

Satisfação dos usuários adultos com a atenção em saúde bucal na estratégia de saúde da família

Adult users' satisfaction in relation to attention to oral health in the family health strategy

Maria Lizzia Moura Ferreira dos Santos¹, Simone Seixas da Cruz², Isaac Suzart Gomes-Filho³, Johelle de Santana Passos Soares⁴, Ana Claudia Morais Godoy Figueiredo⁵, Claudia Maria Coelho⁶

Resumo

O objetivo deste estudo foi avaliar os níveis de satisfação dos usuários adultos do município de Lauro de Freitas, no Estado da Bahia, em relação aos serviços de saúde bucal oferecidos pela Estratégia de Saúde da Família (ESF). É um estudo descritivo, quantitativo, com a aplicação de dois instrumentos validados: o Questionário de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços Públicos de Saúde Bucal (QASSaB) e parte do Questionário do Projeto SBBrazil 2010. A amostra foi de 418, com erro amostral de 5%. Foi feita a distribuição de frequência das variáveis quantitativas e de medidas de tendência central e de dispersão, por meio do programa estatístico SPSS. Os resultados mostraram que a maior parte dos entrevistados era do sexo feminino (78,2%), da raça/cor preta (47,0%) e solteira (46,1%). Em relação à morbidade bucal referida, a maioria reportou a necessidade de tratamento odontológico (91,4%). Dor de dente nos últimos seis meses foi relatada por 52,5%. Em relação às dimensões ambiente físico, aceitabilidade, eficiência, equidade, relações humanas e qualidade técnico-científica dos equipamentos, observou-se um bom grau de satisfação. Concluiu-se que, apesar de ainda persistirem muitos desafios para a melhoria da qualidade da atenção em saúde bucal na ESF, a satisfação dos usuários adultos foi alta.

Palavras-chave: avaliação em saúde; avaliação de serviços de saúde; odontologia comunitária; saúde da família.

¹ Mestre em Saúde Coletiva pela Universidade Estadual de Feira de Santana. Cirurgiã Dentista na Unidade de Saúde da Família (USF) da Prefeitura Municipal de Salvador - Salvador (BA), Brasil.

² Doutora. Professora Adjunto no Centro de Ciência da Saúde da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB) - Santo Antônio de Jesus (BA), Brasil.

³ Pós-Doutor. Professor Titular no Departamento de Saúde do Departamento de Saúde da Universidade Estadual de Feira de Santana, Feira de Santana (BA), Brasil.

⁴ Doutora. Professora Adjunto na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal da Bahia (UFBA) - Salvador (BA), Brasil.

⁵ Mestre. Doutoranda em Ciências da Saúde pela Universidade de Brasília (UnB), Brasília (DF), Brasil.

⁶ Doutora. Professora Adjunto na Universidade Federal do Maranhão (UFMA) - São Luiz (MA), Brasil.

Trabalho realizado em Unidades de Saúde da Família da Prefeitura Municipal de Lauro de Freitas - Lauro de Freitas (BA), Brasil

Endereço para correspondência: Simone Seixas da Cruz - Avenida Getúlio Vargas, 379 - Centro - CEP: 44025-010 - Feira de Santana (BA), Brasil -

Email: simone.seixas1@gmail.com

Fonte de financiamento: nenhuma.

Conflito de interesses: nada a declarar.

Abstract

The objective of this study was to evaluate the levels of satisfaction of the adult users of the municipality of Lauro de Freitas, state of Bahia, Brazil in relation to the oral-health services offered by the Family Health Strategy - ESF. This quantitative, descriptive study applied two validation instruments, the User-Satisfaction-Evaluation Questionnaire in conjunction with the Public Oral-Health Service and one part of the questionnaire from the *SB Brasil 2010* Project. The sample size was 418 individuals, with a sampling-error rate of 5%. The quantitative variables and measurement of central tendencies and dispersion were distributed using the SPSS statistics program. The results demonstrated that most of those interviewed were women (78.2%), African descent (47.0%), and single (46.1%). In terms of the aforementioned oral morbidity, the majority reported the need for odontological treatment (91.4%). 52.5% reported toothache in the previous six months. A high degree of satisfaction was observed in relation to the dimensions of the physical environment, acceptability, efficiency, equality, human relations, and the technical-scientific quality of the equipment. In conclusion, despite the many challenges that persist to improving the quality of the oral-health services of the ESF, the level of satisfaction of adult users was high.

Keywords: health evaluation; evaluation of health services; community dentistry; family health.

INTRODUÇÃO

As ações e os serviços públicos em saúde bucal têm sido planejados com base nos levantamentos epidemiológicos e nos sistemas de informação em saúde, com foco maior nas condições clínicas da saúde bucal e nos registros de procedimentos clínicos, respectivamente. Tal realidade caracteriza as práticas assistenciais e o modelo de saúde bucal vigente, efetivamente curativo e individual. Além disso, essa perspectiva foi caracterizada pela valorização do saber científico do profissional da Odontologia, em detrimento das opiniões, das crenças e dos saberes populares oriundos dos usuários dos serviços¹.

