

Avaliação do conhecimento, formação e capacitação do THD e ACD no desenvolvimento das atividades no Sistema Público de Saúde

Evaluation of knowledge, formation and qualification of hygienists and dental auxiliaries on development of activities on health public system

Artênio José Iper Garbin

Professor Adjunto Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP

Cléa Adas Saliba Garbin

Professora Adjunto da Faculdade Odontologia Araçatuba/UNESP

Tânia Adas Saliba Rovida

Professora Doutora e professora na FAI

Nelly Foster Ferreira

Ana Carolina da Graça Fagundes

Renata Reis dos Santos

Alunas do programa de pós-graduação de Odontologia Preventiva e Social da Faculdade de Odontologia de Araçatuba/UNESP

Resumo

O objetivo do presente estudo foi de avaliar o conhecimento dos Técnicos em Higiene Dental (THD) e Auxiliar de Cirurgião-Dentista (ACD) quanto à realização de suas funções regulamentadas pela Resolução CFO – 185, assim como a formação destes e capacitação recebida antes de exercerem suas funções no sistema público de saúde. A população alvo do presente estudo foram os THDs e ACDs (N= 150) que atuam no sistema público do município de Campinas-SP. A coleta dos dados foi realizada por meio de questionários semi-estruturados e auto-administrados, com questões abertas e fechadas. A taxa resposta foi de 61,3% (n= 92). Os resultados mostraram que a maioria dos profissionais conhece suas funções, mesmo assim, 18% dos entrevistados afirmam trabalhar sem supervisão do Cirurgião-Dentista. Quanto às informações recebidas pelos profissionais nos cursos técnicos frequentados, 80% afirmam ter recebido todas as informações necessárias para sua formação, no entanto, 84% afirmam sentir necessidade de atualização de seus conhecimentos para o desenvolvimento de suas atividades. Conclui-se, portanto, que os profissionais conhecem suas funções, recebe informações nos cursos de formação e capacitação quando ingressam no sistema público de saúde, no entanto, foi observado que alguns realizam trabalho não supervisionado pelo Cirurgião-Dentista, o que é ilegal.

Palavras-Chave: Auxiliares de Odontologia. Capacitação em serviço. Serviço público.

Abstract

The aim of this study is to evaluate the knowledge of hygienists and Dental Auxiliary about realization of their functions regulated by Resolution 185 of Odontology Federal Council, just as formation of these professionals and if they received qualification before practicing their functions on health public system. The target population of this study were Hygienists and Dental Auxiliaries (N=150) that actuate on public system of Campinas City, São Paulo State, Brazil. The collect of data was realized by semi-structured and self applied questioners, with opened and closed questions. The answer rate was 61,3% (n=92). The results showed that the majority of professionals affirm to know their functions, even so, 18% of interviewed people affirm to work without supervision of dental surgeon. About information received by professionals on frequented technical courses, 80% affirm to have received all information necessary for self formation, however 84% affirm to feel necessity of actualization about self knowledge to activities development. It conclude that professionals know their function, nevertheless, it was observed that 18% practice work not supervised by dental surgeon,

although they receive information on qualification and formation courses when they begin to work on health public system.

Keywords: Dental Auxiliares. Inservice training. Public service.

Introdução

O Brasil é um país com diversos problemas sociais, em que o acesso aos serviços odontológicos é bastante restrito e a demanda é elevada, necessitando de um aumento de oferta desses serviços e com maior resolutividade. Com isso, a proposta de utilização de pessoal auxiliar é oportuna, pois comprovadamente, aumenta a produtividade e a qualidade dos serviços (SBRAVATI; MENEGHIN; PEREIRA, 1999; ORENHA; ELEUTÉRIO; SALIBA, 1998; NARESSI & NARESSI, 1992; QUELUZ, 2005). Portanto, a Odontologia brasileira vai gradativamente incorporando o trabalho em equipe em seus procedimentos clínicos. Este processo acontece através das figuras do Técnico em Higiene Dental (THD) e do Auxiliar de Consultório Dentário (ACD), ambos com a formação específica para o desempenho de suas funções (PIMENTA, 1994).

