



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DO CEARÁ

**Governo do Estado do Ceará**  
**Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior**  
**Universidade Estadual do Ceará – UECE**  
**Centro de Ciências da Saúde – CCS**  
**Mestrado Profissional em Gestão em Saúde - MEPGES**



**MEPGES**  
Mestrado Profissional em  
Gestão em Saúde

**Ma. RENATA ALBUQUERQUE SÁ OTHON SIDOU**

**QualiCEO - FOR**

**FORTALEZA - CEARÁ**

**2021**

O produto **QualiCEO - FOR** foi criado como produto da Dissertação intitulada: **“Qualidade do atendimento nos Centros de Especialidades Odontológicas: construção e validação de um instrumento avaliativo do serviço”**, aprovada por uma banca examinadora, para o Mestrado Profissional em Gestão em Saúde da Universidade Estadual do Ceará – MEPGES – UECE, em 2021.

Autora: Ma. Renata Albuquerque Sá Othon Sidou

Orientadora: Profa. Dra. Milena Lima de Paula

## **APRESENTAÇÃO**

Este questionário, QualiCEO-For, trata sobre a avaliação da qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) de Fortaleza.

Foram realizadas entrevistas com dentistas e usuários dos CEO. O objetivo geral do estudo foi: elaborar uma tecnologia social para avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas do município de Fortaleza – CE.

O questionário construído é composto de perguntas objetivas e estruturadas que abordam desde dados demográficos, a percepções acerca das condições de atendimento nesses estabelecimentos de saúde. As avaliações são distribuídas em 5 blocos que contemplam a tangibilidade (infraestrutura), empatia (atenção individualizada), confiabilidade, responsividade (resposta rápida e adequada às necessidades), garantia (credibilidade e confiança), totalizando 21 itens. Poderá ser respondido na conveniência do usuário e com a duração de, aproximadamente, 10 minutos.

O produto foi validado com os seguintes resultados: validação de conteúdo e aparência (0,94), semântica (0,98) e usabilidade (0,90). Conclui-se que a tecnologia criada e validada, ora denominada QualiCEO-For, apresentou boa validade e usabilidade, podendo contribuir no monitoramento e tomada de decisão de gestores/gerentes dos serviços de saúde. O produto construído ficará disponível para a Prefeitura de Fortaleza, com acompanhamento do pesquisador e da orientadora deste estudo, por um período de cinco anos.

O guia foi registrado na Câmara Brasileira do Livro, que certifica que a obra intelectual se encontra registrada nos termos e normas legais da Lei nº 9.610/1998 dos Direitos Autorais do Brasil.

## PRODUTO QUALICEO-FOR



# Centro de Especialidades Odontológicas



## QualiCEO-For

Questionário avaliativo da qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas de Fortaleza (CEO), percepção dos usuários.

Para aprimorar os serviços ofertados pelos CEOs, é necessário que você contribua com esta pesquisa de satisfação.

As questões estão distribuídas entre 5 grupos e você deve atribuir valores conforme a sua satisfação com o serviço prestado em ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, ou, em algumas perguntas, sim ou não.

 ralbuquerque@gmail.com (não compartilhado)

[Alternar conta](#)



**\*Obrigatório**

NOME

Sua resposta

IDADE

Sua resposta

CEO em que foi atendido \*

- CEO FLORESTA
- CEO MESSEJANA
- CEO NASCENTE
- CEO LUÍS NOGUEIRA

Próxima

Limpar formulário

## SUBDIMENSÃO TANGIBILIDADE

Refere-se à infraestrutura, onde itens como apresentação externa, aparência do local, equipamentos utilizados para desenvolver o serviço, pessoal, materiais de comunicação e acesso são avaliados.

