

A EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE E A OPINIÃO DO USUÁRIO NOS CENTROS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS

CONTINUING HEALTH EDUCATION AND USER OPINION IN DENTAL SPECIALTY CENTERS

DOI: <https://doi.org/10.16891/2317-434X.v12.e1.a2024.pp3948-3954>

Recebido em: 17.07.2023 | Aceito em: 18.04.2024

Yuri Victor de Medeiros Martins^{a*}, Ane Polline Lacerda Protasio^a, Maria Alice da Silva Ferreira^a, Wilton Wilney Nascimento Padilha^a

Universidade Federal da Paraíba - UFPB, João Pessoa – PB, Brasil^a

***E-mail: yurivictormm@gmail.com**

RESUMO

O objetivo desse artigo foi analisar as ações de Educação Permanente em Saúde (EPS) na satisfação dos usuários no processo de trabalho dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO). Trata-se de estudo quantitativo, analítico, transversal e exploratório, baseado em dados secundários do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas, 2º ciclo. O desfecho deste estudo é baseado em uma sequência de três verificações lógicas, apoiadas na literatura, sobre o impacto das ações de EPS no processo de trabalho do CEO intimamente relacionados às pessoas usuárias. O valor estatístico mais robusto desse artigo aponta que as ações de Educação Permanente em Saúde originadas da organização municipal aumentam as chances dos usuários atribuírem valores positivos sobre o atendimento. Além disso, esses valores possuem chance de 88% de aumento quando as ações envolvem os profissionais da atenção básica e da média complexidade. Ações municipais de EPS fomentadas e direcionadas ao envolvimento de profissionais do CEO e da Atenção Básica são capazes de influenciar na formatação e na utilização da opinião das pessoas usuárias. Além disso, são capazes de elevar o nível de satisfação que os usuários referem ao atendimento recebido nos CEO.

Palavras-chave: Educação Permanente; Satisfação do Paciente; Serviços de Saúde Bucal.

ABSTRACT

The objective of this article was to analyze the actions of Permanent Health Education (EPS) in the satisfaction of users in the work process of the Dental Specialty Centers (CEO). This is a quantitative, analytical, cross-sectional and exploratory study, based on secondary data from the National Program for Improving Access and Quality of Dental Specialty Centers, 2nd cycle. The outcome of this study is based on a sequence of three logical verifications, supported by the literature, on the impact of EPS actions on the work process of the DSC closely related to the users. The most robust statistical value of this article points out that Permanent Health Education actions originating from the municipal organization increase the chances of users attributing positive values about care. In addition, these values have an 88% chance of increasing when the actions involve primary care and medium complexity professionals. Municipal EPS actions fostered and directed to the involvement of DSC and Primary Care professionals are able to influence the formatting and use of the opinion of users. In addition, they are able to raise the level of satisfaction that users refer to the care received in the DSC.

Keywords: Education Continuing; Patient Satisfaction; Dental Health Services.



INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Saúde Bucal, instituída no âmbito do SUS em maio de 2023, apresenta o estímulo à promoção da prática da gestão participativa, o controle social e a representação popular dentro de suas diretrizes. A Política também busca desenvolver a Educação Permanente em Saúde (EPS) para os trabalhadores em saúde bucal. Além disso, com o objetivo de garantir a integralidade da atenção à saúde, o texto afirma que as ações e serviços devem compor todos os níveis de complexidade da assistência odontológica (BRASIL, 2023).

A Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, homologada em 2003 pela Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde, representa um marco na formação dos trabalhadores de saúde baseando-se nas relações de ensino e serviço. As suas diretrizes associam a docência à atenção à saúde e a aproximação orgânica da gestão com a formação e o desenvolvimento institucional. A Educação Permanente em Saúde (EPS) é compreendida como um sistema complexo de processo de trabalho, integrando os diversos atores (FIGUEIREDO et al., 2022).

A EPS é teorizada por aspectos educacionais que orientam ações práticas e didáticas que gerem resultados no fluxo dos processos de trabalho. Assim, estratégias pedagógicas locais precisam ser organizadas e fundamentadas sobre o espaço rotineiro do atendimento clínico, do cotidiano profissional, a partir dos problemas identificados e relatados pela população, que deve ter no alcance de suas necessidades, o foco principal das ações (SIDOU; DE PAULA; ALMEIDA, 2021).