O trabalho auxiliado e bem supervisionado pelo Cirurgião-Dentista pode ser de grande valia, aumentando assim a produtividade dos serviços prestados, principalmente no setor público, onde existe uma grande demanda (BASTING et al, 1999). Queluz (2005) acrescenta que os benefícios trazidos pela utilização dos serviços do pessoal auxiliar não só aumentam a produtividade como diminuem os custos, e isso tem grande relevância, principalmente, para o setor público. Entretanto, Hayassy (1997) mostrou que o THD atua como simples auxiliar, não realizando funções que poderiam ser supervisionadas pelo cirurgião-dentista.

As profissões de Técnico em Higiene Dental (THD) e Auxiliar de Consultório Dentário (ACD) foram oficialmente instituídos pelo Ministério da Educação em 1975, mas apesar disso, sua expansão tem sido lenta por causa, da resistência da classe odontológica, o que pode estar associado a um desconhecimento desses profissionais ou despreparo para trabalharem com auxiliares (RIBEIRO; FICHER; MARQUES, 1999).

Os Cirurgiões-Dentistas ainda não aprenderam a trabalhar

com auxiliares, mantêm o monopólio de atividades e funções que poderiam e deveriam ser delegadas (SALIBA et al 1998), pois são permitidas pela Resolução CFO 185 (SERRA & GARCIA, 2002). Além disso, grande parte dos auxiliares que são contratados é treinada nos próprios consultórios, sem formação que lhes proporcione o título e registro como Atendente de Consultório Dentário (ACD) e Técnico em Higiene Dental (THD) nos Conselhos de Odontologia (SERRA & GARCIA, 2002).

Segundo Pereira e Moreira (1992) a utilização de pessoal auxiliar em odontologia está longe de atingir níveis ideais, pois os profissionais são preparados para trabalhar com técnicas modernas a ele delegadas.

Na literatura pode-se observar que em países como Reino Unido (ROCK & BRADNOCK, 1976), e alguns países da América Latina (CARVALHO, 1991) utilizam o pessoal auxiliar odontológico e também o fazem de forma diferenciada, não os utilizando somente como auxiliares de atividades clínicas, mas também executando atividades de promoção de saúde bucal

Em alguns municípios do Estado de São Paulo, os auxiliares odontológicos dedicam sua jornada de trabalho mais para a promoção de saúde bucal, do que para ações de assistência odontológica individual, colaborando assim com as práticas odontológicas em saúde coletiva como os procedimentos coletivos preconizados pelo SUS (FRAZÃO, 1998).

É importante o emprego de pessoal auxiliar em Odontologia no Brasil para o atendimento de massa, onde sua atuação reduz os custos e agiliza o processo, promovendo uma maior eficiência, elevação do rendimento, otimização do uso do tempo, minimizar o custo operacional, aumentando assim a produtividade. Só que para o cirurgião-dentista alcançar essa produtividade máxima, precisa utilizar pessoal auxiliar e delegar funções (PINTO, 1983; PEREIRA & MOREIRA, 1992; SILVA, 1984; PINTO, 1994; BARROS, 1995; QUELUZ, 2005).

Para Wright, Kroll e Parnell (2000) a utilização de estratégias é vital para se manter no mercado, e a formação dessas estratégias ocorre em três níveis organizacionais: o empresarial, cuja questão básica é determinar o setor em que a empresa deve operar; o nível de unidade de negócio, que busca como a empresa deve atuar para ser competitiva em cada um dos seus negócios; e o funcional, que se refere às estratégias de marketing, finanças, produção e outros.

Para os mesmos autores a estratégia refere-se aos planos de alta administração para poder alcançar resultados consistentes com os objetivos gerais da organização.

