



SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS DOS CENTROS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS DO ESTADO DA PARAÍBA

User satisfaction and perception of Dental Specialty Centers in the state of Paraíba

Hugo da Costa Gouveia¹; Maria Alice da Silva Ferreira¹; Jozildo Moraes Muniz Filho¹; Larianne de Sousa Moisés¹; Anna Karina Barros de Moraes Ramalho²; Wilton Wilney Nascimento Padilha³

¹Graduando(a) em Odontologia. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa–Paraíba– Brasil.

²Doutoranda em Ciências Odontológicas da Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa–Paraíba– Brasil.

³Docente do curso de Pós-graduação em Odontologia. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa–Paraíba– Brasil.

Correspondência: Wilton Wilney Nascimento Padilha– Rua Miguel Sátyro 350/2301, Cabo Branco. João Pessoa, PB - CEP 58.045-110. **E-mail:** wiltonpadilha@yahoo.com.br

Editor Acadêmico: Thiago Lucas da Silva Pereira

Received: 09/05/2022 / **Review:** 30/06/2022 **Accepted:** 30/07/2022

Como citar este artigo: Gouveia HC et al. Satisfação e percepção de usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas do estado da Paraíba . RevICO. 2022; 20:e013

RESUMO

Objetivo: Objetivou-se descrever o nível de satisfação e percepção de usuários quanto à qualidade dos serviços especializados de saúde dental dos Centros de Especialidades Odontológicas no estado da Paraíba em 2018. **Metodologia:** Trata-se de um estudo transversal e analítico, com abordagem indutiva e procedimento descritivo realizado por meio de documentação indireta a partir do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO) 2º ciclo de 2018. Utilizou-se perguntas do Módulo III – Entrevista na Unidade de Saúde para encontrar a satisfação e percepção dos 818 usuários de 82 CEO que participaram do PMAQ-CEO 2º ciclo. Resultados Na Macrorregião I 26 CEO apresentaram Muito Bom em satisfação e 1 Bom, em percepção 3 CEO receberam Muito Bom, 23 Bom e 1 Regular, na Macrorregião II 29 CEO receberam Muito Bom em satisfação e, em percepção, 3 receberam Muito Bom e 26 Bom, na Macrorregião III 26 CEO receberam Muito Bom em satisfação, em percepção 9 obtiveram Muito Bom e 17 Bom. **Conclusão:** Os pacientes estão satisfeitos com os serviços de saúde bucal do CEO que frequentam, entretanto houve uma baixa na percepção de melhorias na estrutura física e nos serviços do centro.

Descritores: Atenção Secundária à Saúde; Saúde Pública; Satisfação do Usuário; Especialidades Odontológicas; Qualidade da Assistência à Saúde



Introdução

A Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB) de 2004 veio com o objetivo de designar a saúde bucal como uma das quatro áreas prioritárias do SUS, transformando a atenção à saúde bucal no Brasil, em busca da integralidade da atenção prevista em sua criação.¹

Com a implantação da PNSB, veio o incentivo à ampliação e qualificação da atenção secundária com a implementação de Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) e Laboratórios Regionais de Próteses Dentárias (LRPD). Os CEO devem realizar diagnóstico bucal, periodontia, cirurgia oral menor, endodontia e atendimento a portadores de necessidades especiais.²

A implantação dos CEO constituiu uma estratégia importante para a integralidade da atenção à saúde bucal, servindo como referência para os serviços de atenção primária. O monitoramento e avaliação destes são fundamentais para a gestão e planejamento de ações focadas nas necessidades das regiões.³

O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO), criado em 2014, teve enfoque na preocupação com a qualidade dos serviços especializados oferecidos⁴. Este programa possui dois ciclos, o 1º ciclo realizado em 2014, no qual participaram 935 CEO, e em 2018, 2º ciclo que consistiu da participação de 1098 CEO.⁵

A satisfação dos usuários deve ser uma meta a ser alcançada pelos serviços dos CEO, visto que esta, é uma forma de avaliar a melhoria destes serviços e do próprio estabelecimento através da percepção que os usuários apresentam da situação que o CEO encontra-se. Usuários satisfeitos tendem a seguir os tratamentos e procedimentos prescritos, prover informações importantes e necessárias para os profissionais e a continuar utilizando os serviços de saúde.⁶

Dessa forma, o objetivo desse estudo foi avaliar a satisfação e percepção que os usuários possuem em relação aos CEO que frequentam no estado da Paraíba, através dos dados do segundo ciclo do PMAQ-CEO.