Na tentativa de reverter esse quadro, a Lei nº 8.142/90 contribui para reforçar a participação dos usuários na formulação das políticas de saúde e também no controle da sua execução, por meio das conferências e dos conselhos de saúde². Entretanto, até o momento, poucos usuários utilizam essa ferramenta de gestão democrática.

Dessa reflexão e considerando que a Saúde Pública possui o objetivo de prestar serviços de qualidade aos brasileiros, surgem questionamentos: Quem melhor do que os usuários para avaliar os serviços de saúde bucal oferecidos? Qual é a satisfação dos usuários em relação aos serviços de saúde bucal?

O significado da palavra “satisfação” se refere ao ato ou efeito de satisfazer, promover alegria, contentamento, prazer, reparações e explicações³. Pensar em satisfação do usuário é pensar qual é sua percepção ao avaliar um serviço. A percepção do usuário sobre a sua saúde também é importante para a avaliação dos serviços odontológicos, considerando que pode fazer com que busque ou não o serviço. Assim, torna-se relevante a escuta do usuário para a adequação e implementação dos serviços dentro de cada realidade social⁴.

A importância e a necessidade de se levar em conta as expectativas dos usuários dos serviços odontológicos a respeito do que é oferecido reforçam a ideia de que a satisfação deve servir como medida da qualidade dos cuidados de saúde oferecidos localmente⁵.

Os resultados de um estudo que avaliou a satisfação dos usuários no Brasil são bem diversificados, considerando as especificidades de cada localidade, a disponibilidade dos serviços de saúde e as singularidades de cada usuário. De modo geral, os indivíduos residentes na região Nordeste possuem menores chances de satisfação quando se avalia a qualidade dos serviços de saúde, levando-se em conta os fatores associados como o acesso, a qualidade dos serviços e as características dos profissionais. O estudo conclui que esses usuários apresentam-se, em geral, insatisfeitos⁶.

Pesquisa de avaliação dos serviços públicos de saúde apresenta o olhar do usuário como uma ferramenta de democratização e gestão participativa. Assim, percebe-se que os usuários dos serviços de saúde são os atores mais importantes para avaliar as ações e os programas de saúde. Nessa perspectiva, essa avaliação pode contribuir para a tomada de decisões em prol da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos⁷.

O estudo de satisfação dos usuários em relação à qualidade é de grande relevância para a melhoria da atenção em saúde bucal, de modo a esclarecer e a visualizar os entraves que dificultam o acesso universal no processo de trabalho das Equipes de Saúde Bucal (ESB), no âmbito da Estratégia de Saúde da Família (ESF). A análise da qualidade é capaz de alcançar o melhor balanço entre benefícios e riscos, um fenômeno complexo que envolve as dimensões eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade⁸.

Considerando a quantidade reduzida de estudos acerca desse tema, principalmente em regiões do Nordeste, as limitações na obtenção de dados no campo da satisfação e o pouco consenso encontrado, este estudo torna-se relevante. Espera-se também que ele possa contribuir para sensibilizar gestores e trabalhadores na melhoria da qualidade do cuidado nos serviços de saúde, valorizando o modelo usuário-centrado, devido à importância da participação desses atores para a melhoria da qualidade dos serviços odontológicos. Desse modo, o objetivo deste estudo foi avaliar os níveis de satisfação dos usuários adultos do município de Lauro de Freitas, no Estado da Bahia, em relação aos serviços de saúde bucal oferecidos pela ESF.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem quantitativa, realizado no município de Lauro de Freitas-BA. Foi selecionado o Distrito Itinga, pois é o de maior densidade demográfica e de maior concentração de ESB. Nele foram escolhidas três ESB com as seguintes características: a primeira é a proporção de uma ESB para ESF; a segunda, a proporção de uma ESB para duas ESF; a terceira, a proporção de uma ESB para três ESF.

A população de referência do estudo foram usuários adultos, de 20 a 59 anos, residentes das áreas de abrangência de Unidades de Saúde da Família (USF), cobertas por Agentes Comunitários de Saúde (ACS) do município de Lauro de Freitas-BA. Foi critério de inclusão ser usuário adulto que frequentasse o serviço de saúde bucal das USF selecionadas durante os anos de 2011 e 2012. O critério de exclusão foi residir em áreas em que não existia ACS, considerando a impossibilidade de encontrar o usuário em seu domicílio. Para o cálculo amostral, foi considerado um erro de 5%. Como, nesse caso, não havia estimativas prévias de probabilidade para o evento estudado, adotou-se a frequência de 50%, com vistas à obtenção de amostra adequada. Acrescentou-se ainda 10% para minimizar efeitos de possíveis perdas, totalizando uma amostra de 418 sujeitos.

Foram utilizados integralmente dois instrumentos já validados: o Questionário de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços Públicos de Saúde Bucal (QASSaB), contendo 9 dimensões distribuídas em 26 itens, e o Questionário do Projeto SBBrazil 2010, que mensura a avaliação socioeconômica, utilização dos serviços odontológicos, morbidade bucal referida e autopercepção de saúde bucal, por meio de 3 dimensões distribuídas em 16 itens.

