosta.” Sic

“Saber lidar com criança, ter conhecimento técnico e ser humilde.” Sic

4 DISCUSSÃO

A presente pesquisa foi realizada exclusiva e diretamente às mães. Fazê-la diretamente às crianças a tornaria inviável, pois é natural que a timidez ou a imaturidade afetem a emissão de dados, além de o pesquisador representar alguém estranho. Além disso, normalmente, nessa faixa etária, alguns conceitos são desconhecidos, fazendo-se necessário que as mães sejam entrevistadas como intermediadoras (ALMEIDA; AZEVEDO; WANDERLEY; FONSECA, 2014).

Ter conhecimento sobre o perfil socioeconômico de usuários de serviços públicos, neste caso em saúde, prestados por uma clínica escola de uma instituição de ensino superior pública, é de grande importância para que se possam planejar os procedimentos a serem realizados, pois através disso pode-se constituir um plano de tratamento individual para cada paciente. Cabe ao profissional da Odontologia utilizar essas informações para intervir sobre a realidade do paciente, lançando mão de tecnologias existentes no seu ambiente de trabalho, mas também a educação e a informação. (D’AVILA; SOUZA; CAVALCANTI; LUCAS; GARCIA; CAVALCANTI, 2010).

Para Magalhães; Oliveira, Gaspar; Figueiredo e Goes (2012) no que concerne ao campo da saúde pública nos últimos vinte anos, as desigualdades sociais se tornaram um dos temas de grande relevância. Observa-se também que a população com maior renda familiar se apresenta com maiores acessos, utilizando especificamente os serviços privados. Uma pesquisa realizada em Campina Grande – PB por Gomes (2014) mostrou que aqueles que recebem até dois salários mínimos (49,2%), utilizaram o serviço odontológico no setor privado (50,6%), enquanto que apenas 39,5%, usufruíram do serviço público. No presente estudo, 35,7% afirmaram que tinham renda superior a um salário mínimo e 64,2% igual ou inferior a um salário.

Estudos realizados por: Gayosso, Solis, Carrillo, Vilchis, Santilhana, Rodríguez e Hernández (2015), Lapresa e Barbero (2012), Solis, Maupome, Socorro, Perez-Nunez, Avila, Lamadrid (2008), mostram que o nível socioeconômico das famílias foi associado à utilização dos serviços de saúde bucal pela população entre zero e 15 anos. Logo, os mesmos, mostraram que crianças e adolescentes de família com baixo nível socioeconômico apresentaram menor probabilidade de visitarem o dentista, ou maior de utilizarem esse tipo de serviço devido a dor dental. Estes achados sugerem desigualdades socioeconômicas que podem decorrer de barreiras estruturais dos serviços públicos. Ou seja, estes serviços têm mais demanda do que oferta, fazendo com que as pessoas procurem o setor privado, tendo como barreira econômica o preço dos tratamentos.

Aliado ao baixo rendimento familiar, as participantes também apresentavam baixo grau de escolaridade. Apenas 7,1% dos entrevistados fizeram curso superior. Além disso, a maioria das mães entrevistadas tinha alguma fonte de renda, seja através da agricultura (40,7%) ou de algum vínculo empregatício, aposentadoria, etc. Em outras pesquisas realizadas em estados brasileiros o resultado foi semelhante: os pacientes possuíam, na sua maioria, até o ensino médio completo (NASSRI; SILVA; YOSHIDA, 2009 e DOMINGOS et al., 2014). Esse dado pode ser explicado pelo fato de que os indivíduos com maior grau de escolaridade, geralmente, possuem melhor condição financeira e não se submetem a procedimentos realizados por alunos em fase de aprendizagem.

Segundo Ferreira, Silva, Silva, Pinheiro, Batista e Fernandes (2015), durante o período gestacional, as mães devem ser encaminhadas para acompanhamento odontológico, que incluam procedimentos como exame de tecidos moles, diagnóstico de lesões de cárie, gengivite e periodontite crônica, sempre levando em consideração a necessidade versus possibilidades de tratamento, orientação sobre possibilidade de atendimento durante a gestação e planejamento de intervenções educativas com as mesmas.

A demanda para a implantação do pré-natal odontológico nas unidades de saúde vem referendada por diferentes políticas. Diante disso, a estratégia atual "Rede Cegonha", visa estruturar a atenção à saúde materno-infantil no Brasil e insere o cirurgião-dentista como profissional necessário ao atendimento básico na gestação. No presente estudo, 71,6% revelaram não ter realizado ou desconhecer o pré-natal odontológico, fato esse que Albuquerque, Abegg e Rodrigues (2004) corroboram: o acesso à assistência odontológica na gravidez é repleto de barreiras, muitas delas acreditam só poderem ser submetidas ao tratamento após a gravidez, visto que qualquer procedimento odontológico implicaria em riscos à saúde do bebê.

Segundo Oliveira, Ribeiro e Longo (2012), muitos fatores tem provocado transformações na relação entre família e gênero, como os impactos na organização familiar, dentre eles, o número de divórcios, das uniões consensuais, dos nascimentos fora do casamento, o aumento da idade média ao casar, diminuição do número de filhos e o seu maior espaçamento, além da elevação da escolaridade feminina e da entrada massiva da mulher na força de trabalho. O levantamento feito pelo Pnad/IBGE mostra que em 2003, a média de filhos por família no Brasil era de 1,78, enquanto em 2013, o número foi para 1,59. No presente estudo, a maioria das mães entrevistadas tinha entre 2-3 filhos, correspondendo a 57,2% da amostra.

