

Satisfação do Usuário e Cuidados Ofertados na Saúde Bucal em João Pessoa: 2º Ciclo do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB)

User Satisfaction and Care Offered in Oral Health in João Pessoa: 2nd Cycle of the National Program for Improving Access and Quality in Primary Care (PMAQ- AB)

Rayssa Naftaly Muniz Pinto¹
Hévilá de Figueiredo Pires²
Ane Polline Lacerda Protásio³
Ana Maria Gondim Valença⁴

RESUMO

Objetivo: Identificar os fatores associados à satisfação dos usuários, com a oferta de cuidado em saúde bucal na Cidade de João Pessoa/PB, considerando os dados obtidos no 2º ciclo de avaliação externa do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB). **Metodologia:** Utilizaram-se informações contidas no Módulo III e no Módulo VI do instrumento de avaliação externa do PMAQ-AB, analisando-se as respostas dos usuários que passaram por consulta odontológica com a Equipe de Saúde Bucal (ESB) e que possuíam dados completos (n=355) e de profissionais da ESB que atenderam esses usuários (n=154). Foram empregados os testes *Qui-quadrado* e *exato de Fisher* ($\alpha=0,05$), tendo como variável dependente "satisfação do usuário". **Resultados:** 81,7% (n=290) dos usuários estavam satisfeitos com os serviços ofertados, e os seguintes fatores se mostraram associados à satisfação ($p<0,05$): ser atendido no horário da tarde; a ESB divulgar horário de atendimento e este ser fixo; o horário do atendimento odontológico satisfazer às necessidades dos usuários e estes conseguirem marcar atendimento com o cirurgião-dentista; o consultório ser um local reservado; o usuário ser sempre orientado sobre os cuidados com a saúde bucal; o tempo da consulta ser suficiente; o profissional fazer anotações no prontuário ou ficha; a ESB procurar o usuário quando este interrompe o tratamento. **Conclusão:** Na Cidade de João Pessoa é expressivo o número de usuários satisfeitos com os cuidados de saúde bucal ofertados no nível primário, estando a satisfação dos usuários associada à acessibilidade organizacional da Atenção Básica, as características físicas do ambiente da unidade e do processo de trabalho da ESB.

DESCRIPTORIOS

Atenção Primária à Saúde. Saúde Bucal. Avaliação em Saúde. Satisfação do Usuário.

ABSTRACT

Objective: To identify the factors associated with user satisfaction with the provision of oral health care in João Pessoa/PB, based on data from the 2nd cycle of the external evaluation of the National Program for Improving Access and Quality in Primary Care (PMAQ-AB). **Methodology:** Information contained in Module III and Module VI of the PMAQ-AB external evaluation instrument was used, analyzing the responses of users who underwent dental consultation with the Oral Health Team (OHT) and had complete data (n=355) and OHT workers that had assisted these users (n=154). The Chi-square and Fisher's Exact tests ($\alpha = 0.05$) were used, with "user satisfaction" as the dependent variable. **Results:** 81.7% (n=290) of users were satisfied with the services offered and the following factors were associated with satisfaction ($p<0.05$): being attended in the afternoon; OHT discloses opening hours and it is permanent; the time for dental care to meet the users' needs and they are able to make an appointment with the dentist; the office is a reserved place; the user should always be advised about oral health care; the consultation time is sufficient; the professional making notes in the medical record or form; OHT seeks the user when he interrupts the treatment. **Conclusion:** In the city of João Pessoa, the number of users satisfied with the oral health care offered at the primary level is expressive, being associated with the organizational accessibility of Primary Health Care, the physical characteristics of the unit's environment and the work process of the OHT.

DESCRIPTORS

Primary Health Care. Oral Health. Health Evaluation. User Satisfaction.

¹ Especialista em Saúde da Família e Comunidades, Universidade Federal de Pernambuco, Recife – PE.

² Cirurgião Dentista, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa – PB.

³ Doutora em Modelos de Decisão e Saúde, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa – PB.

⁴ Professora Visitante do Departamento de Estatística da UFPB, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa – PB

O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB) foi criado pelo Ministério da Saúde e propôs a melhoria da qualidade do atendimento e ampliação da oferta dos serviços de saúde. Esse programa, instituído por meio da Portaria de nº 1.654 - GM/2011, objetivou promover um incentivo para os gestores e equipes de saúde, ampliando, assim, a avaliação sobre as condições de infraestrutura das unidades, a qualidade das ações da atenção básica e o desenvolvimento de tecnologias para a avaliação dos serviços prestados¹.

