



ORIGINAL / ORIGINAL / ORIGINAL

Satisfaction level of parents of children in a dental program of maternal child attention

Nível de satisfação dos pais/responsáveis de crianças atendidas em programa odontológico de atenção materno-infantil

Nivel de satisfacción de los padres o tutores de los niños inscritos en programa dental para el cuidado materno-infantil

Marcoeli Silva de Moura¹, Lúcia de Fátima Almeida de Deus Moura², Ananda Souza Pereira³, Cacilda Castelo Branco Lima⁴, Teresinha Soares Pereira Lopes⁵, Marina de Deus Moura de Lima⁶

ABSTRACT

Objective: evaluating the level of satisfaction of the parents and/or caregivers of children attending a dental program for maternal and child care and establishing a permanent system of simplified evaluation of the actions developed. **Methodology:** a quantitative cross-sectional study, developed at the Institute of Social Perinatology of Piauí where the Preventive Program for Pregnant Women and Babies (PPGB) works. The data were collected through a structured self-administered questionnaire and a simplified visual scale that contained questions regarding their perception soon after the care. A total of 569 questionnaires were applied from March to October 2014. A descriptive analysis of the categorical variables was performed. **Results:** the items welcoming, ambience, attendance, importance of attendance and location of the program had "excellent" and "good" approval between 91% and 97.7% in the questionnaire, whereas in the visual scale the values were between 76.6% and 98.8% satisfaction. The location obtained the lowest index of satisfaction in both the questionnaire and the visual scale. **Conclusion:** the Preventive Program for Pregnant Women and Babies was well evaluated by parents and/or caregivers of children and the implementation of a permanent system of simplified evaluation of actions developed is feasible and easy to apply.

Descriptors: Evaluation. Patient satisfaction. Prevention.

RESUMO

Objetivo: avaliar o nível de satisfação dos pais e/ou responsáveis de crianças atendidas em programa odontológico de atenção materno-infantil e implantar um sistema permanente de avaliação simplificada das ações desenvolvidas. **Metodologia:** estudo transversal quantitativo, desenvolvido no Instituto de Perinatologia Social do Piauí onde funciona o Programa Preventivo para Gestantes e Bebês (PPGB). Os dados foram coletados através de um questionário estruturado auto administrado e uma escala visual simplificada que continha questões relativas à percepção dos mesmos logo após o atendimento. Foram aplicados 569 questionários no período de março a outubro de 2014. Foi realizada a análise descritiva das variáveis categóricas. **Resultados:** os itens acolhimento, ambiente, atendimento, importância do atendimento e localização do programa tiveram aprovação "ótimo" e "bom" entre 91% e 97,7% no questionário, enquanto na escala visual os valores ficaram entre 76,6% e 98,8% de satisfação. A localização obteve o menor índice de satisfação tanto no questionário como na escala visual. **Conclusão:** o Programa Preventivo para Gestantes e Bebês foi bem avaliado por pais e/ou responsáveis pelas crianças atendidas e a implantação de um sistema permanente de avaliação simplificada das ações desenvolvidas é viável e de fácil aplicação.

Descritores: Avaliação. Satisfação do Paciente. Prevenção.

RESUMÉN

Objetivo: evaluar el nivel de satisfacción de los padres y/o tutores de los niños que asisten a programa dental de la atención materno-infantil y establecer un sistema permanente de evaluación simplificada de las acciones desarrolladas. **Metodología:** estudio cuantitativo transversal, desarrollado en el Instituto de Perinatología Social de Piauí, donde funciona el Programa Preventivo para Mujeres Embarazadas y Bebés (PPGB). Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario estructurado auto administrado y de una escala visual simplificada, que incluyó preguntas sobre la percepción de los mismos después del servicio. 569 cuestionarios se aplicaron de marzo a octubre de 2014. Se realizó el análisis descriptivo de las variables categóricas. **Resultados:** los artículos anfitrión, ambiente, tratamiento, importancia del servicio y ubicación del programa tuvieron aprobación "excelente" y "bueno" entre el 91% y el 97,7% en los cuestionarios, mientras que los valores en la escala visual fueron entre 76,6% y 98,8% de satisfacción. La ubicación tuvo el nivel más bajo de satisfacción tanto en el cuestionario cuanto en la escala visual. **Conclusión:** el programa preventivo para Mujeres Embarazadas y Bebés fue bien valorado por los padres y/o tutores de los niños que asisten y la implementación de un sistema permanente de evaluación simplificada de las acciones desarrolladas es factible y fácil de aplicar.

