



ciência plural

UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE BUCAL NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: PERSPECTIVAS DOS USUÁRIOS DO SUS DE UM MUNICÍPIO DO SUL DO BRASIL

Use of dental services at primary health care: sus users perspective at a municipality in south of Brazil.

Marjana Patricia Solano • Bolsista de Iniciação Científica CNPQ- Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS. E-mail: marjanapsolano@gmail.com

Patricia Távora Bulgarelli • Mestre em saúde Coletiva pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS. E-mail: prtavora@hotmail.com

Camila Mello Dos Santos • Professora do Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS. E-mail: mello.santos@ufrgs.br

Soraya Fernandes Mestriner • Professora da Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo- USP. E-mail: somestri@ufrgs.br

Wilson Mestriner Júnior • Professor da Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo- USP. E-mail: mestri@forp.usp.br

Luana Pinho de Mesquita Lago • Doutora em Saúde Pública pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo-EERP-USP. E-mail: luanamesquita@gmail.com

Alexandre Favero Bulgarelli • Escola de Enfermagem. Programa de Pós Graduação em Saúde Coletiva. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: alexandre.bulgarelli@ufrgs.br

Autor responsável pela correspondência:

Alexandre Bulgarelli. E-mail: alexandre.bulgarelli@ufrgs.br

Introdução: A questão do acesso aos serviços de saúde bucal no Sistema Único de Saúde, bem como a característica da busca por estes serviços refletem a necessidade de saúde bucal da população. **Objetivo:** O objetivo do presente estudo é analisar o acesso ao atendimento odontológico em Porto Alegre/RS, por meio da percepção do usuário dos serviços de saúde do SUS. **Métodos:** Trata-se de um estudo transversal, de base populacional, desenvolvido por meio da aplicação de um questionário em uma amostra de 139 participantes por meio do aplicativo *Open Data Kit-Collect*. Foram analisadas as variáveis sexo, faixa-etária, escolaridade, raça/cor, motivo da consulta odontológica e informação sobre a presença de atendimento odontológico na Unidade Básica de Saúde acessada. Foram realizadas análises descritivas simples e teste Qui-quadrado de Person. **Resultados:** Dos participantes, 66,3% eram do sexo feminino, autodeclaradas não-brancas (73,4%), casadas (44,4%) e 100% alfabetizadas. Do total destes usuários do SUS, 87,4% buscavam atendimento odontológico privado mesmo sendo usuários dos serviços de Atenção Primária à Saúde do SUS. Os principais motivos de suas consultas odontológicas (54%) eram referentes a realização de limpeza, revisão, manutenção ou prevenção. Observou-se que 35% não sabia da existência de serviços odontológicos na unidade de saúde que acessavam. Desse modo, pode-se sugerir que os usuários de unidades básicas de saúde, que utilizam serviços odontológicos privados, não sabiam que a unidade ofertava serviços odontológicos preventivos ($p=0,001$). **Conclusão:** O referido estudo oportunizou o aprofundamento e caracterização sobre situação do acesso à saúde bucal de uma grande cidade brasileira. Esta análise contribui não só para a percepção do acesso a saúde bucal no município de Porto Alegre, como também, possibilitará o estabelecimento de estratégias que visem uma melhor abrangência do atendimento odontológico para essa população no SUS.

Palavras-chave: Acesso aos Serviços de Saúde; Atenção primária à Saúde; Saúde Bucal

