



Pesquisa

Satisfação dos Usuários com os Serviços Públicos Odontológicos: uma análise dos instrumentos para coleta de dados

Users Satisfaction with Public Dental Services: an analysis of data collection instruments

Thaynná Barboza Bezerra de Lima¹; Wilton Wilney Nascimento Padilha²

¹Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Odontologia da UFPB, João Pessoa, PB, Brasil

²Professor do Programa de Pós-Graduação em Odontologia da UFPB, João Pessoa, PB, Brasil

Endereço para correspondência:

Thaynná Barboza Bezerra de Lima, Programa de Pós-Graduação em Odontologia, UFPB – Universidade Federal da Paraíba, Cidade Universitária, S/N, Castelo Branco III, João Pessoa – PB, 58051-085

Resumo

Introdução: Análises de satisfação são importantes para o gestor e escolha do instrumento implica em selecionar diferentes níveis de coerência interna e de relação com o contexto. **Objetivo:** Identificar e descrever entre instrumentos disponíveis sobre satisfação do usuário, na literatura, formatos, modo e local de aplicação, nível de atenção avaliado, aspectos sócio-demográficos do usuário e composição interna do instrumento. **Metodologia:** Trata-se de um estudo descritivo e analítico sobre o desenho metodológico e o instrumento usado em artigos que avaliam a satisfação do usuário de serviços de saúde bucal. Elegeu-se como fonte a biblioteca eletrônica SciELO. Utilizou-se os descritores “Serviços de Saúde Bucal”, “Satisfação do Paciente” e “Qualidade de Vida”, selecionando-se como opção de resultados artigos científicos nacionais publicados no período de 2006 a 2017. **Resultados:** Houve uma predileção, por parte dos autores, pela utilização de questionários, que possuíam questões objetivas. O instrumento que abrangia mais dimensões relacionadas à satisfação (biossegurança, relação de confiança profissional/paciente, acolhimento, custo-benefício) foi o QASSaB (Questionário de Avaliação da Satisfação com os Serviços Públicos de Saúde Bucal). Fatores como: “medo” de ser fiel nas respostas; estar satisfeito pelo fato de considerar um benefício, não foram levados em consideração nestas pesquisas. **Conclusão:** O número de artigos encontrados não foi expressivo. Eles abrangeram diversos níveis de atenção em Saúde Bucal, com destaque para a Atenção Básica. São usados diversos instrumentos, todos com abordagem parcial e com pequena atenção ao contexto. Com destaque para o QASSaB que cobre o maior número de dimensões.

Descritores: Satisfação do Paciente. Qualidade de Vida. Sistema Único de Saúde.



Abstract

Introduction: Satisfaction analyzes are important for the manager and choice of instrument implies in selecting different levels of internal coherence and relationship with context. **Objective:** To identify and describe among available instruments on user satisfaction, in the literature, formats, mode and place of application, level of attention assessed, socio-demographic aspects of the user and internal composition of the instrument. **Methodology:** This is a descriptive and analytical study about the methodological design and the instrument used in articles that evaluate the satisfaction of the users of oral health services. The SciELO electronic library was used as a source. The descriptors "Services Oral Health ", " Patient Satisfaction "and" Quality of Life ", selecting national scientific articles published in the period from 2006 to 2017. **Results:** There was a predilection by the authors for the use of questionnaires , who had objective questions. The instrument that covered more dimensions related to satisfaction (biosafety, professional / patient trust, host, cost-benefit) was the QASSaB (Satisfaction Survey with Public Health Services). Factors such as: "fear" of being faithful in responses; being satisfied by the fact of considering a benefit, were not taken into account in these surveys. **Conclusion:** The number of articles found were not foieexpressivo. They covered several levels of care in Oral Health, with emphasis on Primary Care. Various instruments are used, all with a partial approach and with little attention to the context. With emphasis on the QASSaB that covers the largest number of dimensions.

Descriptors: Patient Satisfaction. Quality of Life. Health Unic System.

Introdução

Satisfação do paciente é uma das dimensões envolvidas no cuidado ao usuário dos serviços de saúde. Porém ainda é pouco avaliada¹. Pode ser entendida como uma relação entre percepção e expectativa, ou seja, o que o paciente “viu” e o que ele esperava “ver”².

