

Avaliação da satisfação do usuário no serviço de saúde bucal: revisão integrativa da literatura

Evaluation of patient satisfaction in the oral health service: integrative literature review

Mário Filipe Verçosa de Melo Silva¹ , Maria Eduarda Silva de Lima¹ ,
Mariana Andrade Pê Soares¹ , Nilcema Figueiredo¹ 

¹Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) - Recife (PE), Brasil.

Como citar: 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*, 2022; 30(3) 460-470. <https://doi.org/10.1590/1414-462X202230030439>

Resumo

Introdução: A avaliação da satisfação de usuários no serviço de saúde bucal tem sua relevância enquanto medida de efeito da atenção à saúde, sobre os aspectos biopsicossociais dos usuários, contudo são escassos os estudos de revisão de literatura sobre o tema. **Objetivo:** Esta revisão integrativa buscou analisar os estudos de avaliação da satisfação de usuários em serviços de saúde bucal, segundo as características metodológicas dos artigos, atributos utilizados, perfil dos usuários e fatores relacionados à satisfação, bem como potencialidades e limitações dos estudos. **Método:** Foi executada uma busca nas bases de dados BBO, Pubmed e Lilacs, para leitura de títulos e resumos e inclusão dos estudos sobre avaliação da satisfação de usuários em serviços de saúde bucal, utilizando os descritores “saúde bucal” e “satisfação do paciente”. **Resultados:** A satisfação esteve associada à autopercepção quanto à saúde bucal, às relações humanas entre usuários e profissionais, à forma de agendamento de consultas. A principal limitação encontrada foi a predominância de respostas positivas dos usuários, devido ao “viés de gratidão” e ao grau de subjetividade na determinação da satisfação. **Conclusão:** As pesquisas apresentam potencialidades quanto ao controle social, empoderamento do usuário e qualificação da gestão e planejamento da atenção odontológica.

Palavras-chave: satisfação do paciente; saúde bucal; avaliação em saúde.

Abstract

Background: The assessment of the satisfaction of patient in the oral health service has its relevance as a measure of effect of health care, on the biopsychosocial aspects of patients, however the literature review studies on the subject are scarce. **Objective:** This integrative review aimed to analyze the studies evaluating the satisfaction of patient in oral health services, according to the methodological characteristics of the research articles, attributes used, patients' profile and factors related to satisfaction, and the potential and limitations of the studies. **Method:** A search was performed on the databases BBO, Pubmed e Lilacs, for inclusion of studies about satisfaction of patient in the oral health service, 02 descriptors were used: “oral health” and “patient satisfaction”. **Results:** Satisfaction was associated with self-perception about oral health, human relations between patients and professionals, and the way to scheduling consultations. The main limitation found was the predominance of positive responses from patients, due to the “gratitude bias” and the subjectivity in determining satisfaction. **Conclusion:** This research has potential in terms of social control, user empowerment and qualification of management and planning of dental care.

Keywords: patient satisfaction; oral health; health evaluation.

Trabalho realizado no Observatório de Saúde Bucal, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) – Recife (PE), Brasil.

Correspondência: Mário Filipe Verçosa de Melo Silva. E-mail: mfvms@hotmail.com

Fonte de financiamento: nenhuma.

Conflito de interesses: nada a declarar.

Recebido em: Nov. 25, 2019. Aprovado em: Nov. 27, 2020

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

INTRODUÇÃO

As pesquisas sobre satisfação dos usuários nos serviços de saúde têm origem nas décadas de 1960 e 1970, e desde essa época tais estudos abordam dimensões relacionadas ao cuidado com a saúde, que envolvem desde a relação entre profissionais e usuários, até a qualidade das instalações dos serviços, objetivando a ampliação da eficiência da atenção à saúde em contextos de crise econômica¹. Essas medidas acompanharam as reformas do Estado para diminuir déficits fiscais que incluíram a racionalização de recursos destinados aos serviços públicos de saúde segundo critérios de qualidade².

A partir de mudanças nos modelos de atenção à saúde, durante os anos 1990, os inquéritos sobre satisfação de usuários apresentaram uma nova perspectiva, tendo em vista a ratificação de direitos individuais, cidadania e humanização do atendimento³.

Desse modo, a relevância dos estudos de avaliação da satisfação está em contribuir para o protagonismo dos usuários na melhoria dos sistemas de saúde, colaborando, também, para o controle social nessa esfera. Isso ocorre no sentido de gerar possibilidades de redefinição de modelos de atenção à saúde e de práticas profissionais, ambos orientados segundo a necessidade dos usuários¹. Dessa forma, a utilização dos resultados destas pesquisas pode potencializar o grau de adesão dos usuários aos tratamentos, sendo um fator de extrema importância para a obtenção de sucesso clínico⁴.