ABSTRACT

Introduction: The issue of access to oral health services in the Unified Health System as well as the characteristic of the search for these services reflect the need for oral health of the population. **Objective:** The aim of the present study is to analyses the access to dental care, by means of the perception of the user of Unified Health System (Acronym in Portuguese is SUS) health services, in Porto Alegre. **Methods:** This is a cross-sectional, population-based study developed by means the application of a questionnaire built specifically for the research, in a sample of 139 individuals through the app *Open Data Kit-Collect*. The following variables were analyzed: Sex, Age-group, Schooling, Race/color, reason for dental consultation and information about the attendance of dental care in the UBS accessed. Simple descriptive analyses and the Chi-square test of Person were performed. **Results:** 66.3% of the participants were female, self-declared white (73.4%), married (44.4%) and single (31.3%) and literate. It could be observed that 87.4% of these SUS users, when necessary, sought private dental care, even though they were users of SUS Primary Health Care services. The main reason for their dental consultations (54%) were for reasons related to cleaning, revision, maintenance or prevention. It was observed that 35% did not know about the existence of dental services in the Health Unit that they accessed. Thus, it can be suggested that the users of basic health units, who use private dental services, did not know that the unit offered preventive dental services ($p= 0.001$). **Conclusion:** This project provided the knowledge about the situation of access to oral health in a large Brazilian city. This analysis contributes not only to the perception of access to oral health in the city of Porto Alegre, but also, it will enable the establishment of strategies aimed at a better coverage of dental care for this population in the SUS.

Key words: Health Services Accessibility; Primary Health Care; Oral Health.

Introdução

O Sistema Único de Saúde (SUS) é formado por um conjunto de ações e serviços de saúde que tem, dentre seus objetivos, a democratização da saúde, ofertando serviços integrados e de acesso universal¹. Assim, desde 1988 o SUS é considerado umas das maiores conquistas no âmbito da saúde, o que se consagrou a partir da Constituição da República. No SUS, visando a implementação da universalização do acesso do usuário a rede de serviços, a Atenção Primária à Saúde (APS) surgiu como um recurso imprescindível para preconização do primeiro contato do usuário com o sistema de saúde por meio da Estratégia de Saúde da Família (ESF). Neste processo de acesso, na condição de primeiro contato, aos serviços de saúde, a APS corresponde aos cuidados essenciais à saúde, baseados em tecnologias acessíveis que buscam levar os serviços de saúde o mais próximo possível dos lugares de vida e trabalho das pessoas, garantindo, na teoria, o acesso universal e integral aos serviços públicos de saúde aos cidadãos². O acesso universal aos serviços de saúde é entendido como a ausência de barreiras socioculturais, organizacionais, econômicas, geográficas e relacionadas ao gênero para ser atendido. Este conceito é congruente aos cuidados de saúde tendo na cobertura universal a capacidade de atender as necessidades da população em qualquer nível de cuidado³.

Para o SUS, o acesso aos serviços de saúde bucal é um fator importante para a saúde geral dos indivíduos, pois nesse Sistema, serviços de saúde bucal buscam a promoção, a prevenção e a reabilitação da saúde⁴. A inclusão de cirurgiões dentistas na ESF, se deu a partir da nova perspectiva da Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB), a qual, trouxe consigo uma reorganização da prática assistencial no ano de 2000. Dessa forma, na cidade de Porto Alegre, no intuito de oferecer atendimento integral para melhorar a qualidade de vida da população, existem 150 Unidades Básicas de Saúde distribuídas em – 8 Gerências Distritais (GD), e nelas existem 96 equipes de saúde bucal implantadas⁵. Contudo, mesmo com acesso ao serviço público de saúde, o atendimento odontológico atualmente, em Porto Alegre, têm se mostrado ser, em sua grande maioria, realizado no serviço privado. Mediante a isso, o respectivo estudo, selecionou aleatoriamente 3 Gerências Distritais, a fim de obter informações sobre a atual situação do acesso à Saúde Bucal por meio da perspectiva dos usuários do Serviços de Saúde de Porto Alegre/RS.

A escuta da opinião do usuário que recebe a assistência é um elemento importante na avaliação dos serviços de saúde, bem como da forma que o sistema de saúde se organiza para viabilizar o atendimento. A incorporação do usuário na avaliação tem sido valorizada não apenas por constituir-se um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, mas por estar potencialmente relacionada à maior

adequação no uso do serviço⁶. Deste modo o olhar para a percepção do usuário sobre o acesso é uma importante ferramenta para avaliação dos serviços de saúde.