As pessoas usuárias do setor de saúde possuem uma relação diária com o serviço e com os profissionais que lá atuam. Essa relação possui uma abordagem multidimensional, ultrapassando a prática clínica e assumindo também um componente político e social. Por meio de sua opinião, os usuários adquirem um protagonismo no planejamento e nas estratégias de atendimento. A participação popular e o controle social, dentro do contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), representam uma forte expressão social na tomada de decisões governamentais (MOIMAZ et al., 2019).

Um sensível e importante indicador de qualidade dos serviços de saúde bucal é a satisfação dos usuários, além de ser uma ferramenta de participação popular na gestão da saúde. O paciente, por meio de suas percepções e atingimento de necessidades e expectativas, fornece informações que serão úteis para classificar, categorizar ou reorganizar os estabelecimentos de saúde (TURRA;

ZANETTI; RIGO, 2021; BORDIN et al., 2017).

O objetivo desse artigo foi verificar o impacto que as ações de EPS podem gerar nos estabelecimentos de assistência à saúde bucal, ao considerar e usar a opinião dos usuários em seus planejamentos. O estudo, de caráter inédito na literatura, é justificado pela potencialização da EPS e da participação social, alvos da Política Nacional de Saúde Bucal (BRASIL, 2023).

METODOLOGIA

Trata-se de estudo quantitativo, analítico, transversal e exploratório, baseado em dados secundários do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO), 2º ciclo. O instrumento foi aplicado com apoio metodológico e operacional de Universidades Federais brasileiras com a coordenação geral do Ministério da Saúde. O PMAQ-CEO analisou as condições de acesso e qualidade de 1.097 Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) distribuídos pelo país, mas por razões diversas, 55 não foram avaliados. Portanto, dados dos 1.042 CEO contemplados nos dados da plataforma ministerial fazem parte do presente artigo (BRASIL, 2018).

O desfecho deste estudo é baseado em uma sequência de três verificações lógicas, apoiadas na literatura, sobre o impacto das ações de EPS no processo de trabalho do CEO intimamente relacionados às pessoas usuárias. O primeiro desfecho investiga a realização de inquéritos de avaliação, por parte dos CEO, sobre a satisfação do usuário com o serviço. O segundo é compreender se a gestão dos CEO considera a opinião do usuário para reorganização e qualificação do processo de trabalho. O último desfecho busca entender, de forma geral, a opinião dos usuários sobre o atendimento.

As variáveis dependentes foram extraídas do instrumento de avaliação externa do PMAQ-CEO. O primeiro desfecho foi analisado a partir da pergunta II.15.1 - O CEO realiza ou tem mecanismo de avaliação de satisfação do usuário? As respostas poderiam ser sim, não e não se aplica (considerada como não na análise estatística). O segundo desfecho foi baseado na pergunta II.15.4 - A gestão do CEO considera a opinião do usuário para a reorganização e qualificação do processo de trabalho? A categorização de respostas foi a mesma do desfecho anterior. Já para o terceiro desfecho, a pergunta de base foi a III.8.7 - Na sua opinião, de forma geral o atendimento que o(a) Senhor(a) recebe neste CEO é. Para a resposta positiva foram consideradas as opções muito

bom e bom, e todas as outras foram consideradas como negativas (BRASIL, 2017). A dicotomização e

organização das variáveis dependentes está apresentada no Quadro 1.

Quadro 1. Organização, identificação e dicotomização das variáveis dependentes.

Variável dependente	O CEO realiza ou tem mecanismo de avaliação de satisfação do usuário?					
Categorias de respostas	Sim		Não		Não se aplica	
Dicotomização para o desfecho 1	Sim	Não				
Variável dependente	A gestão do CEO considera a opinião do usuário para a reorganização e qualificação do processo de trabalho?					
Categorias de respostas	Sim		Não		Não se aplica	
Dicotomização para o desfecho 2	Sim	Não				
Variável dependente	Na sua opinião, de forma geral o atendimento que o(a) Senhor(a) recebe neste CEO é:					
Categorias de respostas	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
Dicotomização para o desfecho 3	Positivo			Negativo		

Fonte: Adaptação do instrumento do PMAQ-CEO, II Ciclo (2018).