A faixa de idade dos filhos mais encontrada foi entre 8-9 anos, correspondendo a 43,0%, associado a isso, 57,2% das crianças só iniciaram o tratamento nas clínicas escolas no ano passado (2018). Segundo Curi, Figueiredo e Jamelli, (2018), para fazer a associação da idade das crianças e a utilização de

serviços odontológicos são necessários somar o efeito cumulativo dos problemas bucais na medida em que ocorre o aumento da idade da criança com o pouco conhecimento dos pais sobre a importância do atendimento odontológico preventivo precoce. Outro motivo é a não percepção dos próprios pais quanto à necessidade de saúde bucal do filho e conseqüente ida ao dentista somente após a presença de problemas bucais ou o surgimento de sintomatologia dolorosa em algum dente.

De acordo com as mães entrevistadas, os principais motivos da primeira consulta nas clínicas da UEPB-Câmpus VIII eram: cárie e tratamento preventivo, correspondendo a 67,8% dos casos. O período da infância é ideal para se começar a prevenção da cárie e a atitude dos pais é de extrema importância para que isso ocorra. A família tem papel importante na definição de comportamentos de saúde bucal e tem um papel fundamental no desenvolvimento dos hábitos e dos conhecimentos da criança. (LARANJO; BAPTISTA; NORTON; ANDRADE; AREIAS, 2017 e DIAS; RASLAN; SCHERMA, 2014).

O medo da ida ao dentista não é algo restrito apenas a um grupo populacional, trata-se de um fenômeno universal. É aceitável que o principal fator para desencadeamento desse medo é a dor, fruto de uma experiência no consultório odontológico negativa tida anteriormente. O ambiente odontológico passa a ser temido quando o cirurgião-dentista, suas manobras e seus instrumentos são vistos como perigos que ameaçam a integridade do corpo através de fantasias e morte. O porte físico também é algo que pode influenciar no atendimento, pois, imediatamente pode-se estabelecer uma relação de inibição e submissão da criança, concebendo assim quem manda e quem será mandado.

A associação do sentimento medo aos procedimentos odontológicos exerce influência direta nos processos mentais, desencadeando reações físicas. As formas como esses pacientes podem demonstrar seus medos são diversas, dentre elas: choro, recusando-se abrir a boca, batendo ou se esquivando do tratamento. Esse medo e ansiedade podem ser influenciados diretamente pela mãe, que muitas das vezes passou por algum episódio traumático, psicologicamente falando, no dentista.

Em estudos anteriores, Johnson e Baldwin, (1969); Wright, Alpern e Leake, (1973); Allen e Stokes (1987); Klingberg e Berggren, (1992); Milgrom, Mancl, King e Weinstein (1992) e Kotsanos, Arhakis e Coolidge, (2006), associaram a ansiedade em crianças na prática odontológica com a ansiedade materna durante as consultas, mostrando que essa relação pode resultar em maior probabilidade de comportamentos não-colaborativos da criança durante o atendimento em curso e em futuros tratamentos a que a criança vier a ser submetida. Na presente pesquisa, foi perguntado o que eles falavam sobre o atendimento, se eles ficavam alegres no dia da consulta, a grande maioria (67,9%) disse que sim e 85,7% das mães disse que nunca tiveram experiências ruins ou traumáticas no dentista.

Estudos mostram que pacientes satisfeitos com o atendimento vinculam-se mais ao serviço de saúde e ao profissional e aderem mais ao tratamento, colaborando assim para o sucesso terapêutico. Em contrapartida, pacientes insatisfeitos procuram com maior frequência serviços de saúde não convencionais, negligenciam a procura de cuidados de saúde e não colaboram no tratamento (CARDOSO; GROSSEMAN; ROBLES, 2007).

O Acolhimento dos pacientes é de grande importância para que se possa atingir bons níveis de satisfação, pois é através dele que há melhoras na comunicação, o paciente passa a ter voz ativa tornando-o capaz de expressar suas necessidades, garantindo que o profissional da saúde possa compreendê-las de melhor maneira, com isso, estabelecendo, um elo de cumplicidade com o paciente.

No caso da odontopediatria, esse pressuposto ganha contornos especiais. (COSTA; GIUSTTI; MUROFUSE; GUMZ, 2012).

Pompeu, Carvalho, Pereira, Cruz Neto, Prado e Silva (2012) e Ramos (1997) verificaram em seus estudos que os alunos de graduação em odontologia se encontram aptos a desempenhar o mesmo nível de atendimento de um profissional formado, solucionando problemas de dor do paciente, aumentando o crédito na competência dos alunos. Procedimentos realizados pelos mesmos em Clínicas-Escola proporcionam bons resultados, tornando aquele serviço centro de referência na área.

A satisfação ou insatisfação dos pacientes podem ter relação com aspectos da infraestrutura material dos serviços (existência de equipamentos) com as amenidades (ventilação, conforto etc.). No curso de odontologia deve haver constantes melhorias com relação aos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados pelos acadêmicos; só que na realidade, não existem constantes aprimoramentos por se tratar de um órgão público, no que esse processo é mais lento. No caso das Clínicas da Infância I e II da UEPB-Câmpus VIII, a queixa maior das mães é a demora no agendamento das consultas dos seus respectivos filhos. Um dos fatos que pode justificar essa demora relatada é que em alguns momentos há a falta de materiais para realizar procedimentos, greves estudantis, greves de docentes da instituição, quebra de equipamentos e conseqüente demora na manutenção e reposição, pois para isso são exigidos processos burocráticos de licitação.

Na presente pesquisa, os dados mostraram que os usuários, de modo geral, estão satisfeitos com o serviço prestado. No entanto, muitas vezes o serviço odontológico público é relatado como insatisfatório e pouco resolutivo, por fazer parte de uma política defasada e que não atende às necessidades da população assistida. O que se observa é que na maioria dos estudos dessa natureza as respostas são positivas, indicando avaliação favorável e alta satisfação aos serviços odontológicos, que por serem públicos teriam maior probabilidade de serem classificados como de má qualidade e utilizados por população de baixa renda. Acredita-se que esses resultados devem-se ao fato de a população atendida não possuir expectativas elevadas, por ser o serviço gratuito, ou porque ocorrendo em universidades, espaços de ensino, tem-se uma melhor qualidade, em virtude da motivação dos professores e alunos em realizar um bom tratamento.