Frente a tais pressupostos, o presente estudo tem como objetivo caracterizar e analisar o acesso ao atendimento odontológico em Porto Alegre/RS, por meio da perspectiva do usuário dos serviços de saúde da Atenção Primária à Saúde do SUS.

Metodologia

Este é um estudo de base populacional, realizado em 2017 no município de Porto Alegre/RS. Foram avaliadas as percepções dos usuários dos serviços de saúde sobre acesso aos serviços de saúde bucal. O município estudado tem uma população de 1.481.019 habitantes e possui 8 gerências distritais de saúde. Cada distrito dispõe de Unidades Básicas de Saúde, Unidades de Saúde da Família, Centros de Especialidades e Serviços Especializados Ambulatoriais e Substitutivos⁷. Para o presente estudo foram estudadas Unidades Básicas de Saúde, com oferta de serviços odontológicos. Das 8 gerências, 3 foram selecionadas aleatoriamente para o presente estudo: Gerência Centro (população 277.321); Gerência Partenon-Lomba do Pinheiro (população 172.928) e Gerência Restinga-Extremo Sul (população 93.509).

Os usuários participantes foram: indivíduos adultos, com 18 anos ou mais, e residentes há pelo menos 12 meses no domicílio amostrado pelo sorteio de áreas censitárias referentes ao território da gerência selecionada. O tamanho final da amostra foi de 139 participantes.

A amostra foi construída por meio de cálculos fundamentados em 42,4% do atributo acesso medida por meio do PCATool-Brasil em estudos anteriores realizados no município de Porto Alegre⁸. Foi utilizado um erro de 9%. O cálculo foi proporcional nas gerências. Em cada gerência, adicionou-se 20% para eventuais recusas e um *deff* de 1,5 (resguardo de precisão). Após isso, foram selecionadas 3 Gerências Distritais e foi realizado o cálculo da amostra de acordo com essas Gerências, obtendo-se 214 entrevistados. Aplicou-se um filtro por meio de uma pergunta referente à utilização exclusiva da UBS para cuidados gerais em saúde e obteve-se uma amostra de 139 (Figura 1).