Descritores: Evaluación. Satisfacción del Paciente. Prevención.

¹Professora Titular do Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal do Piauí e Mestrado Profissional em Saúde da Família - RENASF, Departamento de Patologia e Clínica Odontológica. Teresina, Piauí, Brasil. E-mail: marcoeli-moura@uol.com.br

²Professora Titular do Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal do Piauí, Departamento de Patologia e Clínica Odontológica. Teresina, Piauí, Brasil. E-mail: mouraiso@uol.com.br

³Aluna no Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal do Piauí. Teresina, Piauí, Brasil. E-mail: anandasp@hotmail.com

⁴Professora Assistente do Departamento de Patologia e Clínica Odontológica da Universidade Federal do Piauí. Teresina, Piauí, Brasil. E-mail: cacildacb@hotmail.com

⁵Professora Adjunta do Departamento de Patologia e Clínica Odontológica da Universidade Federal do Piauí. Teresina, Piauí, Brasil. E-mail: teresinhaspl@uol.com.br

⁶Professora Adjunta do Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal do Piauí, Departamento de Patologia e Clínica Odontológica. Teresina, Piauí, Brasil. E-mail: mdmlima@gmail.com

INTRODUÇÃO

Avaliar é diagnosticar e mudar uma realidade a fim de intervir e aperfeiçoá-la tornando-se um instrumento de mudança para que os serviços de saúde cumpram padrões mínimos de qualidade e que atendam às reais necessidades da população. Nessa perspectiva, a avaliação de um serviço de saúde está intrinsecamente relacionada à percepção, à subjetividade do usuário, em que “um novo olhar”, mais detalhado e criterioso, voltado para a satisfação, deve ser acompanhado e assimilado pelos profissionais da saúde⁽¹⁾.

Para entender a satisfação do paciente, é necessário utilizar diferentes lentes teóricas, considerando distintos valores, crenças e visões de mundo. Registrar a satisfação ou insatisfação dos usuários de um serviço de saúde torna-se um indicador importante, o qual revela os aspectos que precisam ser melhorados, gerando, dessa forma, aprimoramento institucional e profissional⁽²⁾.

Sendo a população em sua totalidade beneficiada com projetos e ações em saúde, a opinião dos usuários quanto à qualidade da atenção é considerada de extrema relevância quando se busca avaliar esses serviços. Assim, não se pode deixar de considerar sua percepção, a fim de contribuir para a melhoria do sistema de saúde⁽³⁾.

A atenção odontológica materno-infantil tem se consolidado como uma abordagem eficiente no controle das doenças bucais, que depende da adoção de medidas simples, porém que necessitam ser realizadas com frequência e disciplina. Para que essas ações sejam incorporadas na rotina familiar é preciso conscientização e adoção de hábitos de higiene e alimentares desde o início da vida⁽⁴⁾.

Nessa perspectiva, em abril de 1997, um grupo de professoras do curso de Odontologia da Universidade Federal do Piauí (UFPI) implantou um projeto de extensão universitária, o Programa Preventivo para Gestantes e Bebês (PPGB), cujas metas estão centradas na recuperação e manutenção da saúde bucal de gestantes e crianças na faixa etária de zero a 36 meses⁽⁴⁾. Desde então o projeto funciona de forma ininterrupta.