As pesquisas de satisfação dos usuários utilizam metodologias quantitativas e qualitativas. Assim, há uma variedade de abordagens, que apresentam as suas limitações e potencialidades⁵. Em geral, os estudos de avaliação da satisfação dos usuários nos serviços de saúde utilizam como componentes da análise as expectativas, valores e desejos dos indivíduos sobre o atendimento recebido².

A satisfação dos usuários pode ser definida como a resposta ao cuidado em saúde recebido segundo aspectos da sua experiência em relação ao serviço. Acerca dos determinantes da satisfação, esses são compostos por expectativas, características biopsicossociais e a experiência dos indivíduos nos serviços^{2,6}.

Como principal referencial teórico da avaliação da qualidade em saúde, Donabedian (1990)⁷ incorpora a satisfação dos usuários ao atributo "aceitabilidade", que corresponde à adequação do cuidado ofertado aos desejos, expectativas e valores dos pacientes e seus familiares^{7,8}. A satisfação de usuários é concebida como integrante do componente "resultado", pois é caracterizada como um efeito da atenção à saúde na percepção dos pacientes⁹.

No âmbito da produção acadêmica, há uma escassez de estudos de revisão de literatura sobre a avaliação da satisfação de usuários em serviços de saúde bucal. Logo, o presente estudo teve como objetivo analisar artigos sobre avaliação da satisfação dos usuários nos serviços de saúde bucal, considerando as características metodológicas, os atributos utilizados, o perfil dos usuários, os fatores relacionados à satisfação, as potencialidades e as limitações identificadas.

MÉTODO

O presente estudo trata-se de uma revisão integrativa da literatura, e foram realizadas as seguintes etapas: elaboração da questão norteadora, seleção dos artigos, avaliação dos artigos, interpretação dos resultados e apresentação da revisão integrativa. Foi desenvolvida a seguinte questão norteadora: quais são as evidências científicas disponíveis na literatura quanto à avaliação da satisfação de usuários em serviços de saúde bucal?

Foi executada em janeiro de 2019 busca para identificação de publicações pertinentes nas bases de dados BBO, Pubmed e Lilacs, com descritores em português segundo a estratégia de busca: "saúde bucal" *and* "satisfação do paciente". Foi realizada a leitura de títulos e resumos para seleção de estudos sobre avaliação da satisfação de usuários em serviços de saúde bucal (Figura 1).

Do total de 393 referências identificadas, 18 foram incluídas no estudo, conforme os critérios de inclusão: artigos originais publicados entre janeiro de 2008 e julho de 2018 nos idiomas português, inglês ou espanhol. Foram excluídos os trabalhos que abordavam a satisfação quanto a tratamentos (próteses, restaurações) ou qualidade de vida (Figura 1).