As variáveis independentes também foram extraídas do instrumento de avaliação externa do PMAQ-CEO. Três variáveis relacionadas à possibilidade da EPS influenciar nos desfechos foram selecionadas e direcionadas para as análises. O CEO está localizado dentro de uma Universidade ou Faculdade está presente na pergunta I.2.12 do instrumento. Atividades de EPS dos profissionais do CEO conjuntamente com os profissionais das equipes de Saúde Bucal da Atenção Básica (AB) originou-se da pergunta II.6.4.5 e ações de EPS promovidas pelo município, incluindo os profissionais do CEO, foi extraída da pergunta II.17.1 (BRASIL, 2017). Essas variáveis possuíam três possibilidades de respostas: sim, não e não se aplica. Para o tratamento estatístico, o valor não se aplica foi considerado como não.

Foram ajustados três modelos de regressão logística, um para cada desfecho. Em cada um deles, após a aplicação do teste qui-quadrado, os modelos foram obtidos e ajustados por análises bivariadas, com significância estatística de 5%. A adequação das medidas dos modelos foi baseada no Omnibus Test of Model

Coefficients, que avalia a capacidade dos preditores preverem a variável dependente (FERNANDES et al., 2020). Os dados foram tabulados e analisados no programa Jamovi 2.2.5 (IBM, New York, NY, EUA).

RESULTADOS

A Tabela 1 apresenta uma caracterização descritiva dos 1.042 CEO compreendidos nos resultados do PMAQ-CEO em relação tipo de estabelecimento, região brasileira de localização, infraestrutura básica de acesso à internet e sala de reuniões, envolvimento de organizações da comunidade e apoio da gestão nos processos de trabalho.

A maior frequência dos estabelecimentos é do tipo II e está localizada no Nordeste brasileiro. Acesso à internet e espaço físico para reuniões são observados em mais de 80% dos CEO. A maior parte deles afirma não envolver a comunidade em suas pactuações e parcerias e mais de 900 estabelecimentos indicam que recebem apoio da gestão para melhorias.

Tabela 1. Caracterização dos CEO em relação ao tipo, localização, estrutura e contexto.

Tipo de CEO	n	%
Tipo I	418	40%
Tipo II	488	47%
Tipo III	136	13%
Localização por região	n	%
Norte	66	6%
Nordeste	410	39%
Centro-Oeste	71	7%
Sudeste	364	35%
Sul	131	13%
A equipe do CEO tem acesso à internet?	n	%
Sim	863	83%
Não	179	17%
O CEO dispõe de sala de reuniões?	n	%
Sim	913	88%
Não	129	12%
A equipe do CEO planeja/programa suas atividades considerando o envolvimento de organizações da comunidade?	n	%
Sim	330	31%
Não	518	50%
Não se aplica	194	19%
A gestão apoia a organização do processo de trabalho visando a melhoria do acesso e da qualidade a partir dos padrões do PMAQ-CEO?	n	%
Sim	901	86%
Não	141	14%

Fonte: PMAQ-CEO, II Ciclo (2018).

A Tabela 2 exibe os três modelos de regressão logística com as variáveis significantes, o p valor, a odds ratio (OR) e o intervalo de confiança a 95%. A análise evidenciou que a presença de ações de EPS promovidas pelo município (OR 2,93) e coadunadas entre os profissionais do CEO e da AB (OR 2,70) contribuem de maneira significativa para a realização de pesquisas sobre a satisfação dos usuários nos atendimentos do CEO.

Ações de EPS arquitetadas no âmbito da gestão municipal, com participação dos profissionais dos dois primeiros níveis de atenção, aumentam (OR 2,74 e 3,05)

as chances da população ter sua opinião considerada na rotina da organização dos processos de trabalho do CEO.

O valor estatístico mais robusto desse artigo aponta que as ações de EPS originadas da organização municipal também aumentam as chances (OR 3,51) dos usuários atribuírem valores positivos sobre o atendimento que recebem no CEO. Além disso, esses valores possuem chance de 88% de aumento quando as ações de EPS envolvem os profissionais da AB e do CEO.

O CEO está localizado dentro de uma

instituição de ensino superior parece não ser fator importante nas situações envolvendo a opinião dos usuários.