Na perspectiva de melhorar o serviço prestado no PPGB, este trabalho teve por objetivo avaliar o nível de satisfação dos pais e/ou responsáveis de crianças atendidas em um programa odontológico de atenção materno-infantil e implantar um sistema permanente de avaliação simplificada das ações desenvolvidas. Desta forma, a análise da satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento no programa no município de Teresina, Piauí apresenta grande relevância, uma vez que a avaliação do sistema de saúde pelo usuário favorece a humanização do serviço, além de constituir uma oportunidade de se verificar, na prática, a resposta da comunidade à oferta do serviço de saúde, como também permitir a adequação do mesmo às suas expectativas.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo transversal realizado no consultório onde funciona o Programa Preventivo para Gestantes e Bebês (PPGB), no Instituto de Perinatologia Social do Piauí (IPSP), anexo à Maternidade Dona Evangelina Rosa. No período do estudo, participaram do atendimento às crianças, 17 discentes supervisionados por cinco professores do curso de Odontologia da UFPI. O projeto está inserido no Sistema Único de Saúde, e atua prestando atendimento educativo, preventivo e restaurador às crianças na faixa etária de zero a três anos, de segunda a sexta-feira, durante toda a manhã, no período de janeiro a dezembro.

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Piauí (parecer 683.591) e CAAE 27136514.9.0000.5214, de acordo com a Resolução nº 466/12 e com a Declaração de Helsinque.

Os pais e/ou responsáveis foram convidados a participar da pesquisa e a aceitação foi formalizada pela assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O principal critério de elegibilidade dos participantes foi a disponibilidade dos pais e/ou responsáveis em responder ao questionário e a escala visual. O critério de exclusão foi a recusa dos responsáveis em participar da pesquisa.

Foi utilizado questionário como instrumento de coleta de dados, aplicado durante seis meses (março de 2014 a outubro de 2014), contendo questões relativas à percepção dos mesmos logo após cada atendimento: localização do serviço, acolhimento prestado pelos profissionais, ambiente do atendimento, atendimento realizado e importância do mesmo. Além desses critérios, os pais/responsáveis foram questionados sobre tempo de espera para o atendimento, expectativa com relação ao atendimento, se recebeu outro atendimento, se a equipe esclareceu suas dúvidas, se foi utilizada linguagem clara e se indicaria esse serviço a outras mães.

O questionário apresentava questões estruturadas com respostas categorizadas em “sim ou não” e questões em escala gradativa (ótimo, bom, regular, ruim, péssimo). O questionário foi auto respondido para evitar constrangimentos ao entrevistado. Após a resposta foi depositado em caixa lacrada para garantir a não identificação do entrevistado e sigilo das informações. Da mesma forma se procedeu com o TCLE.

Previamente ao início do estudo, o questionário foi testado com 30 pais e/ou responsáveis que não participaram da pesquisa para proceder aos devidos ajustes com relação à compreensão das perguntas. Não foram necessárias alterações no questionário.

Paralela à aplicação do questionário, foi utilizado outro instrumento de avaliação, composto por uma escala visual. Foram confeccionadas cinco caixas de madeira nas quais estavam representadas: (1) Localização; (2) Acolhimento; (3) Ambiente do Atendimento; (4) Qualidade do Atendimento; (5) Importância do Serviço. Estavam disponíveis para avaliação fichas com formato de rostos: (1) Sorrindo (significando que o critério a ser avaliado foi Bom),

(2) Sério (significando que o critério a ser avaliado foi Regular) e (3) Triste (significando que o critério a ser avaliado foi Ruim). Na avaliação visual não foram incluídos todos os itens presentes no questionário por questão de pouco espaço físico para a colocação das caixas e disponibilidade de tempo dos pais para responder. É importante ressaltar que as caixas eram totalmente vedadas com espaço apenas para a passagem das fichas de avaliação, para que a mesma fosse realizada de forma sigilosa.

O PPGB funciona em duas salas do IPSP. Na primeira sala ocorre o atendimento aos bebês, como a anamnese com os pais, exame clínico dos bebês, e orientações de higiene oral. Na segunda sala havia um consultório odontológico, no qual era realizado atendimento a gestantes, hoje não realizado mais e utilizado na a pesquisa para que os pais ficassem mais a vontade ao responder o questionário e fazer a avaliação visual, sem que houvesse influência dos estagiários e professores nos resultados.

O processamento dos dados e a análise estatística foram realizados através do programa SPSS®, versão 18.0 para Windows. A análise estatística das variáveis categóricas foi descritiva através da leitura dos percentuais.