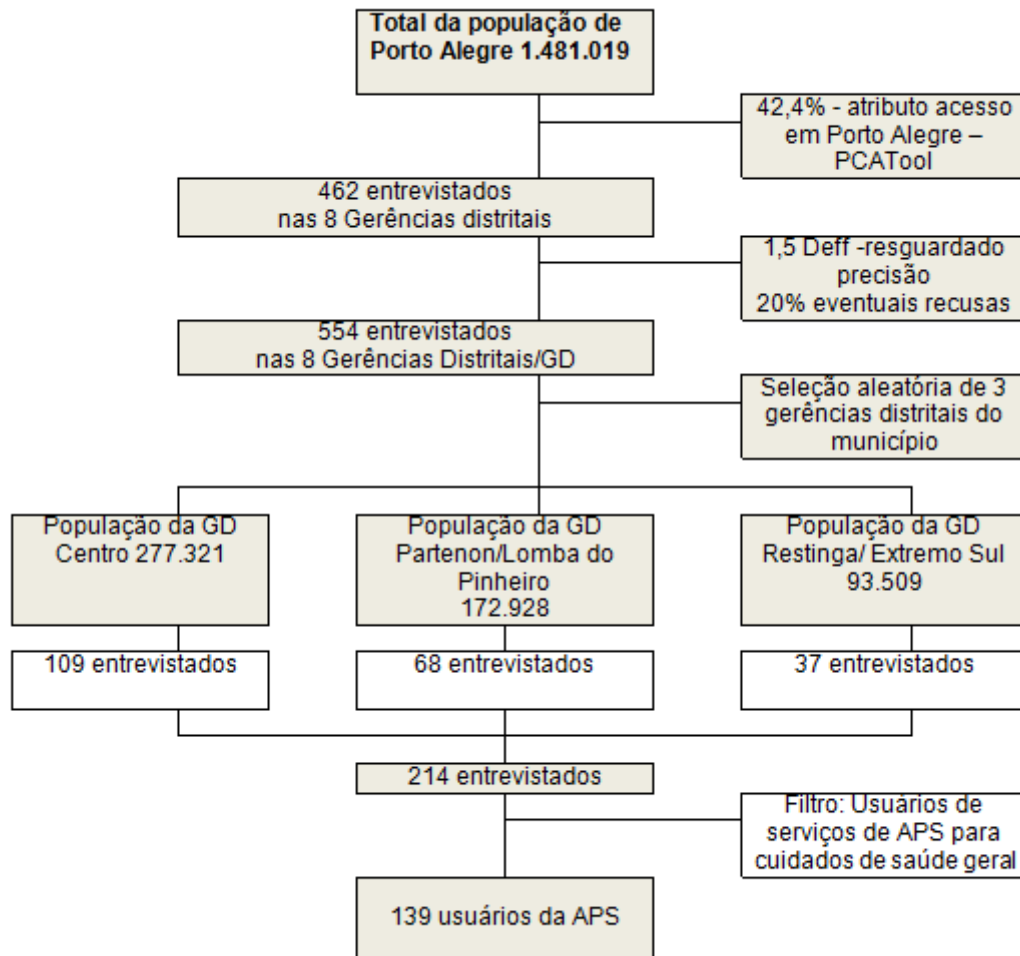


Figura 1: Fluxo amostral para estudo do acesso aos serviços odontológicos na Atenção Primária à Saúde. Porto Alegre, 2017.

As variáveis estudadas foram sexo, faixa-etária, escolaridade, raça/cor, motivo da consulta odontológica, informação sobre a presença de atendimento odontológico na UBS acessada e motivo da última consulta odontológica. Os dados foram coletados por um questionário, construído especificamente para a pesquisa, contendo perguntas elaboradas juntamente com a equipe de Gestão da Secretaria Municipal de Saúde do município, pesquisas previamente desenvolvidas no município⁹, e proxies da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios/PNAD e Pesquisa Nacional de Saúde/PNS^{10,11}. As questões referentes às variáveis dependentes como motivo da consulta odontológica, informação sobre a presença de atendimento odontológico na UBS acessada e motivo da última consulta odontológica foram avaliadas por meio das perguntas: “Considerando a unidade de saúde que você utiliza, o senhor sabe me dizer se nela existe atendimento odontológico?”, “Onde você costuma ir para receber atendimento odontológico?”, “Onde foi sua a última consulta odontológica?” e por fim “Qual o principal motivo da sua última consulta

odontológica?”. Utilizou-se a ferramenta digital Open Data Kit Collect/ODK-Collect para aplicação do questionário em um aplicativo para celulares e tablets. Os questionários foram aplicados por pesquisadores calibrados por meio de oficinas específicas.

Os dados foram analisados por meio do *software SPSS 18.2 version*. Foram realizadas análises descritivas de todas as variáveis e aplicação do teste do Qui-quadrado de Pearson. A presente pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre com número de parecer 1.670.384 e, também, do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul com número de parecer 1.716.586.

Resultados

O presente estudo aponta que a caracterização dos usuários dos serviços de APS do SUS nos distritos estudados foi de maioria feminina (68,3%), com mais de 60 anos de idade (63,3%), autodeclaradas não-brancas (67,6%), casadas (36,7%), ensino médio (43,8%) e relatam que a última consulta odontológica foi no sistema privado (88,5%). Observou-se que 54,69% destes participantes não sabiam da existência de serviços odontológicos na Unidade de saúde que acessavam (Tabela 1).