Dessa forma, a criação do PMAQ-AB buscou institucionalizar a cultura de avaliação da atenção em saúde, na perspectiva de garantir um padrão de qualidade comparável em nível nacional, regional e local. Possibilitou também uma maior transparência e efetividade das ações governamentais prestadas pela atenção primária, pois disponibilizava um incentivo financeiro, chamado Componente de Qualidade do Piso de Atenção Básica (PAB), para os serviços que estavam dentro dos padrões de exigência².

O Programa se organizava em quatro fases que conformavam um ciclo contínuo: fase 1 - adesão e contratualização; fase 2 - desenvolvimento; fase 3 - avaliação externa; fase 4- recontratualização². Assim, para realização da avaliação externa, os instrumentos de coleta de dados foram construídos mediante o proposto pela Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), que estabelecia atributos essenciais para atenção primária à saúde, como eixos organizativos a serem seguidos pelas equipes da atenção básica no Brasil³.

Assim sendo, na fase de avaliação

externa, o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados se destaca como uma medida importante de qualidade, gerando um espaço que proporciona o levantamento de informações relevantes sobre a visão do usuário e suas expectativas, no que se refere à atenção a saúde⁴⁻⁵. Desse modo, avaliar essa satisfação leva ao fortalecimento das relações interpessoais, no âmbito dos serviços de saúde, pois valorizam a participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação, proporcionando ao usuário o protagonismo dentro do processo de cuidado⁶.

Portanto, considerando os dados obtidos a partir do 2º ciclo de avaliação externa do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB), este artigo tem como objetivo identificar os fatores que estão associados à satisfação dos usuários com o cuidado em saúde bucal, na Cidade de João Pessoa/PB.

METODOLOGIA

Para este estudo, de caráter transversal, os autores, que foram participantes da equipe de avaliação externa do 2º ciclo de Avaliação Externa do PMAQ-AB, no Estado da Paraíba, utilizaram dados secundários provenientes do banco de dados produzido a partir das questões de saúde bucal. Este banco foi desenvolvido pelo Ministério da Saúde, em parceria com várias instituições de ensino e pesquisa do país, como a Universidade Federal da Paraíba, à qual os autores eram vinculados. O programa foi realizado no período de 2013 e 2014, envolvendo 177 Equipes de Saúde da Família (EqSF) e 175 Equipes de Saúde Bucal (ESB) que atuam na Atenção

Básica e foram certificadas, referentes ao município de João Pessoa⁷, sendo entrevistados 714 usuários nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

No Instrumento de Avaliação Externa foram utilizados os dados referentes ao Módulo III (entrevista com o usuário da UBS) e Módulo VI (entrevista com Profissional da ESB) contidos no Instrumento de Avaliação Externa - Saúde Mais Perto De Você. O Módulo III objetivou averiguar a satisfação dos usuários frente à oferta de cuidado na saúde bucal no Município de João Pessoa – PB e o Módulo VI objetivou obter informações sobre processo de trabalho da equipe e a organização do serviço e do cuidado com os usuários.

As entrevistas foram realizadas na etapa de Avaliação Externa, que representa a terceira fase do PMAQ-AB. Nessa etapa, as equipes de entrevistadores se deslocaram para as UBS, de acordo com o horário de funcionamento desses estabelecimentos, durante a semana (segunda-feira à sexta-feira). Previamente, foi estabelecida uma programação pactuada com a Secretaria Municipal de Saúde e os profissionais das equipes contratualizadas. As entrevistas com os usuários, em João Pessoa, ocorreram durante os meses de fevereiro a maio de 2014.

Como variável resposta (dependente), considerou-se a questão “III.31.2 - Em sua opinião, o cuidado que o senhor recebe da equipe de saúde bucal é:”. As categorias de respostas foram agrupadas e recategorizadas em: Muito bom, Bom e Regular = Satisfeito (1) e Ruim e Muito Ruim = Insatisfeito (0).

Como variáveis explicativas ou independentes, foram selecionadas aquelas, dentro dos módulos III e V, que poderiam

estar associadas à satisfação do usuário com a saúde bucal, correspondendo a um total de 16 (Quadro 1 e Quadro 2).

Para uma melhor análise dos dados, foram utilizados dois critérios: 1 - Critério de seleção de variáveis: incluídas as que possuíam até 10% de dados ausentes e 2 - Critérios de inclusão de casos: usuários que passaram por consulta odontológica com a ESB e possuíam dados completos.

No Município de João Pessoa, após a aplicação desses critérios, foram analisadas as respostas de 355 usuários (Módulo III) e de 154 profissionais da ESB (Módulo V).