Foi realizada análise documental dos registros do serviço odontológico, identificando o quantitativo de usuários por ESB, separando-os por ACS e respectivos endereços dos usuários. Foi realizado um estudo-piloto, como pré-teste, com 70 usuários, utilizando o mesmo método do estudo definitivo para visualizar possíveis falhas no instrumento e realizar os ajustes necessários quanto à clareza das perguntas dos formulários, adequando-o à realidade local. As observações feitas no estudo-piloto foram incluídas na análise final da pesquisa.

A aplicação dos instrumentos de coleta de dados foi feita com a sua apresentação ao usuário na USF, durante os grupos educativos, sala de espera ou em seu domicílio, mediante visitas domiciliares previamente agendadas, realizadas pelos ACS, pelo pesquisador ou por estudantes do curso de graduação em Odontologia e discentes da Residência Multiprofissional em Saúde da Família, previamente treinados. Nos casos em que o usuário não foi encontrado em seu domicílio, foram feitos contato telefônico e uma segunda tentativa de visita domiciliar. Ao persistir a sua ausência, considerou-se a impossibilidade da sua participação, partindo-se para outro sujeito.

A análise descritiva foi feita por meio de avaliação da distribuição de frequência das variáveis quantitativas. Quando apropriado, foram calculadas medidas de tendência central e de dispersão. Todos os dados coletados foram digitados no programa estatístico SPSS, versão 17.0, e os resultados, apresentados em gráficos e em tabelas. Para apresentar o nível geral de satisfação dos usuários com os serviços de saúde bucal, foi construído um escore de satisfação (0 a 5), calculando-se a média aritmética das respostas dadas às perguntas constantes do instrumento de coleta de dados.

Este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Feira de Santana (parecer nº 153.911). Os sujeitos da pesquisa foram esclarecidos sobre o objetivo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

RESULTADOS

A pesquisa de campo contou com a participação de 418 usuários adultos, da faixa etária de 20 a 59 anos, que já frequentaram o serviço odontológico de três USF, do Distrito Itinga, do município de Lauro de Freitas-BA.

Características socioeconômico-demográficas

De acordo com as características socioeconômico-demográficas, em relação à idade, percebe-se que um pouco mais que a metade dos adultos jovens (20 a 39 anos) teve acesso aos serviços odontológicos (52,6%); a maior parte dos entrevistados era do sexo feminino (78,2%), da raça/cor negra (47,0%) e solteira (46,1%). A maioria dos entrevistados apresentou-se com uma densidade domiciliar com mais de 4 moradores (58,4%), com o nível de escolaridade de mais de 9 anos de estudo (45,7%) e renda familiar entre 501,00 a 1.500,00 reais (62,8%).

Morbidade bucal referida

Quando avaliados a morbidade bucal referida e o uso dos serviços odontológicos, a maioria reportou a necessidade de tratamento odontológico (91,4%). Dos entrevistados, 217 (52,5%) relataram dor de dente nos últimos seis meses, sendo que a maioria (45,9%) classificou o nível de dor sentida como 9 a 10, ou seja, elevada (Tabela 1).

Autopercepção e impactos da saúde bucal

Ao mensurar a satisfação dos usuários em relação à autopercepção da sua saúde bucal, 40,4% fizeram uma avaliação negativa, enquanto 36,5% avaliaram-se positivamente e 23,2%, fizeram uma avaliação regular. Para a dimensão dos impactos em saúde bucal, a maioria dos entrevistados referiu que seus dentes provocam efeitos como dificuldade para se alimentar (59,4%). Entretanto, a saúde bucal não provocou tantos impactos nos outros hábitos cotidianos, tais como higiene bucal (40,8%), estresse (37,9%), diversão (26,5%), prática de esportes (13,7%),

Tabela 1. Características socioeconômico-demográficas e morbidade bucal referida dos entrevistados. Distrito Itinga, Lauro de Freitas-BA, 2013 (n=418)