De acordo com a Regulamentação CFO 185 compete ao técnico em higiene dental, sempre sob supervisão com a presença física do cirurgião-dentista, na proporção máxima de 1 (um) CD para 5 (cinco) THD's, além das de atendente de consultório dentário: participar do treinamento de atendentes de consultórios dentários; colaborar nos programas educativos de saúde bucal; colaborar nos levantamentos e estudos epidemiológicos como coordenador, monitor e anotador; educar e orientar os pacientes ou grupos de pacientes sobre prevenção e tratamento das doenças bucais; fazer a demonstração de técnicas de escovação; responder pela administração de clínica; supervisionar, sob delegação, o trabalho dos atendentes de consultório dentário; fazer a tomada e revelação de radiografias intra-orais; realizar teste de vitalidade pulpar; realizar a remoção de indutos, placas e cálculos supragengivais; executar a aplicação de substâncias para a prevenção da cárie dental; inserir e condensar substâncias restauradoras; polir restaurações, vedando-se a escultura; proceder à limpeza e à antissepsia do campo operatório, antes e após os atos cirúrgicos; remover suturas; confeccionar modelos; preparar moldeiras (CFO, 1993). Compete ao atendente de consultório dentário, sempre sob a supervisão do cirurgião-dentista ou do técnico em higiene dental: orientar os pacientes sobre higiene bucal; marcar consultas; preencher e anotar fichas clínicas; manter em ordem arquivo e fichário; controlar o movimento financeiro; revelar e montar radiografias intra-orais; preparar o paciente para o atendimento; auxiliar no atendimento ao paciente; instrumentar o cirurgião-dentista e o técnico em higiene dental junto à cadeira operatória; promover isolamento do campo operatório; manipular materiais de uso odontológico; selecionar moldeiras; confeccionar modelos em gesso; aplicar métodos preventivos para controle da cárie dental; proceder à conservação e à manutenção do equipamento odontológico (CFO, 1993). Embora a utilização dos profissionais auxiliares ainda não seja ideal, com a inserção das equipes de saúde bucal no programa de saúde da família, no setor público, estes profissionais passaram a ter mais ênfase no âmbito da odontologia e do setor público. Assim, um trabalho que verifique o conhecimento e capacitação desse pessoal auxiliar é oportuno e pertinente.

O presente estudo teve como objetivo avaliar o conhecimento dos Técnicos em Higiene Dental (THD)

e Auxiliar de Cirurgião-Dentista (ACD) em relação à realização de suas funções regulamentadas pela Resolução CFO – 185, sua formação e se receberam capacitação no sistema público de saúde de Município de Campinas/SP.

Material e Métodos

O presente trabalho caracteriza-se como sendo um estudo transversal descritivo (TRIVIÑHOS, 1987). Foram convidados a participar desse estudo os Técnicos em Higiene Dental (THD) e Auxiliar de Consultório Dentário (ACD) que exercem suas atividades no Sistema Público de Saúde do Município de Campinas /SP. Foi solicitada na Prefeitura Municipal de Campinas/SP uma lista com a relação dos profissionais que compõem o quadro de funcionários a ser pesquisado (N= 150).

A pesquisa foi realizada por meio de questionários semi-estruturados, auto-administrados (BABBIE, 1999) com questões abertas e fechadas (Anexo I) entregues pessoalmente a todos os Técnicos em Higiene Dental (THD) e Auxiliar de Consultório Dentário (ACD) que exercem suas atividades no Sistema Público de Saúde, do Município de Campinas/SP. O instrumento de coleta foi previamente testado com um estudo piloto para minimizar possíveis erros que o mesmo poderia conter.

O projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Faculdade de Odontologia de Araçatuba - UNESP, segundo Resolução CNS 196 (Processo FOA 2006/00072). Cada questionário foi acompanhado de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, esclarecendo a razão da pesquisa e a forma de divulgação dos dados (RESOLUÇÃO 196/96).

Após a coleta, os dados foram apurados e analisados por meio do programa Epi Info 2000, onde foi realizado o cálculo em relação às questões fechadas (DEAN et al, 1990). Para as questões abertas foi feita uma análise qualitativa, abrangendo as seguintes fases: pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados obtidos e interpretação; para categorizá-las e assim quantificá-las, permitindo assim, uma melhor apresentação dos resultados (MINAYO et al, 1994; BARDIN, 1979).

Resultado e Discussão

O aperfeiçoamento dos métodos de trabalho se reflete

na melhoria da execução das tarefas. A simplificação do trabalho se aplica em direcionar esforços para executar uma tarefa, ou uma série delas, de modo mais eficiente e econômico.