RESULTADOS

Foram realizados 830 atendimentos no PPGB no período da pesquisa e aplicados 569 (68,5%) questionários. Dos 261 (31,4%) atendimentos que não geraram questionários, 65 (24,9%) foram relativos a pais que traziam seus filhos para realizar restaurações no PPGB e faziam retornos semanais ao programa e os 196 (75,1%) não aceitaram responder o questionário porque estavam com bebês recém-nascidos ou apressados para outros compromissos.

Na Tabela 1 observa-se a descrição do perfil sócio demográfico da amostra.

Tabela 1 - Perfil sócio demográfico da amostra. Teresina-PI, 2014.

Variável	n	%
Idade		
< 18	37	6,5%
19-30	266	46,7%
31-40	170	29,9%
>40	43	7,6%
Sem Resposta	53	9,3%
Sexo		
Masculino	78	13,7%
Feminino	469	82,4%
Sem Resposta	22	1,9%
Grau de parentesco		
Mãe	433	76,1%
Pai	68	11,9%
Avó	20	3,5%
Outros	14	2,4%
Sem Resposta	34	6,7%

Fonte: Programa Preventivo para Gestantes e Bebês.

Na Tabela 2 observa-se que o PPGB foi bem avaliado no questionário e nos cinco critérios constantes na escala visual.

Tabela 2 - Avaliação do PPGB por parte dos pais/responsáveis por meio de questionário e avaliação visual. Teresina-PI, 2014.

Critério avaliado	Questionário		Escala Visual	
	n	%	n	%
LOCALIZAÇÃO				
Ótimo/Bom	518	91,0	427	76,6
Regular	41	7,2	116	20,8
Ruim/Péssimo	6	1,0	14	2,6
Sem resposta	4	0,7	-	-
ACOLHIMENTO				
Ótimo/Bom	556	97,7	539	96,4
Regular	6	1,0	20	3,6
Ruim/Péssimo	1	0,2	0	0
Sem resposta	6	1,0	-	-
AMBIENTE				
Ótimo/Bom	543	95,4	449	82,3
Regular	19	3,3	88	16,1
Ruim/Péssimo	3	0,5	8	1,6
Sem resposta	4	0,7	-	-
ATENDIMENTO				
Ótimo/Bom	552	97,0	543	95,4
Regular	4	0,7	17	3,0
Ruim/Péssimo	2	0,3	9	1,6
Sem resposta	11	1,9	-	-
IMPORTÂNCIA				
Ótimo/Bom	556	97,7	539	98,8
Regular	7	1,2	4	0,8
Ruim/Péssimo	0	0	2	0,4
Sem resposta	6	1,0	-	-

Fonte: Programa Preventivo para Gestantes e Bebês.

No questionário observaram-se outros aspectos do atendimento não passíveis de avaliação por meio da escala visual, os quais também foram bem avaliados pelos frequentadores do PPGB (Tabela 3).

E quando questionados sobre o tempo de espera para o atendimento, 494 (86,8%) consideraram Ótimo/Bom, 67 (11,8%) Regular, 4 (0,7%) Ruim/Péssimo e 4 (0,7%) não responderam. Sobre a expectativa com relação ao atendimento 396 (69,6%) consideraram melhor do que imaginavam, 164 (28,8%) como imaginavam e 9 (1,6%) não responderam.

DISCUSSÃO

Esta foi a primeira avaliação realizada no Programa Preventivo para Gestantes e Bebês desde sua implantação em 1997 e constatou-se que o mesmo foi bem avaliado pelos participantes. A cada semestre letivo há uma renovação de estagiários, mantendo-se o corpo docente e é necessário que o padrão de atendimento prestado pelo programa seja mantido com qualidade.

A maioria dos estudos que avaliam a satisfação dos usuários com relação ao atendimento nos serviços de saúde utiliza questionário com perguntas fechadas⁽⁵⁻⁶⁾. Neste estudo, além do questionário pretendeu-se testar uma escala visual, que se mostrou uma maneira simples e prática de avaliação. Por utilizar imagens, pode ser utilizado por não alfabetizados. Alguns pais que se recusaram responder a pesquisa alegando falta de tempo podem fazer parte desse grupo de analfabetos.