Para análise inferencial, para cada usuário, foram inseridos os dados das variáveis utilizadas referentes à entrevista com o profissional da equipe correspondente.

A análise dos dados foi descritiva, por meio de frequências absolutas e relativas e inferencial, mediante testes exato de Fisher e do Qui-quadrado, sendo os dados tabulados e analisados no software *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versão 21.0, adotando-se $\alpha=0,05$.

Os princípios éticos da presente pesquisa foram baseados na Resolução nº 466/12, aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS - Protocolo 21.904).

RESULTADOS

Na Tabela 1 e Tabela 2, são exibidos os resultados referentes à análise descritiva das variáveis utilizadas dos Módulos III e VI, do Instrumento de Avaliação Externa do PMAQ-AB. Consideraram-se as respostas de 355 usuários assistidos por ESB, em João Pessoa,

Quadro 1. Variáveis explicativas que poderiam estar associadas à satisfação do usuário: Módulo III. João Pessoa/PB, 2013-2014.

Acesso aos serviços de saúde bucal	
Código da Variável	Variável Analisada
III. 25.1	Quais turnos a ESB atende?
III.25.2/1	A Equipe divulga o horário que a UBS funciona?
III.25.2/1	Há horário fixo de funcionamento?
III.25.4	O horário de funcionamento do atendimento clínico odontológico atende às suas necessidades?
Marcação de consulta com o cirurgião-dentista	
Código da Variável	Variável Analisada
III. 26.1	O(a) senhor(a) consegue marcar atendimento com o cirurgião dentista nesta unidade de saúde?
Atenção Integral à Saúde	
Código da Variável	Variável Analisada
III. 28.1	O consultório odontológico é um lugar reservado (tem privacidade)?
III. 28.2	Nas consultas, com qual frequência o(a) senhor(a) é orientado(a) pelos profissionais de saúde bucal sobre os cuidados com a sua saúde bucal?
III. 28.3	Nas consultas, o(s) profissional(is) fazem anotações no prontuário ou ficha do (a) senhor(a)?
Vínculo, responsabilização e coordenação do cuidado	
Código da Variável	Variável Analisada
III. 29.1	Durante o atendimento com os profissionais da equipe de saúde bucal, o senhor(a) acha que o tempo de consulta é suficiente?
III. 29.3	Quando o(a) senhor(a) interrompe o tratamento por algum motivo ou não vem à consulta odontológica nesta unidade de saúde, os profissionais procuram o(a) senhor(a) para saber o que aconteceu e retomar o atendimento?

os quais tinham em média $41,5 \pm 16,6$ anos.

Quanto à variável dependente, 'satisfação do usuário', constatou-se expressiva a frequência de usuários que estavam satisfeitos com o cuidado ofertado pela ESB (81,7%; n=290). Em relação ao 'acesso aos serviços de saúde', a maioria dos usuários relatou que a ESB divulgava o horário que a UBS funcionava (78,9%; n=280), que existia horário fixo

de atendimento (93,6%; n=294) e que o horário de funcionamento do atendimento clínico odontológico supria as suas necessidades (79,0%; n=274) (Tabela 1).

A maioria dos usuários referiu que o consultório odontológico era um lugar reservado e com privacidade (93,0%; n=331), que sempre os profissionais faziam anotações no prontuário ou ficha (86,7%; n=301), que

Quadro 2. Variáveis explicativas que poderiam estar associadas na à satisfação do usuário: Módulo VI. João Pessoa/PB, 2013-2014.

Organização da agenda	
Código da Variável	Variável Analisada
VI.13.1	A agenda de atendimento da ESB garante quais tipos de consultas?
VI.13.6	Como são agendadas as consultas odontológicas na Unidade de Saúde?
VI.13.7	A ESB garante de retorno continuidade do tratamento de um usuário que iniciou seu tratamento?
Coordenação dos cuidados na Rede de Atenção à Saúde	
Código da Variável	Variável Analisada
VI. 14	A ESB tem disponível, por parte da rede de saúde, oferta de consultas especializadas?
Visita domiciliar e cuidado realizado no domicílio	
Código da Variável	Variável Analisada
VI. 15	A ESB realiza visitas domiciliares.
Territorialização e população de referência da ESB	
Código da Variável	Variável Analisada
VI. 16	Frequência que as pessoas residentes fora da área de abrangência da sua ESB são atendidas por esta equipe.

sempre foram orientados a respeito dos cuidados de saúde bucal (62,0%; n=222) e que consideravam o tempo de consulta sempre suficiente (77,4%; n=270). Em contrapartida, nota-se ser expressiva a frequência de usuários que não foram procurados pela equipe quando interromperam o tratamento ou não compareceram à consulta (71,9%; n=187) (Tabela 1).