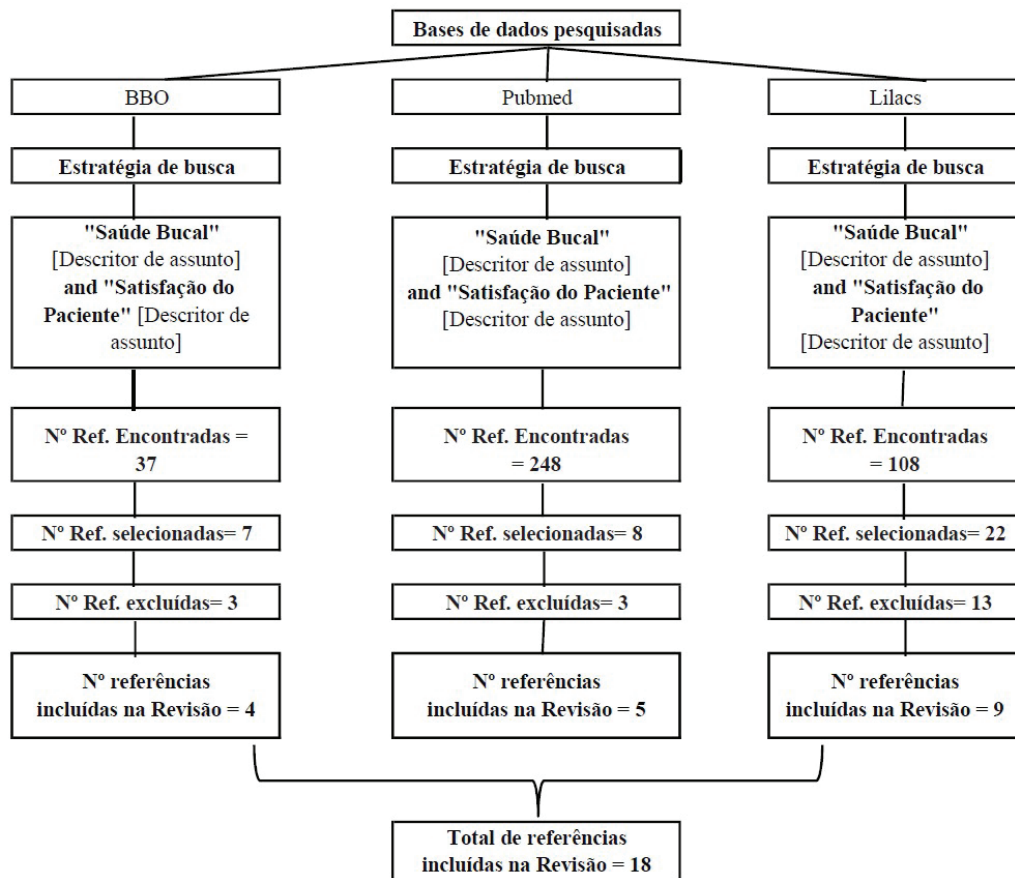


Figura 1. Fluxograma da seleção das referências bibliográficas

Foi elaborada ferramenta para coleta de dados baseada em instrumento validado¹⁰, que considera os seguintes critérios: título do artigo, país de publicação, desenho do estudo e tipo de dados utilizados (primários ou secundários), objetivo, método de seleção e tamanho da população de estudo, critérios de inclusão/exclusão da população de estudo, delimitação do objeto avaliado segundo o nível da realidade, local da coleta de dados, tipo de estabelecimento avaliado (público ou privado), instrumento ou forma de avaliação da satisfação de usuários, caracterização dos artigos enquanto estudos de avaliação. Ademais, foram investigados os atributos utilizados, o perfil dos usuários e fatores associados à satisfação, limitações e potencialidades dos estudos.

Para caracterização dos artigos, enquanto estudos de avaliação em saúde, foi utilizada a perspectiva de Melo e Tanaka¹¹. Foram realizadas análises descritiva das variáveis quantitativas e sistematização dos demais resultados.

RESULTADOS

O total de referências estudadas foram 18, obtidas pelas bases de dados BBO (4), Pubmed (5) e Lilacs (9). A identificação dos estudos selecionados à revisão integrativa está nos Quadros 1 e 2.

Além disso, o perfil dos artigos avaliados foi, quanto à localização, de estudos realizados no Brasil (77,8%), Austrália (5,56%), Colômbia (5,56%), Cuba (5,56%) e Irã (5,56%). Destaca-se que esses trabalhos empregaram métodos quantitativos (77,8%) ou qualitativos (22,8%), que utilizaram dados primários (88,9%) ou secundários (11,15%), analíticos (61,1%) ou descritivos (48,9%), nos quais a amostra foi composta por, em média, 1039,9 ($\pm 2267,1$; Mediana: 307; Q1:

Quadro 1. Referências selecionadas nas bases de dados BBO, Pubmed e Lilacs, cujo objetivo era a avaliação da satisfação de usuários em serviços de saúde bucal: título do artigo, objetivo e atributos da qualidade em saúde

Autor/ ano/	Título do artigo	Objetivo	Atributos da qualidade em saúde
Rad et al., 2009 ¹²	Qualitative assessment of the dental health services provided at a dental school in Kerman, Iran	Investigar e avaliar a qualidade do atendimento odontológico ofertado aos pacientes.	Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica
Lima et al., 2010 ¹³	Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil	Avaliar a satisfação dos usuários assistidos em quatro CEO do Município do Recife, Pernambuco, conforme o QASSaB.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica/ Eficiência
López-Soto et al., 2010 ¹⁴	Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos	Examinar a relação entre variáveis sociodemográficas, níveis de ansiedade e crenças em saúde bucal com a satisfação do paciente.	Acessibilidade/ Efetividade/Eficiência/ Otimização/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica
Nery et al., 2010 ¹⁵	A satisfação de idosos quanto à Estratégia Saúde da Família, a partir da atenção em saúde bucal	Conhecer a satisfação quanto à Estratégia Saúde da Família, a partir da análise da atenção em saúde bucal.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica
Slack Smith et al., 2010 ¹⁶	Oral health and access to dental care: a qualitative investigation among older people in the community	Identificar atitudes e crenças de uma população de idosos quanto à saúde bucal e quanto ao acesso e utilização de serviços odontológicos.	Acessibilidade/ Efetividade/Eficiência/ Otimização/ Aceitabilidade/ Equidade
Toledo et al., 2010 ¹⁷	Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca	Avaliar a satisfação dos pacientes com o serviço odontológico prestado.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica
Rodrigues et al., 2012 ¹⁸	Fatores associados à satisfação com serviços odontológicos entre idosos	Identificar a prevalência e os fatores associados à satisfação de idosos com o atendimento odontológico.	Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica
Ayach et al., 2014 ¹⁹	Evaluation of the Degree of Satisfaction of Dental Service Users of Family Health Units	Avaliar a satisfação dos usuários de serviços de saúde bucal ofertados através das Equipes de Saúde da Família do SUS.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica
Martins et al., 2014 ²⁰	A avaliação negativa dos serviços odontológicos entre idosos brasileiros está associada ao tipo de serviço utilizado?	Identificar a prevalência de avaliação negativa dos serviços odontológicos e sua associação com o tipo de serviço.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade

Fonte: Os autores

Quadro 1. Continuação...

Autor/ ano/	Título do artigo	Objetivo	Atributos da qualidade em saúde
Magalhães et al., 2015 ⁴	Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas: visão dos usuários	Avaliar a qualidade dos serviços ofertados nos CEO em Pernambuco na perspectiva da satisfação dos usuários.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica/ Eficácia
Neves et al., 2015 ²¹	Can more resilient elderly people be more satisfied with dental services?	Investigar a associação entre a resiliência e satisfação com serviços odontológicos entre os idosos.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade
Reyes-Fernández et al., 2015 ²²	Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados em Acapulco, México	Estimar a frequência de satisfação e seus fatores associados em usuários de serviços odontológicos do México.	Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica
Torres, 2015 ²³	Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de odontologia da UFRN	Avaliar o nível de satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN.	Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica
Kitamura et al., 2016 ²⁴	Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013	Avaliar a satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas de oito municípios de Minas Gerais.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica/ Eficácia
Martins et al., 2016 ²⁵	Availability of dental treatment is associated with satisfaction derived from Primary Health Care Services accessed by elderly	Avaliar se a presença de equipes de saúde bucal nas unidades de atenção primária à saúde do SUS está associada a maior satisfação.	Acessibilidade/ Equidade
Bordin et al., 2017 ²⁶	Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico	Comparar a visão de usuários com a de profissionais acerca da satisfação com o serviço público odontológico.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica
Roberto et al., 2017 ²⁷	Insatisfação com os serviços odontológicos e fatores associados entre adultos	Avaliar os fatores associados à insatisfação de adultos com os serviços odontológicos	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade
Cavalcanti et al., 2018 ²⁸	Satisfaction, Resolution and Social Participation of users of Centers for Dental Specialties in Brazil: A PMAQ-CEO Analysis	Descrever a satisfação, participação social de usuários e resolutividade dos tratamentos de serviços oferecidos nos CEO no Brasil.	Acessibilidade/ Efetividade/ Aceitabilidade/ Equidade/Qualidade técnico-científica

Fonte: Os autores

Quadro 2. Referências selecionadas nas bases de dados BBO, Pubmed e Lilacs, cujo objetivo era a avaliação da satisfação de usuários em serviços de saúde bucal: principais resultados e instrumento/forma de avaliação da satisfação de usuários

Autor/ ano/	Principais resultados	Instrumento/Formas de avaliação da satisfação de usuários
Rad et al., 2009 ¹²	Os fatores relacionados à satisfação foram: controle de infecção, acessibilidade, exames clínicos precisos, e planos de tratamento adequados.	Entrevista e grupo focal
Lima et al., 2010 ¹³	A acessibilidade foi um ponto crítico destacado. A maioria dos usuários está satisfeita com a assistência prestada nos centros.	Questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços de Saúde Bucal (QASSaB)
López-Soto et al., 2010 ¹⁴	Com a insatisfação se relacionaram as características sociodemográficas, a ansiedade severa, o estado de saúde geral e bucal.	Questionário do <i>II Estudio Nacional de Satisfacción del Paciente</i> da Organização Mundial da Saúde (OMS)
Nery et al., 2010 ¹⁵	Foi percebida uma satisfação positiva quanto ao relacionamento profissional-usuário e qualidade das ações clínicas e extraclínicas.	Grupo focal
Slack-Smith et al., 2010 ¹⁶	Os cinco temas predominantes durante as entrevistas foram: a necessidade de informação e conhecimento; acessibilidade às unidades de saúde; custo e do tratamento odontológico; medo e ansiedade quanto ao atendimento.	Entrevista e grupo focal
Toledo et al., 2010 ¹⁷	Os pacientes apresentaram-se parcialmente satisfeitos com os atendimentos realizados pelas clínicas da Universidade de Franca.	Adaptação do questionário proposto por Davies e Ware Jr, 1982
Rodrigues et al., 2012 ¹⁸	Constatou-se maior satisfação entre usuários de serviços do SUS, que tiveram acesso a informações sobre como evitar problemas bucais, que não faziam uso de medicamentos e que classificaram a aparência de seus dentes e gengivas como ótimas ou boas.	Instrumento do levantamento epidemiológico das condições de saúde bucal da população brasileira de 2002/2003 (SB Brasil 2003)
Ayach et al., 2014 ¹⁹	Alta satisfação quanto à localização da unidade de saúde e com o tempo de espera pelo atendimento e agendamento das consultas da atenção primária.	Questionário adaptado dos instrumentos do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS) e Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB)
Martins et al., 2014 ²⁰	A avaliação negativa foi superior entre aqueles que usaram serviços públicos/filantrópicos; homens; com maior escolaridade; que não receberam informações sobre como evitar problemas bucais; que autoperceberam dor nos dentes e gengivas nos últimos seis meses.	Dados do levantamento epidemiológico das condições de saúde bucal da população brasileira de 2002/2003 (SB Brasil 2003)