No estudo em questão, para que se possa entender o que seria o “Dentista ideal” na concepção das mães, é preciso compreender quais são as prioridades desejadas pelos pacientes, neste caso, especificamente, as mães serviram como interlocutoras desse processo. Foi possível também constatar durante as entrevistas que muitas vezes as entrevistadas quando perguntadas sobre o que seria um dentista ideal, apresentavam-se tão satisfeitas com os serviços oferecidos na Universidade, que desejavam que o “Dentista ideal” agisse da mesma forma que os alunos de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba, Câmpus VIII, de acordo com os pontos positivos relatados na entrevista. A efetividade e resolutividade foram mensuradas positivamente nesse estudo.

5 CONCLUSÃO

Os dados desta pesquisa permitiram traçar o perfil socioeconômico das mães entrevistadas, mostrando que sua maioria está na faixa de idade entre 31-40 anos, casadas, provenientes da zona urbana, agricultoras, renda superior a um

salário mínimo, ensino médio completo, tem de 2 a 3 filhos, não realizaram pré-natal odontológico durante a gravidez, que a primeira consulta dos seus filhos no dentista foi na UEPB-Câmpus VIII.

Ademais, a pesquisa mostrou que as entrevistadas, em geral, estão satisfeitas com o atendimento prestado nas Clínicas da Infância I e II da Universidade Estadual da Paraíba, Câmpus VIII, tanto no que se refere a conhecimentos sobre os procedimentos e recursos empregados, como na questão subjetiva do vínculo afetivo, no qual entra toda a questão da atenção e cuidado com o paciente, bem como a transparência junto aos pacientes e suas mães. A afetividade, o carinho, cuidado, atenção dadas na relação dentista e paciente foram bastante evidenciadas pelas mães como elementos importantes para o sucesso do atendimento odontológico. O único ponto negativo levantado por elas foi a demora no agendamento das consultas. Esses aspectos por sua vez, podem comprometer, caso não sejam reparados, o nível de satisfação estabelecido.

À vista disso, espera-se que a instituição em questão continue investindo recursos financeiros e pedagógicos nas potencialidades identificadas e que possa elaborar providências para melhorar a questão das marcações das consultas.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, O.M.R.D; ABEGG, C.; RODRIGUES, C.S; Percepção de gestantes do Programa Saúde da Família em relação a barreiras no atendimento odontológico em Pernambuco, Brasil. **Cad. Saúde Pública**. Recife, vol.20, n.3, pp.789-796, 2004..

ALLEN, K. D. & STOKES, T. F; Use of escape and reward in the management of young children during dental treatment. **Journal of Applied Behavior Analysis**, 20(4), 381-390, 1987.

ALMEIDA, T.F.D; AZEVEDO, T.D.S; WANDERLEY, F.G.C; FONSECA, E.M; Percepções de mães de pacientes sobre o atendimento odontológico na Clínica Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública. **RFO**, Passo Fundo, v. 19, n. 2, p. 172-179, maio/ago, 2014.

ARISTIDES, R.G.A.C; PINHEIRO, R; ALTO FILHO, R.F.M;. ALTO, R.V.M; Corvino, M.P.F; Perfil socioeconômico dos pacientes atendidos nas clínicas dos cursos de especialização da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal Fluminense – FOUFF. **Revista Fluminense de Odontologia** – vol. 1 - nº 37, 2012.

AYACH, C; MOIMAZ, S.A.S; GARBIN, C.A.S; Evaluation of the Degree of Satisfaction of Dental Service Users of Family Health Units. **ResearchGate**, v. 14, n.4: p.313-324, jan 2014.

BEZERRA, L.N.S.D; LIMA,T.B.D; MOURA, R.Q.D; CARDOSO, A.M.R; MADRUGA, R.C.R; Satisfação Dos Usuários Com Serviços Odontológicos Em Áreas Cobertas Pela Estratégia De Saúde Da Família Em Campina Grande-PB. **Odontologia: os desafios do mundo contemporâneo**, João Pessoa, v.2 p. 403-419, 2018.

BORGES, R.C; OTONI, T.A.C; PIRES, R.C.C; Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna,

MG, Brasil: visão do usuário, 2014. **RFO**, Passo Fundo, v. 20, n. 3, p. 308-312, set./dez. 2015.

BRANDÃO, A.L.D.R.D.S; GIOVANELLA, L; CAMPOS,C.E.A; Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. **Ciência & Saúde Coletiva**, 18(1):103-114, 2013.

CARDOSO, P.M; GROSSEMAN, S; ROBLES, A.C.C; Percepção de mães sobre o atendimento prestado a seus filhos por acadêmicos da 11ª fase em um ambulatório de pediatria. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, Santa Catarina, v. 36, n. 3, 2007.

COSTA JUNIOR, A. L; **Análise de comportamentos de crianças expostas à punção venosa para quimioterapia**. Tese de Doutorado. Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2001.

COSTA JUNIOR, A. L; Psicologia da saúde e desenvolvimento humano: o estudo do enfrentamento em crianças com câncer e expostas a procedimentos médicos invasivos. Em M. A. Dessen & A. L. Costa Junior (Orgs.).A ciência do desenvolvimento humano: tendências atuais e perspectivas futuras. (pp. 171-189). **Artes Médicas**, Porto Alegre, 2005.