Os serviços de saúde além de atender as necessidades físicas do ser humano, devem voltar o olhar para sua satisfação, já que é um direito do cidadão ser bem tratado e ter um bom atendimento. Existem programas de avaliação em saúde que já têm em suas diretrizes estas orientações, como é o caso do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ)³.

No âmbito da Saúde Bucal, estão sendo realizados estudos que avaliam o grau de satisfação do usuário em relação ao atendimento recebido, utilizando diversos meios de avaliação, tanto na Atenção Primária quanto na Atenção Secundária. Tais estudos são ainda poucos, mas relevantes, pois se os serviços são avaliados negativamente, mostram deficiência no acesso e resolutividade dos mesmos⁴.



Os estudos devem levar em consideração aspectos que interferem na resposta do usuário sobre determinado serviço, e tentar assim, evitá-los, diminuindo o risco de viés na pesquisa⁵.

Diante do exposto, este trabalho teve como objetivo identificar e descrever entre instrumentos sobre satisfação do usuário, disponíveis na literatura, formatos, modo e local de aplicação, nível de atenção avaliado, aspectos sócio-demográficos do usuário e composição interna do instrumento.

Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo e analítico sobre os desenhos metodológicos e instrumentos usados em artigos sobre Satisfação dos Usuários com os Serviços Odontológicos, utilizando a SciELO.

Para recuperação dos artigos utilizou-se os descritores “Serviços de Saúde Bucal”, “Satisfação do Paciente” e “Qualidade de Vida”, selecionando-se como opções de resultados artigos científicos nacionais publicados no período de 2006 a 2017. Que foram lidos e analisados, quanto à sua metodologia para obtenção do “grau de satisfação” dos usuários dos serviços odontológicos públicos.

Foi observado se a ferramenta metodológica utilizada contemplava as dimensões correspondentes (facilidade no acesso ao serviço, Acolhimento, Resolutividade, Biossegurança, Confiança no Profissional, Efetividade, Limpeza, Condições dos equipamentos) à satisfação do usuário, e a maneira como foi aplicada.

Foi utilizado como critério de exclusão o uso de dados secundários ou dos serviços de saúde privado.

Resultados

A busca resultou em 15 artigos. Foram encontrados diversos instrumentos utilizados para identificar o “grau” de satisfação dos usuários com os serviços odontológicos público (Quadro 1).

Quadro 1. Descrição dos instrumentos para identificação da satisfação dos usuários com os serviços públicos odontológicos, utilizados em estudos na Scielo. No período de 2006 a 2017.		
Autores	Objeto do Estudo	Instrumento para Coleta de Dados
Andrade e Ferreira (2006)	ESF em um bairro de um município; Pompeu-MG	Questionário sobre características sócio-demográficas dos usuários e satisfação com serviços odontológicos e com outros serviços de saúde. Observações feitas pelos usuários também foram anexadas ao instrumento.



Usual et al (2006)	Centro de Saúde Público; Belo Horizonte-MG	Questionário semi-estruturado, com perguntas subjetivas. Aplicado nos dentistas e usuários dos serviços de saúde.
Fadel, Sandrini e Zardo (2007)	Zona Rural de um município; Castro-PR	Questionário semi-estruturado sobre características socioeconômicas e satisfação com serviços odontológicos. Observações feitas pelos usuários também foram anexadas ao instrumento.
Carnut, Figueiredo e Góes (2008)	Serviços de Urgência Odontológica em um município; Recife-PE	QASSaB (aplicado após o atendimento)
Castro; Silva (2008)	Clínica Odontológica de uma Universidade; Anápolis-GO	Questionário elaborado pelos autores que abrangia recepção, professores, alunos, instalações e biossegurança do serviço analisado.
Oliveira et al (2009)	Serviço de Saúde Bucal dasESFs de um município; Olinda-PE	QASSaB (aplicado nos domicílios)
Nery, Marcelo e Dantas (2010)	Uma ESF de um município; Município do estado de Goiás	Grupos Focais. Tratou-se de um estudo qualitativo, portanto foram realizadas perguntas subjetivas.
Toledo, Campos e Leite (2010)	Clínica Odontológica de uma Universidade; Franca-SP	Questionário adaptado de Davies e Ware Jr, 1982.
Pompeu et al (2012)	Clínica Odontológica de uma Universidade; Teresina-PI	Questionário sobre aspectos do atendimento clínico e organizacional.
Rodrigues et al (2012)	Serviços Odontológicos de um município; Montes Claros-MG	Entrevistas domiciliares utilizando o Programa Coletor de Dados em Saúde (PCDS) e exames clínicos bucais (obtenção de IPC)
Santos et al (2015)	ESF de um distrito sanitário, em um município; Lauro de Freitas-BA	QAASaB e parte do Questionário SB Brasil (2010)
Kitamura et al (2016)	CEOs em uma macrorregião de um estado; macrorregião de Minas Gerais	QAASaB
Martins et al (2016)	Serviços de APS em dois distritos de um município; Porto Alegre-RS	Questionário sobre aspectos do atendimento e exames clínicos bucais.
Moimaz et al (2017)	Serviços de APS em três municípios brasileiros; Araçatuba-SP, Ponta Grossa-PR, Arquidauana-MT	Formulário adaptado de instrumentos propostos pelo MS.
Moura et al (2017)	Programa Odontológico de Atenção Materno-Infantil; Teresina-PI	Questionário Estruturado Auto-Administrado