Tabela 2. Modelos de Regressão Logística

Modelo 1			
Desfecho - O CEO realiza ou tem mecanismo de avaliação de satisfação do usuário?			
Variável Independente	<i>p</i> valor	<i>odds ratio</i> *	IC 95%
Atividades de EPS dos profissionais do CEO conjuntamente com os profissionais da AB	<0,001	Sim – 2,70	1,58 – 4,61
Município promove ações de EPS envolvendo o CEO	<0,001	Sim – 2,93	1,72 – 4,98
<i>AUC – 0,71</i> <i>Acurácia 92%</i> <i>Omnibus Test - $X^2 42,5 / p < 0,001$</i>			
Modelo 2			
Desfecho - A gestão do CEO considera a opinião do usuário para a reorganização e qualificação do processo de trabalho?			
Variável Independente	<i>p</i> valor	<i>odds ratio</i> *	IC 95%
Atividades de EPS dos profissionais do CEO conjuntamente com os profissionais da AB	<0,001	Sim – 2,74	1,90 – 3,86
Município promove ações de EPS envolvendo o CEO	<0,001	Sim – 3,05	2,13 – 4,38
<i>AUC – 0,70</i> <i>Acurácia 79%</i> <i>Omnibus Test - $X^2 94,4 / p < 0,001$</i>			
Modelo 3			
Desfecho - Na sua opinião, de forma geral, o atendimento que o(a) senhor(a) recebe neste CEO é:			
Variável Independente	<i>p</i> valor	<i>odds ratio</i> **	IC 95%
Atividades de EPS dos profissionais do CEO conjuntamente com os profissionais da AB	0,005	Positivo – 1,88	1,20 – 2,94
Município promove ações de EPS envolvendo o CEO	<0,001	Positivo – 3,51	2,24 – 5,49
<i>AUC – 0,69</i> <i>Acurácia 88%</i> <i>Omnibus Test - $X^2 52,1 / p < 0,001$</i>			

*Referência para o *odds ratio* (OR) – Sim.

** Referência para o *odds ratio* (OR) – Positivo.

Fonte: Autores (2023)

DISCUSSÃO

Os dados e análises deste artigo mostraram que as ações de EPS afetam positivamente a organização dos CEO quando esta considera a opinião e a participação dos usuários. Mostrou também que esses mesmos usuários tendem a ter uma melhor opinião sobre o atendimento do CEO quando o estabelecimento está envolvido em ações de EPS.

Em um estudo envolvendo uma Faculdade federal de Odontologia no Brasil e um CEO que lá funciona, é relatado que, entre outros aspectos positivos, houve uma sensível melhoria no acesso dos usuários, no agendamento

de consultas e no atendimento clínico eletivo (FLORENCIO et al., 2022). No presente estudo não se encontrou associação estatística, por meio das regressões logísticas, entre ações de EPS e o fato dos CEO estarem localizados dentro de universidades ou faculdades.

A satisfação elevada dos usuários brasileiros com os serviços públicos de saúde é historicamente descrita na literatura. Os estudos com essa temática tiveram início na década de 1990 e são direcionados à efetivação do controle social. Apesar do tempo decorrido, ainda são estudos incipientes e não aprofundados na atenção odontológica de média complexidade (ANDRADE; PINTO, 2020). Rios e Colussi (2019), afirmam que é necessário que os CEO

desenvolvam práticas de monitoramento e avaliação periódicas para garantir a sua operacionalização, tomada de decisão e direcionamento dos investimentos. Ainda nessa direção, Silva et al. (2022), atestam que a avaliação dos serviços sob a perspectiva da pessoa usuária é um dos pilares estratégicos para garantir a participação popular no serviço.

Trabalhadores da Estratégia Saúde da Família entrevistados em um artigo do Nordeste brasileiro afirmaram que as atividades de EPS contribuíram para que eles adquirissem saberes e habilidades que foram úteis para mensurar as necessidades apresentados pelos usuários (ARAÚJO; NASCIMENTO; ARAÚJO, 2022). Em outro artigo qualitativo, os trabalhadores relataram que ter conhecimento de práticas de EPS, pode ter contribuído para que eles possuíssem mecanismos para reconhecer as necessidades dos sujeitos, por meio de pesquisas e avaliações, e isso é determinante para a reorganização das práticas e para o fortalecimento do controle social no SUS (ROJAS et al., 2019). Essas afirmações confirmam os achados deste artigo quando afirma que a promoção de ações de EPS podem fortalecer o mecanismo de avaliação de satisfação dos usuários.