No tocante à organização da agenda da ESB, a maioria dos profissionais afirmou que eram garantidas consultas de demanda espontânea e agendadas (76,0%; n=117), sendo também agendado o retorno para usuários em tratamento (77,9%; n=120). Foi

observado que, com maior frequência, as consultas odontológicas eram agendadas em qualquer dia da semana e horário (50,7%; n=78) (Tabela 2).

Em relação à 'oferta de consultas especializadas', a maioria dos profissionais afirmou que a rede de saúde oferta tais consultas (96,8%; n=149), que são realizadas visitas domiciliares (98,7%; n=152) e que a equipe atende pessoas fora da área de abrangência, em alguns dias da semana (61,0%; n=94).

Na Tabela 3 são apresentados os resultados do teste Qui-quadrado, aplicado para os usuários que passaram por consulta odontológica e possuíam dados completos

Tabela 1. Respostas dos usuários assistidos pelas ESB contratualizadas, referentes ao Módulo III. João Pessoa, Paraíba, 2013-2014.

Variável	n	%
Satisfação do usuário com o cuidado em saúde bucal		
Satisfeito	290	81,7
Insatisfeito	65	18,3
A Equipe divulga o horário que a UBS funciona?		
Sim	280	78,9
Não	60	16,9
Não sabe/ Não respondeu/ Não lembra	14	04,2
Há horário fixo de funcionamento?		
Sim	294	93,6
Não	20	06,4
O horário de funcionamento do atendimento clínico odontológico atende às suas necessidades?		
Sim	274	79,0
Não	73	21,0
O consultório odontológico é um lugar reservado (tem privacidade)?		
Sim	331	93,0
Não	24	07,0
O(a) senhor(a) consegue marcar atendimento com o cirurgião dentista nesta unidade de saúde?		
Sim	275	85,1
Não	48	14,9
Nas consultas, o(s) profissional(is) fazem anotações no prontuário ou ficha do(a) senhor(a)?		
Sim, sempre	301	86,7
Sim, algumas vezes	32	09,3
Não	14	04,0
Nas consultas, com qual frequência o(a) senhor(a) é orientado(a) pelos profissionais de saúde bucal sobre os cuidados com a sua saúde bucal?		
Sempre	222	62,0
Na maioria das vezes	77	21,8
Quase nunca	21	05,9
Nunca	35	10,3
Durante o atendimento com os profissionais da equipe de saúde bucal, o senhor(a) acha que o tempo de consulta é suficiente?		
Sim, sempre	270	77,4
Sim, algumas vezes	47	13,5
Não	32	09,1
Quando o(a) senhor(a) interrompe o tratamento por algum motivo ou não vem à consulta odontológica nesta unidade de saúde, os profissionais procuram o(a) senhor(a) para saber o que aconteceu e retomar o atendimento?		
Sim, sempre	41	15,8
Sim, algumas vezes	32	12,3
Não	187	71,9

Tabela 2. Respostas dos profissionais das ESB contratualizadas referentes ao Módulo VI. João Pessoa, Paraíba, 2013-2014.

Variável	n	%
Agenda de atendimento clínico da ESB garante:		
Apenas consultas agendadas	01	0,6
Apenas consultas de demanda espontânea	36	23,4
Consultas de demanda espontânea e agendadas	117	76,0
Como são agendadas as consultas odontológicas?		
Qualquer dia da semana, em qualquer horário	78	50,7
Qualquer dia da semana, em horários específicos	45	29,2
Dias específicos fixos, em até 3 dias na semana	22	14,3
Dias específicos fixos, em mais de 3 dias na semana	07	04,5
Dia específico fixo, uma vez no mês	02	01,3
A ESB garante de retorno continuidade do tratamento de um usuário que iniciou seu tratamento?		
Sim	120	77,9
Não	34	22,1
A ESB tem disponível, por parte da rede de saúde, oferta de consultas especializadas?		
Sim	149	96,8
Não	05	3,2
A ESB realiza visitas domiciliares?		
Sim	152	98,7
Não	02	01,3
Com qual frequência as pessoas residentes fora da área de abrangência da sua ESB são atendidas por esta equipe?		
Todos os dias da semana	55	35,7
Alguns dias da semana	94	61,0
Nenhum dia da semana	05	03,3

