FIOCRUZ | Brasília

Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário
Cuadernos Iberoamericanos de Derecho Sanitario

ISSN: 2358-1824

Artigo

Avaliação dos serviços odontológicos na perspectiva dos usuários do SUS: uma revisão de escopo

Evaluation of dental services from the perspective of SUS users: a scoping review

Evaluación de los servicios odontológicos desde la perspectiva de los usuarios del SUS: una revisión de alcance

Micael Sampaio da Silva[1]
Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE.
https://orcid.org/0000-0003-0642-8238
micaelsampaio@alu.ufc.br

Tatiana Monteiro Fiuza[2]
Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE.
https://orcid.org/0000-0001-5459-6741
tatitatimfc@gmail.com

Marco Túlio Aguiar Mourão Ribeiro[3]
Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE.
https://orcid.org/0000-0003-0697-751X
marcotuliomfc@gmail.com

Resumo

Objetivo: mapear a literatura científica sobre a avaliação dos serviços odontológicos do Sistema Único de Saúde na perspectiva dos usuários. **Metodologia:** realizou-se uma revisão de escopo na qual foram incluídos estudos de pesquisas primárias e revisão, publicados entre 2000 e 2025, nos idiomas português, inglês e espanhol. A busca por evidências foi realizada em setembro de 2025 nas bases de dados SciELO, LILACS, Oasisbr e MEDLINE (via PubMed). A extração foi realizada utilizando um formulário estruturado no Google Docs. **Resultados:** foram incluídos 13 artigos na revisão, todos conduzidos em cenário brasileiro, com predominância de desenhos transversais quantitativos. Os usuários demonstraram elevada satisfação global com os serviços odontológicos, associada principalmente ao vínculo com o profissional, acolhimento e resolutividade do tratamento. A perspectiva subjetiva dos usuários revela que satisfação e exclusão podem coexistir nas mesmas trajetórias de cuidado. Identificaram-se lacunas críticas na avaliação de serviços de atenção terciária e na realização de estudos com delineamento longitudinal. **Conclusão:** recomendam-se novos estudos que aprofundem as interfaces entre satisfação, acesso, resolutividade e equidade, com enfoque particular em grupos vulnerabilizados, para que os serviços odontológicos do Sistema Único de Saúde avancem, não apenas em níveis globais de satisfação, mas também na redução de iniquidades e na efetivação do direito à saúde bucal.

[1] Mestre em Gestão da Clínica, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP, Brasil. Discente, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil.
[2] Doutora em Saúde Coletiva, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil. Professora Adjunta, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil.
[3] Doutor em Saúde Coletiva, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil. Professor Assistente, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil.

CC BY

OPEN ACCESS

Palavras-chave: Avaliação de Serviços de Saúde; Serviços de Saúde Bucal; Satisfação do Paciente; Sistema Único de Saúde.

Abstract

Objective: to map the scientific literature on the evaluation of dental services provided by the Brazilian Unified Health System from the users' perspective. **Methodology:** a scoping review was conducted, encompassing primary research and review studies published between 2000 and 2025, in Portuguese, English, and Spanish. The evidence search was carried out in September 2025 across the SciELO, LILACS, Oasisbr, and MEDLINE (PubMed) databases. Data extraction was performed using a structured form in Google Docs. **Results:** thirteen articles were included in the review, all conducted in the Brazilian context, with a predominance of quantitative cross-sectional designs. Users demonstrated high overall satisfaction with dental services, associated primarily with the professional-patient bond, humanized reception, and treatment resoluteness. The subjective perspective of users reveals that satisfaction and exclusion may coexist within the same care trajectories. Critical gaps were identified in the evaluation of tertiary care services and in the conduct of studies with longitudinal designs. **Conclusion:** further studies are recommended to deepen the interfaces between satisfaction, access, resoluteness, and equity, with particular focus on vulnerable groups, so that SUS dental services may advance not only in overall satisfaction levels, but also in reducing inequities and in the realization of the right to oral health.
Keywords: Health Services Evaluation; Oral Health Services; Patient Satisfaction; Unified Health System.

Resumen

Objetivo: mapear la literatura científica sobre la evaluación de los servicios odontológicos del Sistema Único de Salud desde la perspectiva de los usuarios. **Metodología:** se realizó una revisión de alcance en la que se incluyeron estudios de investigación primaria y revisión, publicados entre 2000 y 2025, en los idiomas portugués, inglés y español. La búsqueda de evidencias se llevó a cabo en septiembre de 2025 en las bases de datos SciELO, LILACS, Oasisbr y MEDLINE (vía PubMed). La extracción de datos se realizó mediante un formulario estructurado en Google Docs. **Resultados:** se incluyeron 13 artículos en la revisión, todos conducidos en el contexto brasileño, con predominio de diseños transversales cuantitativos. Los usuarios manifestaron una elevada satisfacción global con los servicios odontológicos, asociada principalmente al vínculo con el profesional, la recepción humanizada y la resolutividad del tratamiento. La perspectiva subjetiva de los usuarios revela que la satisfacción y la exclusión pueden coexistir en las mismas trayectorias de atención. Se identificaron brechas críticas en la evaluación de los servicios de atención terciaria y en la realización de estudios con diseño longitudinal. **Conclusión:** se recomiendan nuevos estudios que profundicen las interfaces entre satisfacción, acceso, resolutividad y equidad, con especial énfasis en los grupos en situación de vulnerabilidad, para que los servicios odontológicos del SUS avancen no solo en los niveles globales de satisfacción, sino también en la reducción de inequidades y en la efectivización del derecho a la salud bucal.
Palabras clave: Evaluación de Servicios de Salud; Servicios de Salud Bucal; Satisfacción del Paciente; Sistema Único de Salud.

Introdução

Os movimentos pela Reforma Sanitária no Brasil, que se intensificaram entre as décadas de 1960 e 1970 com o início do período ditatorial brasileiro, tiveram como propósito buscar melhores condições de vida para as populações do país que sofriam com sistemas assistenciais divisórios, sem garantia de direitos sociais. O fim do regime militar em 1985 e a efervescência contínua dos movimentos sociais em prol da implantação de políticas e sistemas públicos universais voltados ao

cuidado com as comunidades impulsionaram a reorganização do Estado. Essa mudança atribuiu à participação social o papel de diretriz organizativa das ações e dos serviços públicos de saúde, instituída pela nova Constituição Federal de 1988[1,2].

A regulamentação do Sistema Único de Saúde (SUS) pela Lei Nº 8.080 de 1990[3] foi precursora na garantia da participação social nas ações e nos serviços públicos de saúde, aspecto posteriormente consolidado pela Lei Nº 8.142 de 1990[4]. Essa última instituiu dois mecanismos fundamentais de participação popular: os Conselhos de Saúde, responsáveis pela representatividade das comunidades na formulação de estratégias e no controle da execução das políticas de saúde; e as Conferências de Saúde, voltadas à avaliação e à proposição de diretrizes para as políticas públicas nas esferas federal, estadual e municipal[5].

Nesse contexto de fortalecimento da participação social, a Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB) – Programa Brasil Sorridente, lançada em 2004, aproxima os serviços de saúde odontológicos da comunidade, reorganizando sua oferta pelo Sistema Único de Saúde (SUS) a partir da implantação de Equipes de Saúde Bucal (ESB) na Estratégia Saúde da Família (ESF), transitando de um modelo curativista e clínico para um modelo voltado à prevenção, promoção e recuperação da saúde. Além da ampliação do acesso aos tratamentos odontológicos, a PNSB reitera a melhoria da qualidade de vida como objetivo fundamental[6].

Diante desse cenário de perspectivas, a ESF se estabelece como um espaço de produção do cuidado que tem como um dos atributos a inserção das comunidades, enquanto territórios de práticas e saberes, na identificação de problemas, no planejamento e na participação em processos avaliativos dos serviços de saúde[7].

Complementando esse arranjo político-institucional, a Portaria Nº 648/GM[8] de 28 de março de 2006 institui a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) e amplia a representação dos serviços de saúde, ressaltando a promoção, proteção, prevenção, diagnóstico, tratamento, recuperação, redução de danos, reabilitação e manutenção da saúde como um conjunto de ações a serem adotadas tanto no âmbito individual quanto coletivo[9].

Reforça, como fundamento, a corresponsabilização dos usuários nas ações de saúde e na longitudinalidade do cuidado com base na construção de vínculos, no acompanhamento das intervenções em saúde, no ajuste de condutas, assim como na coordenação, orientação e organização dos serviços de saúde[10]. Destaca-se a corresponsabilidade democrática entre gestores, trabalhadores, representantes sociais e usuários dos serviços públicos de saúde[11], no qual as tomadas de decisões estratégicas, de implementação de políticas e o desenvolvimento de ações voltadas à saúde com ampla participação social tendem a alcançar maior assertividade, uma vez que as comunidades, enquanto usuárias dos serviços de saúde, são as conhecedoras diretas de suas realidades[12].