1. O CEO fica perto da sua residência?

- Sim
- Não

2. Recepção e consultório do CEO apresentavam-se com higiene adequada e confortável?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

3. Você identificou através de placas, a entrada e as dependências internas do CEO?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

4. Você percebeu o uso de equipamentos odontológicos diferentes durante o seu tratamento?

- SIM
- NÃO

5. O tempo na fila de espera após o encaminhamento foi menor que 30 dias?

- SIM
- NÃO

6. Você foi bem acolhido pelos profissionais atendentes e dentistas nas dependências do CEO?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

[Voltar](#)

[Próxima](#)

[Limpar formulário](#)

## SUBDIMENSÃO EMPATIA

Está relacionada ao fornecimento de cuidados e atenção individualizada oferecidas pela empresa aos seus clientes.

7. O tratamento ofertado foi direcionado especialmente para a sua necessidade?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

8. Os profissionais foram gentis e acolhedores à sua pessoa e às suas necessidades?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

9. O profissional estava atento às suas necessidades pessoais e condições de saúde?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

[Voltar](#)

[Próxima](#)

[Limpar formulário](#)

## SUBSDIMENSÃO CONFIABILIDADE

Determina a capacidade em obter o desempenho do serviço no tempo estabelecido de maneira confiável e precisa.

10. Você sentiu confiança nos serviços prestados pelo CEO?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

11. O serviço cumpriu com o trabalho que prometeu ofertar?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

12. O serviço ofertado pelo CEO tem qualidade?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

13. O serviço atende aos requisitos de segurança biológica como vestuário dos profissionais e esterilização?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

14. Os profissionais do serviço estão comprometidos com o bem estar do usuário, além das dimensões da saúde bucal?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

[Voltar](#)

[Próxima](#)

[Limpar formulário](#)

## SUBDIMENSÃO RESPONSABILIDADE

Determina a capacidade em atender bem o cliente e o mais rápido possível

15. Os funcionários demonstraram cuidado no atendimento das suas solicitações?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

16. Os funcionários demonstraram habilidades e disposição em ajudar a resolver problemas?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

17. Os atendimentos de retorno e/ou o encaminhamento para outros serviços aconteceram de forma rápida?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

18. Diante da impossibilidade de comparecer no horário estipulado, os profissionais tiveram flexibilidade e disposição para atendê-lo?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

[Voltar](#)

[Próxima](#)

[Limpar formulário](#)



## SUBDIMENSÃO SEGURANÇA ou garantia

Determina o conhecimento e a cortesia dos recursos humanos envolvidos para desenvolver o serviço e suas habilidades em transmitir credibilidade e confiança ao cliente.

19. Os profissionais são qualificados e experientes na função que desenvolvem?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

20. Os profissionais prestam informações seguras e respondem seus questionamentos de forma satisfatória?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

21. Ser atendido em um CEO resolveu a sua queixa de saúde bucal?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

[Voltar](#)

[Enviar](#)

[Limpar formulário](#)