Tabela 3 - Resultados dos questionários para as perguntas de “sim” ou “não”. Teresina-PI, 2014.

PERGUNTA	SIM		NÃO		S/ RESPOSTA	
	n	%	n	%	n	%
Recebeu outro atendimento	292	51,3%	268	47,1%	9	1,6%
A equipe esclareceu suas dúvidas	544	95,6%	11	1,9%	14	2,4%
Linguagem utilizada foi clara	557	97,8%	4	0,72%	8	1,4%
Indicaria esse serviço a outras mães	557	97,8%	3	0,52%	9	1,6%

O PPGB é frequentado predominantemente por mães jovens como na maior parte dos serviços de saúde, o que mostra uma maior preocupação das mulheres em procurar atendimento odontológico, sua importância como usuárias e cuidadoras da saúde de sua família⁽⁷⁻⁸⁾. Muitas mães, assim que recebem alta da Maternidade Dona Evangelina Rosa, que fica ao lado do Instituto de Perinatologia onde funciona o PPGB, são orientadas a frequentar o banco de leite, onde recebem orientações acerca da amamentação e cuidados com o bebê, inclusive orientações de higiene bucal, e são convidadas a participarem do programa. Outro setor que orienta os pais e/ou responsáveis a se dirigirem ao PPGB é na sala onde se realiza o teste do pezinho, contribuindo, também, para o aumento da procura pelo programa.

Para testar a escala visual foram selecionados cinco critérios relacionados à satisfação com o atendimento. No questionário aplicado aos pais, o item que apresentou o menor índice de satisfação foi a localização (91%) e também coincidiu com a avaliação visual, que também obteve um menor número de fichas “Bom” (76,6%). Este fato se deve a distância em que se encontra o Instituto de Perinatologia em relação a muitos bairros da cidade de Teresina, dificultando o deslocamento dos pais até o programa. A dificuldade de transporte público é um problema existente em grandes cidades e capitais de todo o país. A capital teresinense é muito procurada por pessoas de outras cidades e até de outros estados por ser um polo de saúde do estado. A frota de ônibus é pequena e o espaço de tempo entre um e outro é grande. Além disso, muitos pais moram em bairros periféricos e precisam pegar mais de uma condução para chegar ao instituto. Existem também aqueles que são de outras cidades, o que dificulta mais ainda o retorno.

Outro item avaliado pelos participantes da pesquisa foi a receptividade prestada pelos estagiários e professores do PPGB. O acolhimento é um conceito frequentemente utilizado para expressar as relações que se estabelecem entre usuário e profissionais na atenção à saúde. O acolhimento também deve ser percebido como uma forma de reorganização do processo de trabalho, como uma ação técnico-assistencial que aposta nas relações entre trabalhadores e usuários com responsabilização, compromisso com a resolutividade e trabalho multiprofissional^(9,10). O acolhimento relaciona-se, portanto, com o vínculo entre o usuário e o serviço de saúde, com a resolubilidade do atendimento e com a adequação do serviço às necessidades dos usuários⁽¹¹⁾. Para os usuários do Programa, a receptividade foi satisfatória, atingindo 97,7% e 96,4% das respostas “ótimo” ou “bom” no questionário e na escala visual, respectivamente.

Quando questionados sobre o ambiente em que eram realizados os atendimentos, 95,4% dos usuários

o classificaram como “ótimo” ou “bom” na avaliação do questionário e 82,3% colocaram fichas de “ótimo” na avaliação visual. A grande diferença observada entre os resultados das duas formas de avaliação pode se dar pelo fato da avaliação visual ser mais facilmente compreendida e, muitas vezes o questionário ser preenchido rapidamente e sem a devida atenção por parte dos usuários. As salas não tem um espaço físico muito amplo, ficando, por vezes, pequena quando havia grande quantidade de pessoas, o que pode ter gerado insatisfação em alguns participantes da pesquisa.