*APS- Atenção Primária à Saúde; CEO- Centro de Especialidades Odontológicas; ESF- Estratégia Saúde da Família; IPC- Índice Periodontal Comunitário; MS- Ministério da Saúde; QASSaB- Questionário de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços de Saúde Bucal

Cada instrumento analisou algumas dimensões referentes à Satisfação com o serviço (Quadro 2)

Quadro 2 - Autores e dimensões abordadas em seu respectivos instrumentos, utilizados para análise da satisfação com os serviços odontológicos.	
Autores	Dimensões Abordadas
Andrade e Ferreira (2006)	Presteza no atendimento, Resolutividade, Orientações do Agente Comunitário de Saúde, Relações Humanas, Acesso.
Usual et al (2006)	Resolutividade, Relações humanas com dentista, Tempo de espera, Autopercepção de Saúde Bucal, Expectativa do usuário.
Fadel, Sandrini e Zardo (2007)	Características Socioeconômicas e culturais, Acesso, Rapidez, Recepção.
Carnut, Figueiredo e Góes (2008)	Disponibilidade dos serviços, Resolutividade, Limpeza, Relações Humanas, qualidade técnico-científica dos equipamentos, Eficiência, Eficácia, Equidade, Aceitabilidade.
Castro; Silva (2008)	Rapidez no atendimento, Eficiência, Resolução das dúvidas, Relações humanas com outros profissionais, Relações humanas com dentista, Tempo de espera, Resolutividade, Instalações, Biossegurança, Limpeza do ambiente, Comparação com outros serviços.
Oliveira et al (2009)	Disponibilidade dos serviços, Resolutividade, Limpeza, Relações Humanas, qualidade técnico-científica dos equipamentos, Eficiência, Eficácia, Equidade, Aceitabilidade.
Nery, Marcelo e Dantas (2010)	Aspectos subjetivos (Experiências, Percepções, atitudes, valores, Motivações e Sentimentos).
Toledo, Campos e Leite (2010)	Qualidade do atendimento, Dor, Tempo de Espera, Acolhimento, Localização do Serviço, Custo-Benefício, Horário de atendimento, Resolutividade, Relações Humanas com dentista, Qualidade dos equipamentos utilizados.
Pompeu et al (2012)	Perfil dos usuários, Procedimentos preventivos, Indumentária de alunos e professores, Dor, Medo, Humanização, Atendimento, Motivo da procura, Ambiência.
Rodrigues et al (2012)	Ambiente externo, Sistema de atenção à Saúde Bucal, Características pessoais, Práticas pessoais, Uso formal de serviços odontológicos, Condições normativas e subjetivas de Saúde Bucal.
Santos et al (2015)	Disponibilidade dos serviços, Resolutividade, Limpeza, Relações Humanas, qualidade técnico-científica dos equipamentos, Eficiência, Eficácia, Equidade, Aceitabilidade.
Kitamura et al (2016)	Disponibilidade dos serviços, Resolutividade, Limpeza, Relações Humanas, qualidade técnico-científica dos equipamentos, Eficiência, Eficácia, Equidade, Aceitabilidade.
Martins et al (2016)	Condição oral do usuário, Características sócio-demográficas, Hábitos do usuário, Condição mental do usuário, condição sistêmica do usuário, Relações humanas, Resolutividade, Recomendação do serviço.
Moimazet al (2017)	Características sociais, Organização dos serviços, Distância da residência ao serviço, Horário de atendimento, Tempo de espera, Forma de agendamento, Resolutividade
Moura et al (2017)	Localização do serviço, Acolhimento, ambiente do atendimento, Atendimento realizado, importância do atendimento, Tempo de espera, Expectativa, Relações humanas com dentista, Recomendação do serviço.