## REFERÊNCIAS

- ALEXANDRE, Neusa Maria Costa; COLUCI, Marina Zambon Orpinelli. Validade de conteúdo nos processos de construção e adaptação de instrumentos de medidas. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 7, p. 3061-3068, jul. 2011.
- ALMEIDA, Renato Santos de; BOURLIATAUX-LAJOINIE, Stephane; MARTINS, Mônica. Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 1, p. 11-25, jan. 2015.
- AQUINO, Estela Maria Leão de. Avaliação em saúde: dos modelos teóricos à prática na avaliação de programas e sistemas de saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p. 229-231, jan. 2006.
- AZEVEDO, A. C. Indicadores de qualidade e produtividade em serviços de saúde. **Informativo CQH**, São Paulo, v. 2, n. 6, p. 1-11, jun. 1993.
- BAPTISTA, B. S. F. El desarrollo del proceso de acreditación de hospitales en Brasil. **Rev Itaes**, [s. l.], v. 1, n. 5, p. 15-18, maio 2000.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BONATO, V. L. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O Mundo da Saúde**, [s. l.], v. 1, n. 3, p. 319-331, mar. 2011.
- BOTELHO, L. L. R. *et al.* Tecnologia social e políticas públicas para o desenvolvimento: ideias para serem discutidas na Academia. **Espacios**, [s. l.], v. 35, n. 12, p. 12-21, dez. 2014.
- BRASIL. Ministério da Saúde (MS). CNES: Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde [homepage na Internet]. Brasília. Disponível em: <http://cnes.datasus.gov.br/Cadastramento>. Acesso em 24 dez. 2020
- BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Portaria CAPES Nº 138, de 27 de junho de 2019. Dispõe sobre a recriação do Grupo de Trabalho (GT) Inovação e Transferência de Conhecimento, a partir de 28 de junho de 2019, define suas competências, composição, regras de funcionamento e deliberação, bem como sua duração e objetivos. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 28 jun. 2019. Seção 2, p. 49.  
Disponível em:  
[http://uab.capes.gov.br/images/novo\\_portal/portarias/28062019\\_Portaria\\_138.pdf](http://uab.capes.gov.br/images/novo_portal/portarias/28062019_Portaria_138.pdf). Acesso em: 10 set. 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Avaliação de tecnologias em saúde**: ferramentas para a gestão do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em: [https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/avaliacao\\_tecnologias\\_saude\\_ferramentas\\_gestao.pdf](https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/avaliacao_tecnologias_saude_ferramentas_gestao.pdf). Acesso em: 10 set. 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Considerações sobre a instituição de um processo de monitoramento e avaliação do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1996, de 20 de agosto de 2007. Dispõe sobre as diretrizes para a implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 ago. 2007. Seção 1, p. 1. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2007/prt1996\\_20\\_08\\_2007.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2007/prt1996_20_08_2007.html). Acesso em: 10 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 198, de 13 de fevereiro de 2004. Institui a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde como estratégia do sistema único de saúde para a formação e o desenvolvimento de trabalhadores para o setor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 16 fev. 2004. Seção 1, p. 1. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/1832.pdf>. Acesso em: 10 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa de melhoria do acesso e da qualidade**: manual instrutivo para os centros de especialidades odontológicas (CEO). Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: [http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/manual\\_instrutivo\\_PMAQ\\_CEO.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/manual_instrutivo_PMAQ_CEO.pdf). Acesso em: 10 set. 2020.

CARVALHO, C. O. M. *et al.* Qualidade em saúde: conceitos, desafios e perspectivas. **J Bras Nefrol.**, [s. l.], v. 26, n. 4, p. 216-222, dez. 2004.

CERDEIRA, L. C. R.; GROISMAN, S. Qualidade dos serviços de saúde bucal sob a perspectiva do usuário. **Rev Bras Odontol**, Rio de Janeiro, v. 71, n. 2, p. 203-207, dez. 2014.

CHAVES, S. C. L. *et al.* Política Nacional de Saúde Bucal: fatores associados à integralidade do cuidado. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 44, n. 6, p. 1005-1013, dez. 2010.

CONTANDRIOPOULOS, André-Pierre. Avaliando a institucionalização da avaliação. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p. 705-711, set. 2006.

COSTA, A. B. *et al.* (Orgs.). **Tecnologia social & políticas públicas**. São Paulo: Instituto Pólis, 2013. Disponível em: [http://www.bibliotecadigital.abong.org.br/bitstream/handle/11465/385/POLIS\\_tecnologia\\_social\\_politicas\\_publicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.bibliotecadigital.abong.org.br/bitstream/handle/11465/385/POLIS_tecnologia_social_politicas_publicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 10 set. 2020.

DAGNINO, R.; BRANDÃO, F. C.; NOVAES, H. T. Sobre o marco analítico-conceitual da tecnologia social. *In*: SEIDL, D.; CABRAL, S. S. **Tecnologia social**: uma estratégia para o desenvolvimento. Rio de Janeiro: Fundação Banco do Brasil, 2004. cap. 1, p. 15-64.