Diante da centralidade da participação social nas políticas de saúde apresentadas, as avaliações em saúde surgem como instrumentos capazes de dar voz a essa participação. Segundo Menezes Filho e Komatsu[13], as avaliações em saúde são recursos que permitem a evidenciação das situações reais e contribuem para as tomadas de decisões, apresentando como características principais o foco nas análises de dados de interesse para a saúde e a transformação desses dados em informações úteis que auxiliam na manutenção ou reformulação dos serviços. Assim, é uma importante ferramenta de desenvolvimento estratégico por incluir perspectivas de gestores, profissionais de saúde e usuários. Destaca-se a inclusão de usuários em processos avaliativos de saúde por considerar aspectos na visão do paciente, fortalecendo o controle social e a participação da comunidade nas tomadas de decisões,

atuando como indicadores valiosos de qualidade e organização dos serviços, permitindo a compreensão de particularidades e necessidades em diferentes contextos[14,15].

Em particular, os processos avaliativos baseados na perspectiva dos usuários, além de assumirem o papel de indicadores da qualidade dos serviços de saúde, servem de referencial para a produção de informações sobre acesso, tempo de espera, acolhimento e organização dos serviços, sendo úteis tanto para a gestão quanto para os profissionais de saúde. Essas informações possibilitam o acompanhamento das tarefas executadas e o planejamento, controle e direcionamento de transformações necessárias para o aprimoramento do cuidado[16]. Além disso, a atribuição de aspectos de subjetividade na avaliação dos serviços de saúde permite observar a relação profissional-paciente pela análise de fatores como recepção no serviço, comunicação interpessoal, interesse dos profissionais no tratamento, escuta e confiança[17]. Desse modo, os processos avaliativos consideram os princípios e diretrizes do SUS e se constituem como uma ferramenta de gestão para orientar a execução e aplicabilidade de políticas públicas que promovam o bem-estar das populações[18].

Considerando, portanto, a relevância da perspectiva dos usuários como ferramenta de qualificação dos serviços públicos de saúde bucal, essa revisão de escopo, de natureza exploratória, objetivou mapear a literatura científica sobre avaliação dos serviços odontológicos do SUS na perspectiva dos usuários, descrevendo características, identificando desfechos e analisando contextos.

Metodologia

Realizou-se uma revisão de escopo cujo protocolo foi registrado na base internacional de registros de revisões sistemáticas PROSPERO, sob o número de cadastro CRD420251133847 (ID PROSPERO). Essa revisão foi conduzida orientando-se pelo *Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews* (PRISMA – ScR) *Checklist*[19].

Os critérios de elegibilidade foram desenvolvidos mediante a estratégia PCC (População, Conceito, Contexto), conforme orienta o protocolo do *Joanna Briggs Institute*[20]: P - População (usuários dos serviços de saúde odontológicos do SUS); C - Conceito (características das avaliações dos serviços odontológicos), C - Contexto (sistema público de saúde brasileiro – SUS, sob a perspectiva dos usuários).

Foram considerados critérios de inclusão: estudos de pesquisas primárias (quantitativos, qualitativos e mistos) e revisões disponíveis em textos completos e gratuitos; nos idiomas português, inglês e espanhol; com período de publicação de 2000 a 2025, justificando-se pela reorganização dos serviços públicos odontológicos no Brasil a partir do ano 2000. Estudos duplicados ou com textos indisponíveis, disponíveis em outros formatos e idiomas ou fora do limite temporal, teses, dissertações e trabalhos de conclusão de curso foram excluídos. Assim, foi orientada pela seguinte pergunta de pesquisa: quais são as características e a extensão da literatura existente sobre avaliação dos serviços odontológicos do SUS considerando as perspectivas dos usuários desses serviços?

A coleta dos dados foi realizada no mês de setembro de 2025. Foram realizadas buscas nas bases de dados: SciELO (*Scientific Electronic Library Online*), LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), Oasisbr (Portal Brasileiro de Publicações e Dados Científicos em Acesso Aberto) e MEDLINE (via PubMed).

As estratégias de busca foram executadas mediante o uso de termos exatos oriundos de vocabulário controlado encontrados nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) da Biblioteca

Virtual em Saúde (BVS) e seus respectivos termos em inglês e espanhol. Foi utilizado o operador booleano AND para alcançar estudos mais relevantes específicos ao tema e o operador booleano OR para ampliar a busca de estudos sobre avaliação de serviços de saúde bucal. Não foram aplicados filtros em nenhuma base de dados. O Quadro 1 apresenta as estratégias utilizadas no estudo, incluindo as considerações de acordo com cada base de dados.

Quadro 1. Estratégias para busca nas bases de dados da revisão de escopo, realizada em 2025

Bases de dados	Estratégias de busca	Considerações
SciELO	**Estratégia 1 -** Avaliação de Serviços de Saúde AND Serviços de Saúde Bucal AND Satisfação do Paciente AND Sistema Único de Saúde / Health Services Research AND Dental Health Services AND Patient Satisfaction AND Unified Health System / Evaluación de Servicios de Salud AND Servicios de Salud Dental AND Satisfacción del Paciente AND Sistema Único de Salud **Estratégia 2 -** Avaliação de Serviços de Saúde OR Satisfação do Paciente AND Serviços de Saúde Bucal AND Sistema Único de Saúde / Health Services Research OR Patient Satisfaction AND Dental Health Services AND Unified Health System / Evaluación de Servicios de Salud OR Satisfacción del Paciente AND Servicios de Salud Dental AND Sistema Único de Salud	Considerou-se a “Pesquisa Avançada” para uso dos operadores booleanos e a opção “Todos os índices” para cada termo adicionado.
LILACS	**Estratégia 1 -** Avaliação de Serviços de Saúde AND Serviços de Saúde Bucal AND Satisfação do Paciente AND Sistema Único de Saúde / Health Services Research AND Dental Health Services AND Patient Satisfaction AND Unified Health System / Evaluación de Servicios de Salud AND Servicios de Salud Dental AND Satisfacción del Paciente AND Sistema Único de Salud **Estratégia 2 -** Avaliação de Serviços de Saúde OR Satisfação do Paciente AND Serviços de Saúde Bucal AND Sistema Único de Saúde / Health Services Research OR Patient Satisfaction AND Dental Health Services AND Unified Health System / Evaluación de Servicios de Salud OR Satisfacción del Paciente AND Servicios de Salud Dental AND Sistema Único de Salud	Considerou-se a “Busca Avançada” para uso dos operadores booleanos e a opção “Título, resumo, assunto” para cada termo adicionado, como também a aba “Coleção LILACS Plus”.
Oasisbr	**Estratégia 1 -** Avaliação de Serviços de Saúde AND Serviços de Saúde Bucal AND Satisfação do Paciente AND Sistema Único de Saúde / Health Services Research AND Dental Health Services AND Patient Satisfaction AND Unified Health System / Evaluación de Servicios de Salud AND Servicios de Salud Dental AND Satisfacción del Paciente AND Sistema Único de Salud	Considerou-se a “Busca Avançada” e as opções “Todos os campos” (para cada termo adicionado) e “Todos os termos” (correspondência da busca). O Oasisbr mantém o AND como operador padrão automaticamente entre os

	Estratégia 2 - "Avaliação de Serviços de Saúde" OR "Satisfação do Paciente" AND Serviços de Saúde Bucal AND Sistema Único de Saúde / "Health Services Research" OR "Patient Satisfaction" AND Dental Health Services AND Unified Health System / “Evaluación de Servicios de Salud” OR “Satisfacción del Paciente” AND Servicios de Salud Dental AND Sistema Único de Salud	termos na busca. O operador booleano OR foi utilizado em caixa alta entre um termo e outro, contidos entre aspas.
MEDLINE	**Estratégia 1 -** Health Services Research AND Dental Health Services AND Patient Satisfaction AND Unified Health System **Estratégia 2 -** Health Services Research OR Patient Satisfaction AND Dental Health Services AND Unified Health System	Considerou-se a “Busca Simples” para uso dos operadores booleanos, utilizando somente os termos em inglês por se tratar de uma base de dados dos Estados Unidos da América (EUA).

Fonte: Autores.

Os estudos foram selecionados mediante o uso do gerenciador de referências Zotero. A extensão Zotero Connector foi aplicada no navegador Google Chrome para indexação, dentro do *software*, dos estudos encontrados a partir das estratégias estabelecidas. Estudos duplicados foram removidos pela ferramenta “itens duplicados” do Zotero, mas houve necessidade de inspeção para remoção manualmente, pois o Zotero pode não reconhecer o mesmo estudo duplicado e indexado por mudanças nos termos traduzidos, falhas no preenchimento dos metadados ou erros de escrita, contabilizando como registros distintos. Realizou-se, assim, vistoria a partir dos campos autor, data e título.

Após remoção das duplicatas, os estudos foram avaliados com base em seus títulos e resumos, considerando a elegibilidade e adequação ao objetivo do estudo. Aqueles que passaram pela triagem de título e resumo tiveram seus textos lidos detalhadamente para confirmarem elegibilidade e os excluídos nessa etapa tiveram as razões documentadas. Dois revisores (MS, TM) realizaram esse processo.

O processo de extração dos estudos elegíveis foi realizado utilizando um formulário estruturado para mapeamento de dados (*data charting form*), desenvolvido pelos autores especificamente para essa revisão, dividido entre seções A, B e C para facilitar a identificação e descrição dos dados extraídos. A seção D foi utilizada para comentários adicionais, se necessários. Utilizou-se a plataforma Google Docs para preenchimento do formulário, configurado em tabela de modo interativo com a inserção do link de acesso para cada estudo inserido em formato “.pdf”, facilitando os processos de leitura e preenchimento a partir da guia de visualização dividida do Google Chrome. Um revisor (MS) realizou a extração e outro revisor (TM) realizou a conferência e concordância dos dados.