Observou-se que a grande maioria destes participantes 123(88,49%), quando necessário buscava atendimento odontológico privado mesmo sendo usuários dos serviços de Atenção Primária à Saúde do SUS e suas unidades de referências ofertarem serviços odontológicos neste escopo de assistência odontológica (Tabelas 1 e 2). Neste contexto, os principais motivos declarados referente às consultas odontológicas no serviço privado (54,69%) foram referentes à realização de limpeza, profilaxia, raspagem supra-gengival, manutenção dos cuidados ou tratamentos preventivos) (91,31%), realização de restaurações (90,91%) e colocação de próteses (4,74%).

Tabela 1: Caracterização dos participantes em relação ao conhecimento sobre a disponibilidade de serviços odontológicos na Atenção Primária à Saúde. Porto Alegre, 2017.

		Informação de disponibilidade serviços odontológicos na UBS				p-valor
		Sim n(%)	Não n(%)	Não sabem n(%)	Total n(%)	
Sexo	Masculino	14 (31,81)	2 (4,54)	28 (63,65)	44 (100)	0,164 ⁽¹⁾
	Feminino	41 (43,16)	6 (6,31)	48 (50,54)	95 (100)	
Faixa etária	18-39	11 (35,48)	0	20 (64,52)	31 (100)	0,202 ⁽¹⁾
	40-59	14 (35,00)	3 (7,50)	23 (57,50)	40 (100)	
	60 ou mais	30 (34,09)	5 (5,68)	53 (60,23)	88 (100)	
Escolaridade	Ensino fundamental	20 (60,60)	1 (3,03)	12 (36,37)	33 (100)	0,000 ⁽¹⁾
	Fundamental médio	29 (47,54)	4 (6,55)	28 (45,91)	61 (100)	
	Técnico	3 (27,27)	2 (18,18)	6 (54,55)	11 (100)	
	Superior	3 (8,82)	1 (2,94)	30 (88,24)	34 (100)	
Situação conjugal	Casado	23 (45,09)	3 (5,88)	25 (49,03)	51 (100)	0,135 ⁽¹⁾
	Solteiro	14 (33,33)	3 (7,14)	25 (59,53)	42 (100)	
	Separado/Viúvo	18 (50,00)	2 (5,55)	16 (44,45)	36 (100)	
Cor/Raça	Branca	19 (42,22)	2 (4,44)	24 (53,33)	45 (100)	0,735 ⁽¹⁾
	Não-branca	36 (38,29)	6 (6,38)	52 (55,33)	94 (100)	
Última Consulta Odontológica	SUS	14 (87,50)	1 (6,25)	1 (6,25)	16 (100)	0,001 ⁽¹⁾
	Serviços privados	42 (34,14)	7 (5,69)	74 (60,17)	123 (100)	
Total%		55 (39,56)	8 (5,75)	76(54,69)	139(100)	

(1) Por meio do Teste Qui-quadrado de Pearson

Tabela 2: Acesso aos serviços de saúde bucal no SUS e no sistema privado e motivo da última consulta odontológica. Porto Alegre, 2017.

Motivo última consulta odontológica	Consulta Odontológica		Total n(%)
	SUS n(%)	Privado n(%)	
Limpeza ou prevenção	6 (8,69)	63 (91,31)	69 (100)
Dor de dente	3 (50,00)	3 (50,00)	6 (100)
Extração	3 (14,28)	18 (85,72)	21 (100)
Restauração	1 (9,09)	10 (90,91)	11 (100)
Problema na gengiva	1 (25,00)	3 (75,00)	4 (100)
Implante dentário	-	4 (100)	4 (100)
Aparelho nos dentes	-	2 (100)	2 (100)
Colocação/manutenção de prótese	1 (5,26)*	18 (94,74)	19 (100)
Outro motivo	1 (33,33)	2 (66,67)	3 (100)
Total	16 (11,51)	123 (88,49)	139 (100)

*Resposta referente a um ajuste de prótese total na UBS

Discussão

Este estudo apresenta originalidade em sua proposição, porém o mesmo apresentou algumas limitações. O fato de ser um estudo transversal não permitiu afirmativas de causalidade e, também, por se tratar de um estudo de base populacional em que os usuários do SUS eram abordados em suas residências, houveram muitas recusas no atendimento ao pesquisador devido a insegurança da população com a violência existente no município. Mesmo dentro destas limitações e contextos sociais acredita-se que os resultados trazidos com esta pesquisa podem contribuir para qualificação de questões importantes que envolvem o acesso aos serviços de saúde bucal, como aquelas discutidas a seguir.