DALFOVO, M. S.; LANA, R. A.; SILVEIRA, A. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v. 2, n. 4, p. 1-13, dez. 2008.

DUQUE, T. O.; VALADÃO, J. A. D. Abordagens teóricas de tecnologia social no Brasil. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 5, p. 119, dez. 2017.

EMMI, D. T. *et al.* Análise da ambiência estrutural dos Centros de Especialidades

Odontológicas no Brasil. *In*: FIGUEIREDO, N.; GOES, P. S. A.; MARTELLI, P. J. L. (Orgs.). **Os caminhos da saúde bucal no Brasil**: um olhar quali e quanti sobre os Centros de Especialidade Odontológicas (CEO) no Brasil. Recife: Editora UFPR, 2016. cap. 1, p. 16-26.

ESPERIDIAO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006.

FELICIANO, K. V. O. A relação entre o avaliador e o objeto avaliado. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, [s. l.], v. 5, n. 1, p. 83-92, jan. 2005.

FELISBERTO, Eronildo. Da teoria à formulação de uma Política Nacional de Avaliação em Saúde: reabrindo o debate. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p. 553-563, set. 2006.

FEHRING, R. J. The Fehring model. *In*: FEHRING, R. J. **Classification of nursing diagnoses**: proceedings of the Tenth Conference of North American Nursing Diagnosis Association. Philadelphia: JB Lippincott, 1994. cap. 4, p. 55-62.

FERNANDES, L.M.A.G. Validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos usuários, com os serviços públicos de saúde bucal Tese em Português ID: lil-535437 Biblioteca responsável: BR310.1 *Camaragibe, PE; s.n; 2002. 226 p. ilus, graf. (BR)*.

FIGUEIREDO, N.; GOES, P. S. A.; MARTELLI, P. J. L. (Orgs.). **Os caminhos da saúde bucal no Brasil**: um olhar quali e quanti sobre os Centros de Especialidade Odontológicas (CEO) no Brasil. Recife: Editora UFPE, 2016. Disponível em: [https://www.ufpe.br/documents/1181966/0/Livro\\_Os+caminhos+da+saúde+bucal+no+Brasil+\\_+PMAQ-CEO.pdf/f06f06e7-4fc7-47cd-acb9-e864e8ea9dc7](https://www.ufpe.br/documents/1181966/0/Livro_Os+caminhos+da+saúde+bucal+no+Brasil+_+PMAQ-CEO.pdf/f06f06e7-4fc7-47cd-acb9-e864e8ea9dc7). Acesso em: 10 set. 2020.

FORTALEZA. Secretaria Municipal de Saúde. Coordenação de Saúde Bucal. **Linha guia de saúde bucal**. Fortaleza: SMS, 2016. Disponível em: <http://www.nesbuc.ufc.br/downloads/linhaguiasaudebucal.pdf>. Acesso em: 10 set. 2020.

FURTADO, M. P. *et al.* Profissionais do acolhimento institucional: a atuação perante a chegada de uma criança. **Mudanças – Psicologia da Saúde**, [s. l.], v. 27, n. 1, p. 11-20, jun. 2019.

GABRIEL, M. *et al.* A evidência científica informando a tomada de decisão em políticas públicas. *In*: CARRER, F. C. A.; PUCCA JUNIOR, G. A.; ARAÚJO, M. E. (Coords.). **SUS e saúde bucal no Brasil**: por um futuro com motivos para sorrir. São Paulo: USP, 2019. cap. 4, p. 31-34.

GALDINO, Yara Lanne Santiago *et al.* Validação de cartilha sobre autocuidado com pés de pessoas com Diabetes Mellitus. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v. 72, n. 3, p. 780-787, jun. 2019.

GAMA, Linda Nice; TAVARES, Cláudia Mara de Melo. Desenvolvimento e avaliação de aplicativo móvel na prevenção de riscos osteomusculares no trabalho de enfermagem. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v. 28, n. 1, p. 1-14, jan. 2019.