Quanto ao atendimento, 97% dos questionários o apontaram como “ótimo” ou “bom” e, na avaliação visual, o valor foi de 95,4%. Em relação à avaliação dos usuários, este estudo destacou importantes elementos no que se refere ao cuidado em saúde, em especial à relação profissionais-usuários, destacando-se o estabelecimento de vínculo e reconhecimento do outro como sujeito protagonista da atenção e do cuidado à saúde⁽¹²⁾. O atendimento no PPGB é realizado na posição joelho-a-joelho, na qual o estagiário e a mãe se posicionam sentados, um voltado para o outro, com as pernas flexionadas em cerca de 90 graus e com os joelhos próximos aos joelhos do outro. A criança é deitada com a cabeça voltada para o estagiário e os pés para a mãe. Essa posição facilita o controle do bebê e proporciona melhor acesso para o exame clínico e para os procedimentos de higiene. Ao fim do exame, a consulta de retorno é marcada e a mãe é orientada a fazer a higiene da mesma forma demonstrada, com o auxílio de outra pessoa.

A importância do programa para a população também foi questionada na pesquisa. Para 97,7% dos usuários, o PPGB teve a importância classificada como “ótima” ou “bom” no questionário. Na escala visual, a mesma classificação atingiu o valor de 98,8%. A importância do programa se dá devido ao acompanhamento da criança por meio de consultas periódicas, desde os primeiros dias de vida até os três anos de idade. Além das orientações de higiene, os pais são alertados sobre a importância do aleitamento materno, as consequências que os hábitos de sucção não nutritiva podem causar, a importância de uma dieta saudável e, nas crianças com lesões de cárie, o tratamento é feito com fluoroterapia, Tratamento Restaurador Atraumático (ART) ou o encaminhamento para a clínica infantil da Universidade Federal do Piauí quando há necessidade de outros procedimentos. A satisfação do paciente é considerada como um importante resultado do cuidado e é um dos principais fatores que contribuem para uma melhor adesão do paciente e consequentemente para melhores resultados clínicos⁽¹³⁻¹⁴⁾.

Somando-se os resultados “ótimo” (50%) e “bom” (36,7%), o item “tempo de espera” foi avaliado

satisfatoriamente por 86,7% dos usuários. Moimaz et al., 2010⁽³⁾, em seu estudo apresentou uma avaliação positiva dos serviços de saúde municipais pelos usuários da rede pública, embora tenham sido observadas inúmeras queixas quanto ao atendimento, falta de humanização e acolhimento, longo tempo de espera e filas para o atendimento, deficiência de recursos físicos e materiais. No estudo realizado por Andrade et al., 2006⁽⁵⁾, foi possível concluir que ainda há pouco comprometimento dos profissionais com esse serviço, impedindo assim a criação de vínculos com a comunidade.

O PPGGB apresentou ótimos índices quanto ao tempo de espera. A explicação para tal resultado pode estar na calibração dos estagiários para realizarem cada atendimento em cerca de 15 minutos, tempo considerado suficiente para a realização do acolhimento, anamnese, exame clínico, procedimentos preventivos e orientações aos responsáveis pelas crianças. Sendo assim, geralmente, os usuários não passam muito tempo na fila de espera. Em alguns casos, quando é feito o atendimento a uma criança agitada e não cooperativa, o tempo de espera pode ser maior.

Os responsáveis avaliaram também a comunicação dos estagiários durante o atendimento, e 95,6% afirmaram que a linguagem utilizada foi clara, objetiva e de fácil entendimento. Quando questionados se indicariam o programa para outras pessoas, 97,8% afirmaram que sim e 69,6% afirmaram que o atendimento foi melhor do que imaginavam. O Instituto de Perinatologia da MDER possui muitos outros serviços voltados às mães e às crianças, em virtude disso, 51,3% dos responsáveis afirmaram que seus filhos receberam outro atendimento, além do odontológico, no Instituto. Nesses casos, eles não levaram as crianças exclusivamente ao PPGGB e passaram, também, por outros setores. Dois exemplos são: a vacinação e o teste do pezinho.