COSTA, J.C.D; GIUSTTI, S.A; MUROFUSE, I.S; GUMZ, A.L; Acesso Ao Serviço De Fonoaudiologia: A Implantação Do Acolhimento No Município De Toledo – PR. **Rev. CEFAC**. Set-Out; 14(5), 2012.

CURI, D.S.C; FIGUEIREDO, A.C.L; JAMELLI, S.R; Fatores associados à utilização dos serviços de saúde bucal pela população pediátrica: uma revisão integrativa. **Ciência & Saúde Coletiva**, [s.l.], v. 23, n. 5, p.1561-1576, FapUNIFESP, maio 2018.

D'AVILA, S; SOUZA, L.M. M.D; CAVALCANTI, G.M.S ; LUCAS; R.S.D.C.C; GARCIA, A.F.G; CAVALCANTI, A.L; Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde**, Campina Grande, 12(2) : 39-45, 2010.

DIAS, A.C.G; RASLAN, S; SCHERMA, A.P; Aspectos nutricionais relacionados à prevenção de cáries na infância. **ClipeOdonto**; 3(1): 37-44, 2011.

DOMINGOS, P.A.D.S;. ROSSATO, E.M. B; Levantamento Do Perfil Social, Demográfico E Econômico De Pacientes Atendidos Na Clínica De Odontologia Do Centro Universitário De Araraquara – Uniara. **REVISTA UNIARA**, v.17, n.1, julho 2014.

FERREIRA, S.M.S.P; SILVA, J.F; SILVA,R.V; PINHEIRO, E.S; BATISTA,L.D; FERNANDES, C.G; Conhecimento em saúde bucal do bebê e expectativa relativa ao pré-natal odontológico: retrato de um município baiano de grande porte. FOL-Faculdade de Odontologia de Lins/**Unimep** • 25(2) 19-30 • jul.-dez. 2015.

Finkler, M; Oleiniski, D;M;B, Ramos, F.R.S; SAÚDE BUCAL MATERNO-INFANTIL: UM ESTUDO DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS COM GESTANTES. **Texto Contexto Enferm**; 13(3):360-8 2004 Jul-Set.

GOMES, D. E. W; **Avaliação do acesso efetivo aos serviços odontológicos em áreas cobertas pela estratégia saúde da família em município brasileiro.** Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Odontologia), Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2014.

HILU, R.; HUANAMBAL, M. Estudio en in vivo de la determinacion de la longitud de trabajo con la utilizacion del localizador apical electronico Neosono. **Revista de la Asociación Odontológica Argentina**, v.96, n.3, p.247-251, jun.-jul. 2008.

GAYOSSO S.J; SOLIS C.M; CARRILLO E. L; VILCHIS R.J.R; SANTILLANA R.R; RODRÍGUEZ S.M; RODRÍGUEZ M.M; HERNÁNDEZ J.J.N; Desigualdades socioeconómicas en la utilización de servicios de salud bucal (USSB) alguna vez en la vida por escolares mexicanos de 6-12 años de edad. **Gac Med Mex** ; 151:27-33, 2015.

JOHNSON, R; BALDWIN, D.C; Maternal anxiety and child behavior. **Journal of Dentistry for Children**, 36(2), 87-92, 1969.

KLINBERG, G; BERGGREN, U; Dental problem behaviors in children of parents with severe dental fear. **Sweden Dentistry Journal**, 16(1/2), 27-32 1992.

KOTSANOS, N; ARHAKIS, A; COOLIDGE, T; Parental presence versus absence in the dental operator: A technique to manage the uncooperative child dental patient. **European Journal of Paediatric Dentistry**,; 6(3), 144-148, 2006.

LAPRESA, L.B; SANZ-BARBERO, B; Variables asociadas al uso de los servicios de salud bucodental por la población preescolar en españa: Un análisis de la encuesta nacional de salud. **Rev Esp Salud Pública** ; 86(1):115-124, 2012.

LARANJO,E; BAPTISTA,S; NORTON,A.A; MACEDO,A.P; ANDRADE, C; AREIAS,C; A cárie precoce da infância: uma atualização. **Revista Portuguesa de Clínica Geral**, [s.l.], v. 33, n. 6, p.426-429, 1 nov. 2017.

MAGALHÃES, B.G; OLIVEIRA, R.S.D; GASPAR, G.D.S; FIGUEIREDO, N; GOES, P.S.A.D; Avaliação do Cumprimento de Atenção Secundária em Saúde Bucal. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, [s.l.], v. 12, n. 1, p.107-112, 1 mar. 2012.

MEDINA-SOLÍS, C.E; MAUPOMÉ, G; AVILA-BURGOS, L; HIJAR-MEDINA, M; SEGOVIA-VILLANUEVA, A; PÉREZ-NÚÑEZ, R; Factors influencing the use of dental health services by preschool children in Mexico. **Pediatr Dent** ; 28(3):285-292, 2006.

MEDINA-SOLÍS, C.E; VILLALOBOS-RODELO, J.J; MÁRQUEZ-CORONA, M.L; VALLEJOS-SÁNCHEZ; A.A; PORTILLO-NÚÑEZ, C.L; CASANOVA-ROSADO, A.J; Desigualdades socioeconómicas en la utilización de servicios de salud bucal: estudio

en escolares mexicanos de 6 a 12 años de edad. **Cad Saude Publica** ; 25(12):2621-263, 2009.

MILGROM, P; MANCL, L; KING, B; & WEINSTEIN, P; Origins of childhood dental fear. **Behavior Research and Therapy**, 33(3), 313-319, 1995.

MOTA, L.D.Q; FARIAS, D.B.L.M; SANTOS, T.A.D; Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. **Arq Odontol**, Belo Horizonte, v. 48(3) p. 151-158, jul/set 2012.