A EPS é apontada como um aspecto facilitador para a institucionalização das avaliações com os usuários no setor saúde. É potencialmente útil para atividades de formação e desenvolvimento de estratégias para os mecanismos de inquéritos que incluam os gestores, os usuários, os trabalhadores e seja utilizada entre os níveis de atenção à saúde (PINTO; ESPERIDIÃO, 2022). Essa conceituação está de acordo com o presente artigo na indicação que atividades de EPS envolvendo profissionais do CEO e da AB contribuem para que haja mecanismos avaliativos.

Na sequência lógica de verificação deste artigo, além da formatação e da utilização de mecanismos de avaliação pautados na opinião do usuário, é preciso que ela seja considerada, por meio de ações de EPS, na qualificação e na reorganização do trabalho nos CEO. Cabral, Flório e Zanin (2019), concluíram que a maioria dos CEO do Sudeste brasileiro possuem um baixo desempenho, e destacam que é preciso uma reorganização da prática. As autoras apontam que a realidade socioeconômica local e a cobertura da atenção básica são os principais fatores que devem ser considerados na mudança da realidade. No artigo citado, dados ou indicadores de EPS não foram incluídos.

Em outro artigo, a reorientação da rotina de trabalho e a elevação da qualidade na assistência aos usuários, extraídas de falas de trabalhadores de saúde, são associadas positivamente aos processos de EPS no

cotidiano do atendimento clínico. O mesmo estudo aponta um resultado prático da consideração da opinião do usuário na melhoria do sistema de referência entre os três níveis de atenção (CAMPOS et al., 2019), o que está de acordo com os resultados apresentados no presente estudo e tem importante configuração para a qualificação e organização do trabalho nos CEO, além de ser uma ferramenta de atendimento às necessidades e a porta de entrada dos usuários (SOUZA et al., 2015).

Pinheiro, Azambuja e Bonamigo (2019), escreveram sobre as contribuições da EPS no processo de trabalho junto aos usuários. Segundo eles, a construção de um cuidado centrado nos usuários e a consequente melhoria da qualidade dos serviços é resultado direto de ações de EPS implantadas no município. Os achados e conclusões do artigo citado facilitou e guiou a implantação de uma Política Municipal de Educação Permanente em Saúde em uma cidade do sul do Brasil.

Ações de EPS voltadas aos profissionais do CEO visando à melhoria da qualidade dos atendimentos representam um caminho para melhor performance desse serviço de saúde. Esses fatores associados contribuem para uma frequência elevada de usuários plenamente satisfeitos com o cuidado e a assistência (GOES et al., 2012).

O último passo sequencial metodológico deste artigo é compreender se, após o desenvolvimento de mecanismos de avaliação sobre a opinião do usuário e se ela foi fator na construção de novas possibilidades de trabalho visando a reorganização e qualificação, o próprio usuário poderia ter sua visão de atendimento sobre o CEO melhorada, quando o estabelecimento recebia ações de EPS. É preciso destacar que, de maneira geral, estudos sobre a opinião, a satisfação e a percepção dos usuários, utilizando-se do PMAQ-AB e PMAQ-CEO como bases metodológicas, tendem a apresentar resultados positivos sobre esses atributos, assim como apresentado no presente artigo (MONTEIRO; PADILHA, 2023; SILVA et al., 2022; AMARAL et al., 2022).

A literatura apresenta os aspectos estruturais e contextuais dos CEO como os maiores responsáveis pelos índices de satisfação dos usuários. Um estabelecimento limpo e organizado está fortemente associado a uma máxima satisfação dos usuários (SILVA et al., 2022). Ao passo que um grande tempo de espera para as consultas está relacionado a uma insatisfação dos pacientes (ANDRADE; PINTO, 2020). Esses dois estudos não utilizaram a EPS em suas investigações. Outro estudo, entretanto, sugere que variáveis relacionadas aos recursos humanos, ao processo de trabalho e à gestão, como a EPS, por exemplo, podem influenciar na satisfação dos usuários

(KITAMURA et al., 2016).