Variáveis			N	%	Variáveis			N	%
Idade					Sexo*				
	20 a 39 anos		220	52,6		Masculino	91	21,8	
	40 a 59 anos		198	47,4		Feminino	326	78,2	
Raça/Cor**					Situação conjugal***				
	Branca		20	5,0		Solteiro	190	46,1	
	Amarela		7	1,8		Casado	161	39,1	
	Parda		177	44,5		Divorciado	14	3,4	
	Indígena		7	1,8		Viúvo	18	4,4	
	Preta		187	46,9		Outro	29	7,0	
Ocupação****					Densidade domiciliar				
	Empregado		155	39,7		Até 3 moradores	174	41,6	
	Desempregado		154	39,5		4 ou mais moradores	244	58,4	
	Aposentado		21	5,4					
	Outro		60	15,4					
Nível de escolaridade					Renda familiar*****				
	Até 4 anos de estudo		77	18,4		Até R\$ 500,00	96	24,3	
	5 a 8 anos de estudo		150	35,9		R\$ 501,00 até R\$ 1.500,00	248	62,8	
	9 ou mais anos de estudo		191	45,7		R\$ 1.501,00 ou mais	51	12,9	
Variáveis			N	%	Variáveis			N	%
Necessidade de tratamento					Dor de dentes nos últimos seis meses				
	Não		36	8,6		Não	196	47,5	
	Sim		381	91,4		Sim	217	52,5	
	Total		417	100		Total	413	100	
Variáveis	N	%	Variáveis	N	%	Variáveis	N	%	
Nível de dor sentida			Tipo de serviço da última consulta			Motivo da última consulta			
1 a 3	22	10,1	Público	313	75,4	Revisão	65	15,6	
4 a 6	45	20,6	Particular	79	19,1	Dor	80	19,2	
7 a 8	51	23,4	Plano/ convênio	17	4,1	Extração	84	20,2	
9 a 10	100	45,9	Outros	6	1,4	Tratamento	178	42,8	
-	-	-	-	-	-	Outros	9	2,2	
Total	218	100	Total	415	100	Total	416	100	

*1 observação perdida. **20 observações perdidas. ***6 observações perdidas. ****28 observações perdidas. *****23 observações perdidas. Fonte: Própria autoria

fala (27,8%), trabalho ou estudo (21,3%) sono (42,1%) e sorriso (40,2%) (Figura 1).

Satisfação com os serviços odontológicos oferecidos na ESF

Ao analisar a disponibilidade do serviço, encontrou-se que a maioria dos entrevistados considerou que o acesso aos serviços odontológicos possui fragilidades, sendo muito difícil ou difícil (68,0%) a obtenção de uma vaga para atendimento (Figura 2). O intervalo de marcação de consultas (27,3%) e o tempo de espera (36,2%) foram considerados razoáveis (Tabela 2).

No que se refere às relações humanas, a satisfação do usuário com a atenção recebida da recepção do serviço (68,7%) e de outros profissionais da USF (81,6%) foi positiva (boa/excelente) (Figura 3).

A qualidade das informações recebidas pelos usuários foi considerada satisfatória (78,8%), entretanto, em relação ao

conforto e bem-estar na USF, apenas 16,6% dos entrevistados demonstraram satisfação positiva (Figura 3).

A equidade foi expressa pela comparação do atendimento às necessidades de saúde bucal do serviço recebido com um serviço particular. Dentre os usuários entrevistados, 37,8% relataram que as necessidades de saúde bucal são atendidas adequadamente (Figura 2).

O exposto permite afirmar-se que, nesta pesquisa, foi encontrado um escore final de avaliação da satisfação dos usuários adultos, em uma escala de 0 a 5, de 3,47, com taxa de satisfação de 69,4%.

DISCUSSÃO

O presente estudo apresentou resultados positivos em relação à satisfação do usuário adulto com os serviços odontológicos na ESF, no que se refere à estética dos dentes tratados, à funcionalidade

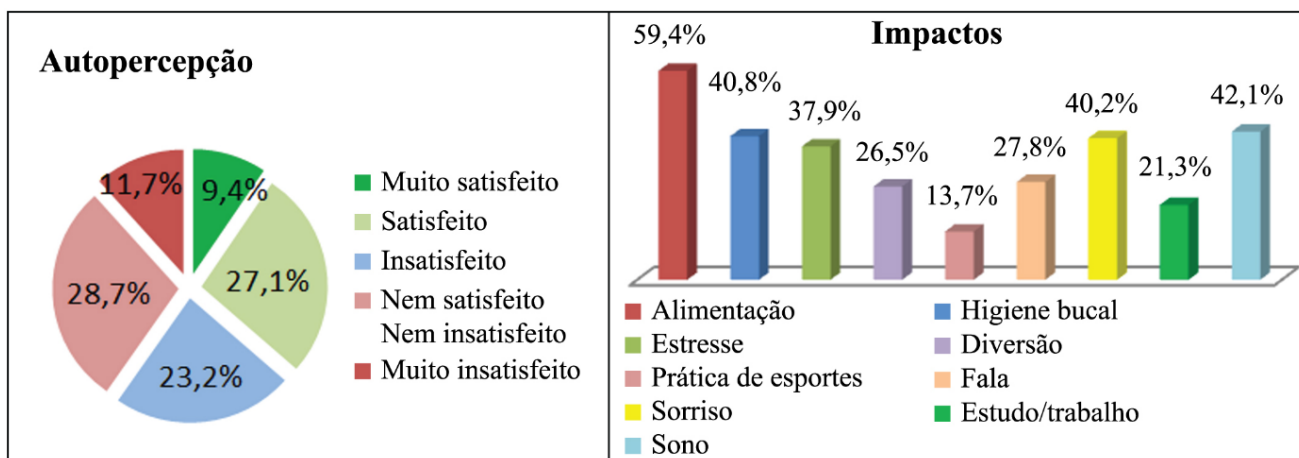


Figura 1. Autopercepção e impactos em saúde bucal dos usuários adultos. Distrito Itinga, Lauro de Freitas-BA, 2013 (n=418). Fonte: Própria autoria