Metodologia

Realizou-se um estudo com censitário abordagem indutiva, procedimento descritivo e técnica da documentação indireta.⁶ O delineamento do estudo é descrito como censitário, observacional, não controlado e transversal.

Universo foi composto pelos Centros de Especialidade Odontológicas (CEO) da Paraíba (n=95) no ano de 2018, e a amostra composta por 82 CEO. Não foi feito cálculo amostral, por se tratar de um estudo censitário com todos os CEO da Paraíba, entretanto 82 se adequaram ao critério de inclusão do estudo. Foram excluídos do estudo os CEO que não apresentaram nenhum dado ou assinalaram todas as respostas como “Não se Aplica”. Foram utilizadas as respostas, dos 10 usuários entrevistados por CEO no Módulo III do instrumento de avaliação externa do PMAQ 2º ciclo (n=818 usuários), os CEO dos municípios de Catolé do Rocha e Cajazeiras entrevistaram 11 usuários, enquanto o CEO de Aparecida entrevistou 6 usuários.



Foram utilizadas 11 perguntas referentes à satisfação, e 30 equivalentes à percepção dos usuários dos CEO. As perguntas e respostas foram retiradas do PMAQ-CEO, por meio da base de dados do Ministério da Saúde, a Secretária de Atenção Primária à Saúde (SAPS). Dentre as perguntas utilizadas existem 9 tipos de escores dependentes das respostas: em perguntas com respostas “Sim” ou “Não”; “Sim”, “Não”, “Não percebi”/“Não sabe”/“Não respondeu”; “Sim”, “Sim, mas com dificuldade”, “Não” ou “Não precisou”; “Sim, sempre”, “Sim, algumas vezes”, “Nunca”; “Sempre”, “Na maioria das vezes”, “Quase nunca”, “Nunca” ou “Não precisou tirar dúvidas”. E com respostas categóricas nas quais a resposta favorável ao CEO recebe 1 ponto e desfavoráveis 0; pergunta com 5 respostas referentes a média de tempo nas quais o menor tempo receber 5 e o maior tempo 0; perguntas com respostas Muito Bom, Bom, Razoável, Ruim ou Muito Ruim, que recebem escore 5, 4, 3, 2 e 1, respectivamente; e perguntas com respostas que recebem de 0 a 10 pontos.

Os escores totais, a soma da pontuação de todos os usuários do CEO por cada pergunta, é dividido pelo número de pacientes entrevistados que resulta no Escore Total da Questão, e o escore total de todas as questões são somados, resultando na pontuação do CEO.

Para encontrar a distribuição das classificações foi utilizado a somatória das pontuações que os CEO podem receber como menor escore possível, 4 para satisfação e 0 para percepção, e o máximo que o centro pode receber, 45 para satisfação e 41 para percepção. Com essa variação foi possível dividir os escores em cinco classificações, Muito Ruim, Ruim, Regular, Bom e Muito Bom para a satisfação (Quadro 1) e percepção (Quadro 2).

Os CEO foram divididos em Macrorregiões de Saúde: Macro I, Macro II e Macro III, que possuem 27, 29 e 26 CEO respectivamente.

Foi realizada uma análise descritiva das pontuações dos CEO, por meio de frequências absolutas e percentuais.

Quadro 1. Classificação dos escores da Satisfação e Percepção dos usuários.