Para avaliar o conhecimento, formação e capacitação dos profissionais auxiliares da Odontologia (ACD e THD), foram analisados 92 questionários respondidos pelos profissionais que trabalham nas UBSs do município de Campinas-SP, taxa de resposta de 61,3%.

Com relação à ocupação dos sujeitos da pesquisa, observou-se que a maioria (85%) são ACDs e 12% THDs (Gráfico 1).

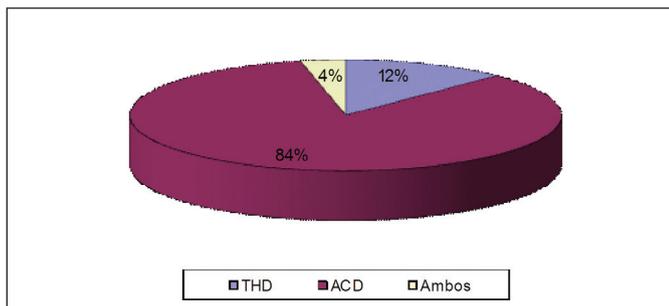


Gráfico 1. Distribuição percentual dos profissionais entrevistados quanto à ocupação. Campinas-SP, 2007.

Os resultados mostraram que os THDs conhecem as ações que podem ou não executar, desconhecendo apenas que podem atuar em levantamentos epidemiológicos e aplicação de substâncias para a prevenção da cárie dental (CFO, 1993). Porém, alguns acreditam que podem trabalhar sem a supervisão do cirurgião-dentista.

Em relação à atuação dos ACDs pode-se observar que esses profissionais têm conhecimento de todas as ações que podem desenvolver segundo a Resolução CFO-185 (CFO, 1993).

Pode-se observar que 80% dos profissionais acham que receberam todas as informações necessárias para formação nos cursos técnicos frequentados, já 18% acham que não receberam todas as informações necessárias (Gráfico 2).

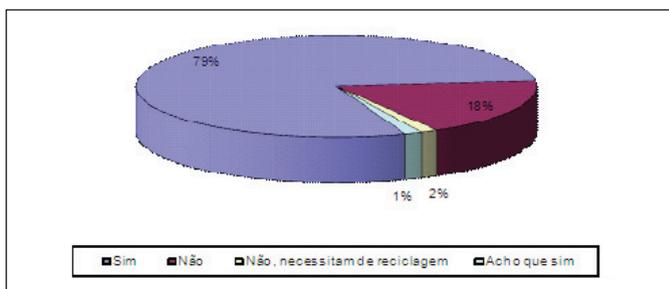


Gráfico 2. Distribuição percentual dos profissionais entrevistados, quanto ao recebimento de todas as informações necessárias para formação profissional nos cursos técnicos. Campinas, 2007.

Estudo realizado por Frazão (1998) indica que quanto à formação específica, os profissionais auxiliares odontológicos que declararam já ter concluído ou ainda estarem realizando sua qualificação profissional, demonstraram que existe, de fato, um esforço por parte dos trabalhadores e dos municípios pesquisados no sentido de cumprir as diretrizes relativas aos recursos humanos do SUS.

Serra e Garcia (2002) citam que grande parte dos auxiliares quando contratados, acabam sendo treinados nos próprios consultórios, sem uma formação que lhes proporcione um título e como consequência ficam sem o registro de Atendente de Consultório Dentário (ACD) ou de Técnico de Higiene Dental (THD) nos respectivos Conselhos Regionais e Conselho Federal de Odontologia.

Queluz (2005) coloca que tanto as profissões de ACDs como os THDs estão regulamentadas pelo CFO e sendo assim, aqueles que as exercem, devem estar registrados nos Conselhos de Odontologia. Com a atuação mais rigorosa dos Conselhos Regionais tem sido comum os cirurgiões-dentistas, serem autuados pela fiscalização, quando estes mantêm em seu quadro de funcionários, profissionais sem registros no Conselho.

Em relação à necessidade de atualização profissional, observou-se que 84% destes anseiam por mais aprendizado, contato com novas técnicas e materiais, justificam ainda estarem despreparados para o atendimento de pacientes especiais (Gráfico 3).