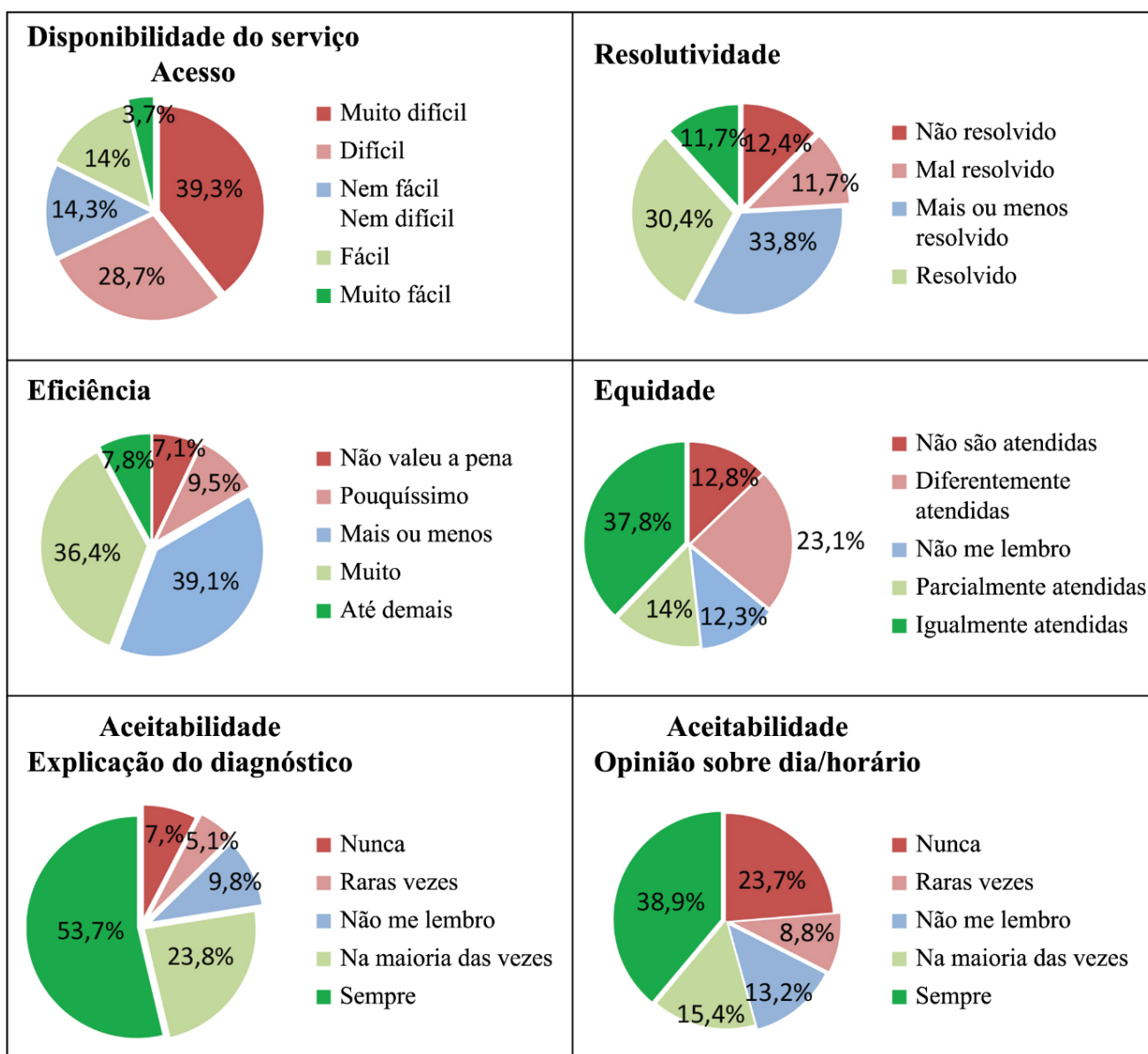


Figura 2. Satisfação dos usuários adultos em relação à autopercepção e às dimensões de qualidade dos serviços odontológicos. Distrito Itinga, Lauro de Freitas-BA, 2013 (n=418). Fonte: Própria autoria

Tabela 2. Satisfação dos usuários adultos em relação às dimensões de qualidade dos serviços odontológicos. Distrito Itinga, Lauro de Freitas-BA, 2013 (n=418)