(n=355). Observou-se que a satisfação dos usuários está associada: à ESB atender no turno da tarde (p=0,049); à UBS ter horário fixo de funcionamento (p=0,034); à equipe divulgar horário de funcionamento da UBS (p=0,003); ao tempo da consulta ser suficiente (p=0,000); ao usuário conseguir marcar consulta com o cirurgião-dentista (p=0,000); ao consultório odontológico ser um lugar reservado (p=0,049); ao usuário ser orientado sobre os cuidados com a sua saúde bucal (p=0,000) quando os profissionais fazem anotações no prontuário ou ficha (p=0,000) e à ESB procurar o usuário quando este interrompe o tratamen-

to por algum motivo ou não vai à consulta odontológica, para saber o que aconteceu e retomar o atendimento (p=0,004).

DISCUSSÃO

Neste estudo, foi possível evidenciar que 81,7% (n=290) dos usuários de João Pessoa estavam satisfeitos com os serviços ofertados, configurando, assim, um número expressivo de pessoas que avaliam a equipe positivamente, mediante a assistência que foi prestada pelas ESB. Essas informações divergem dos achados de um estudo nacional

Tabela 3. Fatores associados à satisfação do usuário com o acesso aos serviços de saúde e vínculo/coordenação do cuidado. João Pessoa/PB, Brasil, 2013/2014.

Variável	Satisfação do Usuário			
	Satisfeito		Insatisfeito	
	n	%	n	%
A ESB atende no turno da tarde				
Sim	271	76,3	56	15,8
Não	19	5,4	09	02,5
<i>p-valor</i>				0,049*
Há horário fixo de funcionamento?				
Sim	246	78,3	48	15,3
Não	13	4,1	07	02,2
<i>p-valor</i>				0,034*
A Equipe divulga o horário que a unidade de saúde funciona?				
Sim	239	67,3	41	11,5
Não	41	11,5	19	5,4
Não sabe/não respondeu/não lembra	10	2,8	05	1,4
<i>p-valor</i>				0,003*
Durante o atendimento com os profissionais da equipe de saúde bucal, o senhor(a) acha que o tempo de consulta é suficiente?				
Sim	244	69,9	26	07,4
Não	31	8,9	16	04,6
<i>p-valor</i>				0,000*
O(a) senhor(a) consegue marcar atendimento com o cirurgião dentista nesta US?				
Sim	239	74,5	35	10,9
Não	22	06,9	25	07,8
<i>p-valor</i>				0,000*
O consultório odontológico é um lugar reservado (tem privacidade)?				
Sim	274	77,6	55	15,6
Não	14	04,0	10	02,8
<i>p-valor</i>				0,049*
Nas consultas, com qual frequência o(a) senhor(a) é orientado(a) pelos profissionais de saúde bucal sobre os cuidados com a sua saúde bucal?				
Sempre	198	56,2	23	06,5
Na maioria das vezes	65	18,5	12	03,4
Quase nunca	13	3,7	08	02,3
Nunca	13	5,7	20	05,7
<i>p-valor</i>				0,000*
Nas consultas, o(s) profissional(is) fazem anotações no prontuário ou ficha do(a) senhor(a)?				
Sim, sempre	239	67,3	41	11,5
Sim, algumas vezes	41	11,5	19	05,4
Não	10	2,8	05	001,4
<i>p-valor</i>				0,000*
Quando o(a) senhor(a) interrompe o tratamento por algum motivo ou não vem à consulta odontológica nesta unidade de saúde, os profissionais procuram o(a) senhor(a) para saber o que aconteceu e retomar o atendimento?				
Sim, sempre	38	14,7	03	01,2
Sim, algumas vezes	29	6,2	03	01,2
Não	136	52,5	50	19,3
<i>p-valor</i>				0,004*

realizado com dados do primeiro ciclo, onde foram identificadas algumas fragilidades no processo de trabalho da ESB⁸. Assim, torna-se perceptível que, com o passar do tempo, a assistência prestada aos usuários vem avançando de forma resolutiva, e o desenvolvimento de políticas e ações mais qualificadas proporcionam uma maior qualidade do atendimento.

Nessa perspectiva, um estudo realizado em Pernambuco apontou que a organização do processo de trabalho pode ser um fator determinante para a qualidade dos serviços prestados pelas ESB, sendo observadas maiores medianas em alguns indicadores de saúde bucal nos municípios com padrão de qualidade satisfatório para os serviços odontológicos⁹. Desse modo, o processo de trabalho desenvolvido pelos profissionais influencia no aumento ou diminuição da satisfação dos usuários que recebem a assistência.