NASSRI, M.R.G; SILVA, A.S; YOSHIDA, A.T; Levantamento do perfil socioeconômico de pacientes atendidos na Clínica Odontológica da Universidade de Mogi das Cruzes e do tratamento ao qual foram submetidos os pacientes: Clínica endodôntica. **Revista Sul-Brasileira de Odontologia**; sep;v. 6(n.3):p. 272-278, 2009.

OLIVEIRA, O.R.D; MARTINS, E.P; SANTANA, J.L.B.D; BEZERRA, S.R.S; DOURADO, A.T.D; Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. **RFO UPF** v.17, n. 3, Passo Fundo, set./dez. 2012.

OLIVEIRA, O.R.D; MARTINS, E.P; SANTANA, J.L.B.D; BEZERRA, S.R.S; Dourado, A.T; Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia, 2012. **RFO UPF** vol.17 no.3 Passo Fundo Set./Dez. 2012.

OLIVEIRA, R. S; MAGALHAES, B. G; GASPAR, G. S; ROCHA, R. A. C. P; GOES, P. S. A; Avaliação Do Grau De Satisfação Dos Usuários Nos Serviços De Saúde Bucal Na Estratégia De Saúde Da Família. **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde**. , v.11, p.34 - 38, 2010.

OLIVEIRA, Z.L.C.D; RIBEIRO, P.M; LONGO, L; Uma exploração inicial das informações sobre família no Censo Demográfico de 2010. **XVIII Encontro Nacional de Estudos Populacionais**, ABEP, Águas de Lindóia/SP – Brasil, de 19 a 23 de novembro de 2012.

POMPEU, J.G.F; CARVALHO, I.L.D.M; PEREIRA, J.A; CRUZ NETO, R.G; PRADO, V.L.G; SILVA, C.H.V.D; Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). **Odontol. Clín.-Cient**, Recife, v. 11, (1) p. 31-36, jan./mar, 2012.

PROTASIO, A.P.L; GOMES, L.B; MACHADO, L.D.S; VALENCA, A.M.G; Satisfação do usuário da Atenção Básica em Saúde por regiões do Brasil: 1º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB. **Ciência & Saúde Coletiva**, [s.l.], v. 22, n. 6, p.1829-1844, jun. 2017.

RAMOS, D,D; LIMA, M.A.D.S; Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande de Sul, Brasil. **Cad Saúde Pública**; 19(1):27-34, 2003.

RAMOS, F.B; Eficácia do atendimento oferecido aos pacientes da clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. **Rev CROMG**; 3(2):56-63, 1997.

SANTOS, A.S; MEDEIROS, A.V.D; CARDOSO, A.M.R; Renata de Souza Coelho SOARES, R.D.S.C; MADRUGA, R.C.R; Avaliação Da Satisfação Dos Usuários Com Os Serviços Odontológicos-Uma Revisão de Literatura. **Odontologia: os desafios do mundo contemporâneo**, João Pessoa, v. 2, p.355-374, 2018.

SOLIS, C.E; MAUPOMÉ G; SOCORRO, H.M; PÉREZ-NÚÑEZ, R; AVILA-BURGOS, L; LAMADRID-FIGUEROA, H; Dental health services utilization and associated factors in children 6 to 12 years old in a low-income country. **J Public Health Dent** ; 68(1):39-45, 2008.

SOUZA, P.G; SILVA, M.B; BRAGA, A.T; Tamara, P;SIQUEIRA, T.P; GONÇALVES, L.C; SOARES, P.V; Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. **Rev Odontol Bras Central**; 23(66), 2014.

WRIGHT, G. Z; ALPERN, G. D; LEAKE, J. L; The modifiability of maternal anxiety as it relates to children's cooperative dental behavior. **Journal of Dentistry for Children**, 40(4), 265-271, 1973.

ANEXO A- TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
UEPB - CAMPUS VIII - PROFESSORA MARIA DA PENHA - ARARUNA
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIA E SAÚDE
CURSO DE ODONTOLOGIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Projeto: ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS EM CLÍNICA ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE NO INTERIOR DA PARAÍBA

Este é um convite para você participar da pesquisa intitulada “**ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS EM CLÍNICA ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE NO INTERIOR DA PARAÍBA**”, cujo objetivo geral é analisar o perfil e a percepção quanto ao grau de satisfação da atenção à saúde bucal oferecida nas Clínicas Integradas da Infância I e II do curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus VIII, Araruna – PB.

Sua participação é voluntária, o que significa que você poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento, sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade.

Com sua participação nos dará a oportunidade de coletar informações que nos permitam alcançar os objetivos da pesquisa. Você será submetida ao seguinte procedimento: o pesquisador aplicará o questionário.

Todas as informações obtidas serão sigilosas e seu nome não será identificado em nenhum momento. Os dados serão guardados em local seguro e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar as voluntárias.

As informações nesta pesquisa serão coletadas através de um questionário, porém, considerando que toda pesquisa envolvendo seres humanos inclui riscos, mesmo que esses não sejam previsíveis ou mensuráveis, de acordo com a metodologia adotada para este estudo, se em qualquer fase do mesmo, você sofrer algum dano comprovadamente decorrente da pesquisa, terá direito a solicitar indenização. A pesquisa não irá incorrer em gastos previsíveis para as participantes, porém, em casos de gastos não previsíveis da parte das voluntárias, estas terão o direito a ressarcimento, em compensação, exclusiva de despesas decorrentes da sua participação.

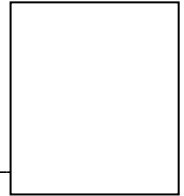
Você ficará com uma cópia deste Termo e toda a dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para a Prof. Smyrna Luiza Ximenes de Souza no Curso de Odontologia da UEPB - Araruna, no endereço Rua Coronel Pedro Targino s/n; Araruna – Centro, ou pelos telefones: (83) 3373-1040. Dúvidas a respeito da ética dessa pesquisa poderão ser questionadas ao Comitê de Ética em Pesquisa da UEPB, localizado no *Campus* I da UEPB, ou pelo telefone (83)3215-3135.