Dimensão Disponibilidade do serviço								
Variáveis			Variáveis			Variáveis		
Intervalo entre consultas			Tempo de espera					
Muito longo	95	23,8	Muito longo	58	14,2			
Longo	106	26,6	Longo	84	20,5			
Nem longo nem curto	109	27,3	Nem longo nem curto	148	36,2			
Curto	77	19,3	Curto	106	25,9			
Muito curto	12	3,0	Muito Curto	13	3,2			
Total	399	100	Total	409	100			
Dimensão Resolutividade								
Variáveis			Variáveis			Variáveis		
Aparência dos dentes tratados			Capacidade mastigatória					
Insatisfeito	88	22,3	Insatisfeito	112	27,8			
Um pouco satisfeito	112	28,4	Um pouco satisfeito	113	28,0			
Satisfeito	140	35,4	Satisfeito	128	31,8			
Muito satisfeito	30	7,6	Muito satisfeito	36	8,9			
Totalmente satisfeito	25	6,3	Totalmente satisfeito	14	3,5			
Total	395	100	Total	403	100			
Dimensão Ambiente Físico (Limpeza)								
Variáveis			Variáveis			Variáveis		
Recepção			Consultório odontológico			Banheiros		
Péssima	20	4,9	Péssima	3	0,7	Péssima	28	7,2
Ruim	18	4,4	Ruim	3	0,7	Ruim	22	5,6
Regular	87	21,3	Regular	55	13,5	Regular	90	23,0
Boa	223	54,7	Boa	254	62,6	Boa	201	51,4
Excelente	60	14,7	Excelente	91	22,5	Excelente	50	12,8
Total	408	100	Total	406	100	Total	391	100
Dimensão Qualidade técnico-científica dos equipamentos								
Variáveis			Variáveis			Variáveis		
Condições dos equipamentos			Manutenção e conservação					
Ultrapassados	35	8,7	Péssima	53	13,5			
Desatualizados	44	10,9	Ruim	36	9,1			
Nem uma coisa nem outra	122	30,4	Regular	113	28,7			
Modernos	187	46,5	Boa	160	40,6			
Supermodernos	14	3,5	Excelente	32	8,1			
Total	402	100	Total	394	100			
Dimensão Eficácia								
Variáveis			Variáveis			Variáveis		
Uso de equipamentos de proteção individual			Dentista ensina a prevenir doenças bucais					
Nunca	2	0,5	Nunca	27	6,7			
Às vezes	4	1,0	Às vezes	36	9,0			
Não me lembro	19	4,6	Não me lembro	39	9,7			
Quase sempre	20	4,9	Quase sempre	81	20,2			
Sempre	364	89,0	Sempre	218	54,4			
Total	409	100	Total	401	100			
Variáveis			Variáveis			Variáveis		
Desconforto durante extração			Desconforto durante restauração			Desconforto após restauração		
Total	11	3,3	Total	10	2,8	Total	16	4,6
Muito	9	2,7	Muito	18	5,0	Muito	10	2,9
Senti	37	11,1	Senti	36	10,0	Senti	29	8,4
Pouco	78	23,4	Pouco	103	28,7	Pouco	60	17,3
Não senti	198	59,5	Não senti	192	53,5	Não senti	231	66,8
Total	333	100	Total	359	100	Total	346	100

Fonte: Própria autoria

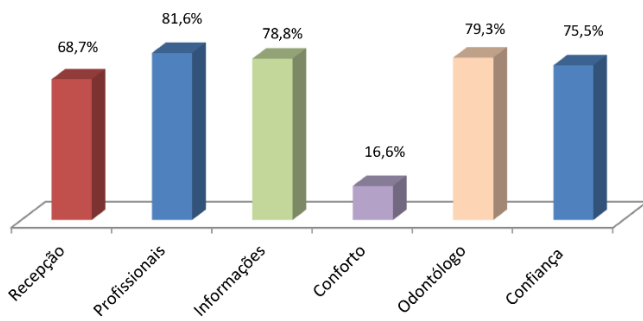


Figura 3. Satisfação positiva (boa/excelente) dos usuários adultos em relação à dimensão relações humanas. Distrito Itinga, Lauro de Freitas-BA, 2013 (n=418). Fonte: Própria autoria

da capacidade mastigatória e à resolução dos problemas de saúde bucal. Esses achados corroboram aqueles encontrados em uma pesquisa na cidade de Recife, em Pernambuco, na qual a maior parte dos entrevistados mostrou-se satisfeito com a qualidade do atendimento prestada pela ESB, pois eles consideraram solucionado o problema que os levou ao serviço de saúde bucal⁹.

As dimensões ambiente físico, relações humanas, eficiência, eficácia, qualidade técnico-científica dos equipamentos foram avaliadas positivamente neste estudo. Em investigação prévia, realizada em Olinda, em Pernambuco, na qual se utilizou o mesmo instrumento de coleta de dados, houve achados semelhantes, a exemplo da avaliação da eficiência do serviço odontológico, que foi classificada por 88,0% dos participantes como de boa qualidade⁹. Além disso, observou-se que a maioria reportou haver semelhança do atendimento no serviço público com outros serviços privados e avaliou positivamente a aceitabilidade.

Entretanto, em relação à dimensão disponibilidade do serviço, o acesso foi considerado muito difícil. Além disso, uma das variáveis da dimensão eficácia, que se refere ao conforto e bem-estar no serviço, foi avaliada negativamente. A investigação pernambucana anteriormente citada também apontou essas dificuldades de acesso/utilização aos serviços de saúde bucal, considerando que a maior parte dos entrevistados relatou longa espera para a obtenção de ficha ou de vaga para o atendimento⁹.