Classificação	Pontuação de Satisfação	Pontuação de Percepção
Muito Ruim	4 ┆ 12,2	0 ┆ 8,2
Ruim	12,2 ┆ 20,4	8,2 ┆ 16,4
Regular	20,4 ┆ 28,6	20,4 ┆ 24,6
Bom	28,6 ┆ 36,8	24,6 ┆ 32,8
Muito Bom	36,8 ┆ 45	32,8 ┆ 41

Resultados

Na análise descritiva da amostra, a idade variou entre 18 e 96 anos, com média de 39,75 anos. A maioria entrevistada foi do sexo feminino 73%, casado 46%, autodeclarados pardos 62%. Quanto ao nível de escolaridade, a maior parte dos usuários responderam ter Ensino fundamental incompleto, 29%, e 30% respondeu ter Ensino Médio Completo. Dos usuários que informaram a renda 48,63% recebe até um salário mínimo e 36% dos usuários entrevistado recebem bolsa família.



Em relação à satisfação e à percepção dos usuários dos CEO da Paraíba, na tabela 1, a análise da Macrorregião I demonstrou que apenas um CEO apresentou nível “Bom” de satisfação e “Regular” de percepção.

Tabela 1. Detalhamento das pontuações e classificações de satisfação e percepção dos CEO da Macrorregião I da Paraíba em 2018.

Município/CEO	Pontuação Satisfação	Classificação	Pontuação Percepção	Classificação
João Pessoa 1*	36,70	Bom	23,89	Regular
João Pessoa 2*	43,40	Muito Bom	26,15	Bom
João Pessoa 3*	39,40	Muito Bom	28,00	Bom
João Pessoa 4*	42,00	Muito Bom	26,15	Bom
João Pessoa 5*	41,00	Muito Bom	31,84	Bom
Ingá	43,00	Muito Bom	25,56	Bom
Mamanguape	39,60	Muito Bom	25,85	Bom
Bananeiras	41,20	Muito Bom	26,32	Bom
Mogéiro	40,10	Muito Bom	26,93	Bom
Alhandra	38,80	Muito Bom	27,58	Bom
Bayeux	42,80	Muito Bom	27,62	Bom
Caaporã	37,10	Muito Bom	28,10	Bom
Belém	44,00	Muito Bom	28,34	Bom
Rio Tinto	39,40	Muito Bom	28,45	Bom
Cabedelo	41,70	Muito Bom	29,23	Bom
Solânea	44,10	Muito Bom	29,72	Bom
Itatuba	40,60	Muito Bom	30,06	Bom
Sapé	42,60	Muito Bom	31,27	Bom
Conde	41,70	Muito Bom	31,45	Bom
Guarabira	43,80	Muito Bom	31,45	Bom
Mulungu	40,20	Muito Bom	31,48	Bom
Araruna	40,10	Muito Bom	31,93	Bom
Itabaiana	42,70	Muito Bom	32,10	Bom
Santa Rita	41,90	Muito Bom	32,33	Bom
Pedras de Fogo	43,80	Muito Bom	34,03	Muito Bom
Juripiranga	42,50	Muito Bom	35,13	Muito Bom
Pilar	43,80	Muito Bom	36,04	Muito Bom

João Pessoa 1, CAIS Mangabeira. João Pessoa 2, CEO Torre. João Pessoa 3, CAIS Cristo Redentor. João Pessoa 4, CEO Jaguaribe. João Pessoa 5, CEO Cruz das Armas.

Fonte: Própria. Calculado a partir do banco de dados do 2º ciclo do PMAQ-CEO (2018)

Na tabela 2, a Macrorregião II, diferentemente da Macrorregião I, apresentou todos os CEO com nível de satisfação “Muito Bom” e a percepção, variando apenas em “Muito Bom” e “Bom”.



Tabela 2. Detalhamento das pontuações e classificações de satisfação e percepção dos CEO da Macrorregião II da Paraíba em 2018.