Discussão

Nível de atenção estudado

Os estudos analisados procuraram avaliar a satisfação com os serviços odontológicos na Atenção Básica, inseridos na Estratégia Saúde da Família. Outra parte dos estudos se concentrou nas clínicas odontológicas dentro de Universidades. E, um artigo tratou da Atenção Secundária, com relação aos Centros de Especialidades Odontológicas. Isto pode ocorrer em função da maior facilidade de acesso no primeiro nível de atenção. Já que a Atenção Primária é aquela que tem uma maior abrangência populacional, e tem uma proporção maior de serviços que a Atenção Secundária. Além de que, o segundo nível de Atenção é mais recente que o primeiro.

Grupos etários estudados

Não foram encontrados estudos com adolescentes, sendo predominantes os realizados com adultos, alguns especificamente com idosos. Não foram encontrados estudos que se relacionassem à satisfação em grupos prioritários, como gestantes e portadores de necessidades especiais.

Para a análise da satisfação com os serviços públicos odontológicos, houve uma predileção, por parte dos autores, pela utilização de questionários, que possuíam, com maior frequência, questões objetivas. Foram anexadas sugestões para o serviço, juntamente aos questionários. Em alguns estudos, também houve exame clínico, buscando uma associação entre condição bucal e satisfação com o serviço.

No instrumento utilizado em uma pesquisa⁶, um questionário adaptado de outro estudo, ocorre a avaliação de aspectos como: acesso, disponibilidade do serviço, e a continuidade do mesmo. Para depois associar tais dimensões à satisfação com o serviço. Este questionário não abrange dimensões que se relacionam com a satisfação no serviço odontológico, tais como: as instalações e a biossegurança. Outros autores⁷ contemplam estes fatores, em seu instrumento de coleta de dados.

Ao estudarem a satisfação dos usuários com os serviços de Saúde Bucal, na ESF da zona rural de um município, o estudo⁸ utiliza um questionário semi-estruturado que abrange os dados socioeconômicos do usuário, concordando com outros⁹ que também usa este artifício. É importante que se saiba os dados socioeconômicos do respondente, pois são fatores que estão associados à satisfação com os serviços, podendo, inclusive, influenciá-la¹⁰.

Instrumento de Coleta

Os estudos utilizaram de modo predominante o Questionário de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços de Saúde Bucal (QASSaB), validado por Fernandes (2002)¹⁰. Este



Questionário abrange nove dimensões, conforme Quadro 2 e foi o instrumento com maior abrangência sobre aspectos da satisfação. Sua utilização ocorre tanto para a Atenção Primária, quanto para a Secundária.

Existem fatores externos que podem afetar o resultado. Como por exemplo, usuários com baixa renda que entendem que o serviço prestado é um “favor”, afirmando assim, estarem satisfeitos com o mesmo, apenas pelo simples fato de tê-lo utilizado.

O momento e local de aplicação dos instrumentos de pesquisa também podem afetar o resultado final estudo, pois, o usuário que é abordado logo após o atendimento, ainda no local do serviço prestado, pode ter “medo” de responder verdadeiramente, ele muitas vezes acredita que irá perder o “benefício” do atendimento¹¹.

Como forma de tentar evitar “respostas falsas” por parte dos respondentes, alguns estudos utilizaram perguntas subjetivas em seus instrumentos^{12,13}. Estas perguntas podem permitir que os autores do estudo identifiquem frases, que expressem o que realmente foi percebido, por parte do usuário, durante o atendimento.

Nos estudos realizados especificamente com usuários idosos^{4,14} além do questionário aplicado, foi realizado o exame clínico, como forma de associar condição bucal à satisfação. Este grupo etário possui o menor acesso aos serviços odontológicos¹⁵.