No presente estudo, alguns fatores mostraram-se associados a essa satisfação no Município de João Pessoa. O primeiro fator analisado do Módulo III (entrevista com o usuário da UBS) refere-se ao horário de atendimento. Constatou-se uma associação entre a satisfação do usuário e a EBS atender no turno da tarde, corroborando um estudo realizado em Porto Alegre que apresenta a necessidade que a ESF tem que garantir o atendimento dos pacientes que procuram a UBS, seja no turno da manhã ou da tarde¹⁰. Tal resultado difere de outras pesquisas que afirmam que, quando o horário de atendimento é restrito ao turno diurno, isso se torna um fator que dificulta o acesso do usuário aos serviços, gerando insatisfação, visto que o horário coincide com o horário de trabalho^{11,12,13}.

Outro fator observado foi se há horário

fixo de funcionamento da UBS. Dessa forma, grande parte das pessoas atendidas afirmou possuir o conhecimento sobre esses horários, o que possibilita uma melhor organização do serviço e da assistência prestada pelas equipes e, por conseguinte, uma maior satisfação dos usuários. Um estudo que avaliou a percepção das pessoas atendidas, sobre a organização do serviço público odontológico brasileiro, apontou que a comodidade em relação ao horário de atendimento do cirurgião dentista favoreceu a satisfação¹⁴, o que converge com os achados deste trabalho.

Quanto à divulgação do horário na UBS pela ESB, em João Pessoa, foi encontrada associação entre essa variável e a satisfação da população atendida no município. Dessa forma, percebe-se a importância dos usuários conhecerem os horários organizados pelas equipes, de forma conjunta, possibilitando que eles se sintam satisfeitos ao buscarem a assistência. Em contrapartida, um estudo realizado no Distrito Federal afirma que é insuficiente a integração entre a ESF e ESB, sendo tal relação limitada devido a divergências de normas e pela própria organização do trabalho que acaba por provocar desencontros perante a definição dos horários de atendimento¹⁵.

Ao que se refere ao tempo de atendimento, os usuários afirmaram que o tempo que a ESB dispendia no momento da consulta era suficiente para sanar o problema identificado, sendo encontrada uma associação significativa com a satisfação. Nesse sentido, um estudo realizado no Canadá propôs um modelo da Odontologia centrado no usuário e afirmou que a aproximação entre profissional e usuário favorece uma abordagem não centrada na doença, mas na necessidade

daquele usuário. Atendendo às expectativas em relação ao cuidado recebido, aumenta-se a satisfação do usuário, bem como a do profissional, por reduzir as tensões resultantes da frustração do paciente¹⁶.

É necessário que, durante a consulta, o usuário possa se sentir confortável para se expressar e o profissional possa conhecer as suas reais necessidades. Assim, quando o usuário se sente acolhido e ouvido pela equipe e encontra abertura para relatar suas necessidades, ocorrendo o fortalecimento da relação com a ESB e a construção conjunta de uma terapêutica que mais se insere na realidade dos indivíduos, e, portanto, existem maiores chances de adesão⁶.

Outro fator observado foi se o usuário consegue marcar consulta com o cirurgião-dentista daquela UBS. Assim, a maioria dos usuários em João Pessoa consegue marcar as consultas para dar início ou continuidade ao tratamento, gerando um elevado grau de satisfação. Sobre essa vertente, estudos nacionais abordam que o grande desafio da ESB é prestar a assistência mediante o grande número de usuários que necessitam de atendimento, devido ao número reduzido de profissionais e ao quantitativo de consultas que o odontólogo precisa realizar para concluir o tratamento¹⁷⁻¹⁸.

As variáveis analisadas por meio do Módulo III (entrevista com o usuário da UBS) são iniciadas com a abordagem sobre o consultório odontológico, sendo observado se esse espaço é considerado um local reservado, resultando em uma associação significativa com a satisfação do usuário. Tal aspecto da qualidade é uma recomendação da Política Nacional de Humanização (PNH)

no Brasil, que estimula a criação de espaços saudáveis que respeitem a privacidade e favoreçam o processo de trabalho¹⁹.

Dessa forma, a ausência de privacidade pode afetar a longitudinalidade do cuidado, visto que um ambiente desfavorável impede a construção e a troca de vínculos²⁰. Em um estudo realizado no Rio Grande do Sul, a privacidade foi apontada como fator primordial no ato de escuta e do acolhimento. O consultório não ser um local reservado impede, por exemplo, a incorporação de tecnologias leves, como o vínculo e o diálogo²¹.