Município/CEO	Pontuação Satisfação	Classificação	Pontuação Percepção	Classificação
São Sebastião do Umbuzeiro	37,50	Muito Bom	27,12	Bom
Camalaú	40,70	Muito Bom	26,42	Bom
Prata	41,40	Muito Bom	26,62	Bom
Sumé	40,50	Muito Bom	26,66	Bom
Juazeirinho	41,30	Muito Bom	27,60	Bom
Lagoa Seca	41,50	Muito Bom	27,76	Bom
Cuité	40,70	Muito Bom	27,85	Bom
Massaranduba	44,60	Muito Bom	27,90	Bom
Queimadas	42,20	Muito Bom	28,15	Bom
São João do Tigre	41,40	Muito Bom	28,44	Bom
Pedra Lavrada	41,30	Muito Bom	28,91	Bom
Taperoá	41,30	Muito Bom	29,04	Bom
Monteiro	40,50	Muito Bom	29,17	Bom
Campina Grande 1*	39,40	Muito Bom	29,20	Bom
Campina Grande 2*	41,60	Muito Bom	29,20	Bom
Campina Grande 3*	41,70	Muito Bom	28,42	Bom
Soledade	43,10	Muito Bom	29,40	Bom
São Sebastião de Lagoa de Roça	39,50	Muito Bom	29,60	Bom
Esperança	42,40	Muito Bom	29,91	Bom
Pocinhos	41,20	Muito Bom	29,92	Bom
Remígio	42,30	Muito Bom	30,10	Bom
Montadas	41,90	Muito Bom	30,40	Bom
Gurjão	43,40	Muito Bom	30,95	Bom
Aroeiras	42,20	Muito Bom	31,83	Bom
Tenório	42,60	Muito Bom	32,20	Bom
Boqueirão	42,80	Muito Bom	32,60	Bom
Alagoa Grande	42,00	Muito Bom	33,12	Muito Bom
Picuí	42,50	Muito Bom	33,61	Muito Bom
Alagoa Nova	43,80	Muito Bom	34,50	Muito Bom

Campina Grande 1, Centro de Saúde Francisco Pinto. Campina Grande 2, Unidade Mista de Galante. Campina Grande 3, Centro de Saude São José da Mata.

Fonte: Própria. Calculado a partir do banco de dados do 2º ciclo do PMAQ-CEO (2018)

Na tabela 3, a satisfação dos usuários dos CEO da Macrorregião III seguiu a Macrorregião II e apresentou nível de satisfação “Muito Bom” e também manteve a variação da percepção nas classificações “Muito Bom” e “Bom”.

Tabela 3. Detalhamento das pontuações e classificações de satisfação e percepção dos CEO da Macrorregião III da Paraíba em 2018.

Município/CEO	Pontuação Satisfação	Classificação	Pontuação Percepção	Classificação
Santa Cruz	42,78	Muito Bom	26,89	Bom
Brejo do Cruz	42,07	Muito Bom	27,00	Bom
Santa Luzia	42,20	Muito Bom	27,20	Bom
Aparecida	44,50	Muito Bom	27,80	Bom



Cachoeira dos Índios	41,80	Muito Bom	28,19	Bom
São Bento	43,40	Muito Bom	29,55	Bom
Patos	41,30	Muito Bom	29,56	Bom
Paulista	41,90	Muito Bom	30,29	Bom
Jericó	42,90	Muito Bom	30,47	Bom
Igaracy	44,10	Muito Bom	31,00	Bom
Diamante	42,80	Muito Bom	31,25	Bom
Cajazeiras	42,18	Muito Bom	31,84	Bom
Piancó	43,20	Muito Bom	31,97	Bom
Aguiar	42,20	Muito Bom	32,17	Bom
Catolé do Rocha	41,09	Muito Bom	32,43	Bom
São Francisco	44,70	Muito Bom	32,50	Bom
Santa Helena	42,00	Muito Bom	32,53	Bom
Marizópolis	44,00	Muito Bom	33,03	Muito Bom
Itaporanga	44,10	Muito Bom	33,12	Muito Bom
Condado	43,50	Muito Bom	33,21	Muito Bom
Sousa	42,70	Muito Bom	33,48	Muito Bom
São João do Rio do Peixe	43,10	Muito Bom	33,53	Muito Bom
Pombal	43,70	Muito Bom	33,70	Muito Bom
Princesa Isabel	43,70	Muito Bom	34,31	Muito Bom
Coremas	42,60	Muito Bom	35,73	Muito Bom
Conceição	44,60	Muito Bom	36,47	Muito Bom

Fonte: Própria. Calculado a partir do banco de dados do 2º ciclo do PMAQ-CEO (2018)

Ao analisar as macrorregiões como um todo, as médias das macrorregiões avaliaram que as regiões tiveram satisfação e percepção altas. A satisfação da Macrorregião I resultou em 41,41, “Muito Bom”, e percepção 29,52, “Bom”. A Macrorregião II apresentou pontuação de satisfação 41,63, “Muito Bom”, e percepção 29,54, “Bom”. E a Macrorregião III, obteve uma média de pontuação de satisfação 42,97, “Muito Bom”, e percepção 31,51, “Bom”.