A escolaridade mostra-se como uma questão importante a ser observada em estudos envolvendo acesso aos serviços do SUS. A associação significativa apresentada neste estudo mostra que indivíduos com maior escolaridade (ensino superior 88,24%) não sabem da presença de serviços odontológicos ofertados pelas Unidades de Saúde e indivíduos com menor escolaridade (ensino fundamental 60,60%) tem conhecimento da oferta deste serviço nas Unidades que acessam ($p=0,00$). Sabe-se que indivíduos com menor escolaridade são os que mais utilizam os serviços de APS o que corrobora o fato de ter conhecimento da oferta do serviço de saúde bucal na unidade de saúde^{12,13}. Apesar da expansão dos serviços ofertados em saúde bucal, como implantação dos Centros de Especialidade Odontológica (CEO) e aumento das equipes

de saúde bucal, é necessário mais empenho da gestão em ampliar o acesso e o cuidado ofertado à toda população¹⁴.

Acredita-se que os usuários com menor escolaridade, e, que utilizam os serviços de APS, são os que sabem que a Unidade de Saúde oferta serviços odontológicos. Sabe-se que os usuários mais prevalentes no SUS são mulheres, não brancas, com baixa escolaridade e que buscam na sua maioria serviços odontológicos na rede privada¹⁵. Este fato vem ao encontro do presente estudo. Deste modo os indivíduos que não sabem que a Unidade de Saúde oferta este serviços odontológicos, acabam por utilizar os serviços privados, pagando por serviços como procedimentos preventivos e restauradores os quais são ofertados pelo SUS.⁵ Tais serviços são ofertados por todas as UBS presentes nos distritos estudados. Dito de outra forma, o usuário do SUS tem acesso aos serviços odontológicos nas Unidades Básicas de Saúde estudadas, porém para que isso aconteça de maneira efetiva é necessário a construção de uma interface e uma integração em redes entre os serviços¹⁶. As questões envolvendo a busca do serviço privado para colocação de próteses não foi considerada para discussão, visto que as UBS das gerências estudadas não ofertam este tipo de serviço odontológico.

A falta de acesso à informação de que as unidades frequentadas pelos usuários ofertavam serviços odontológicos, provavelmente, reflete na busca de serviços privados para tratamentos preventivos e restauradores. O presente estudo aponta que a grande maioria dos usuários do SUS busca atendimento odontológico em serviços privados. O usuário busca fora do SUS ações que permitam a manutenção e a restauração de sua saúde bucal, o que aproxima a suposição de que os mesmos saibam da importância da prevenção para manutenção de uma boa saúde bucal. O usuário reconhece a importância da saúde bucal na sua qualidade de vida associando a mesma com aparência e saúde sistêmica^{17,18}. Deste modo, informar o usuário aumentará a demanda por estes serviços, porém seguirá o princípio da universalidade e equidade no cuidado à saúde do usuário. A busca por tratamentos restauradores, e dentre eles os serviços odontológicos mostra-se uma característica predominante na população que é usuária do SUS¹⁵.