O presente estudo encontrou resultado semelhante a outro estudo brasileiro^{10,11}, no que se refere ao perfil de usuário de serviços odontológicos, havendo menor frequência de homens e de idosos.

Em relação à morbidade bucal referida, os achados deste estudo mostraram que os indivíduos, em sua maioria, tardam em buscar o serviço odontológico para tratamento dos dentes e, ainda assim, referem ter satisfação em relação à sua saúde bucal. Assim como neste estudo, outras pesquisas apresentaram resultados semelhantes, ao mostrarem que parte considerável dos indivíduos espera até que seus dentes necessitem de extenso tratamento para procurar cuidados. Tal característica é agravada para estratos populacionais menos escolarizados¹².

A maior parte dos usuários entrevistados neste estudo está satisfeita com a aparência dos seus dentes tratados, com a sua capacidade de mastigação após o tratamento e com a resolução dos problemas de saúde bucal, classificando como positiva a dimensão resolutividade, considerando a satisfação com a qualidade do serviço recebido, característica também confirmada em outras investigações^{9,13,14}.

Concordando com os resultados de estudo sobre a satisfação de usuários no município de Recife-PE¹⁴, a dimensão que teve maior satisfação dos usuários adultos entrevistados nesta pesquisa foi a *eficácia*, em relação ao uso de equipamentos de proteção individual, à satisfação durante os procedimentos odontológicos realizados e às orientações de prevenção de doenças bucais. Os achados deste estudo são confirmados por pesquisas^{15,16} que apontam uma boa satisfação em relação às normas de biossegurança nos serviços de saúde.

As relações humanas também compuseram uma dimensão de grande satisfação, ratificando outros achados¹⁷⁻¹⁹ que demonstram o relevante valor das relações interpessoais entre usuário e profissional para a qualidade do serviço.

O *ambiente físico*, igualmente, é um ponto que os usuários valorizaram neste estudo, ao analisarem a limpeza do local e a higienização como atributo de qualidade, confirmado por pesquisas anteriores^{16,20,21}. Sabe-se que o ambiente pode proporcionar uma sensação de acolhimento e de valorização, uma vez que locais limpos e organizados tendem a beneficiar a satisfação do usuário com o serviço de saúde²⁰.

Outras investigações^{9,20} confirmam os achados deste estudo sobre a insatisfação quanto à disponibilidade do serviço, no que se refere à dificuldade de acesso aos serviços odontológicos, a exemplo do intervalo de tempo entre a marcação de uma consulta e outra, tempo de espera no serviço para serem atendidos e dificuldade para a obtenção de uma vaga para o atendimento. A maioria dos entrevistados considerou que o acesso aos serviços odontológicos possui fragilidades, sendo muito difícil a obtenção de uma vaga/ficha.

Ainda que pesem os resultados deste estudo, algumas limitações merecem destaque. Por exemplo, a ausência de critérios mais objetivos de avaliação pode ter dificultado a compreensão das questões do instrumento de coleta de dados por parte dos usuários, incorrendo em distorções da realidade. Além disso, ao considerar, em geral, o baixo nível socioeconômico da população submetida a atendimentos odontológicos nas unidades de saúde, pode-se questionar a supervalorização dos serviços pelos usuários por não disporem de outros serviços que possam servir de parâmetro de comparação, como pontuado em outras investigações^{9,13,20}.

Ademais, as respostas dos usuários podem ter sido distorcidas pelo constrangimento de se realizar avaliações mais realistas do serviço odontológico frente a outros profissionais de saúde,

por mais que fossem garantidos a confidencialidade e o sigilo dos participantes.

No entanto, essa limitação guarda em si o status de imponderável, visto que não se pode mensurar o grau de veracidade das respostas dadas pelos participantes. No entanto, esse não é um problema exclusivo desta pesquisa, mas de todas aquelas que realizam sua coleta de dados com base na autorreferência dos participantes, sem meio para validação das respostas.

Todavia, a despeito dos limites, este estudo representa uma contribuição de caráter descritivo e exploratório, no que se refere ao perfil do usuário adulto que obteve acesso aos serviços odontológicos na ESF e à sua satisfação em relação a esses serviços, particularmente considerando a quantidade reduzida de investigações acerca desse tema em regiões como o Nordeste brasileiro.

Sugere-se que outros estudos sejam desenvolvidos para aprofundar a compreensão da realidade dos serviços odontológicos nessa região, possibilitando a escuta do usuário, das suas expectativas

e percepções, de modo que se conquiste uma melhor qualidade na atenção odontológica.

CONCLUSÕES

Considerando a metodologia empregada e os limites deste estudo, pode-se concluir que:

- Foi observado um bom grau de satisfação em relação às dimensões ambiente físico, aceitabilidade, eficiência, equidade, relações humanas e qualidade técnico-científica dos equipamentos.
- As dimensões disponibilidade do serviço (item acesso) e eficácia (item conforto e bem-estar na unidade de saúde) foram avaliadas negativamente.
- Apesar de ainda persistirem muitos desafios para a melhoria da qualidade da atenção em saúde bucal na ESF, a satisfação dos usuários adultos foi alta.