Discussão

As pontuações de percepção dos usuários às estruturas do CEO positivas encontradas, estão relacionadas à recepção e ao acolhimento pelos trabalhadores do CEO, ao estado das instalações, presença dos materiais e dos equipamentos para a realização dos tratamentos, o que vai de encontro com a literatura.⁷ Assim, ficou evidente a qualidade do serviço quanto aos recursos físicos e humanos dos centros de especialidades frente a perspectiva dos usuários.

Outros estudos verificaram que as instalações das unidades foram percebidas em boas condições de uso, o que foi verificado pelo presente estudo.^{9,10} A estrutura dos CEO influencia no trabalho e reflete na satisfação que os usuários apresentam com os serviços de saúde ofertados, os estudos de *Nascimento et al.* e *Vieira et al.* sustentam essa ideia visto que 96,3% está satisfeita com os serviços e 63,9% dos usuários atribuíram nota oito ou mais, respectivamente.



Neste estudo, os usuários mostraram-se satisfeitos com os serviços que os CEO disponibilizam, de modo semelhante a outros estudos^{5,8,10} e os CEO foram consideradas “Muito Bom” e “Bom”. Estudos afirmaram que a boa satisfação com os CEO pelos usuários pode estar relacionado à ausência de interrupções de tratamento, finalização dos tratamentos e no maior acesso aos usuários. Tempo para início do tratamento, relações humanas e ambiente físico também foram aspectos vistos como importantes na literatura para boa satisfação dos serviços de saúde pública.^{8,11-13}

A avaliação dos serviços de saúde públicos permite a expressão do usuário e, assim, controle da qualidade dos serviços ofertados, para futuro aperfeiçoamentos dos centros, o que beneficia o próprio usuário.¹¹ Entretanto, dentre os estudos que avaliam a satisfação dos usuários de CEO, apresenta-se dificuldade de estabelecer as variáveis que a determinam, pelo aspecto subjetivo da “satisfação”, visto que depende da expectativa e exigência do indivíduo em relação ao atendimento e da percepção do usuário quanto ao acolhimento, aos serviços e à estrutura do CEO.¹⁴ Um estudo demonstrou que as características dos pacientes, incluindo o perfil sociodemográfico e as expectativas destes sobre a consulta/atendimento, características dos profissionais que prestam o atendimento, aspectos da relação médico-paciente, fatores estruturais e ambientais do estabelecimento que o usuário busca atendimento como determinantes da satisfação dos usuários quanto a qualidade do atendimento.⁸

Entretanto, estudos demonstraram que o perfil sociodemográfico e a satisfação com os serviços de saúde é inconsistente. E que indicadores de qualidade do serviço de saúde tem influência forte e positiva na satisfação do paciente, mais especificamente, a qualidade das relações interpessoais dos profissionais de saúde, habilidades, competência, ambiente físico da instalação, acessibilidade, continuidade de atendimento, características do hospital e resultado do cuidado.^{13,15}

São escassos os estudos de satisfação e percepção de usuários dos CEO, o que trouxe limitações às análises. Outra limitação foi a utilização de dados secundários, visto a possibilidade da ocorrência de falhas na notificação (super ou sub) dos dados, entretanto, por uma grande quantidade de pessoas terem sido entrevistadas, espera-se que essa limitação tenha pequena probabilidade de ter afetado as conclusões do estudo. Faz-se necessário avaliar esses pontos em prol da melhoria contínua do desempenho dos centros. Sugere-se que mais estudos devam ser realizados, apresentando mais dados que possam especificar a razão das altas pontuações de satisfação e percepção que os CEO receberam.

Conclusão

Os usuários, participantes do PMAQ-CEO 2º Ciclo, se mostram estar satisfeitos com os serviços de saúde bucal do CEO que frequentam e apresentaram uma percepção muito positiva em relação a estrutura física e os serviços dos centros.