O acesso é compreendido como um processo multidimensional. Muitas vezes a não informação sobre a disponibilidade de uma determinada assistência pode encontrar-se em uma dimensão organizacional, bem como econômico-social e técnica¹⁹. No presente estudo, a questão problematizada sobre o acesso a informação, muitas vezes poder ser resolvida com a sinalização sobre os serviços ofertados dentro da própria Unidade. A falta de sinalização muitas vezes caracteriza-se como uma barreira ao cuidado em saúde^{20,21}. A sinalização interna e/ou externa nas unidades de saúde está diretamente associadas às questões de infraestrutura dos serviços. É na infraestrutura que se encontra um dos pilares de um processo avaliativo para

a efetividade da assistência à saúde²². Estudos corroboram a importância da sinalização interna das unidades de saúde para a satisfação do usuário, pois a falta de sinalização dificulta a comunicação dos usuários com o serviço e mostra-se como uma problemática organizacional do serviço^{21,23}.

Além disso, a comunicação da equipe de saúde com os usuários e comunidade é importante fator de integração, vínculo e pode favorecer o conhecimento sobre os serviços ofertados. Além de questões relacionadas à ambiência e acesso à informação por meio da sinalização dos equipamentos, o acolhimento aos usuários é uma ferramenta de trabalho importante para a reorganização dos serviços²⁴. Os sistemas de avaliação da qualidade do atendimento no SUS apontam que o acolhimento além de ofertar informações, orientações, ouvir as queixas e demandas dos usuários, e encaminhá-los a serviços especializados quando necessário, é uma prática que valoriza a participação dos cidadãos e o envolvimento dos mesmos para as problemáticas do acesso presentes em seu território²⁵. Um atendimento que preconiza o acolhimento na perspectiva da resolutividade é caminho importante para a satisfação do usuário e para a qualificação da oferta de serviços na Atenção Primária à Saúde²⁵.

Com os resultados apresentados fica a sugestão de melhorias na infraestrutura das Unidades das gerências estudadas em relação à sinalização interna contendo informações sobre a assistência ofertada.

Conclusões

De acordo com os resultados encontrados, e, dentro do contexto de desenvolvimento da presente pesquisa, é possível concluir que o usuário precisa ter acesso a informação sobre a disponibilidade de serviços de saúde bucal nas Unidades que buscam seu atendimentos em saúde. Além deste aspecto o usuário estudado busca atendimento odontológico para prevenção e restauração fora do SUS mesmo a rede ofertando este serviço. No escopo da busca pelo serviço as restaurações odontológicas e procedimentos preventivos mostram-se como os serviços odontológicos mais buscados e usuários com menor escolaridade são os mais informados sobre assistência odontológica no SUS. O município poderá investir em questões de infraestrutura envolvendo a sinalização interna das Unidades das gerências estudadas sendo que investimentos no acolhimento e qualificação/educação permanente em saúde da equipe apontam para a qualificação dos serviços ofertados na APS.