Ao que se refere à frequência de orientação realizada pelos profissionais de saúde bucal para as pessoas atendidas, foi observado neste estudo que os usuários sempre recebem informações e tal aspecto esteve associado à sua satisfação. Desse modo, a orientação quanto à saúde bucal oferecida aos pacientes pode representar uma forma de cuidado e atenção, reforçando o vínculo e valorizando o papel do usuário na relação profissional-usuário²².

Sobre a realização de anotações no prontuário, os usuários se mostraram mais satisfeitos com os serviços ofertados quando tais registros são realizados. Como expõe o Código de Ética Odontológica, o prontuário se configura como um documento no qual permanece registrado todo o tratamento desenvolvido pelo odontólogo, permitindo o acesso aos dados para o tratamento e a evolução do paciente, sendo obrigatória sua realização pelo profissional, que deve mantê-lo atualizado e legível²³. Ao realizar anotações, o profissional pode demonstrar a atenção ao preenchimento dos dados da anamnese e o exame físico do paciente. Preencher ade-

quadamente as informações do paciente, seu relato do quadro clínico, as queixas principais e todas as demais informações favorecem uma melhor avaliação do diagnóstico e plano de tratamento do paciente²⁴.

Além disso, foi observado que os profissionais procurarem as pessoas que interrompem o tratamento influencia na satisfação dos usuários. Dessa forma, a humanização em saúde é um fator primordial para a satisfação do usuário, destacando a necessidade do aprimoramento de habilidades - como comunicação e demonstração de interesse - como importantes incentivadores da adesão e continuidade ao tratamento, além da referida satisfação com os serviços de saúde²⁵.

Um fator que pode influenciar na falta de seguimento do cuidado é a alta rotatividade existente entre os trabalhadores da Atenção Básica. A falta de estabelecimento de vínculos impede que seja criada uma continuidade na assistência e acompanhamento dos usuários por um prazo maior, não gerando também um envolvimento dos profissionais com a saúde daquela população assistida²⁶.

Sobre as limitações do estudo, é importante mencionar que ele foi desenvolvido a partir de dados secundários, não sendo aplicadas técnicas de observação direta. Outro cuidado que se deve ter é quanto à generalização dos resultados, visto que as equipes aderiram ao PMAQ-AB de forma voluntária, sendo possível que equipes mais

comprometidas e com melhores indicadores tenham sido contratualizadas.

Mesmo com as limitações destacadas, os resultados aqui apresentados permitem identificar quais fatores estão relacionados à satisfação do usuário, mostrando as fragilidades do processo de trabalho da ESB na Cidade de João Pessoa e que uma maior satisfação pode ser atingida com mudanças que visem atender às necessidades dos usuários. Dessa forma, são necessárias mudanças no processo de trabalho, considerando que foram apontadas questões como a ampliação do horário de funcionamento das UBS e o fortalecimento da relação estabelecida com os profissionais e o cuidado que recebem destes, durante e após o tratamento. Os resultados aqui descritos podem ser um subsídio para os gestores e os profissionais que atuam na Atenção Básica em João Pessoa, visando à reorganização dos serviços de saúde, enfatizando o processo de trabalho.

CONCLUSÃO

Na Cidade de João Pessoa, foi expressivo o número de usuários satisfeitos com os cuidados de saúde bucal ofertados no nível primário, constatando-se que atributos relacionados à acessibilidade organizacional da AB, as características físicas do ambiente da unidade e do processo de trabalho da ESB interferem na satisfação desses usuários.