A etapa de extração de dados foi sistematizada por meio de um formulário de coleta estruturado em três seções fundamentais. Na Seção A, procedeu-se ao levantamento das informações bibliográficas, incluindo a identificação do estudo (ID), título, autoria, ano de publicação, periódico e o país de realização da pesquisa. A Seção B foi dedicada à caracterização metodológica das fontes de evidência, contemplando a descrição dos objetivos e o delineamento metodológico adotado em cada estudo. Por fim, a Seção C concentrou-se na síntese dos principais achados, registrando de forma

objetiva o resumo dos resultados obtidos. Esse processo visou garantir a padronização e a fidedignidade na análise das variáveis selecionadas para essa revisão de escopo.

Em conformidade com as diretrizes do PRISMA-ScR[21], não foi realizada a avaliação da qualidade metodológica ou do risco de viés dos estudos incluídos. Essa decisão fundamenta-se na natureza exploratória da presente revisão, cujo objetivo central é mapear a literatura sobre a participação e as perspectivas dos usuários do SUS em processos avaliativos de serviços odontológicos. O foco do estudo reside na identificação dos desfechos e na descrição das características desses processos participativos, priorizando a abrangência do mapeamento e a diversidade de contextos em detrimento da classificação hierárquica da evidência.

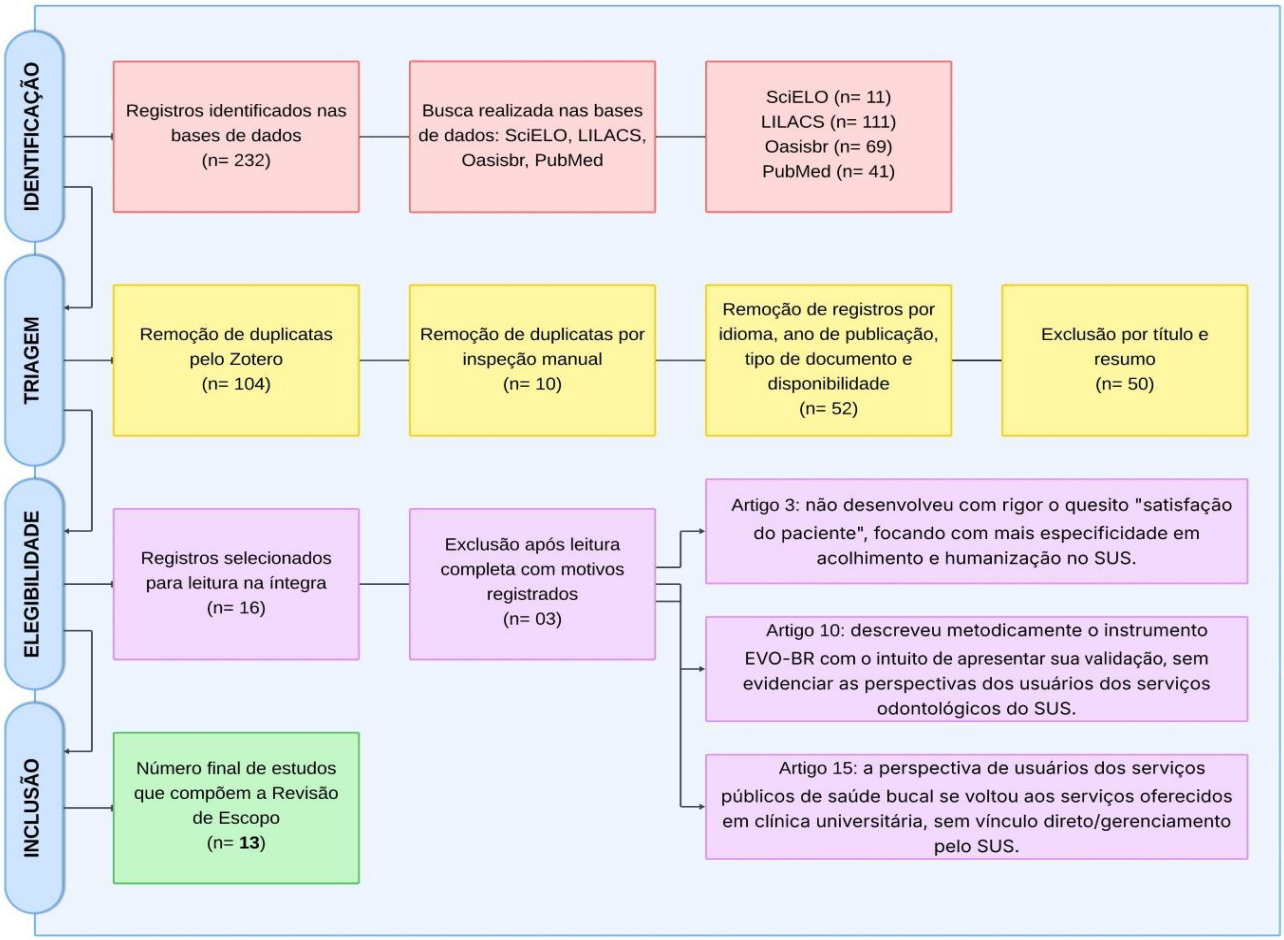
Os dados coletados a partir dos estudos incluídos foram organizados e agrupados em um quadro por meio de análise descritiva. A apresentação dos resultados constitui-se de forma combinada, utilizando uma narrativa descritiva destacando os principais achados, tendências e lacunas de conhecimento evidenciadas pelos dados mapeados, complementada pelo uso de figuras para apresentar de maneira visual e clara os processos e conceitos identificados a partir dos estudos.

Este manuscrito utilizou as ferramentas Perplexity AI Pro para tradução e Gemini Pro para revisão e análise dos dados, permitindo a estruturação das sínteses dos resultados e das evidências, com verificação e validação integral dos autores.

Resultados e discussão

A partir das estratégias de busca nas bases de dados SciELO, LILACS, Oasisbr e PubMed, foram identificados 232 registros. Excluindo-se os registros duplicados (114) e os que não atenderam aos critérios de inclusão (52), restaram 66 para leituras de títulos e resumos. Após leituras, foram removidos 50 registros por não estarem relacionados ao tema, não respondendo à pergunta de pesquisa e distantes do objetivo proposto. Portanto, foram lidos na íntegra 16 artigos, dos quais foram excluídos três por não entrarem no escopo da revisão, ou seja, não apresentarem as perspectivas avaliativas dos usuários dos serviços odontológicos do SUS. Assim, foram incluídos na revisão 13 artigos que cumpriram os critérios de elegibilidade e responderam à pergunta de pesquisa, conforme representado na Figura 1.

Figura 1. Fluxograma processual para inclusão dos estudos na revisão de escopo



Fonte: Autores, segundo critérios do Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews (PRISMA-ScR)[21].

O Quadro 2 descreve os dados coletados a partir dos estudos incluídos na revisão, contemplando as variáveis atribuídas às seções A e B, para informações bibliográficas e caracterização, respectivamente, assim como apresenta as sínteses descritivas dos principais achados referentes à seção C.

Quadro 2. Informações bibliográficas, dados de caracterização e principais achados dos estudos selecionados na revisão de escopo

ID/Título	Autor(es)/ Ano	Periódico/ País	Objetivo(s)	Metodologia	Principais achados
[1] "Satisfaction, Resolution and Social Participation of users of Centers for Dental Specialties in Brazil: A PMAQ-CEO Analysis"[22]	Cavalcanti; Cardoso; Padilha, 2018	Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada, Brasil	Descrever a satisfação, a resolução e a participação social dos usuários com relação ao serviço oferecido nos Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs) no Brasil.	Estudo observacional transversal, utilizando dados do instrumento de avaliação externa do PMAQ-CEO (AVE-PMAQ-CEO) obtidos na primeira fase do programa, desenvolvida em 2014. Também foram utilizados dados da avaliação com usuários, referentes ao Módulo III do AVE-PMAQ-CEO, com entrevistas de 8.897 usuários dos CEOs.	Elevada satisfação (95,3%) relacionada à limpeza, instalações e atendimento em Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), embora persistam falhas na formalização de encaminhamentos e conhecimento limitado sobre mecanismos de controle social.
[2] "Satisfação dos usuários com os serviços públicos odontológicos no Brasil: uma revisão sistemática"[23]	Domingues *et al*., 2020	Research, Society and Development, Brasil	Mensurar o nível de satisfação com os serviços públicos odontológicos no âmbito do SUS.	Revisão sistemática, incluindo somente estudos observacionais, quantitativos, que avaliaram a satisfação em relação aos serviços primários de saúde bucal do Sistema Único de Saúde. A busca foi irrestrita para ano, idioma e status de publicação, sendo 11 registros considerados elegíveis para revisão, considerando um volume total de 4.131 usuários.	Revisão sistemática indicando satisfação geral de 85,43%, com predomínio de usuárias do sexo feminino e variabilidade no uso de instrumentos de avaliação (como QASSaB e PMAQ).
[3] "Fatores contextuais e individuais associados à insatisfação com a assistência odontológica no	Gonçalves *et al*., 2021	Ciência & Saúde Coletiva, Brasil	Avaliar a influência de fatores contextuais e individuais associados à insatisfação dos usuários do SUS com o atendimento prestado pelo cirurgião-dentista na	Estudo transversal e multinível, com dados coletados pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS por meio de contato telefônico entre junho de 2011 e janeiro de 2012. Foram 2.331	Satisfação de 79,0% com os serviços odontológicos do SUS. Identifica que a demanda não resolvida aumenta em sete vezes a chance de insatisfação. Fatores como tempo de espera superior a 4 horas e residência