Fonte: Os autores

Quadro 2. Continuação...

Autor/ ano/	Principais resultados	Instrumento/Formas de avaliação da satisfação de usuários
Magalhães et al., 2015 ⁴	Constatou-se que os usuários estão satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados nos CEO de Pernambuco. As variáveis “autopercepção de saúde” e “tipo de serviço” apresentaram associação positiva com a satisfação.	QASSaB
Neves et al., 2015 ²¹	Os resultados confirmam a hipótese de associação entre elevado potencial de resiliência e satisfação com os Serviços Odontológicos acessados por idosos.	Questionário baseado no modelo de Andersen e Davidson (1997)
Reyes-Fernández, et al., 2015 ²²	O maior grau de associação foi observado em relação à variável acolhimento do dentista. Foi relatado alto nível de satisfação com atendimento por 59% dos usuários.	Instrumento validado
Torres, 2015 ²³	Os pacientes estão satisfeitos com o ambiente físico, acreditam na competência dos alunos e professores e indicariam o serviço para outras pessoas.	Instrumento não validado
Kitamura et al., 2016 ²⁴	A maior parte dos usuários declararam-se satisfeitos (86,7%), seguidos por pouco satisfeitos (10,2%) e muito satisfeitos (3,1%); houve diferenças na satisfação entre usuários dos diferentes CEO	QASSaB
Martins et al., 2016 ²⁵	As variáveis idade e oferta de tratamento odontológico se mantiveram associadas com o desfecho.	Questionário baseado no modelo de Andersen e Davidson (1997)
Bordin et al., 2017 ²⁶	Os entrevistados avaliaram positivamente a qualidade dos serviços odontológicos. Os profissionais da ESB relataram maior satisfação que os usuários no domínio “Cuidados Médicos”.	Questionário adaptado dos instrumentos do PNASS e PMAQ-AB
Roberto et al., 2017 ²⁷	Cerca de 11% dos adultos encontravam-se insatisfeitos com o serviço odontológico utilizado. A insatisfação com os serviços odontológicos foi menor entre os adultos mais velhos e entre os fumantes.	Questionário baseado no modelo de Andersen e Davidson (1997)
Cavalcanti et al., 2018 ²⁸	A avaliação positiva do CEO foi associada à boa avaliação dos profissionais envolvidos ($p < 0.05$) e à não interrupção do tratamento por falta de materiais ($p = 0.037$).	Dados do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO)

Fonte: Os autores

69; Q3: 564) participantes selecionados por conveniência (50%); já os demais estudos (50%) tiveram amostra probabilística.

Quanto aos estudos que especificaram os critérios de inclusão e exclusão utilizados, participaram usuários com idade igual ou maior a 15 anos²⁰, 18 anos^{13,17,22-24,26,27} ou 60 anos^{15,18,20,21,25}.

Outro fator de inclusão utilizado é que os usuários deveriam ter recebido, previamente, ao menos uma vez, o atendimento odontológico nas unidades de saúde avaliadas. Ademais, nos estudos executados nas unidades de saúde, o usuário entrevistado necessitaria estar presente na sala de espera do serviço durante a coleta dos dados^{4,18,19,24,26}. Como critério de exclusão dos participantes, dificuldades cognitivas ou de comunicação foram consideradas^{15,18,19,21,23,25}.

Acerca do nível de apreensão da realidade avaliado, todos os estudos abordaram serviços de saúde bucal, a coleta de dados foi realizada em unidades de saúde (50%), domicílios (27,8%) e clínicas universitárias (16,7%). Para 38,9% dos artigos, não foi especificado o nível de atenção à saúde avaliado, além do que foram identificadas a atenção primária (22,2%), secundária (22,2%) e primária/secundária (16,7%). Para os estudos realizados nos serviços de saúde, 88,9% eram estabelecimentos públicos e 11,1%, privados.