Consentimento Livre e Esclarecido

Eu, _____,
declaro que compreendi os objetivos desta pesquisa, como ela será realizada, os riscos e benefícios envolvidos e concordo em participar voluntariamente da pesquisa

“ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS EM CLÍNICA ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE NO INTERIOR DA PARAÍBA”.

Assinatura do Participante ou responsável



Pesquisador responsável

ANEXO B – QUESTIONÁRIO DA ENTREVISTA

Questionário da entrevista

Data: ___/___/___

1. Qual o nome completo da senhora? _____
2. Qual a sua idade? _____
3. Qual a procedência?
 - Zona urbana Zona rural
4. Quantos filhos a Senhora tem?
 - 1 filho 2 filhos 3 filhos mais que 3
5. Qual a idade dele (s)? _____
6. Qual o estado civil da senhora?
 - Casada Solteira Divorciada Não respondeu
7. Qual a profissão da senhora? _____
8. Qual a escolaridade da senhora?
 - Fundamental incompleto Fundamental completo Médio incompleto
 - Médio completo Superior incompleto Superior completo Não respondeu
9. A renda familiar da senhora está em torno de quantos reais?
 - Menor que um salário mínimo Um salário mínimo Maior que um salário mínimo
 - Não respondeu
10. Durante a gravidez, a senhora realizou pré-natal odontológico?
 - Sim Não Nunca ouviu falar sobre Não respondeu
11. A primeira visita ao Cirurgião–Dentista foi na Clínica Escola da UEPB – CAMPUS VIII ?
 - Não Sim Não sabe Não respondeu
12. Quando foi o início do tratamento do seu filho aqui na universidade? _____
13. Qual o motivo da primeira consulta? _____
14. Como a senhora qualifica o atendimento oferecido aqui, levando em consideração a sua satisfação e a do seu(s) filho(s)?
 - Péssimo Regular Bom Muito bom Não respondeu
15. Qual a sua avaliação no tratamento dos alunos, professores e funcionários para com a senhora e seu(s) filho(s)?
 - Péssimo Regular Bom Muito bom Não respondeu
16. O que o(s) filho(s) da senhora fala(m) a respeito do atendimento? _____
17. Eles ficam alegres no dia da consulta?
 - Sim Não
18. A senhora já teve alguma experiência traumática em alguma consulta no dentista?
 - Sim Não
19. Quais pontos positivos e negativos do atendimento?

Positivos: _____

Negativos: _____
20. Quais características a senhora acredita que um dentista deveria ter para oferecer o melhor tratamento possível ao seu(s) filhos(s)? _____

(Adaptado de ALMEIDA et al., 2014)

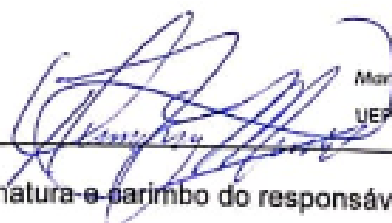
ANEXO C

UEPB - CAMPUS VIII - PROFESSORA MARIA DA PENHA - ARARUNA
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIA E SAÚDE
CURSO DE ODONTOLOGIA

TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Estamos cientes da intenção da realização do projeto intitulado "ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS EM CLÍNICA ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE NO INTERIOR DA PARAÍBA" desenvolvido pelo aluno(a) Francisco Alisson dos Santos do Curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba – Araruna - PB, sob a orientação da professora Smyrna Luiza Ximenes de Souza.

Araruna, 26/02/19.


Manuel A. Gordón
Diretor CCTS
UEPB-Mat.8255846

Assinatura e carimbo do responsável institucional

**ANEXO D - DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA COM PROJETO DE
PESQUISA**

DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA COM PROJETO DE PESQUISA

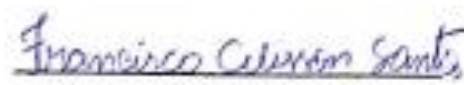
**Titulo da Pesquisa: ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO
ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS EM CLÍNICA ESCOLA DE UMA
UNIVERSIDADE NO INTERIOR DA PARAÍBA.**

Eu, **Smyrna Luiza Ximenes de Souza**, professora das disciplinas de Clínicas Integradas da Infância I e II do curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus VIII, Araruna, PB, portadora do RG:1511280 SSP-PB, declaro que estou ciente do referido Projeto de Pesquisa e comprometo-me em acompanhar seu desenvolvimento no sentido de que se possam cumprir integralmente as diretrizes da Resolução Nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde/Comissão Nacional de Ética em Pesquisa, que dispõe sobre Ética em Pesquisa que envolve Seres Humanos.

ARARUNA – PB, 26.02.2019.



Smyrna Luiza Ximenes de Souza
Orientadora



Francisco Alisson dos Santos
Orientando

ANEXO E**TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL (TCPR) EM CUMPRIR OS TERMOS DA RESOLUÇÃO 466/12 DO CNS/MS****Pesquisa: ANÁLISE DA PERSPECTIVA DAS MÃES NO ATENDIMENTO DAS CRIANÇAS EM CLÍNICA ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE NO INTERIOR DA PARAÍBA**

Eu, Smyrna Luiza Ximenes de Souza, Professora do Curso de Odontologia, da Universidade Estadual da Paraíba, Araruna, PB, Campus VIII, portadora do RG: 1511280 SSP-PB e CPF: 929670434-00 comprometo-me em cumprir integralmente as diretrizes da Resolução Nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde/Comissão Nacional de Ética em Pesquisa, que dispõe sobre Ética em Pesquisa que envolve Seres Humanos.