Espera-se que esse estudo venha servir de auxílio aos gestores de saúde bucal e coordenadores de CEO, para elaboração de políticas de saúde bucal que visem uma continuidade dessa satisfação por meio dos usuários dos serviços de saúde bucal especializada.

Disponibilização dos dados



Os dados usados para dar suporte aos achados deste estudo podem ser disponibilizados mediante solicitação ao autor correspondente.

ABSTRACT

Objective: The objective was to describe the level of satisfaction and perception of users regarding the quality of specialized dental health services of the Dental Specialty Centers in the state of Paraíba in 2018.

Methodology: This is a cross-sectional and analytical study, with inductive approach and descriptive procedure carried out through indirect documentation from the National Program for Improving Access and Quality of Dental Specialty Centers (PMAQ-CEO) 2nd cycle of 2018. Questions from Module III - Interview at the Unit of Saúde to find the satisfaction and perception of the 818 users of 82 CEO who participated in the PMAQ-CEO 2nd cycle. **Results:** In Macroregion I, 26 CEOs presented Very Good in satisfaction and 1 Good, in perception, 3 CEOs received Very Good, 23 Good and 1 Regular, in Macroregion II 29 CEOs received Very Good in satisfaction and, in perception, 3 received Very Good and 26 Well, in Macroregion III, 26 CEOs received Very Good in satisfaction, 9 received Very Good and 17 Good in perception. **Conclusion:** Patients are satisfied with the oral health services of the CEO they attend, however there was a low perception of improvements in the physical structure and services of the center.

Keywords: Secondary Health Care; Public health; User Satisfaction; Dental Specialties; Quality of Health Care.

Referências

1. Pucca GA Jr, Gabriel M, Araujo ME, Almeida FC. Ten Years of a National Oral Health Policy in Brazil: Innovation, Boldness, and Numerous Challenges. *Jornal of Dental Research*. 2015;94(10):1333-1337.
2. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Saúde bucal: caderno de atenção básica. Brasília: Ministério da Saúde; 2006.
3. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (Pmaq-CEO) : manual instrutivo 2º Ciclo (2015-2017) / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2017.
4. Cavalcanti YWC, Cardoso AMR, Padilha WWN. Satisfaction, resolution and social participation of users of centers for dental specialties in Brazil: a PMAQ-CEO analysis. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*. 2018;18(1):1-11.
5. Goes PSA, Biazevic MG, Celeste RK, Moyses S. Secondary dental care quality in Brazil: What we are talking about?. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*. 2022;50(1):1-3.
6. Santos MA, Sardinha AHL, Santos LN. Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. 2017;38(1):e57506.
7. Lakatos EM, Marconi MA. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas; 2019.
8. Costa EB, Carneiro JDB, Oliveira AMG. Satisfação dos usuários assistidos em quatro centros regionais de especialidades odontológicas do Ceará, Brasil. *Saúde Debate*. 2018;42(118):631-645
9. Nascimento ADA, Silva HNP, Brito OFF, Barreira AK. Satisfação dos usuários atendidos na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco e fatores associados. *Revista da Faculdade de Odontologia da Universidade de Passo Fundo*. 2020;25(1):66-73



10. Vieira AST, Miranda MSL, Emmi DT, Pinheiro HHC, Barroso RFF, Araújo MVA. Percepção dos usuários de serviços de saúde da atenção básica no estado do Pará. *Revista Brasileira de Promoção da Saúde*.2017;18(3):58-64.
11. Kitamaru ES, Bastos RR, Palma PV, Leite ICG. Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*. 2016;25(1):137-148.
12. Lima ACS, Cabral ED, Vasconcelos MMVB. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. *Caderno de Saúde Pública*. 2010;26(5):991-1002.
13. Andrade FB, Pinto RS. Fatores associados à insatisfação dos usuários dos centros de especialidades odontológicas do Brasil em 2014: estudo transversal. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*.2019;29(3) e2019429.
14. Volpato LF, Martins LC. Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais. *Revista Espacios*. 2017;38(42):10.
15. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspective in Public Health*. 2016;137(2):89-101.