Brasil”[24]			Atenção Primária à Saúde (APS).	indivíduos incluídos na amostra final a partir de 61 municípios.	na região Norte impactam negativamente a percepção do usuário.
[4] “Changes, Desire, Fear and Beliefs: Women’s Feelings and Perceptions About Dental Care During Pregnancy”[25]	Castro *et al*., 2025	International Journal of Environmental Research and Public Health, Brasil	Avaliar a percepção de gestantes em acompanhamento pré-natal sobre saúde bucal e o uso dos serviços odontológicos durante a gravidez em unidades de saúde pública de uma cidade brasileira.	Estudo qualitativo, baseado em entrevistas, conduzido em colaboração com o Programa de Mestrado Profissional em Saúde Pública Odontológica da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e o Sistema Único de Saúde (SUS). Um total de 25 gestantes, em atendimento de pré-natal na rede pública da cidade de Mariana (MG), participaram do estudo.	Entre gestantes, o cuidado humanizado e a educação em saúde reduzem a ansiedade, mas barreiras organizacionais e mitos sobre o tratamento na gravidez ainda dificultam o acesso.
[5] “Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013”[26]	Kitamura *et al*., 2016	Epidemiologia e Serviços de Saúde, Brasil	Avaliar a satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas – CEO – de oito municípios da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, Brasil, no ano de 2013.	Estudo de avaliação com delineamento transversal por meio de inquérito. O formulário de entrevista foi elaborado em partes estruturadas, a primeira relativa a dados demográficos, e a segunda parte do formulário constituiu-se do Questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços de Saúde Bucal (QASSaB). Participaram do estudo 256 pacientes.	Satisfação de 86,7% em CEO mineiros, fortemente associada à autopercepção positiva de saúde bucal e ao atendimento prestado pelo cirurgião-dentista.

[6] “Connecting knowledge and practice: specialization course in dentistry in public health at Brazilian unified health system - a journey of transformative integration”[27]	Pereira; Palacio; Ribeiro, 2025	BMC Medical Education, Brasil	Compreender o processo de ensino-aprendizagem na perspectiva de docentes, estudantes, preceptores, gestores e comunidade, por meio de um estágio de pós-graduação em Odontologia em Saúde Pública, baseado na estratégia educativa de integração ensino-serviço-gestão-comunidade no âmbito do SUS, em São Paulo, Brasil.	Estudo empírico descritivo quali-quantitativo. Os cenários dessa atividade foram os territórios adscritos aos Serviços de Atenção Primária à Saúde dos bairros Campo Limpo e Vila Andrade, na região sul do município de São Paulo, Brasil. Participaram do estudo, além dos demais incluídos, 19 moradores das comunidades adstritas a essas unidades. Realizou-se mediante uso de questionário semiestruturado, análise documental e realização de grupo focal.	A integração de estudantes de pós-graduação na APS é vista de forma positiva pela comunidade (78,9% consideram o serviço melhor), embora o usuário ainda seja posicionado como agente passivo no processo de cuidado.
[7] “Perceptions of primary health care service users regarding dental team practices in Brazil”[28]	Baumgarten *et al*., 2018	Primary Health Care Research & Development, Brasil	Explorar e analisar as percepções dos usuários do SUS quanto ao desenvolvimento de buscas ativas de pacientes faltosos, atendimento pelo mesmo cirurgião-dentista e informações recebidas sobre o autocuidado em saúde bucal, nas cinco macrorregiões geográficas brasileiras.	Estudo exploratório transversal de abrangência nacional sobre os serviços públicos de saúde. Os dados foram coletados por meio do segundo ciclo do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ). A pesquisa foi realizada entre 2012 e 2014. Todos os participantes foram entrevistados na sala de espera das unidades de saúde. Foram avaliados 37.262 usuários da atenção odontológica primária e dos tratamentos oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS).	Percepções homogêneas e positivas (82-90%) em todas as regiões do Brasil, com destaque para a importância do vínculo (ser atendido pelo mesmo dentista) e do recebimento de orientações. O vínculo longitudinal e a oferta de orientações preventivas são os atributos mais valorizados pelos usuários da APS.

[8] “O valor social dos dentes e o acesso aos serviços odontológicos”[29]	Fonseca; Nehmy; Mota, 2015	Ciência & Saúde Coletiva, Brasil	Compreender as vivências e as expectativas de mulheres usuárias dos serviços odontológicos do SUS em relação à sua saúde bucal e a dos membros de sua família e sobre sua percepção em relação ao acesso aos dentistas dos serviços públicos.	Pesquisa de campo, qualitativa, realizada em Diamantina, MG. Os sujeitos da pesquisa foram mulheres, usuárias das duas unidades de ESF que possuíam serviços de assistência odontológica e do CEO. A coleta dos dados foi realizada durante os meses de maio a julho de 2012. Foram entrevistadas 15 usuárias dos serviços odontológicos das unidades de saúde da Palha, da Vila Operária e do CEO.	Estudo qualitativo revelando que a exclusão histórica e o valor social/estético dos dentes moldam a demanda. O SUS é valorizado por melhorias no acesso infantil, mas visto como insuficiente para necessidades restauradoras complexas, ressaltando dificuldades de acesso aos serviços.
[9] “User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System”[30]	Amorim *et al*., 2019	BMC Oral Health, Brasil	Investigar as diferenças na satisfação dos usuários com os serviços de saúde bucal de acordo com o perfil sociodemográfico dos usuários e a qualidade dos serviços de saúde bucal na Atenção Primária à Saúde no Brasil.	Estudo analítico utilizando dados públicos secundários da avaliação externa do segundo ciclo do PMAQ-AB, ocorrida entre 2013 e 2014, com a participação de 5.072 municípios brasileiros e 19.946 equipes de saúde bucal. Os dados foram obtidos por meio de entrevistas com quatro usuários dos serviços de saúde em cada unidade básica. Incluiu dados de participantes que utilizavam serviços de saúde bucal nas unidades de atenção primária, ou seja, 37.262 usuários.	65,51% dos usuários estavam satisfeitos com os serviços odontológicos. Análise populacional robusta associando maior satisfação a usuários com menor escolaridade, beneficiários do Bolsa Família e idosos, além de destacar a importância do acolhimento da demanda espontânea. A satisfação aumenta com a idade e diminui com o nível de instrução. Atributos como privacidade, tempo de consulta suficiente e registro em prontuário elevam a qualidade percebida.

[10] “Oral Health for Patients with Special Needs: Evaluative Research of the Dental Specialties Centers”[31]	Gavina *et al*., 2018	Portuguese Journal of Public Health, Brasil	Avaliar os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) da região serrana do Estado do Rio de Janeiro, por meio da satisfação dos usuários com necessidades especiais e de seus acompanhantes em relação aos serviços prestados nesses estabelecimentos.	Estudo descritivo e transversal, com características exploratórias e avaliativas de natureza qualitativa e quantitativa. O instrumento utilizado consistiu em questionários semiestruturados. A amostra de usuários com necessidades especiais e de seus acompanhantes foi composta por 159 indivíduos, distribuídos da seguinte forma: CEO A (n = 63), CEO B (n = 41), CEO C (n = 32) e CEO D (n = 23).	Em pacientes com necessidades especiais, a humanização e a competência profissional são pontos fortes, enquanto a acessibilidade (tempo de deslocamento e espera) é o principal fator de insatisfação com os Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs). Apontam a acessibilidade e o sistema de referência/contrarreferência como frágeis.
[11] “Fatores associados à satisfação com serviços odontológicos entre idosos”[32]	Rodrigues *et al*., 2012	Revista de Saúde Pública, Brasil	Identificar a prevalência e os fatores associados à satisfação de idosos com o atendimento odontológico.	Estudo transversal com 495 idosos de 65 a 74 anos do município de Montes Claros (MG) entre 2008 e 2009, realizado a partir de entrevistas e exames orais domiciliares. A principal covariável considerada foi o tipo de serviço utilizado (SUS e outros serviços – particular/convênio/filantrópico) . Entre os participantes, 25,8% (127) utilizaram os serviços do SUS para atendimento odontológico.	O atendimento odontológico pelo SUS apresenta associação direta com maior prevalência de satisfação entre idosos (95,4%) quando comparado ao setor privado ou outros serviços.