Estou ciente das penalidades que poderei sofrer caso infrinja qualquer um dos itens da referida resolução.

Por ser verdade, assino o presente compromisso.

ARARUNA – PB, 26.02.2019

**Pesquisador responsável
Orientador(a) Smyrna Luiza Ximenes de Souza**

ANEXO F – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA
PARAÍBA - PRÓ-REITORIA DE
PÓS-GRADUAÇÃO E



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Análise da perspectiva das mães no atendimento das crianças em clínica escola de uma Universidade no Interior da Paraíba

Pesquisador: SMYRNA LUIZA XIMENES DE SOUZA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 09349019.5.0000.5187

Instituição Proponente: Universidade Estadual da Paraíba - UEPB

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.225.277

Apresentação do Projeto:

O projeto em questão trata-se de um estudo qualitativo, baseado na coleta de dados em questionários mediante entrevista semi-estruturada, aplicada intencionalmente e individualmente às mães das crianças em atendimento nas Clínicas Integradas da Infância I e II da Faculdade de Odontologia da UEPB Câmpus VIII, onde se avaliará a percepção das mesmas quanto aos serviços de Odontopediatria prestados pelas clínicas, como também questionar sobre as características dos estudantes de Odontologia durante o atendimento. A amostra será obtida através da disponibilidade e número de mães de pacientes que serão atendidos e entrevistadas nas referidas Clínicas Integradas. Para a coleta dos dados será aplicado um questionário de forma Intencional e Individual, onde as mães de pacientes que aguardam a consulta do seu filho serão convidadas para participar do estudo. Os dados serão organizados e armazenados em planilhas do EXCEL e serão tabulados para análise estatística e categorização e a apresentação dos resultados em gráficos e tabelas contendo valores percentuais e absolutos referentes à amostra.

Objetivo da Pesquisa:

OBJETIVO GERAL

• Analisar o perfil e a percepção quanto ao grau de satisfação da atenção à saúde bucal oferecida nas Clínicas Integradas da Infância I e II do curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba, Câmpus VIII, Araruna – PB.

Endereço: Av. dos Barões, 351- Câmpus Universitário
Bairro: Bodocongó **CEP:** 58.109-753
UF: PB **Município:** CAMPINA GRANDE
Telefone: (83)3315-3373 **Fax:** (83)3315-3373 **E-mail:** cep@uepb.edu.br

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA
PARAÍBA - PRÓ-REITORIA DE
PÓS-GRADUAÇÃO E



Continuação do Parecer: 3.225.277

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar o perfil social e epidemiológico dos pacientes;
- Verificar a percepção das mães quanto ao atendimento prestado;
- Identificar possíveis fragilidades do atendimento;
- Traçar pontos positivos e as necessidades evidenciadas;
- Enriquecer a literatura com uma temática que passa despercebida por muitos profissionais.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

O presente estudo utilizará apenas dados contidos no questionário elaborado especificamente para este fim e obtidos através de entrevistas de modo a preservar a integridade e sigilo das informações prestadas, não prevendo, portanto, riscos ou danos aos participantes, exceto pela ocorrência de eventual perda ou adulteração quando do manuseio de suas informações bem como eventual constrangimento frente ao próprio questionário, enfatizando, porém, que eles não terão seus nomes divulgados nos resultados obtidos. Considerando que toda pesquisa envolvendo seres humanos inclui riscos, mesmos não previsíveis ou mensuráveis, podem estes, ser classificados como mínimos. Contudo, se em qualquer fase da pesquisa o participante julgar ter sofrido algum dano comprovadamente dela decorrente, terá direito a solicitar indenização.

Benefícios:

Quanto aos benefícios, espera-se que com este estudo seja possível avaliar o perfil e a percepção das mães de crianças quanto à qualidade do atendimento de crianças nas Clínicas da Infância da Universidade Estadual da Paraíba, Câmpus VIII, concebendo, assim, alternativas pertinentes para a solução de problemas que se fazem presentes no cotidiano do serviço, estimulando avanços para uma possível melhoria dos atendimentos.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa está bem fundamentada e apresenta relevância científica e social.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Encontram-se todos anexados e adequados.

Recomendações:

Recomenda-se o envio de Relatório Parcial e Final da Pesquisa.

Endereço: Av. das Beataínas, 351- Campus Universitário
Bairro: Bodocongó CEP: 58.106-753
UF: PB Município: CAMPINA GRANDE
Telefone: (83)3315-3373 Fax: (83)3315-3373 E-mail: cep@uepb.edu.br

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA
PARAÍBA - PRÓ-REITORIA DE
PÓS-GRADUAÇÃO E



Continuação do Parecer: 3.225.277

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Somos de Parecer favorável ao Projeto.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1305432.pdf	20/03/2019 13:03:04		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	A_TCLE_word_com_correcoes_CEP.pdf	20/03/2019 13:00:24	SMYRNA LUIZA XIMENES DE SOUZA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Francisco_Alisson_Smyrna_Versao_Final_com_correcoes_CEP.pdf	20/03/2019 12:59:48	SMYRNA LUIZA XIMENES DE SOUZA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	C_Termo_de_autorizacao_institucional_papel_timbrado_pdf.pdf	20/03/2019 12:58:58	SMYRNA LUIZA XIMENES DE SOUZA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	D_Declaracao_de_concordancia.pdf	12/03/2019 15:53:16	SMYRNA LUIZA XIMENES DE	Aceito
Declaração de Pesquisadores	E_Pesquisador_responsavel_pdf.pdf	12/03/2019 15:43:23	SMYRNA LUIZA XIMENES DE	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto_completa_pdf.pdf	03/03/2019 21:20:27	SMYRNA LUIZA XIMENES DE	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

CAMPINA GRANDE, 27 de Março de 2019

Assinado por:
Dóris Nóbrega de Andrade Laurentino
(Coordenador(a))

Endereço: Av. das Beraúns, 351- Campus Universitário
Bairro: Bodocórgo CEP: 58.109-753
UF: PB Município: CAMPINA GRANDE
Telefone: (83)3315-3373 Fax: (83)3315-3373 E-mail: cep@uepb.edu.br

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, gostaria de agradecer a Deus pelo dom da vida, por ter me guiado, abençoado meus passos durante toda essa jornada e por ter me permitido chegar até aqui sob a sua proteção.