REFERÊNCIAS

1. Soller SAL, Regis GI Fo. Uso de indicadores da qualidade para avaliação de prestadores de serviços públicos de odontologia: um estudo de caso. *Rev Adm Pública*. 2011; 45(3):591-610. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122011000300003>.
2. Brasil. Lei n.º 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*, 31 de dezembro de 1990.
3. Ferreira ABH. *Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa*. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira; 1999.
4. Silva CJP, Ferreira EF, Magnago FM, Alves RG. Percepção de saúde bucal dos usuários do Sistema Único de Saúde do município de Coimbra/Minas Gerais. *Rev Fac Odontol P Alegre*. 2006; 47(3):23-8.
5. Emmi DT, Barroso RFF. Avaliação das ações de saúde bucal no Programa Saúde da Família no distrito de Mosqueiro, Pará. *Cien Saude Colet*. 2008 Jan-Feb;13(1):35-41. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232008000100008>. PMID:18813518.
6. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Souza PRB Jr, Szwarcwald CL. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. *Rev Bras Epidemiol*. 2009; 12(3):281-96. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-790X2009000300001>.
7. Prado AS, Sampaio JCL. Pesquisa de satisfação como ferramenta para participação do cidadão na melhoria dos serviços públicos: aplicação na fundação Alfredo da Matta, Manaus-AM. In: *Congresso Internacional de Administração*; 2011; Ponta Grossa, PR. ADMPG; 2011.
8. Donabedian A. The seven pillars of quality. *Arch Pathol Lab Med*. 1990 Nov;114(11):1115-8. PMID:2241519.
9. Oliveira RS, Magalhães BG, Gaspar GS, Rocha RACP, Góes PSA. Avaliação do grau de satisfação dos usuários nos serviços de saúde bucal na Estratégia de Saúde da Família. *Rev Bras Pesq Saúde*. 2009; 11(4):34-8.
10. Pinheiro RS, Torres TZG. Uso de serviços odontológicos entre os estados do Brasil. *Cien Saude Colet*. 2006; 11(4):999-1010. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232006000400021>.
11. Pinto RS, Matos DL, Loyola Fo AI. Características associadas ao uso de serviços odontológicos públicos pela população adulta brasileira. *Cien Saude Colet*. 2012 Feb;17(2):531-44. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232012000200026>. PMID:22267047.
12. Matos DLL-CM, Lima-Costa MF, Guerra HL, Marcenes W. Projeto Bambuí: estudo de base populacional dos fatores associados com o uso regular de serviços odontológicos em adultos. *Cad Saude Publica*. 2001 May-Jun;17(3):661-8. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2001000300020>. PMID:11395802.
13. D'Avila S, Souza LMM, Cavalcanti GMS, Lucas RSCC, Garcia AFG, Cavalcanti AL. Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. *Rev Bras Pesq Saúde*. 2010; 12(2):39-45.
14. Lima ACS, Cabral ED, Vasconcelos MMVB. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. *Cad Saude Publica*. 2010 May;26(5):991-1002. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2010000500021>. PMID:20563399.
15. Carnut L, Figueiredo N, Goes PSA. Avaliação do nível de satisfação dos usuários das urgências odontológicas da cidade do Recife. *UFES Rev Odontol*. 2008; 10(3):10-5.
16. Targanski R, Tinoco MAC, Ribeiro JLD. Modelagem da satisfação e identificação de atributos de qualidade em serviços odontológicos. *Produção*. 2012; 22(4):751-65.

17. Fadel CB, Sandrini JC, Zardo LN. Avaliação do perfil e grau de satisfação dos usuários dos serviços odontológicos na Estratégia de Saúde da Família, na zona rural do município de Castro/PR. *Publ UEPG Ci Biol Saúde*. 2007; 13(3):59-66.
18. Garbin AJI, Garbin CAS, Santos RR, Fagundes ACG, Marques JAM, Santos JG. Percepção do usuário em relação ao serviço odontológico público no Nordeste paulista. *Rev. Adm. Saúde*. 2011;13(51):117-23.
19. Reis C, Martelli-Júnior H, Franco BM, Santos AA, Ramalho LMP. Avaliação do serviço de saúde bucal no município de Grão Mogol, Minas Gerais, Brasil: a voz do usuário. *Cien Saude Colet*. 2009 Jul-Aug;14(4):1287-95. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232009000400035>. PMID:19721969.
20. Pompeu JGF, Carvalho ILM, Pereira JA, Cruz Neto RG, Prado VLG, Silva CHV. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de Odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Odontol Clín Cient*. 2012; 11(1):31-6.
21. Santiago RF, Mendes AC, Miranda GMD, Duarte PO, Furtado BMASM, Souza WV. Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção do usuários. *Cien Saude Colet*. 2013 Jan;18(1):35-44. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232013000100005>. PMID:23338494.

Recebido em: Mar. 20, 2015

Aprovado em: Jun. 25, 2015