[12] “Access to and satisfaction with oral health care among persons with HIV/Aids in Northeastern Brazil”[33]	Maia *et al*., 2021	Saúde em Debate, Brasil	Avaliar, sob a perspectiva das PVHA (pessoas vivendo com HIV/Aids), o uso e a satisfação com os serviços públicos de saúde bucal em uma grande cidade brasileira.	Estudo quantitativo, descritivo e analítico realizado em todos os Serviços de Assistência Especializada (SAE) de Fortaleza (CE). A população do estudo foi composta por 2.153 pessoas vivendo com HIV/Aids (PVHA) residentes em Fortaleza (CE) e cadastradas em todos os oito SAE municipais, dos quais 241 foram incluídos (amostra). As informações foram coletadas por meio de um questionário estruturado.	Pessoas vivendo com HIV/Aids (PVHA) apresentam satisfação de 73,6% com o atendimento odontológico nos Centros de Saúde da Família (CSF) e Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), mas omitem sua condição sorológica por medo de discriminação. A interrupção de tratamentos por falta de insumos é um problema crítico (45,6%). Há persistência de barreiras psicossociais (medo/estigma) e estruturais (falta de materiais) que comprometem a conclusão do tratamento.
[13] “Availability of dental treatment is associated with satisfaction derived from Primary Health Care Services accessed by elderly”[34]	Martins *et al*., 2016	Revista de Odontologia da Unesp, Brasil	Avaliar se a disponibilidade de tratamento odontológico nos centros de Atenção Primária à Saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) estava associada a uma maior satisfação com o serviço utilizado por idosos residentes em dois distritos municipais de uma grande cidade brasileira.	Estudo transversal com uma amostra de idosos independentes, residentes nos distritos sanitários do Partenon ou da Lomba do Pinheiro em Porto Alegre (RS, Brasil). 862 idosos participaram da investigação principal, mas foram incluídos apenas os dados de 401 idosos vinculados à APS, usuários de UBS ou ESF. Utilizou-se avaliação oral domiciliar e entrevista.	A disponibilidade de tratamento odontológico na Atenção Primária é um determinante robusto de satisfação para idosos, superando variáveis comportamentais e socioeconômicas. A oferta efetiva de cuidado odontológico dentro do serviço de saúde é o fator mais robusto para a satisfação do idoso, independentemente do tipo de unidade (UBS ou ESF).

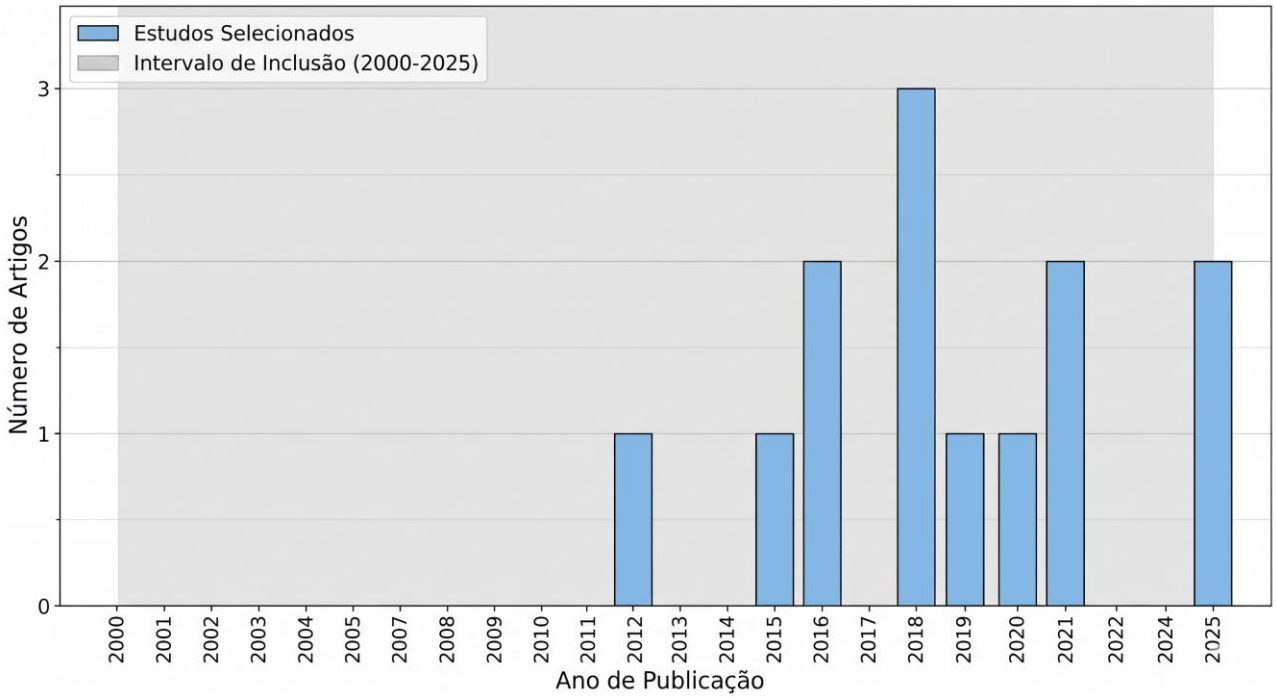
Fonte: Autores.

A totalidade dos estudos incluídos na revisão utilizou metodologia aplicada no Brasil. Embora todos compartilhem o cenário nacional, as investigações abrangem diferentes escalas e contemplam apenas os serviços odontológicos nos níveis primário e secundário de atenção à saúde bucal, limitando a compreensão integral da rede de atenção à saúde bucal.

Quanto à evolução temporal dos estudos incluídos, considerando o critério de publicação estabelecido de 2000 a 2025, verificou-se uma lacuna de produções científicas anteriores a 2015 com foco na avaliação de serviços odontológicos na perspectiva dos usuários. Tal lacuna é corroborada pelo estudo de Cerdeira e Groisman que descreveram e analisaram o panorama de estudos sobre avaliação dos serviços de saúde bucal sob a ótica dos usuários no Brasil, com recorte de 2000 a 2013, apontando a escassez e a necessidade de estudos sistematizados e multicêntricos nesse campo de pesquisa[35].

Em contrapartida, observou-se um crescimento expressivo nas publicações a partir de 2015 (Figura 2), fenômeno que pode estar relacionado à criação do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade na Atenção Básica (PMAQ-AB), em 2011, e aos seus ciclos avaliativos subsequentes (2013 e 2015). Tal programa configurou-se como um importante catalisador das pesquisas avaliativas sob a perspectiva dos usuários do SUS, incluindo os serviços odontológicos, impulsionando de forma significativa a produção científica nesse campo[36]. Quanto à distribuição geográfica, observou-se uma concentração de pesquisas em municípios ou macrorregiões específicas, com destaque para os estados de Minas Gerais[25,26,29,32], São Paulo[27], Rio de Janeiro[31], Ceará[33] e Rio Grande do Sul[34].

Figura 2. Evolução temporal dos estudos incluídos na revisão de escopo



Fonte: Autores.

As metodologias aplicadas nos estudos selecionados variam entre desenhos qualitativos (n= 2), mistos (n= 2), de revisão (n= 1) e observacionais/quantitativos utilizados para avaliar a satisfação e os fatores associados em diferentes escalas (n= 8). Incluem-se nessa última categoria tanto as análises de grandes bancos de dados secundários nacionais (PMAQ-AB, PMAQ-CEO e inquéritos telefônicos do SUS) quanto inquéritos locais realizados em serviços de saúde ou domicílios.

Dois estudos[25,29] utilizaram métodos qualitativos (entrevistas) para explorar profundamente as percepções, vivências e significados atribuídos por usuárias aos serviços odontológicos do SUS. Dois estudos[27,31] combinaram as abordagens qualitativa e quantitativa (grupo focal e/ou questionários semiestruturados) para avaliar a satisfação de pacientes com necessidades especiais e seus acompanhantes, e para compreender o processo de ensino-aprendizagem na perspectiva de docentes, estudantes, preceptores, gestores e comunidade. Foi incluída, também, uma revisão sistemática[23] que sintetizou estudos observacionais quantitativos sobre a satisfação dos usuários com os serviços odontológicos primários do SUS publicados até o ano de 2017.

Complementarmente à caracterização metodológica, a análise dos desfechos quantitativos revelou uma tendência de alta satisfação global entre os estudos que mensuraram esse indicador. Observa-se que a maioria das investigações reportou índices de aprovação superiores a 70%, independentemente do nível de atenção ou região do país, com destaque para o reconhecimento da qualidade do atendimento profissional, da cordialidade da equipe e da percepção de melhora da saúde bucal após o tratamento. Os maiores percentuais de satisfação foram registrados por Rodrigues *et al*.[32] com 95,4% e Cavalcanti, Cardoso e Padilha[22] com 95,3%. Mesmo nos estudos com avaliações comparativamente menores, as taxas mantiveram-se em níveis consideráveis, variando de 79,0%[24] a 73,6%[33], sendo o menor índice de aprovação de 65,51% reportado por Amorim *et al*.[30].

A partir dos resultados dos estudos, foi possível a identificação de conceitos que sustentam a temática da revisão de escopo. Para sintetizar a densidade terminológica e os domínios centrais identificados nos achados dos estudos selecionados, procedeu-se à criação de uma nuvem de palavras (Figura 3) baseada na frequência de termos extraídos dos principais achados dos estudos, considerando não apenas o aporte quantitativo, mas também as barreiras simbólicas e experiências relatadas nos estudos estritamente qualitativos. Realizou-se, assim, o agrupamento de variações (singular/plural e gênero) e termos sinônimos (como "usuários" e "pacientes") para que a nuvem de palavras reflita a força semântica dos conceitos identificados, evitando fragmentações. Para a geração gráfica e sistematização visual da nuvem, utilizou-se o servidor *web WordArt*[37].