A contratualização do PMAQ-CEO prevê o compromisso dos gestores em estabelecer ações de EPS no âmbito dos CEO voltadas para a atenção e a necessidade dos usuários. E esses usuários atribuem avaliações positivas ao atendimento recebido no CEO quando eles fomentam a qualificação dos seus profissionais por meio de estratégias de EPS (CAVALCANTI; CARDOSO; PADILHA, 2018). Os estabelecimentos que organizam a agenda de trabalho, considerando a demanda de referência e contrarreferência pactuadas por cirurgiões-dentistas que participaram de ações de EPS, apresentam maior frequência de usuários satisfeitos (AMARAL et al., 2022), o que corrobora os resultados deste artigo no aspecto das ações de EPS envolvendo profissionais da AB e do CEO influenciarem positivamente na opinião dos usuários.

Este artigo limita-se ao fato da análise transversal não possuir uma amplitude temporal. Também é limitado

pelas variáveis independentes incluídas no modelo ajustado possuírem uma similaridade semântica que poderia potencializar o mesmo efeito. Para o terceiro modelo de regressão, destaca-se a possibilidade do viés de gratidão, pois os usuários receberam tratamento odontológico e foram entrevistados no mesmo ambiente.

CONCLUSÃO

Ações municipais de EPS fomentadas e direcionadas ao envolvimento de profissionais do CEO e da AB são capazes de influenciar na realização de pesquisas e na utilização da opinião das pessoas usuárias. Além disso, são capazes de elevar o nível de satisfação que os usuários referem ao atendimento recebido nos CEO. Os resultados deste artigo potencializam a EPS e a participação social, alvos da Política Nacional de Saúde Bucal e pressupostos do PMAQ-CEO.

REFERÊNCIAS

AMARAL, J. H. L. et al. User satisfaction with the secondary dental care services: Is there an association between structure and work process? *Community Dent Oral Epidemiol.*, v. 50, p. 27-37, 2022. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12716>.

ANDRADE, F. B.; PINTO, R. S. Fatores associados à insatisfação dos usuários dos centros de especialidades odontológicas do Brasil em 2014: estudo transversal. *Epidemiol. Serv. Saude*, v. 29, n. 3, p. e2019429, 2020. <https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000300002>.

ARAÚJO, B. O.; NASCIMENTO, M. A. A.; ARAÚJO, M. O. Educação permanente em saúde: construção de saberes e práticas em busca da resolubilidade na Estratégia Saúde da Família. *Rev. Saúde Col. UEFS*, v. 12, n. 1, p. e7716, 2022. <https://doi.org/10.13102/rsdauefs.v12i1.7716>.

BORDIN, D. et al. Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. *Ciênc. Saúde Colet.*, v. 22, n. 1, p. 151-160, 2017. <https://doi.org/10.1590/1413-81232017221.13522015>.

BRASIL. Congresso Nacional. Lei nº 14.572, de 08 de maio de 2023. Institui a Política Nacional de Saúde Bucal no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para incluir a saúde bucal no campo de atuação do SUS. *Dário Oficial da*

União, Brasília, DF, 09 maio de 2023. Seção 1, p. 1.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Instrumento de avaliação externa para os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO). [Internet]. 2017. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/instrumento_ae_ceo.pdf. Acesso em: 10 mai. 2023

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. 2º Ciclo CEO – Microdados da avaliação externa do PMAQ-CEO. [Internet]. 2018. Disponível em: <https://aps.saude.gov.br/ape/pmaq/ciclo2ceo/>. Acesso em: 17 mai. 2023

CABRAL, D. C. R.; FLÓRIO, F. M.; ZANIN, L. Análise do desempenho dos centros de especialidades odontológicas da região sudeste brasileira. *Cad. Saúde Colet.*, v. 27, n. 2, p. 241-247, 2019. <https://doi.org/10.1590/1414-462X201900020205>.

CAMPOS, K. F. C. et al. Educação Permanente em Saúde e modelo assistencial: correlações no cotidiano de serviço na atenção primária à saúde. *APS Rev*, v. 1, n. 2, p. 132-140, 2019. <https://doi.org/10.14295/aps.v1i2.28>.

CAVALCANTI, Y. W.; CARDOSO, A. M. R.; PADILHA, W. W. N. Satisfaction, Resolution and

Social Participation of users of Centers for Dental Specialties in Brazil: A PMAQ-CEO Analysis. *Pesq Bras Odontoped Clin Integr*, v. 18, n. 1, p. e3774, 2018. <https://dx.doi.org/10.4034/PBOCI.2018.181.58>.