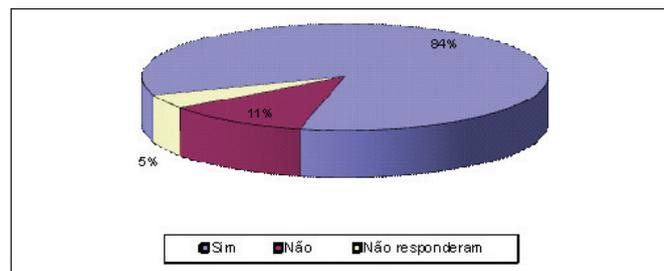


Gráfico 3. Distribuição percentual dos profissionais entrevistados quanto à necessidade de atualização dos conhecimentos para o desenvolvimento das atividades. Campinas-SP, 2007.

A questão da atualização profissional, reciclagem e bom relacionamento no trabalho em equipe foram ressaltados por Ribeiro (1999), como condição para se obter um bom desempenho de suas funções.

Quando os profissionais foram questionados se realizam algum tipo de atividade além de auxiliar os cirurgiões-dentistas, observou-se que apenas 15,9% não executam

outra atividade e 77,3% afirmam realizar outra atividade, como fazer escovação supervisionada, lavar instrumentais, ministrar palestras, aplicação tópica de flúor, embalar materiais, marcar consultas, preenchimento de fichas e reposição de materiais. Em estudo realizado por Hayassy (1997) com os THDs, do setor público do Rio de Janeiro, demonstrou que também houve uma má utilização dos profissionais (34,8%), atuando como auxiliares e não desempenhando nenhuma atividade preventiva, mesmo quando o local de trabalho oferece instalações adequadas.

No gráfico 4 observou-se que 68% dos profissionais da equipe auxiliar afirmam trabalhar sob supervisão dos cirurgiões-dentistas, o que corrobora com a Resolução CFO-185 na qual regulamenta e descreve o exercício legal da profissão (CFO, 1993). Já 18% não recebem supervisão dos CDs quando executam suas atividades.

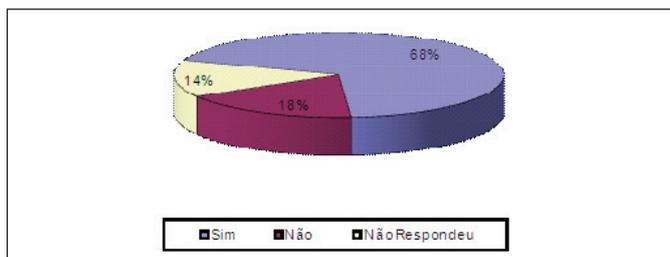


Gráfico 4. Distribuição percentual das profissionais entrevistadas segundo supervisão dos cirurgiões-dentistas durante o exercício de suas funções. Campinas-SP, 2007.

Em 2005, Queluz relata em seu estudo, que os profissionais da equipe auxiliar, independente do procedimento que executam, todos são supervisionados pelo Cirurgião-Dentista. No entanto, embora haja a previsão normativa, a delegação é facultada ao cirurgião-dentista, que responde por aquilo que delega (SERRA & GARCIA, 2002).

Serra e Garcia (2002) descrevem em seu estudo realizado no Brasil, que é a normalização do Conselho Federal de Odontologia, através da Resolução CFO-185, que define o que pode ser delegado aos ACDs e THDs.

Quando foram questionados sobre o recebimento de capacitação profissional fornecida pela Prefeitura municipal de Campinas-SP após a contratação, foi observado que 69% dos funcionários afirmam positivamente (Gráfico 5). Destes profissionais que receberam capacitação, foi encontrada uma diversidade de cursos sobre atualização em materiais odontológicos, motivação em saúde bucal, capacitação para PSF (Programa de Saúde da Família) e Paidéa (programa da prefeitura de Campinas vinculado ao PSF, para melhorar a gestão da saúde).