GARCIA, É. G.; ALMEIDA, M. I. Percepções e expectativas dos usuários acerca das relações cirurgião-dentista - paciente. **Rev. odontol. Univ. Cid. Sao Paulo**, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 29-39, jan. 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOES, P. S. A. *et al.* Avaliação da atenção secundária em saúde bucal: uma investigação nos centros de especialidades do Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 1, p. 81-89, jan. 2012.

GOES, P. S. A. *et al.* The regulation of services in secondary oral health care in Brazil. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, Campina Grande, v. 18, n. 1, p. 1-10, jan. 2018.

GUERRA, K. C. M. **Os centros de especialidades odontológicas nos municípios do Estado do Rio de Janeiro**: uma investigação dos fatores identificáveis como facilitadores ou não na implantação de uma política de indução financeira. 2009. 126 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Centro Biomédico, Instituto de Medicina Social, Programa de PósGraduação em Saúde Coletiva, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: [http://www.bdttd.uerj.br/tde\\_arquivos/44/TDE-2013-04-18T151649Z3034/Publico/Katia%20Cristina%20Guerra-Dissertacao.pdf](http://www.bdttd.uerj.br/tde_arquivos/44/TDE-2013-04-18T151649Z3034/Publico/Katia%20Cristina%20Guerra-Dissertacao.pdf). Acesso em: 10 set. 2020.

GURGEL, C.; MARINHO, M. Escravidão contemporânea e toyotismo. **Organizações & Sociedade**, [s. l.], v. 26, n. 89, p. 317-337, jan. 2019.

HARTZ, Z. M. A.; SILVA, M. V. **Avaliação em saúde**: dos modelos teóricos à prática na avaliação de programas e sistemas de saúde. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005. Disponível em: <https://static.scielo.org/scielobooks/xzdnf/pdf/hartz-9788575415160.pdf>. Acesso em: 10 set. 2020.

HORTA, C. R. Tecnologia social: um conceito em construção. **Revista da Universidade de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 10, n. 5, p. 1-5, maio 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades e estados**. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-eestados/ce/fortaleza.html>. Acesso em: 10 set. 2020.

LIMA, Ana Carolina Silva de; CABRAL, Etenildo Dantas; VASCONCELOS, Marcia Maria Vendiciano Barbosa. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 5, p. 991-1002, maio 2010.

LIMA, R. T.; SILVA, E. P. Avaliação na práxis da saúde: histórico, enfoques teóricos e fortalecimento da institucionalização. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 103-114, jan. 2011.

MACHADO, Juliana Pires; MARTINS, Ana Cristina Marques; MARTINS, Mônica Silva. Avaliação da qualidade do cuidado hospitalar no Brasil: uma revisão sistemática. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 6, p. 1063-1082, jun. 2013.

MEDEIROS, C. B. *et al.* Inovação social além da tecnologia social: constructos em discussão. **Race: Revista de Administração, Contabilidade e Economia**, [s. l.], v. 16, n. 3, p. 957-982, mar. 2017.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVAO, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, dez. 2008.

OLIVEIRA, S. C. Efeito de uma intervenção educativa na gravidez para alimentação saudável com os alimentos regionais. 2014. 152 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2014. Disponível em: [http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/8314/1/2014\\_tese\\_scoliveira.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/8314/1/2014_tese_scoliveira.pdf). Acesso em: 10 set. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Qualità dei servizi sanitari. **Quaderni di sanità pubblica**, [s. l.], v. 57, n. 1, p. 4-36, jan. 1988.

PARASURAMAN, A. P.; ZEITHAMI, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, [s. l.], v. 64, n. 1, p. 12-40, jan. 1988.

PASQUALI, L. Princípios de elaboração de escalas psicológicas. **Revista de Psiquiatria Clínica**, São Paulo, v. 25, n. 5, p. 206-213, maio 1998.

PASQUALI, L. Validade dos testes psicológicos: será possível reencontrar o caminho? **Psic. Teor e Pesq.**, Brasília, v. 23, n. 1, p. 99-107, jan. 2007.