REFERÊNCIAS

- Lima JG, Giovanella L, Fausto MCR, Bousquat A, Silva EV. Atributos essenciais da Atenção Primária à Saúde: resultados nacionais do PMAQ-AB. *Saúde Debate*. 2018; 42(1):52-66.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Manual instrutivo do PMAQ para as equipes de Atenção Básica (Saúde da Família, Saúde Bucal e Equipes Parametrizadas) e Nasf / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – 2. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2015.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica/Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012.
- Fausto MC, Bousquat A, Lima JG, et al. Evaluation of Brazilian Primary Health Care From the Perspective of the Users: Accessible, Continuous, and Acceptable? *J Ambul Care Manage*. 2017; 40(2):S60–S70.
- Mpinga EK, Chastonay P. Satisfaction of patients: A right to health indicator? *Health policy*. 2011; 100(2-3):144-150.
- Protasio APL, Gomes LB, Machado LS, Valença AMG. Satisfação do usuário da Atenção Básica em Saúde por regiões do Brasil: 1º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2017; 22(6):1829-1844.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Microdados da Avaliação Externa. Disponível em <http://aps.saude.gov.br/ape/pmaq/ciclo2/>
- Fagundes DM, Thomaz EBAF, Queiroz RCS, Rocha TAH, Silva NC, Vissoci JRN et al. Diálogos sobre o processo de trabalho em saúde bucal no Brasil: uma análise com base no PMAQ-AB. *Cad. Saúde Pública*. 2018; 34(9):00049817.
- Viana IB, Moreira RDS, Martelli PJJ, Oliveira ALS, Monteiro IDS. Evaluation of the quality of oral health care in Primary Health Care in Pernambuco, Brazil, 2014. *Epidemiol Serv Saude*. 2019; 28(2):e2018060.
- Fertig A, Braga FS, Witt RR. A percepção dos usuários da atenção primária sobre o acolhimento em Unidade de Saúde da Família. *Revista de Enfermagem*. 2013; 9(9):01-13.
- Szpilman ARM, Oliveira AE. A percepção de usuários sobre os serviços de Odontologia em Unidades de Saúde de Vila Velha (ES), Brasil. *Revista Espaço para a Saúde*. 2011, 12(2):28-37.
- Escorel S, Giovanella L, Mendonça MHM, et al. Programa de Saúde da Família e a construção de um novo modelo para a atenção básica no Brasil. *Rev. Panam. Salud Pública*. 2007; 2(21):164-176.
- Fausto MCR, Giovanella L, Mendonça MHM, et al. A posição da Estratégia Saúde da Família na rede de atenção à saúde na perspectiva das equipes e usuários participantes do PMAQ-AB 2012. *Saúde Debate*. 2014, 38(esp):13-33.
- Moimaz SAS, Burili MC, Bordin D, Garbin CAS, Saliba TA, Saliba NA. Satisfação dos usuários segundo variáveis de organização dos serviços públicos odontológicos. *Arch. Health Invest*. 2017, 6(1):14-19.
- Scherer CI, Scherer MDA, Chaves SCL, Menezes EL. O trabalho em saúde bucal na Estratégia Saúde da Família: uma difícil integração?. *Saúde Debate*. 2018, 42(2):233-246.
- Apelian N, Vergnes J, Bedos C, Humanizing clinical dentistry through a person-centred model. *Int J of Whole Person Care*. 2014, 1(2):30-50.
- Goulart PM. Proposta de classificação de risco familiar para o atendimento em saúde bucal do município de Florianópolis. Monografia. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2017.
- Warmling CM, Baldisserotto J, Rocha ET. Acolhimento & acesso de necessidades de saúde bucal e o agir profissional na atenção primária à saúde. *Interface*. 2018, 23(23):1-15.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Humaniza SUS: Política Nacional de Humanização: PNH. Brasília (DF): MS, 2013.
- Batista CCL. Satisfação dos usuários de serviços de atenção básica de um município de médio porte, sob a perspectiva dos atributos essenciais da Atenção Primária à Saúde. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da USP, 2018. Dissertação em Tecnologia e Inovação em Enfermagem.
- Faccin D, Sebold R, Carcereri DL. Processo de trabalho em saúde bucal: em busca de diferentes olhares para compreender e transformar a realidade. *Ciênc. Saúde Coletiva*. 2010; 15(Suppl 1): 1643-1652.
- Örsal Ö, Duru P, Tırpan K, Çulhacı A. Analysis of the relationship among health awareness and health literacy, patient satisfaction levels with primary care in patients admitting to primary care health centers. *Patient Educ Couns*. 2019;102(2):376-382.
- Almeida SM, Carvalho SPM, Radicch R. Aspectos legais da documentação odontológica: uma revisão sobre validade legal, privacidade e aceitação no meio jurídico. *Rev Bras Odontol Leg RBOL*. 2017; 4(2):55-64.
- Benedicto EN. et al. A importância da correta elaboração do prontuário odontológico. *Odonto*. 2010; 18 (36): 41-50.
- Bordin D. Qualidade do Serviço Público Odontológico no Brasil: A Percepção de Usuários e Profissionais da Saúde. Dissertação (Mestrado em Odontologia Preventiva e Social). Araçatuba-SP: UNESP; 2014.
- Pialarassi, R. Precarização do trabalho. *Rev. Adm. Saúde*. 2017, 17(66):1-12.

CORRESPONDÊNCIA

Ana Maria Gondim Valença. Rua Miguel Satyro, 350, apt. 2301, Cabo Branco, João Pessoa, Paraíba, Brasil, CEP 58045-110. E-mail anamvalenca@gmail.com