Figura 3. Nuvem de palavras dos conceitos identificados a partir dos resultados dos estudos incluídos na revisão de escopo



Fonte: Autores.

Nos estudos analisados, a avaliação dos serviços odontológicos do SUS concentrou-se em três eixos principais: (I) satisfação global dos usuários; (II) fatores associados à satisfação/insatisfação e; (III) percepção qualitativa sobre experiências de cuidado em diferentes grupos populacionais (idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais, pessoas vivendo com HIV/Aids, mulheres em serviços de atenção primária e usuários de Centros de Especialidades Odontológicas). Em síntese, os achados apontam que os usuários tendem a valorizar mais intensamente aspectos relacionais (acolhimento, escuta, respeito) e a disponibilidade concreta de tratamento do que características meramente estruturais dos serviços.

Quanto aos desfechos de satisfação, os estudos de base nacional indicam um quadro globalmente favorável à imagem dos serviços públicos de saúde bucal do SUS. Amorim *et al*.[30] evidenciaram que aproximadamente dois terços dos usuários avaliados estavam satisfeitos com os serviços odontológicos, com proporções superiores de respostas positivas para itens como qualidade do atendimento, satisfação com o dentista e avaliação global do serviço. Em Centros de Especialidades Odontológicas[22,26,31], foram observados níveis elevados de satisfação com instalações, limpeza e atendimento, próximos ou superiores a 80%, embora se mantenham fragilidades em mecanismos de referência e contrarreferência, além de baixo conhecimento dos usuários sobre canais formais de controle social.

Os fatores associados à satisfação e à insatisfação, observados nessa revisão, articulam dimensões individuais, contextuais e organizacionais. Em análise multinível[24], a demanda não resolvida, o tempo de espera prolongado e o pertencimento a determinadas regiões do país foram identificados como importantes determinantes de insatisfação, sugerindo que a percepção positiva dos serviços depende fortemente da capacidade de resolver problemas e de garantir acesso oportuno. Carreiro *et al*.[38] e Pires *et al*.[39] reforçam esse padrão, ao indicar que a satisfação dos usuários com a atenção em saúde bucal associa-se à facilidade de acesso, à resolutividade percebida e à qualificação do acolhimento, permanecendo a insatisfação concentrada em cenários com maior tempo de espera e menor continuidade do cuidado.

O estudo de Castro[40], realizado com usuários de equipes de saúde bucal da Atenção Primária à Saúde, revelou que atributos como vínculo com o mesmo dentista, acompanhamento após o encaminhamento e escuta qualificada durante a consulta são determinantes centrais da satisfação, relativizando o peso de características puramente individuais. Em contrapartida, a disponibilidade de tratamento odontológico na atenção primária e o acesso efetivo a procedimentos necessários aparecem como determinantes robustos de satisfação entre idosos, superando, em alguns casos, variáveis socioeconômicas e comportamentais. Estudos de recorte populacional específico, como pessoas vivendo com HIV/Aids[33] e pacientes com necessidades especiais[31], indicam que a continuidade do tratamento, a garantia de insumos e a adequação da acessibilidade física são elementos críticos para a satisfação, com interrupções de tratamento e dificuldades de deslocamento emergindo como fontes importantes de insatisfação.

A perspectiva subjetiva dos usuários amplia a compreensão da satisfação para além de indicadores numéricos. Entre gestantes atendidas em serviços públicos, a humanização do cuidado, a escuta das preocupações e a oferta de educação em saúde foram descritas como fatores que reduzem ansiedade e medo, embora persistam mitos e barreiras culturais que dificultam o uso do serviço durante a gravidez[25]. Mulheres usuárias de serviços odontológicos relataram que a exclusão histórica do acesso e o valor social e estético dos dentes influenciam suas demandas, reconhecendo avanços do SUS, sobretudo para crianças, mas apontando limitações quanto ao atendimento de necessidades restauradoras complexas[29]. Em experiências formativas integradas à atenção primária, a comunidade percebe a presença de estudantes de pós-graduação como fator de qualificação do cuidado, ainda que o usuário permaneça, em muitos cenários, num papel predominantemente passivo nos processos de decisão[27], revelando assimetrias de reconhecimento social.

Os usuários expressaram elevada satisfação com os serviços odontológicos do SUS. Em contrapartida, destaca-se que a predominância de respostas positivas pode estar relacionada ao chamado "viés de gratidão" que, como expressa Silva *et al*.[41], está associado à subjetividade da medida de satisfação e à posição socialmente assimétrica dos usuários diante dos serviços públicos, o que tende a superestimar avaliações favoráveis e a subnotificar críticas. Essa leitura contribui para interpretar os altos percentuais de satisfação encontrados tanto na presente revisão quanto em investigações baseadas em dados do PMAQ-AB e em inquéritos locais, sugerindo a necessidade de combinar indicadores de satisfação com outras métricas de qualidade e acesso[38,39,41].

As avaliações baseadas no Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB), utilizadas em diversos estudos da literatura sobre satisfação e desempenho em saúde bucal, compõem um ciclo já encerrado de indução à qualidade na Atenção Primária no Brasil. Em novembro de 2019, o Ministério da Saúde instituiu o Programa Previne Brasil, por meio da Portaria Nº 2.979/2019[42], rompendo com o modelo anterior de financiamento da APS e substituindo o PMAQ-AB a partir de dezembro de 2019. O componente de pagamento por desempenho do Previne Brasil passou a basear-se em um conjunto de indicadores pactuados nacionalmente, incluindo indicadores específicos de saúde bucal, com foco em resultados como acompanhamento de gestantes e cobertura de ações clínicas e preventivas em saúde bucal, e não mais em ciclos de avaliação externa padronizados como os do PMAQ[42,43].

Propostas de matrizes avaliativas fundamentadas em dados do e-SUS APS vêm ampliando o escopo da avaliação dos serviços de saúde bucal. Um exemplo é a matriz relatada por Ferreira *et al*.[44], que utiliza painéis de indicadores que contemplam acesso, vigilância, diagnóstico, tratamento,

reabilitação, promoção, prevenção, participação popular e processo de trabalho, possibilitando monitorar de forma contínua o desempenho das equipes de saúde bucal.

Considerações Finais

Essa pesquisa objetivou mapear a literatura científica sobre avaliação dos serviços odontológicos do Sistema Único de Saúde na perspectiva dos usuários, descrevendo características, identificando desfechos e analisando contextos. No conjunto dos resultados, as evidências sugerem algumas implicações relevantes para a prática nos serviços odontológicos do SUS.

Em primeiro lugar, a satisfação dos usuários está intimamente ligada ao fortalecimento de atributos da APS, como o vínculo longitudinal com o mesmo profissional, o acolhimento da demanda espontânea, a oferta de aconselhamento em saúde bucal e a garantia de privacidade durante o atendimento, indicando que intervenções organizacionais nesses eixos tendem a repercutir diretamente na percepção de qualidade.

Em segundo lugar, as análises apontam que a ampliação da disponibilidade de tratamento, a redução do tempo de espera e a melhoria da resolutividade, inclusive em serviços especializados, são fundamentais para reduzir insatisfação, sobretudo entre usuários com demandas mais complexas, como idosos com múltiplas necessidades restauradoras, pessoas com necessidades especiais e indivíduos vivendo com condições crônicas como HIV/Aids. A incorporação das perspectivas de grupos específicos revela que a satisfação não exclui a presença de desigualdades de acesso e de experiências marcadas por estigma, medo ou sentimento de exclusão histórica.

Em terceiro lugar, entende-se a necessidade de incorporar de maneira mais ativa os usuários em processos avaliativos, não apenas como respondentes de inquéritos, mas como participantes de espaços de planejamento, monitoramento e controle social, o que exige estratégias de informação, formação e empoderamento em torno de conselhos e ouvidorias.

Nesse sentido, os achados dessa revisão propõem que a perspectiva dos usuários seja incorporada como componente contínuo da gestão da qualidade, e não apenas como medida pontual. Dessa forma, a perspectiva dos usuários, tal como mapeada nessa revisão, oferece subsídios concretos para reorganizar práticas clínicas, processos de trabalho e dispositivos de participação social nos serviços odontológicos do SUS. Vale ressaltar que os achados refletem predominantemente atenção primária e secundária, sugerindo a necessidade de incorporar a perspectiva dos usuários na avaliação de serviços terciários de saúde bucal no SUS, como odontologia hospitalar e urgência bucomaxilofacial, para uma visão mais abrangente da cobertura assistencial.

Essa revisão considera algumas limitações. A busca foi restrita a bases específicas (SciELO, LILACS, Oasisbr e MEDLINE), o que pode ter limitado a identificação de estudos sobre avaliação de serviços odontológicos do SUS na perspectiva dos usuários. A opção por incluir exclusivamente artigos em acesso aberto e publicados entre 2000 e 2025 pode ter contribuído para a exclusão de evidências relevantes. Além disso, a ausência de avaliação formal da qualidade metodológica dos estudos, mesmo em consonância com as recomendações do PRISMA-ScR, restringe a hierarquização da força da evidência. A heterogeneidade de instrumentos de medida e de indicadores avaliados para avaliação na perspectiva dos usuários também limita a comparabilidade direta entre todos os estudos.