Referências

1. Brasil. Ministério da Saúde. Sistema Único de Saúde (SUS): princípios e conquistas/Ministério da Saúde, Secretaria Executiva. Brasília: Ministério da Saúde, 2000.44p. il.
2. Starfield B. Atenção Primária. Equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. 2. Ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2004.
3. Marziale MHP. Universal Access to Health and Universal Health Coverage: Nursing contributions. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2016;24:{ID}. [acessado dia 26 novembrbo 2017]; Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/pt_0104-1169-rlae-0000-2667.pdf.
4. Brasil, 2004. Ministério da Saúde. Diretrizes da Política Nacional de Saúde Bucal. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/diretrizes_da_politica_nacional_de_saude_bucal.pdf.
5. Brasil, 2017. Ministério da Saúde. Serviço de Apoio e Gestão Estratégica. [online]. [acessado 12 abril 2016]. Disponível em: <http://sage.saude.gov.br/#>.
6. Moimaz, SAS et al. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. Physis Revista de Saúde Coletiva, 2010;20(4):1419-1440.
7. Porto Alegre. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Saúde. [online]. [acessado 06 agosto 2017]. Disponível em: http://www2.portoalegre.rs.gov.br/sms/default.php?p_secao=808.
8. Martins AB, Pereira DAO, Balbinot HJ, Neves HF. Atenção Primária a Saúde voltada as necessidades dos idosos: da teoria à prática. Cien Saude Colet. 2014;19(8):3406-3416.
9. Dotto JM, Ávila GAC, Martins AB, Hugo FN, Avaliação da qualidade dos serviços de atenção primária à saúde acessados por idosos em dois distritos de Porto Alegre, RS, Brasil. RFO, Passo Fundo. 2016; 21(1):23-30.
10. Brasil. Ministério da Saúde. Pesquisa Nacional de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde; 2013.[online]. [acessado 17 março 2017]. Disponível em: <http://www.pns.icict.fiocruz.br/>.
11. Brasil. Ministério da Saúde. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. Brasília: Ministério da Saúde; 2011. [online]. [acessado 12 abril 2016]. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa_resultados.php?id_pesquisa=149.
12. Moimaz SAS, Lima AMC, Garbin CAS, Corrente JE, Saliba NA. Avaliação do usuário sobre o atendimento odontológico no Sistema Único de Saúde: uma abordagem à luz da humanização. Ciência & Saúde Coletiva 2016; 21(12):3879-3887.
13. Paula WKASD, Samico IC, Caminha MDFC, Silva SLD. Primary health care assessment from the users' perspectives: a systematic review. Revista da Escola de Enfermagem da USP 2016;50(2):335-345.
14. Rocha RACP, Goes PSA. Comparação do acesso aos serviços de Saúde Bucal em áreas cobertas e não cobertas pela Estratégia de Saúde da Família em Campina Grande, Paraíba, Brasil. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro. 2008;12(24):2871-2880.

15. Ribeiro MCSDA., Barata RB, Almeida MFD, Silva ZPD. Sociodemographic profile and utilization patterns of the public health care system (SUS)-PNAD 2003. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2006;11(4),1011-1022.
16. Austregesilo, S. C; Leal, M.C.C; Figueiredo N; Goes P.S. A. A Interface entre a Atenção Primária e os Serviços Odontológicos de Urgência (SOU) no SUS: a interface entre níveis de atenção em saúde bucal. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2015;20(10):3111-3120
17. De Paula ACF, Ferreira RC, Neto JFR, De Paula AMB. Percepção dos usuários do Sistema Único de Saúde de Montes Claros/MG quanto à saúde bucal e ao serviço público odontológico. *Arq Odontol*. 2009;45:199-205.
18. Moimaz SAS, Lima AMC, Garbin CAS, Corrente JE, Saliba NA. Avaliação do usuário sobre o atendimento odontológico no Sistema Único de Saúde: uma abordagem à luz da humanização. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2016;21(12):3879-87.
19. Araújo A, Maria M, Jesus A, Luiz W. Acesso aos serviços de saúde: abordagens, conceitos, políticas e modelo de análise. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2012;(17)11.
20. Oliveira LS, Almeida LGN, Oliveira MAS, Gil GB, Alcione BOC, Medina MG, Pereira RAG . Acessibilidade a atenção básica em um distrito sanitário de Salvador. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2012;17(11):3047-3056.
21. Justo CM, Duque AM, Lopes QS, Carvalho ES, Moreno ACC, Silva RS, Santos VKR, Bandeira GF. Acessibilidade em Unidade Básica de Saúde: a visão dos usuários e profissionais. *Rev. Saúde Col. UEF S* 2017;7(1):17-24.
22. Reis EJFB et al. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde: notas bibliográficas. *Cad. Saúde Pública*, 1990; 6(1): 50-61.
23. Ribeiro JP, Mamed SN, Souza MR, Souza MM, Rosso CFW. Acessibilidade aos serviços de saúde na Atenção Básica do Estado de Goiás. *Rev. eletrônica enferm*. 2015; 17(3). doi.org/10.5216/ree.v17i3.29436
24. Clementino FS et al. Acolhimento na atenção básica: análise a partir da avaliação externa do programa de melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica (PMAQ-AB). *Revista Saúde e ciência Online*, 2015; 4(1): 62-80.
25. 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.