Dentre os instrumentos de avaliação da satisfação dos usuários empregados, 94,4% foram validados. Além disso, foram identificados instrumentos institucionais de avaliação (33,3%) do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS); Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB); Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ/CEO); Questionário do // *Estudio Nacional de Satisfacción del Paciente*, da Organização Mundial da Saúde; e Levantamento Epidemiológico das Condições de Saúde Bucal da População Brasileira de 2002/2003.

Acerca da identificação dos artigos como estudos de avaliação em saúde, foi observado que 100% são de avaliação, pois mensuram, comparam e julgam a satisfação dos usuários. Nas pesquisas, foi utilizado o referencial Donabedian²⁷ de avaliação da qualidade em saúde, além disso, alguns autores usaram o modelo de determinação social em saúde de Andersen e Davidson para o agrupamento das variáveis independentes^{21,25,27}.

DISCUSSÃO

Os estudos avaliados foram transversais na sua totalidade, isso implica entraves quanto ao estabelecimento de relações de causalidade entre variáveis dependentes e independentes, devido à limitação temporal entre as associações observadas^{18,20}.

Para os estudos com dados primários, foi utilizada uma amostra de demanda e não de base populacional. Portanto, todos os indivíduos incluídos nesta pesquisa obtiveram atendimento nos serviços. Esse fato pode ter sido influenciado pela alta satisfação observada, pois foram excluídos usuários que não acessaram ou que tiveram experiências negativas previamente quanto ao serviço, e, devido a isso, não mais o utilizam²⁴.

Ademais, para a metade dos estudos analisados, a população foi selecionada por conveniência, e faz-se necessário ressaltar as limitações deste método de seleção. Apesar de existirem vantagens, como a diminuição de custos, a seleção por conveniência considera exclusivamente o julgamento do pesquisador. Logo, podem existir vieses e incertezas que seriam reduzidos em uma amostragem probabilística¹⁹.

Houve predomínio de estudos quantitativos (77,8%) na amostra, assim, ressalta-se a importância da realização de estudos qualitativos envolvendo a satisfação em saúde bucal. Nesse contexto, a visão do usuário envolve aspectos subjetivos e, pelos métodos qualitativos, são focalizadas interações entre os atores sociais e identificadas suas crenças e concepções, no sentido de não buscar estudar somente um fenômeno em si, mas identificar seu significado individual⁵.

Sobre o instrumento/forma de avaliação da satisfação, houve predomínio de mecanismos validados (94,4%), assim, são identificadas potencialidades quanto à reprodutibilidade e adequação dos instrumentos aos objetivos propostos. Ademais, também são considerados os

potenciais para realização de inferências a partir dos resultados das pesquisas, atentando-se à população-alvo^{12-22,24-28}.

Destaca-se que foram identificados instrumentos concebidos para avaliação de serviços odontológicos do SUS, como os inquéritos executados no PNAAS, PMAQ-AB e PMAQ-CEO. Evidenciaram-se, dessa forma, os avanços da institucionalização da avaliação da satisfação de usuários em serviços de saúde bucal do SUS, tendo em vista que são programas que apresentam continuidade e impacto na qualificação dos serviços^{19,26,28}.

Acerca dos atributos da qualidade em saúde, nenhum dos estudos abordou a “cobertura/adequação” que compõem o referencial teórico da avaliação da qualidade em saúde. Devido ao fato de serem pesquisas que utilizam, predominantemente, amostras da demanda dos serviços, e não de base populacional, existem limitações para a qualificação da “cobertura”. Considerou-se que a avaliação da “cobertura” envolve a relação entre a necessidade e a oferta de serviços de saúde a uma determinada população^{7,8,24}.

Outro ponto relevante é que houve predomínio da participação de mulheres em todos os estudos que abordaram o sexo como variável^{4,13,16,18-21,24,25,27,28}. Esse fato se justifica, pois as mulheres geralmente assumem a responsabilidade de buscar a atenção a saúde para familiares e amigos. Ademais, existe uma focalização das atividades disponibilizadas em unidades de saúde para o público feminino e para crianças, o que contribui para uma maior utilização dos serviços por mulheres¹⁹.

Acerca da renda e da escolaridade, menores níveis predominaram nas pesquisas. A utilização dos serviços odontológicos por indivíduos com menor renda e escolaridade pode ser devido à maioria dos estudos ter sido realizada em serviços públicos, e isso sugere maior equidade no acesso, tendo em vista que uma classe social menos privilegiada está sendo beneficiada. Esse fato é relevante, principalmente no contexto brasileiro, em que, historicamente, houve exclusão do acesso à atenção odontológica para maioria da população, sendo ampliado somente após a implantação da Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB)⁵.