Com isso, a revisão evidencia lacunas importantes que justificam estudos futuros. Há necessidade de investigações longitudinalmente delineadas que acompanhem a satisfação e a

experiência dos usuários ao longo do tempo, especialmente após mudanças organizacionais ou implementação de políticas específicas na saúde bucal do SUS. A produção ainda incipiente de pesquisas qualitativas e participativas envolvendo usuários reforça a necessidade de novos desenhos metodológicos que aprofundem dimensões como equidade, vulnerabilidade social e controle social em saúde bucal, indo além da mensuração descritiva da satisfação.

Por fim, recomendam-se novos estudos que aprofundem as interfaces entre satisfação, acesso, resolutividade e equidade, com enfoque particular em grupos vulnerabilizados, para que os serviços odontológicos do SUS avancem não apenas em níveis globais de satisfação, mas também na redução de iniquidades e na efetivação do direito à saúde bucal.

Agradecimentos

Agradecemos à Universidade Federal do Ceará (UFC) e, de modo especial, ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública (PPGSP), pelo apoio e contínuo fomento à pesquisa científica.

Referências

1. Brasil. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil [Internet]. Brasília: Presidência da República; 2024 [citado em 17 dez. 2025]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm

2. Costa AM, Vieira NA. Participação e controle social em saúde. In: Noronha JC, Pereira TR, organizadores. A saúde no Brasil em 2030: prospecção estratégica do sistema de saúde brasileiro: organização e gestão do sistema de saúde [Internet]. Vol. 3. Rio de Janeiro: Fiocruz; Ipea; Ministério da Saúde; Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República; 2013 [citado em 17 dez. 2025]. p. 235-271. Disponível em: https://static.scielo.org/scielobooks/98kjw/pdf/noronha-9788581100173.pdf

3. Brasil. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 set. 1990 [citado em 8 maio 2026]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm

4. Brasil. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 31 dez. 1990 [citado em 17 dez. 2025]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm

5. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Subsecretaria de Assuntos Administrativos. SUS: a saúde do Brasil [Internet]. 3ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2011 [citado em 17 dez. 2025]. 36 p. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus_saude_brasil_3ed.pdf

6. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Passo a passo das ações da Política Nacional de Saúde Bucal [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2016 [citado em 21 dez. 2025]. 20 p. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/Passo_a_Passo_Saude_Bucal_final.pdf

7. Bispo Júnior JP, Martins PC. Participação social na Estratégia de Saúde da Família: análise da percepção de conselheiros de saúde. Saúde Debate [Internet]. 2014 [citado em 21 dez. 2025];38(102):440-451. Disponível em: https://doi.org/10.5935/0103-1104.20140042 doi:10.5935/0103-1104.20140042

8. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 648/GM de 28 de março de 2006. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica para o Programa Saúde da Família (PSF) e o Programa Agentes Comunitários de Saúde (PACS). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 61, p. 71-76, 29 mar. 2006 [citado em 5 jan. 2026]. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/prtGM648_20060328.pdf

9. Catanante GV, Hirooka LB, Porto HS, Bava MCGGC. Participação social na Atenção Primária à Saúde em direção à Agenda 2030. Cien Saude Colet [Internet]. 2017 [citado em 17 dez. 2025];22(12):3965-3974. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-812320172212.24982017 doi:10.1590/1413-812320172212.24982017

10. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2012 [citado em 5 jan. 2026]. 110 p. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-

br/composicao/saps/esf/consultorio-na-rua/arquivos/2012/politica-nacional-de-atencao-basica-pnab.pdf/view

11. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Vigilância em Saúde. Glossário temático: promoção da saúde [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2013 [citado em 5 jan. 2026]. 48 p. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_tematico_promocao_saude.pdf

12. Rolim LB, Cruz RSBLC, Sampaio KJAJ. Participação popular e o controle social como diretriz do SUS: uma revisão narrativa. Saúde Debate [Internet]. 2013 [citado em 5 jan. 2026];37(96):139-147. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0103-11042013000100016 doi:10.1590/S0103-11042013000100016

13. Menezes Filho N, Komatsu BK. Avaliação de impacto de políticas públicas: racionalidade, fundamentos lógicos e experiências das políticas sociais. In: Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia, Inovação e Complexo da Saúde. Departamento de Ciência e Tecnologia. Avaliação de impacto das políticas de saúde: um guia para o SUS [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2023 [citado em 10 jan. 2026]. p. 125-155. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/avaliacao_impacto_politicas_saude_guia_sus.pdf

14. Bordin D, Fadel CB, Moimaz SAS, Garbin CAS, Saliba NA. Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. Cien Saúde Colet [Internet]. 2017 [citado em 10 jan. 2026];22(1):151-160. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-81232017221.13522015 doi:10.1590/1413-81232017221.13522015

15. Roberto LL, Martins AMEBL, Paula AMB, Ferreira EF, Haikal DS. Insatisfação com os serviços odontológicos e fatores associados entre adultos. Cien Saúde Colet [Internet]. 2017 [citado em 10 jan. 2026];22(5):1601-1613. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-81232017225.17362015 doi:10.1590/1413-81232017225.17362015

16. Camargo Júnior KR, Coeli CM, Moreno AB. Informação e avaliação em saúde. In: Matta GC, Pontes ALM, organizadores. Políticas de saúde: organização e operacionalização do Sistema Único de Saúde [Internet]. Rio de Janeiro: EPSJV/Fiocruz; 2007 [citado em 10 jan. 2026]. p. 251-266. Disponível em: https://www.epsjv.fiocruz.br/sites/default/files/l25.pdf

17. 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. Cien Saúde Colet [Internet]. 2016 [citado em 10 jan. 2026];21(12):3879-3887. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-812320152112.12672015 doi:10.1590/1413-812320152112.12672015

18. Colussi CF, Calvo MCM. Modelo de avaliação da saúde bucal na atenção básica. Cad Saúde Pública [Internet]. 2011 [citado em 10 jan. 2026];27(9):1731-1745. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0102-311X2011000900007 doi:10.1590/S0102-311X2011000900007

19. Tricco AC, Lillie E, Zarin W, O'Brien KK, Colquhoun H, Levac D, et al. Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): checklist [Internet]. [s.d.] [citado em 12 fev. 2026]. Disponível em: https://www.prisma-statement.org/s/PRISMA-ScR-Fillable-Checklist_11Sept2019.pdf

20. JBI. Scoping reviews - resources [Internet]. Adelaide: JBI; [s.d.] [citado em 12 fev. 2026]. Disponível em: https://jbi.global/scoping-review-network/resources

21. Tricco AC, Lillie E, Zarin W, O'Brien KK, Colquhoun H, Levac D, et al. PRISMA extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): checklist and explanation. Ann Intern Med [Internet]. 2018 [citado em 12 fev. 2026];169(7):467-473. Disponível em:. Disponível em: https://doi.org/10.7326/m18-0850 doi:10.7326/m18-0850

22. Cavalcanti YW, Cardoso AMR, Padilha WWN. Satisfaction, resolution and social participation of users of centers for dental specialties in Brazil: a PMAQ-CEO analysis. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr [Internet]. 2018 [citado em 12 fev. 2026];18(1):e3774. Disponível em: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966855/54.pdf doi:10.4034/PBOCI.2018.181.58

23. Domingues JP, de Souza WB, Rodrigues RPCB, Paranhos LR, Herval ÁM. Satisfação dos usuários com os serviços públicos odontológicos no Brasil: uma revisão sistemática. Res Soc Dev [Internet]. 2020 [citado em 10 fev. 2026];9(11):e4209119766. Disponível em: https://doi.org/10.33448/rsd-v9i11.10704 doi:10.33448/rsd-v9i11.10704

24. Gonçalves KF, Menegazzo GR, Hilgert JB, Hugo FN, Giordani JMA. Fatores contextuais e individuais associados à insatisfação com a assistência odontológica no Brasil. Cien Saúde Colet [Internet]. 2021 [citado em 10 fev. 2026];26(Suppl 2):3715-3724. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-81232021269.2.04162020 doi:10.1590/1413-81232021269.2.04162020

25. Castro NCF, Barroso VMGP, Melo HC, Lima CASO, Pinto RS, Zina LG. Changes, desire, fear and beliefs: women's feelings and perceptions about dental care during pregnancy. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 2025 [citado em 10 fev. 2026];22(8):1211. Disponível em: https://doi.org/10.3390/ijerph22081211 doi:10.3390/ijerph22081211

26. Kitamura ES, Bastos RR, Palma PV, Leite ICG. Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de

Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013. Epidemiol Serv Saude [Internet]. 2016 [citado em 10 fev. 2026];25(1):137-148. Disponível em: https://www.scielo.br/j/ress/a/gJYR6yrBdgsvtTsjShj3tZR/?lang=pt doi:10.5123/S1679-49742016000100014

27. Pereira ALP, Palacio DC, Ribeiro DV. Connecting knowledge and practice: specialization course in dentistry in public health at Brazilian unified health system - a journey of transformative integration. BMC Med Educ [Internet]. 2025 [citado em 10 fev. 2026];25:419. Disponível em: https://doi.org/10.1186/s12909-025-06987-1 doi:10.1186/s12909-025-06987-1