Foi encontrado, ainda, um instrumento que abordava a questão dos procedimentos preventivos¹⁶, pois para que haja satisfação plena, os serviços devem abranger além dos cuidados assistenciais, os cuidados para promoção e prevenção em Saúde Bucal.

Diante dos 15 estudos analisados, pôde-se perceber que há diversas maneiras para avaliar a satisfação com os serviços públicos odontológicos. Porém, nenhum instrumento utilizado, dos que foram encontrados, contempla todos os fatores importantes para a questão da Satisfação com o Serviço.

Conclusão

O número de artigos encontrados não foi expressivo. Eles abrangem diversos níveis da atenção em Saúde Bucal, com destaque para a Atenção Básica. São usados diversos instrumentos, todos com abordagem parcial e com pequena atenção ao contexto, com destaque para o QASSaB que cobre o maior número de dimensões.



Referências

1. Suda EY, Uemura M, Velasco E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de fisioterapia de Santo André, SP. *Fisioterapia e Pesquisa*. 2009;16(2):126-131.
2. Castro JDB, Silva VB. Satisfação no Atendimento Odontológico: um estudo na COE (Clínica Odontológica de Ensino) de Anápolis - Unievangélica. *Revista Administração*. 2008;5(1):34-44.
3. 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.
4. Martins AB, Seibt C, Neves M, Hilgert JB, Hugo FN. Tratamento Odontológico disponível e sua associação com a satisfação com os serviços de atenção primária à saúde acessados por idosos. *Revista Odonto UNESP*. 2016;45(6):344-350.
5. Esperidião M, Trad LAB. Avaliação de Satisfação de Usuários. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*. 2005;10(1):303-312.
6. Toledo BAS, Campos AA, Leite RA. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca. *Revista da Abeno*. 2010;2(10):72-78.
7. Castro JDB, Silva VB. Satisfação no Atendimento Odontológico: um estudo na COE (Clínica Odontológica de Ensino) de Anápolis - Unievangélica. *Revista Administração*. 2008;5(1):34-44.
8. Fadel CB, Sandrini JC, Zardo LN. Avaliação do Perfil e Grau de Satisfação dos usuários dos serviços odontológicos na Estratégia Saúde da Família, na zona rural do município de Castro/PR. *PublicatioUepg Ciências Biológicas e da Saúde*. 2007;4(13):59-66.
9. Santos MLMF, Cruz SS, Gomes-Filho IS, Soares JSP, Figueiredo ACMG, Coelho CM. Satisfação dos usuários adultos com a atenção em saúde bucal na estratégia de saúde da família. *Cadernos Saúde Coletiva*. 2015;23(2):163-171.
10. Fernandes LMAG. Validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos usuários, com os serviços públicos de saúde bucal – QASSaB. Camaragibe. 2002, 181p. Tese (doutorado em Odontologia, Saúde Coletiva) - Faculdade de Odontologia, Universidade de Pernambuco. 2002.
11. Andrade, KLC, Ferreira EF. Avaliação da inserção da Odontologia no Programa Saúde da Família de Pompéu (MG): a satisfação do usuário. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*. 2006;1(11):123-130.



12. Usual AB, Araújo AA, Diniz FVM, Drumond MM. Necessidades sentidas e observadas: suas influências na satisfação de pacientes e profissionais. *Revista Arquivos em Odontologia*. 2006;42(1):65-80.
13. Nery NG, Marcelo VC, Dantas MAA. A Satisfação de idosos quanto à Estratégia Saúde da Família, a partir da Atenção em Saúde Bucal. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*. 2010;14(1):43-50.
14. Rodrigues CAQ, Silva PLV, Caldeira AP, Pordeus IA, Ferreira RC, Martins AMEBL. Fatores associados à satisfação com serviços odontológicos entre idosos. *Revista de Saúde Pública*. 2012;6(46):1039-1050.
15. Rocha RACP, Goes PSA. Comparação do acesso aos serviços de saúde bucal em áreas cobertas e não cobertas pela Estratégia Saúde da Família em Campina Grande, Paraíba, Brasil. *Cad Saúde Pública*. 2009;24(12):2871-2880.
16. 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). *Revista Odontologia Clínica-científica*. 2012;1(11):31-36.