PATTON, M. Q. **Practical evaluation**. Beverly Hills: Sage, 1982.

PENA, Mileide Morais *et al.* O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 47, n. 5, p. 1227-1232, out. 2013.

PISCO, Luis Augusto. A avaliação como instrumento de mudança. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p. 566-568, set. 2006.

POLIT, D. F.; BECK, C. T. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem**. 9. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019.

PRESLEI, A. *et al.* Tecnologia social e prática educativa sobre osteoporose para um grupo de agentes promotores de saúde segundo a abordagem dialógica. **Saúde e Transformação Social**, Florianópolis, v. 3, n. 4, p. 25-30, ago. 2012.

SANTOS, Fausto Pereira dos; MERHY, Emerson Elias. A regulação pública da saúde no Estado brasileiro: uma revisão. **Interface**, Botucatu, v. 10, n. 19, p. 25-41, jun. 2006.

SELLERA, Paulo Eduardo Guedes *et al.* Monitoramento e avaliação dos atributos da Atenção Primária à Saúde em nível nacional: novos desafios. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 4, p. 1401-1412, abr. 2020.

SERAPIONI, M. Avaliação da qualidade em saúde: reflexões teórico-metodológicas para uma abordagem multidimensional. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, [s. l.], v. 85, n. 3, p. 6582, jun. 2009.

SERAPIONI, M. NOLASCO, C. M. L.; SILVA, M. G. C. Avaliação em saúde: teorias, conceitos e métodos. *In*: ROUQUAYROL, M. Z.; SILVA, M. G. C. (Orgs.). **Epidemiologia & saúde**. 8. ed. Rio de Janeiro: Medbook, 2017. cap. 32, p. 497-519.

SHAW, C.; KALO, I. **A background for national quality policies in health systems**. Copenhagen: WHO, 2002.

SILVA, A. M. **Metodologia da pesquisa científica**. 2. ed. Fortaleza: Ed. UECE, 2015.

SOUSA, C. S.; TURRINI, R. N. T.; POVEDA, V. B. Tradução e adaptação do instrumento “suitability assessment of materials” (SAM) para o português. **Rev Enferm UFPE**, Recife, v. 9, n. 5, p. 7854-7861, maio 2015.

SOUZA, G. C. *et al.* Referência e contra referência em saúde bucal: regulação do acesso aos centros de especialidades odontológicas. **Rev. salud pública**, Bogotá, v. 17, n. 3, p. 416-428, maio 2015.

WORTHEN, B.; SANDERS, J.; FITZPATRICK, J. **Avaliação de programas: concepções e práticas**. São Paulo: Gente, 2004.

## REGISTRO AUTORAL



**CBL**  
Câmara  
Brasileira  
do Livro

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE DIREITO AUTORAL

A Câmara Brasileira do Livro certifica que a obra intelectual descrita abaixo, encontra-se registrada nos termos e normas legais da Lei nº 9.610/1998 dos Direitos Autorais do Brasil. Conforme determinação legal, a obra aqui registrada não pode ser plagiada, utilizada, reproduzida ou divulgada sem a autorização de seu(s) autor(es).

Responsável pela Solicitação:  
RENATA ALBUQUERQUE SÁ OTHON SIDOU

Participante(s):  
RENATA ALBUQUERQUE SÁ OTHON SIDOU (Autor) | MILENA LIMA DE PAULA (Autor)

Título:  
QualICEO-FOR

Data do Registro:  
24/03/2022 09:10:20

Hash da transação:  
0x8e45e6e0ba3c93e62d5e42fa39fc5f2572adfdeaa0f5ae90574c9f254c81fe3e

Hash do documento:  
3154fb1b79ef72d8515aa75a15c6a7d7b3f82104aa913b8d22f4eac59b80ab5d

Compartilhe nas redes sociais



[clique para acessar  
a versão online](#)