28. Baumgarten A, da Veiga RSD, Bulgarelli PT, Diesel VM, Bulgarelli AF. Perceptions of primary health care service users regarding dental team practices in Brazil. Primary Health Care Research & Development [Internet]. 2018 [citado em 12 fev. 2026];19(3):309-315. Disponível em: https://doi.org/10.1017/s1463423617000639 doi:10.1017/s1463423617000639

29. Fonseca LLV, Nehmy RMQ, Mota JAC. O valor social dos dentes e o acesso aos serviços odontológicos. Cien. Saúde Colet [Internet]. 2015 [citado em 12 fev. 2026];20(10):3129-3138. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-812320152010.00172015 doi:10.1590/1413-812320152010.00172015

30. Amorim LP, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, de Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. BMC Oral Health [Internet]. 2019 [citado em 10 fev. 2026];19:126. Disponível em: https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8 doi:10.1186/s12903-019-0803-8

31. Gavina VP, Alves NS, Alves FR, Cortellazzi KL, Silveira FM, Assaf AV. Oral Health for Patients with Special Needs: Evaluative Research of the Dental Specialties Centers. Port J Public Health [Internet]. 2018 [citado em 10 fev. 2026];36(2):81-94. Disponível em: https://doi.org/10.1159/000493886 doi:10.1159/000493886

32. Rodrigues CAQ, Silva PLV, Caldeira AP, Pordeus IA, Ferreira RC, Martins AMEBL. Fatores associados à satisfação com serviços odontológicos entre idosos. Rev Saúde Publica [Internet]. 2012 [citado em 10 fev. 2026];46(6):1039-1050. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0034-89102013005000008 doi:10.1590/S0034-89102013005000008

33. Maia LA, Vieira-Meyer APGF, Saintrain MVL, Nuto SAS, Morais APP. Access to and satisfaction with oral health care among persons with HIV/Aids in Northeastern Brazil. Saúde Debate [Internet]. 2021 [citado em 10 fev. 2026];45(129):406-419. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0103-1104202112912 doi:10.1590/0103-1104202112912

34. Martins AB, Seibt C, Neves M, Hilgert JB, Hugo FN. Availability of dental treatment is associated with satisfaction derived from Primary Health Care Services accessed by elderly. Rev Odontol UNESP [Internet]. 2016 [citado em 10 fev. 2026];45(6):344-350. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1807-2577.06116 doi:10.1590/1807-2577.06116

35. Cerdeira LCR, Groisman S. Qualidade dos serviços de saúde bucal sob a perspectiva do usuário. Rev Bras Odontol [Internet]. 2014 [citado em 10 fev. 2026]; 71(2):203-207. Disponível em: http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-72722014000200019 doi:10.18363/rbo.v71n2.p.203

36. França MASA, Freire MCM, Pereira EM, Marcelo VC. Indicadores de saúde bucal propostos pelo Ministério da Saúde para monitoramento e avaliação das ações no Sistema Único de Saúde: pesquisa documental, 2000-2017. Epidemiol Serv Saude [Internet]. 2020 [citado em 10 fev. 2026];29(1):e2018406. Disponível em: https://doi.org/10.5123/s1679-49742020000100002 doi:10.5123/s1679-49742020000100002

37. WordArt.com. Create [Internet]. [s.l.]: WordArt.com; [s.d.] [citado em 12 fev. 2026]. Disponível em: https://wordart.com/create

38. Carreiro DL, Oliveira RFR, Coutinho WLM, Martins AMEBL, Haikal DS. Avaliação da satisfação com a assistência odontológica na perspectiva de usuários brasileiros adultos: análise multinível. Cien Saúde Colet [Internet]. 2018 [citado em 10 fev. 2026];23(12):4339-4349. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-812320182312.32792016 doi:10.1590/1413-812320182312.32792016

39. Pires HF, Limão NP, Protasio APL, Valença AMG. Fatores associados à satisfação dos usuários com a atenção à saúde bucal na Paraíba, 2014. Saúde Debate [Internet]. 2020 [citado em 10 fev. 2026];44(125):451-464. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0103-1104202012513 doi:10.1590/0103-1104202012513

40. Castro CM. Satisfação dos usuários com as equipes de saúde bucal da atenção primária no Brasil e fatores associados: dados do 3º ciclo do PMAQ-AB [Dissertação]. São Luís: Programa de Pós-graduação em REDE, Universidade Federal do Maranhão; 2022 [citado em 20 fev. 2026]. Disponível em: https://tedebc.ufma.br/jspui/handle/tede/4301

41. Silva MFVM, Lima MES, Soares MAP, Figueiredo N. Avaliação da satisfação do usuário no serviço de saúde bucal: revisão integrativa da literatura. Cad Saúde Colet [Internet]. 2022 [citado em 10 de fev. 2026];30(3):460-470. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1414-462X202230030439 doi:10.1590/1414-462X202230030439

42. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.979, de 12 de novembro de 2019. Institui o Programa Previne

Brasil, que estabelece novo modelo de financiamento de custeio da Atenção Primária à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde, por meio da alteração da Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 220, p. 97, 13 nov. 2019 [citado em 20 fev. 2026]. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/m/malaria/legislacao/portaria-no-2979-2019

43. Costa NR, Silva PRF, Jatobá A. A avaliação de desempenho da atenção primária: balanço e perspectiva para o programa Previne Brasil. Saúde Debate [Internet]. 2022 [citado em 10 fev. 2026];46(spe8):8-20. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0103-11042022E801 doi:10.1590/0103-11042022E801

44. Ferreira RC, Chalub LLFH, Amaral JHL, Pinto RS, Santos JS, Campos FL, et al. Indicadores para monitoramento de serviços de saúde bucal na atenção primária: validação de conteúdo e mensurabilidade. Cien Saude Colet [Internet]. 2025 [citado em 10 fev. 2026];30(2):1-23. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-81232025302.088702023 doi:10.1590/1413-81232025302.08870202

Informações editoriais

Histórico

Recebido: 09/03/2026
Revisado: 11/05/2026
Aprovado: 12/05/2026

Processo de Avaliação

Avaliação por pares duplo-cego.

Avaliação por pares aberta

Dois avaliadores ad hoc avaliaram este manuscrito. Os autores concordaram com a interação, se necessário, e com a publicação do parecer. Ambos os avaliadores concordaram com a interação e ambos autorizaram a publicação do parecer, se indicado pela revista.

Preprint

O manuscrito não é um *preprint*.

Verificação de similaridade

Este artigo foi submetido à verificação de similaridade textual com o software *CopySpider*.

Contribuição dos autores

Da Silva M.S. contribuiu para a concepção/desenho do artigo, análise e interpretação de dados, redação do artigo, revisão crítica de seu conteúdo e aprovação da versão final do artigo.
Fiuza T.M. contribuiu para a concepção/desenho do artigo, análise e interpretação de dados, redação do artigo, revisão crítica de seu conteúdo e aprovação da versão final do artigo.
Ribeiro M.T.A.M. contribuiu para revisão crítica de seu conteúdo e aprovação da versão final do artigo.

Conflito de interesses

Os autores declararam não haver nenhum conflito de interesse de ordem pessoal, comercial, acadêmica, política e financeira referente a este artigo.

Financiamento

Não se aplica.

Origem da pesquisa

Pesquisa independente, não derivada de tese, dissertação ou projeto institucional.

Aprovação ética da pesquisa

Não se aplica.

Disponibilidade dos dados de pesquisa

Os conteúdos subjacentes ao texto da pesquisa estão contidos no manuscrito.

Declaração de uso de ferramentas de Inteligência Artificial (IA)

Os autores declaram que ferramentas de inteligência artificial foram utilizadas na elaboração deste manuscrito ou na pesquisa nele relatada.

Equipe editorial

Editora-chefe: Sandra Mara Campos Alves
Editora assistente: Amanda Nunes Lopes Espiñeira Lemos
Assistentes editoriais: Danilo Silva Santos Rocha, Daphne Sarah Gomes Jacob Mendes, Maria Ester Simões Nogueira
Revisora de texto: Mirna Barcelos

Publisher

Fundação Oswaldo Cruz, Fiocruz, Programa de Direito Sanitário, Brasília, DF, Brasil

Direitos Autorais

Os autores mantêm os direitos autorais sobre suas obras e concedem aos Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário (CIADS) o direito de primeira publicação.

Open Access

Este artigo é publicado em Acesso Aberto (*Open Access*), com acesso imediato, gratuito e permanente ao seu conteúdo, sem cobrança de taxas para leitura, download ou compartilhamento.

Licença de Uso

Copyright © 2026 Micael Sampaio da Silva, Tatiana Monteiro Fiuza, Marco Túlio Aguiar Mourão Ribeiro. Este artigo é licenciado sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0), que permite o uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, desde que a autoria original e a fonte de publicação sejam devidamente citadas.



Como citar (Vancouver)

Da Silva MS, Fiuza TM, Ribeiro MTAM. Avaliação dos serviços odontológicos na perspectiva dos usuários do SUS: uma revisão de escopo. Cad. Ibero-Am. Direito Sanit. 2026;15:e2026020. doi: 10.17566/ciads.e2026020