

Índice de Anexos

ANEXO 1 – Questionário

ANEXO 2 - Adaptação da Classificação de Graffar

ANEXO 3 - Distribuição da Amostra por Idades

ANEXO 4 - Distribuição da Amostra por Género

ANEXO 5 - Distribuição da Amostra por Local

ANEXO 6 - Distribuição da Amostra por Classes Sócio-económicas

ANEXO 7 - Distribuição da Amostra por Profissão e Rendimento

ANEXO 8 - Resultados da Questão: Não gosta da cor dos seus Dentes?

ANEXO 9 - Resultados da Questão: Tem espaços entre os dentes?

ANEXO 10 - Resultados da Questão: Os seus dentes estão lascados ou têm margens irregulares?

ANEXO 11 - Resultados da Questão: Tem espaços negros visíveis entre os dentes?

ANEXO 12 - Resultados da Questão: Os seus dentes são muito curtos ou pequenos?

ANEXO 13 - Resultados da Questão: Os seus dentes são muito longos ou grandes?

ANEXO 14 - Resultados da Questão: Os seus dentes estão apinhados ou encavalitados?

ANEXO 15 - Resultados da Questão: Os seus dentes parecem (cortados/estreitos) na linha gengival?

ANEXO 16 - Resultados da Questão: Mostra as suas gengivas quando sorri?

ANEXO 17 - Resultados da Questão: Sente as suas gengivas doentes?

ANEXO 18 - Resultados da Questão: Parece-lhe que as gengivas têm contornos irregulares?

ANEXO 19 - Resultados da Questão: Já fez algum tratamento ortodôntico?

ANEXO 20 - Resultados da Questão: Está satisfeito(a) com a sua aparência facial?

ANEXO 21 - Resultados da Questão: Se o seu sorriso fosse melhorado ficaria mais satisfeito(a)?

ANEXO 22 - Resultados quanto ao Grau de Satisfação

ANEXO 23 - Resultados quanto ao Grau de Satisfação VS Género

ANEXO 24 - Resultados quanto ao Grau de Satisfação VS Classe Socioeconómica

Índice de Figuras

Figura 1 – Linhas imaginárias da geometria facial	15
Figura 2 – Os eixos dentários	17
Figura 3 – Sorriso atraente e harmonioso com plena integração dos componentes labial, periodontal e dos dentes	18
Figura 4 – Avaliação dos aspectos dos dentes que interferem na estética do sorriso....	20
Figura 5 – Branqueamento dentário	22
Figura 6 – O Marketing de Serviços aplicado à Medicina Dentária	24
Figura 7 – Zona de tolerância do consumidor	30
Figura 8 – Modelo das expectativas	32
Figura 9 – Tipologia socio-económica da área Metropolitana do Porto	39
Figura 10 – Distribuição de frequência para a questão “O que acha que poderia melhorar no seu sorriso?”, com base em 260 respostas obtidas	45

Índice de Quadros

Quadro 1 – Os desafios do Marketing de Serviços	23
Quadro 2 – Diferenças entre a Satisfação e a Qualidade	25
Quadro 3 – Forma de diferenciação	29
Quadro 4 – Lacunas na Qualidade de Serviço	31
Quadro 5 – Instrumentos de comunicação	33

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Distribuição da idade (anos) dos inquiridos, globalmente, por género, por classe sócio-económica e se realizaram tratamento ortodôntico	42
Tabela 2 – Relação da idade (anos) dos inquiridos (subdividida por quartís) por classe socio-económica	43
Tabela 3 – Distribuição de respostas dos inquiridos relativamente às questões colocadas.....	44
Tabela 4 – Distribuição da escala de satisfação estética segundo o género, a classe sócio-económica e a realização prévia de algum tratamento ortodôntico.....	45
Tabela 5 – Distribuição das frequências, absoluta (n) e relativa (%), das respostas à questão "O que acha que poderia melhorar no seu sorriso?" por classe sócio-económica.....	47

Tabela 6 – Distribuição das frequências (absoluta e relativa) de resposta à questão “Já fez algum tratamento ortodôntico?” segundo a resposta à questão “O que acha que poderia melhorar no seu sorriso?”49

Tabela 7 – Distribuição das frequências (absoluta e relativa) de respostas à questão “Não está satisfeito(a) com a sua aparência facial?” segundo a resposta à questão “O que acha que poderia melhorar no seu sorriso?”50

Tabela 8 – Distribuição das frequências (absoluta e relativa) da escala de satisfação pessoal relativa ao aspecto dentário segundo a resposta à questão “O que acha que poderia melhorar no seu sorriso?”51