FIGUEIREDO, E. B. L. et al. Educação Permanente em Saúde: uma política interprofissional e afetiva. *Saúde Debate*, v. 46, n. 135, p. 1164-1173, 2022. <https://doi.org/10.1590/0103-1104202213515>.

FERNANDES, A. A. T. et al. Leia este artigo se você quiser aprender regressão logística. *Rev. Sociol. Polit.* v. 28, n. 74, p. 1-20, 2023. <https://doi.org/10.1590/1678-987320287406en>.

FLORÊNCIO, T. M. B. et al. Atenção Secundária e o processo formativo na Odontologia: a experiência da Universidade de Pernambuco, campus Santo Amaro. *Rev ABENO*, v. 22, n. 2, p. e1721, 2022. <https://doi.org/10.30979/revabeno.v22i2.1721>.

GOES, P. S. A. et al. Avaliação da atenção secundária em saúde bucal: uma investigação nos centros de especialidades do Brasil. *Cad. Saúde Pública*, v. 28, Suplemento, p. 81-89, 2012. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2012001300009>.

KITAMURA, E. S. et al. Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013. *Epidemiol. Serv. Saúde*, v. 25, n. 1, p. 137-148, 2016. <https://doi.org/10.5123/S1679-49742016000100014>.

MOIMAZ, S. A. S. et al. Perception on Oral Health and Recommendations for Improvement of Public Service Dental. *J Health Sci*, v. 21, n. 1, p. 65-73, 2019.

MONTEIRO, D. L. A.; PADILHA, W. W. N. Satisfação dos usuários com a qualidade da Atenção Primária à Saúde no estado da Paraíba: estudo transversal. *Physis*, v. 33, p. e33018, 2023. <http://dx.doi.org/10.17921/2447-8938.2019v21n1p65-73>.

PINHEIRO, G. E. W.; AZAMBUJA, M. S.; BONAMIGO, A. W. As contribuições da educação permanente em saúde no processo de trabalho da estratégia saúde da família. *IJHE*, v. 4, n. 1-2, p. 1-8, 2019. DOI:10.4322/ijhe.2018.008.

PINTO, I. C. M.; ESPERIDIÃO, M. A. Política nacional de educação permanente em saúde: monitoramento e avaliação. Salvador: EDUFBA, 2022.

RIOS, L. R. F.; COLUSSI, C. F. Avaliação normativa dos Centros de Especialidades Odontológicas, Brasil, 2014. *Saúde Debate*, v. 43, n. 120, p. 122-136, 2019. <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912009>.

ROJAS, F. L. L. et al. Educação permanente em saúde: o repensar sobre a construção das práticas de saúde. *Journal Health NPEPS*, v. 4, n. 2, p. 310-330, 2019. <http://dx.doi.org/10.30681/252610103730>.

SIDOU, R. A. S. O.; DE PAULA, M. L.; ALMEIDA, J. R. S. Educação permanente nos centros de especialidades odontológicas de Fortaleza: uma nova visão dos processos de trabalho. *BJD*, v. 7, n. 5, p. 45874-45888, 2021. <https://doi.org/10.34117/bjdv.v7i5.29452>.

SILVA, M. F. V. M. et al. Avaliação da satisfação do usuário no serviço de saúde bucal: revisão integrativa da literatura. *Cad Saúde Colet.*, v. 30, n. 3, p. 460-470, 2022. <https://doi.org/10.1590/1414-462X202230030439>.

SILVA, N. B. et al. User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. *Community Dent Oral Epidemiol.*, v. 50, p. 67-73, 2022. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12718>.

SOUZA, G. C. et al. Referência e contrarreferência em saúde bucal: regulação do acesso aos centros de especialidades odontológicas. *Rev. salud pública.*, v. 17, n. 3, p. 416-428, 2015. <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v17n3.44305>.

TURRA, L.; ZANETTI, P.; RIGO, L. Satisfação dos pacientes com o atendimento odontológico: uma revisão integrativa. *Rev ABENO*, v. 21, n. 1, p. e1258, 2021. <https://doi.org/10.30979/revabeno.v21i1.1258>.