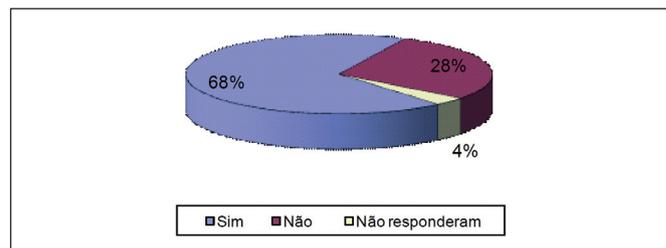


Gráfico 5. Distribuição percentual dos profissionais entrevistados que receberam alguma capacitação quando contratados pela Prefeitura do município de Campinas-SP. Campinas-SP, 2007.

No gráfico 6 pode-se observar que 87% dos profissionais afirmam ter recebido orientação sobre sigilo profissional e destes, 44,1% afirmam que o tipo de orientação foi sobre a preservação do paciente. Já 11% afirmaram não ter recebido nenhuma orientação sobre sigilo profissional. Alcântara e Takahashi (2006) ressalta em seu estudo que para formar um ACD/THD inclui capacita-los para um bom desempenho profissional, que se atente não só para a competência técnica, mas também pelos valores éticos. O embasamento ético do profissional também é citado por Ribeiro (1999) como uma influência na postura dos profissionais.

Portanto, diante dos resultados encontrados, observou-se a necessidade de maiores informações aos profissionais da odontologia, sobre as funções que ACDs e THDs podem ou não realizar e que são regulamentadas segundo a resolução CFO-185.

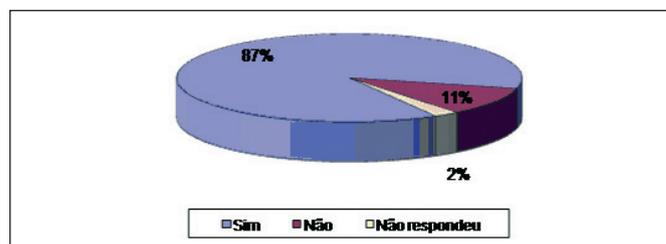


Gráfico 6. Distribuição percentual dos profissionais entrevistados segundo o recebimento de orientação sobre sigilo profissional. Campinas-SP, 2007.

Conclusão

O presente estudo permitiu concluir que a maioria dos profissionais entrevistados conhece suas funções e afirmam ter recebido as informações necessárias para sua formação. Apesar de todos os profissionais relata conhecer suas funções, alguns profissionais realizam-nas sem supervisão do cirurgião-dentista.

Quanto à capacitação, observou-se que grande parte dos entrevistados recebeu esta capacitação ao ingressarem no

sistema público de saúde, demonstrando uma preocupação por parte da prefeitura do município de Campinas-SP em inseri-los nas diretrizes dos programas de saúde local (PSF e Paidéia), porém uma parcela significativa não teve acesso a essa capacitação.

Apesar dos profissionais relatarem terem boa formação, conhecerem quase todas as suas funções e a maioria ter recebido capacitação, estes ainda sentem a necessidade de atualização.

São de grande importância estudos sobre o tema, pois dessa forma além de aumentar a produtividade e qualidade do serviço público, os mesmos serão melhores capacitados para exercer as funções que lhes são designadas.