Sobre os fatores contextuais que influenciam a satisfação, é relatada a associação quanto a uma maior cobertura de Saúde Bucal na Estratégia de Saúde da Família (ESF) e a utilização de serviços públicos odontológicos^{4,18,20,25,28}. Contudo, 61,1% dos estudos não discutem fatores contextuais, portanto, diante do referencial teórico da determinação social da saúde e da avaliação da qualidade⁷⁻⁹, é necessário que se ampliem as análises das pesquisas de satisfação em serviços de saúde bucal para além dos fatores individuais e biopsicossociais.

Os principais fatores associados a um bom nível de satisfação dos indivíduos estão relacionados aos adultos mais velhos^{15,21,27}, que possuem uma condição clínica bucal adequada^{13,25} e desenvolveram uma boa relação usuário-profissional^{13,22}. Entretanto, quanto à insatisfação, pode-se relatar que esteve associada a uma autopercepção ruim em relação à saúde bucal^{4,20,24,25} e à falta de acesso a informações sobre cuidados na saúde bucal^{18,20,21,27}.

A principal limitação dos estudos está na ocorrência da alta satisfação como justificativa; o viés de gratidão (*gratitude bias*) contribui para a predominância de bons resultados devido ao medo da perda do acesso ao serviço pelo usuário. Assim, o alto índice de aceitação também pode ser reflexo da relação de dependência criada para com os profissionais de saúde. Em suma, os resultados das pesquisas de satisfação podem não necessariamente representar uma avaliação crítica dos usuários⁴.

Ademais, considerando os aspectos psicossociais que envolvem a determinação da satisfação, avaliações positivas podem revelar a insegurança dos usuários com relação ao anonimato quanto aos resultados de inquéritos e sua influência na qualidade do cuidado².

Outra crítica frequente a esse tipo de estudo está na dificuldade de “categorizar a satisfação”, visto que o seu aspecto subjetivo engloba expectativas e exigências individuais que variam segundo as características psicológicas e o perfil sociodemográfico dos participantes da pesquisa. Assim, o grau de subjetividade na “definição da satisfação” envolve vivências e sentimentos específicos dos indivíduos^{2,4,22}. Além disso, são frequentes as dificuldades para o acesso ao atendimento odontológico, principalmente no Brasil, o que pode influenciar na percepção crítica dos usuários quanto ao serviço e contribuir para o “viés de gratidão”^{19,26}.

Sobre as possibilidades e contribuições dos estudos identificados, foi evidenciada a relevância da realização periódica de avaliações segundo a percepção de usuários no sentido de orientar a gestão das políticas e da atenção em saúde bucal, e melhorar o desempenho de prestadores de serviços^{4,19,24}. Ademais, as pesquisas ressaltam os avanços na institucionalização da avaliação na atenção odontológica do SUS, considerando a perspectiva dos usuários^{20,26,28}.

Foi observado que os instrumentos utilizados foram efetivos na avaliação da satisfação dos usuários^{19,25}, já que, com a finalidade de potencializar o estudo, foram usadas amostras probabilísticas no sentido promover validação externa às pesquisas^{13,14,18,21,22,24-27}. Dessa maneira, a avaliação da satisfação possibilita a manifestação do usuário, contribuindo para a execução do controle social e para a adequação dos serviços de saúde bucal ao atender as necessidades coletivas²⁴.

CONCLUSÃO

A satisfação dos usuários quanto aos serviços de saúde bucal esteve associada à autopercepção quanto à saúde bucal, às relações humanas desenvolvidas entre usuários e profissionais e, inclusive, à forma de agendamento de consultas. A principal limitação encontrada foi a predominância de respostas positivas dos usuários, devido ao “viés de gratidão” e ao grau de subjetividade na determinação da satisfação. Os achados deste estudo podem contribuir para a discussão sobre relevância das pesquisas de satisfação em saúde bucal, com o fito de um maior controle social, empoderamento do usuário e qualificação da gestão e planejamento da atenção odontológica.