CONCLUSÃO

A partir dos dados coletados foi possível concluir que o Programa Preventivo para Gestantes e Bebês foi bem avaliado por pais ou responsáveis pelas crianças atendidas. A satisfação dos cuidadores com o programa contribui para engrandecimento do trabalho já desenvolvido e principalmente para o alcance de resultados positivos na recuperação e manutenção da saúde dos usuários. Concluiu-se que a implantação de um sistema permanente de avaliação simplificada das ações desenvolvidas é viável e de fácil aplicação.

AGRADECIMENTOS

As autoras expressam sua gratidão aos participantes do estudo e a seus responsáveis, e às estudantes de graduação em Odontologia da Universidade Federal do Piauí, Kamilla Rhianne de Sousa Carvalho Cunha e Thaís de Alencar Araripe por auxiliar na coleta de dados. As autoras declaram não haver conflitos de interesse.

REFERÊNCIAS

1. Pisco LA. A avaliação como instrumento de mudança. *Cien Saude Colet*. 2006; 11 (3):566-8.
2. Turrís SA. Unpacking the concept of patient satisfaction: a feminist analysis. *J Adv Nurs*. 2005; 50:293-8.
3. Moimaz SAS, Marques JAM, Saliba O, Garbin CAS, Zina JG, Saliba NA. Satisfaction and perception of SUS's users about public health care. *Physis Revista de Saúde Coletiva*. 2010; 20(4) 1419-40.
4. Moura LFAD, Moura MS, Toledo OA. Dental Caries in Children that participated in a Dental Program Providing Mother and Child Care. *J Applied Oral Sci*. 2006; 14(1):53-60.
5. Andrade KLC, Ferreira EF. Avaliação da inserção da odontologia no Programa Saúde da Família de Pompéu (MG): a satisfação do usuário. *Cienc Saude Coletiva*. 2006; 11(1):123-130.
6. Emmi DT, Barroso RFF. Avaliação das ações de saúde bucal no Programa Saúde da Família no distrito de Mosqueiro, Pará. *Cienc Saude Coletiva*. 2008; 13(1):35-41.
7. Bottan ER, Sperb RAL, Telles PS, Neto MU. Avaliação dos serviços odontológicos: a visão dos pacientes. *Revista da ABENO*. 2006; 6(2):128-33.
8. Santiago RF, Mendes ACG, Miranda GMD, Duarte PO, Furtado BMASM, De Souza WV. Qualidade no atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife. *Cienc Saude Coletiva*. 2013; 18(1):35-44.
9. Fertig A, Braga FS, Witt RR. A percepção do usuário da atenção primária sobre o acolhimento em unidade de saúde da família. *Revista de Enfermagem*. 2013; 9(9):01-13.
10. Vieira FS, Sousa GC, Costa ES, Oliveira TMP, Neiva MJLM. Health education to promote breastfeeding: report of an extension project. *Rev Enferm UFPI*. 2016; 5(2):80-83.
11. Guerrero P, Mello ALSF, Andrade SR, Erdmann AL. O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde. *Texto Contexto Enferm*. 2013; 22(1):132-40.
12. Cotta RMM, Marques ES, Maia TDM, Azeredo CM, Schott M, Franceschini SDCC, Priori SE. A satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. *Scientia Medica*. 2005; 15(4):227-34.
13. Ahmady AE, Pakkhesal M, Zafarmand AH, Lando HA. Patient Satisfaction Surveys in Dental School Clinics: A Review and Comparison. *J Dent Educ*. 2015; 79(4): 388-93.
14. Miri SS, Nejad MM, Soltani, P. Evaluation of Patient Satisfaction with Dental Services at Kermanshah Dental Faculty in Iran. *J Pioneer Med Sci*. 2016; 6(3):89-92.

Sources of funding: No

Conflict of interest: No

Date of first submission: 2016/11/06

Accepted: 2017/02/10

Publishing: 2017/03/01

Corresponding Address

Marcoeli Silva de Moura

Endereço: Campus Universitário Ministro Petrônio Portella - bloco 5 - Programa de Pós-Graduação em Odontologia, Universidade Federal do Piauí, Bairro Ininga, Teresina, Piauí, Brasil. CEP: 64049-550

Telefone: +55 86 3215-5876/3232-5928

E-mail: moura@uol.com.br

Universidade Federal do Piauí, Teresina.