Referências

- ALCÂNTARA, C.M.; TAKAHASHI, A.R.W. Planejamento estratégico de cursos de ACD/THD – a experiência da Escola Técnica da Universidade Federal do Paraná. **Revista ABENO**, 6(1): 28-34, 2006.
- BABBIE, E. **Métodos de Pesquisa de Survey**. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Editora Universidade Federal de Minas Gerais, 1999.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.
- BARROS, O.B. **Ergonomia 3: auxiliares em odontologia**. São Paulo: Pancast, 1995.
- BASTING, R.T.; CERQUEIRA, A.M.C.; PEREIRA, A.C.; MENEGHIM, M.C.; CORRENTE, J.E. Avaliação clínica de uma resina composta modificada por poliácido, utilizada como selante oclusal, quando aplicada por dentista, THD e graduando. **Rev. Odontol. Univ. São Paulo**, 13(2): 111-7, 1999.
- CARVALHO, C.L. . La emergencia y el significado de las carreras intermedias em Odontologia em los Estados Unidos y América Latina. Projeto de Estudo realizado para a Panamerican Health Organization Washington D.C., 1991.
- CFO. Conselho Federal de Odontologia. Resolução nº 185/93 de 26 de abril de 1993 sobre a Consolidação das Normas para Procedimentos nos Conselhos de Odontologia. Disponível em: URL:<<http://www.cfo.org.br>>. Acesso: 02 Mai 2007.
- Conselho Nacional de Saúde. Resolução 196/96 sobre Pesquisa envolvendo seres humanos [citado 2003]. Disponível em: URL < <http://conselho.saude.gov.br>>. Acesso em 04 Out 2006.
- DEAN, A.G.; DEAN, J.A.; BURTON, A.H.; DICKER, R.C. Epi Info Version 6.04: a word processing, database, and statistics program for epidemiology on micro-computers. Centers for Disease Control. Atlanta, Georgia, USA, 1990.
- FRAZÃO, P. A Participação do pessoal auxiliar odontológico na promoção de saúde bucal. **Rev Odontol Univ São Paulo**, 12 (4): 329-36, 1998.
- HAYASSY, A. Perfil do técnico em higiene dental no setor público do estado de Rio de Janeiro. **Rev. bras. Odontol**, 54(1): 11-3, 1997.
- MINAYO, M.C.S.; DESLANDES, S.F.; CRUZ NETO, O.; GOMES; R. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994.
- NARESSI, S.C.M.; NARESSI, W.G. Estudo comparativo de produtividade entre alunos, trabalhando sós e auxiliados, em laboratório clínico. **RBO**, 49: 45-7, 1992.
- ORENHA, E.S.; ELEUTÉRIO, D.; SALIBA, N.A. Organização do atendimento odontológico no serviço público: trabalho auxiliado, produtividade e ambiente físico. **Rev. Odontol. UNESP**, 27(1): 215-24, 1998.
- PEREIRA, A.C.; MOREIRA, B.W. A utilização do auxiliar odontológico para o aumento da produtividade nos serviços públicos. **Rev Assoc Paul Cirur Dent.**, 46(5): 851-54, 1992.
- PIMENTA, A. Dentista X THD. **Revista APCD**, v.48, n.6, p.1512-22, 1994.
- PINTO, V.G. Saúde bucal no Brasil. **Revista de Saúde Publica**, 17: 316-27, 1983.
- PINTO, V.G. **Saúde bucal: odontologia social e preventiva**. 3ª ed. São Paulo: Santos, 1994.
- QUELUZ, D.P. Perfil dos profissionais auxiliares da

odontologia e suas implicações no mercado de trabalho.
Revista Odonto Ciência, 20(49): 270-80, 2005.

RESOLUÇÃO nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Disponível em: <<http://www.conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc>>. Acesso em: 02 Dezem, 2006.

RIBEIRO, E.S.; FICHER, G.E.; MARQUES, M.C.M. Perfil do técnico em higiene dental em Minas Gerais. **Rev. CROMG**, 5(3): 164-71, 1999.

ROCK, W.; BRADNOCK, G. The Employment of dental hygienists within the General Dental Service in the United Kingdom. *Br Dent J.*, 140(10): 351-52, 1996.

SALIBA, T.A.; ELEUTÉRIO, D.; SALIBA, C.A.; MOIMAZ, S.A.S. Trabalho odontológico auxiliado em serviços públicos e particulares. **RPG**, 5(3): 171-6, 1998.

SBRAVATI, R.S.; MENEGHIM, M.C.; PEREIRA, A.C. THD no mercado de trabalho: uma realidade? **ROBRAC**, 8(25): 37-9, 1999.

SERRA, M.C.; GARCIA, P.P.N.S. Delegação de funções: utilização de pessoal auxiliar na clínica odontológica. **Rev. ABO Nac.**, v.10, n.2, p. 98-104, 2002.

SILVA, N.A. Formação e utilização de atendentes de consultório dentário por algumas instituições do Município do Rio de Janeiro: estudo da situação atual. [Tese de Doutorado]. Niterói: Universidade Federal Fluminense, 1984.

TRIVIÑOS, A.N.S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, p. 110-111, 1987.

WRIGHT, P., KROLL, M., PARNELL, J. **Administração estratégica: conceitos**. São Paulo: Atlas, 2000.