REFERÊNCIAS

1. Dias OV, Ramos LH, Costa SDM. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde na perspectiva da satisfação dos usuários. *Revista Pró-univerSUS*. 2010;1(1):11-26.
2. Chíndia ED. Estudo exploratório sobre satisfação do usuário de consultas externas do Hospital Josina Machel, Luanda, Angola [dissertação]. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca; 2011.
3. Vaitsman J, Andrade GRBD. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Cien Saude Colet*. 2005;10(3):599-613. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232005000300017>.
4. Magalhães BG, Oliveira RSD, Góes PSAD, Figueiredo N. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas: visão dos usuários. *Cad Saude Colet*. 2015;23(1):76-85. <http://dx.doi.org/10.1590/1414-462X201500010013>.
5. Esperidião M, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Cien Saude Colet*. 2005;10:303-12.
6. Naseer M, Zahidie A, Shaikh BT. Determinants of patient's satisfaction with health care system in Pakistan: a critical review. *Pak J Health*. 2012;2(2):52.
7. Donabedian A. Criteria, norms and standards of quality: what do they mean? *Am J Public Health*. 1981;71(4):409-12. <http://dx.doi.org/10.2105/AJPH.71.4.409>. PMID:7468883.
8. Donabedian A. The seven pillars of quality. *Arch Pathol Lab Med*. 1990;114(11):1115-8. PMID:2241519.
9. Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed? *JAMA*. 1988;260(12):1743-8. <http://dx.doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>. PMID:3045356.
10. Ursi ES, Gavão CM. Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2006;14(1):124-31. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692006000100017>. PMID:16532249.
11. Melo CMM, Tanaka OY. O que é avaliação. Pressupostos da avaliação. In: Melo CMM, Tanaka OY, editores. *Avaliação de Programas de Saúde do Adolescentes: um modo de fazer*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo; 2004.
12. Rad M, Haghani J, Shahravan A, Khosravifar A. Qualitative assessment of the dental health services provided at a dental school in Kerman, Iran. *Braz Oral Res*. 2009;23(4):377-80. <http://dx.doi.org/10.1590/S1806-83242009000400005>. PMID:20027443.
13. 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;26(5):991-1002. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2010000500021>. PMID:20563399.

14. López-Soto OP, del Pilar Cerezo-Correa M, Paz-Delgado AL. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Gerenc Políticas Salud*. 2010;9(18):124-36.
15. Nery NG, Marcelo VC, Dantas MAAA. A satisfação de idosos quanto à estratégia saúde da família, a partir da atenção em saúde bucal. *Rev Bras Cienc Saúde*. 2010;14(1):43-50.
16. Slack-Smith L, Lange A, Paley G, O'Grady M, French D, Short L. Oral health and access to dental care: a qualitative investigation among older people in the community. *Gerodontology*. 2010;27(2):104-13. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1741-2358.2009.00320.x>. PMID:19572921.
17. Toledo BAS, Campos AA, Leite RA. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca. *Rev ABENO*. 2010;10(2):72-8. <http://dx.doi.org/10.30979/rev.abeno.v10i2.24>.
18. Rodrigues CAQ, Silva PLV, Caldeira AP, Pordeus IA, Ferreira RC, Martins AMEDB. Fatores associados à satisfação com serviços odontológicos entre idosos. *Rev Saude Publica*. 2012;46(6):1039-50. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102013005000008>. PMID:23380834.
19. Ayach C, Moimaz SAS, Garbin CAS. Evaluation of the Degree of Satisfaction of Dental Service Users of Family Health Units. *Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr*. 2014;14(4):313-24. <http://dx.doi.org/10.4034/PBOCI.2014.144.06>.
20. Martins AMEDB, Rodrigues CAQ, Ferreira RC, Pordeus IA. A avaliação negativa dos serviços odontológicos entre idosos brasileiros está associada ao tipo de serviço utilizado? *Rev Bras Epidemiol*. 2014;17(1):71-90. <http://dx.doi.org/10.1590/1415-790X201400010007ENG>. PMID:24896784.
21. Neves M, Martins AB, D'Ávila OP, Hilgert JB, Hugo FN. Can more resilient elderly people be more satisfied with dental services? *Rev Odontol UNESP*. 2015;44(6):326-34. <http://dx.doi.org/10.1590/1807-2577.07214>.
22. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Moreno MF, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cubana Estomatol*. 2015;52(3):19-28.
23. Torres SC. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de odontologia da UFRN. *Rev. Ciênc. Plur*. 2014;1(2):4-18.
24. 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*. 2016;25(1):137-48. PMID:27861686.
25. 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*. 2016;45(6):344-50. <http://dx.doi.org/10.1590/1807-2577.06116>.
26. 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 Saude Colet*. 2017;22(1):151-60. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232017221.13522015>. PMID:28076538.
27. Roberto LL, Martins AMEDB, Paula AMBD, Ferreira EF, Haikal DSA. Insatisfação com os serviços odontológicos e fatores associados entre adultos. *Cien Saude Colet*. 2017;22(5):1601-13. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232017225.17362015>. PMID:28538930.
28. 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*. 2018;18(1):3774. <http://dx.doi.org/10.4034/PBOCI.2018.181.58>.