À minha mãe, Maria Alice, por todo amor, dedicação, companheirismo e pelo suporte em todos os momentos, dentro e fora da graduação e por me inspirar em todos os dias de minha vida com a sua garra e determinação de mulher forte que és. Te amo!

À minha avó materna e segunda mãe, Dona Raimunda Nunes *in memoriam*, que embora não esteja mais entre nós, me inspirou e inspira muito.

Ao meu avô materno, José Ferreira, pelo apoio dado durante todo esse tempo.

Às minhas tias e tios maternos: Maria do Socorro, Maria dos Remédios *in memoriam* e Joseilton por todo apoio dado durante toda essa jornada, meu muito obrigado!

À minha querida orientadora, Smyrna Ximenes, por demonstrar tanto amor pelo que faz, transmitindo uma energia maravilhosa a todos que estão a sua volta, agradecer também por toda disponibilidade, paciência e carinho para comigo durante todo esse período de orientações para que o trabalho fosse realizado da melhor forma possível. Muita gratidão!

À banca examinadora, composta pela professora Amanda do Ó e pelo professor José Cordeiro, pela disponibilidade, apoio e observações sobre o trabalho. Agradecê-los também pela parceria e ensinamentos transmitidos nas disciplinas teóricas e clínicas no decorrer do curso.

A todos os professores de Odontologia do campus VIII por contuibiúrem de alguma forma em minha formação como Cirurgião-Dentista e principalmente no crescimento como ser humano. Obrigado por todos os ensinamentos.

À UEPB, em especial à PROEST, pelo importantíssimo apoio dado a mim em momentos muito difíceis.

À minha querida turma Maria Helena Antonino de Almeida (T8) por todos os momentos, fossem bons ou ruins, vividos durante o curso. Pelas risadas, brincadeiras e conhecimentos compartilhados que, direta ou indiretamente, me ajudaram a alcançar esse sonho.

A todos os funcionários da UEPB Campus VIII por toda disponibilidade e por trabalharem da melhor forma possível, em especial: Angélica, Luiza, Teone, Cláudia, Ana Cláudia Guedes, Samara, Cristiano, Aldo, Joaline e Maria José.

À uma das pessoas mais importantes que considero em minha vida, a amiga/irmã, Rita de kássia, pelos quase 20 anos de irmandade, que apesar da distância, sempre me apoiou em todos os sentidos de minha vida com muito amor e da forma mais pura e sincera possível. Amo muito você!

À minha segunda amiga/irmã, Lucrecia Barros, por durante esses cinco anos ter sido minha irmã em Araruna, ter dividido não só as comidinhas, mas a vida, os problemas, por ter me dado uma família em Guarabira e estendido a mão nos momentos em que mais precisei. Te amo!

Ao meu amigo e irmão, Matheus Clímaco, que Araruna me presenteou e que tenho muito apreço por sua amizade. Tive a oportunidade de dividirmos apartamento durante toda a graduação e termos uma convivência muito harmoniosa. Agradecer também por ter se mantido firme comigo nos momentos mais difíceis, ter me ajudado

muito ao longo do caminho e por sempre ser esse amigo que posso contar sempre. Muito obrigado por tudo!

Aos meus amigos, Breno Marinho e Gustavo de Souza, por estarem comigo nos melhores e piores momentos, dando todo o suporte e apoio necessário. Tenho muita gratidão por tudo o que vocês já fizeram por mim e por serem minha família em Campina Grande.

Às minhas amigas Bárbara Assis e Giovanna Colaço, por todos os momentos felizes que vivemos juntos, pelo apoio incondicional e por ter tornado muitas situações mais leves e fáceis de lidar. Muita gratidão a vocês! Amo vocês!

Às minha amigas, Thaysi Rolim e Kharinne Vetorazzo, quero agradecer-las por tudo. Cada uma de sua forma me ajudou muito em momentos em que precisei. Muita gratidão à vocês.

Às minhas amigas, Andréa Brilhante, Maria Soares e Isaías Mota por todo apoio dado. Obrigado por tudo!

À minha amiga, Ana karoline Melo, por todo apoio incondicional dado. Muita gratidão! Amo você!

Aos meu amigos de Sousa, Alceu Júnior e Francisco Gomes, por todo apoio dado desde o ensino médio, meu muito obrigado!

Aos meus primeiros amigos em Araruna, que me acolheram, ajudaram e ajudam bastante: Lucas Almeida, Sara Ramona e Leonardo Borges. Muita gratidão por tudo!

Aos meus amigos: Renata Agra, Paula Mariany, Vanessa de Oliveira e Caio Rolim. Por todos os momentos difíceis e bons vividos durante essa batalha, fazendo dessa luta um momento mais agradável. Obrigado por tudo!

À Sara Ramona, minha dupla de graduação, por toda a paciência, carinho, amor e o cuidado com os nossos atendimentos. Há humanidade e competência de sobra em você! Agradeço também por além de dupla, ter sido minha amiga e ter me apoiado em diversos momentos em que precisei de ajuda. Muita gratidão por tudo!

Por fim, agradeço aos pacientes por toda confiança e paciência durante essa jornada de atendimentos.