



SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE BUCAL DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA

Oral health services of the Unified Health System in the city of João Pessoa

Larianne de Sousa Moisés¹; Eduarda Gomes Onofre de Araújo¹; Maria Alice da Silva Ferreira¹; Jozildo Morais Muniz Filho¹; Anna Karina Barros de Moraes Ramalho²; Wilton Wilney Nascimento Padilha³

¹Graduando(a) em Odontologia. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba–Brasil

²Doutoranda em Ciências Odontológicas da Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba–Brasil

³Docente do Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba–Brasil

Correspondência: Wilton Wilney Nascimento Padilha–Rua Miguel Sátyro, 350/2301, Castelo Branco, João Pessoa –58050-088.

E-mail: wiltonpadilha@yahoo.com.br

Editor Acadêmico: Thiago Lucas da Silva Pereira

Received: 09/05/2022 / **Review:** 30/06/2022 **Accepted:** 30/07/2022

Como citar este artigo: Moisés LS et al. Satisfação de usuários dos serviços de saúde bucal do Sistema Único de Saúde no município de João Pessoa. RevICO. 2022; 20:e006.

RESUMO

Objetivo: este artigo tem como objetivo analisar os principais fatores de satisfação e percepção de usuários dos serviços de saúde bucal do Sistema Único de Saúde no município de João Pessoa. **Metodologia:** estudo tipo corte transversal, com técnica de documentação indireta baseado em dados secundários, coletados no banco de dados do 3º Ciclo do PMAQ-AB em fevereiro de 2022, 753 usuários em 98 Unidades da Atenção Básica do município de João Pessoa. Para cada pergunta foi calculada a porcentagem de respostas positivas dos usuários em relação ao total de respostas por Unidade e atribuídas o escore: RUIM quando < 30%; REGULAR quando ≥ 30 e < 60%; BOM quando ≥ 60 e < 80%; ÓTIMO quando ≥ 80 %. **Resultados:** Para a análise de percepção do usuário para a pergunta “O(A) senhor(a) percebeu melhorias na estrutura física, nos móveis ou nos equipamentos desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?” e “O(A) senhor(a) percebeu melhorias no atendimento desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?” predominaram os escores, respectivamente REGULAR 29,72% e ÓTIMO 30,27%. Para perguntas de satisfação “Se o(a) senhor(a) pudesse, mudaria de equipe ou unidade de saúde?” e “O(A) senhor(a) recomendaria esta unidade de saúde para um amigo ou familiar?” mostraram ambos com destaque ÓTIMO (50,27% e 47,56%). **Conclusão:** a satisfação e percepção de usuários dos serviços de saúde bucal do Sistema Único de Saúde no município de João Pessoa está relacionada, principalmente, ao vínculo e cuidado oferecido pelas equipes de profissionais da Atenção Básica.

Descritores: Avaliação em Saúde. Saúde Bucal. Satisfação do Paciente. Atenção Primária à Saúde.



Introdução

O primeiro contato com usuários ao sistema de saúde dá-se por meio da atenção primária, eixo estruturante do Sistema Único de Saúde (SUS). A atenção primária à saúde (denominada no Brasil atenção básica à saúde - ABS) mostra-se na essência teórico-metodológica dirigida pelos atributos essenciais de acessibilidade, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado. Contudo, formar um modelo de atenção à saúde a partir desses princípios resulta numa tarefa intensa e seu desenvolvimento exige a qualificação da atenção ofertada, sendo necessários instrumentos que possam averiguar a atuação das equipes responsáveis por este nível de atenção de forma permanente¹.

As ações primárias do sistema nacional de saúde possuem um eixo organizador, o qual possui atribuições de práticas sanitárias que vêm alcançando bons indicadores de bem-estar e, conseqüentemente, menores custos e maior satisfação dos usuários. A institucionalização da avaliação da Atenção Básica (AB) no Brasil está recebendo destaque com a nova Política Nacional de Avaliação da Atenção Básica no país².

A priorização do Ministério da Saúde em executar gestão pública com base em ações de monitoramento e avaliação de processos reflete em diversos resultados, promovendo significativos esforços para implementação de iniciativas de qualidade dos serviços à sociedade brasileira e assim, estimular o aumento do acesso em diversos contextos existentes no País. O conjunto de ações e atividades desenvolvidas no âmbito do Saúde Mais Perto de Você, onde está presente o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ), mostram-se como uma das principais estratégias indutoras da qualidade no Ministério da Saúde. O programa possui como um dos objetivos a institucionalização da cultura de avaliação da atenção básica (AB) no Sistema Único de Saúde (SUS)³. O PMAQ-AB foi extinto no ano de 2019, sendo substituído pelo Previne-Brasil, que mantém a atenção básica centralizada nas pessoas, focando sempre no acesso aos atendimentos⁴.

Nesse contexto, e considerando como base de estudo os dados obtidos no 3º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB, este artigo tem como objetivo analisar os principais fatores de satisfação de usuários dos serviços de saúde bucal do Sistema Único de Saúde no município de João Pessoa.

Metodologia

Este estudo é do tipo transversal, com técnica de documentação indireta baseado em dados secundários, coletados no banco do 3º Ciclo do PMAQ-AB em fevereiro de 2022, o qual apresentou 753 usuários em 98 Unidades da Atenção Básica do município de João Pessoa. Foi utilizado o Módulo III (Entrevista com Usuário na Unidade Básica de Saúde) a partir do Instrumento de Avaliação Externa (AE) do PMAQ-AB. Através deste módulo, foi possível averiguar a percepção e satisfação dos usuários quanto aos serviços de saúde bucal do município de João Pessoa quando referido ao acesso e utilização^{3,5}.

Para uma melhor análise dos dados, das três perguntas sobre Percepção das Políticas/Programas para Melhoria do Acesso e da Qualidade na AB, foram selecionadas duas: “O(A) senhor(a) percebeu melhorias na estrutura física, nos móveis ou nos equipamentos desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?” (III.20.1) e “O(A) senhor(a) percebeu melhorias no atendimento desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?” (III.20.3). Além disso, Satisfação com o cuidado apresentou cinco



perguntas na totalidade, sendo duas selecionadas para o presente estudo: “Se o(a) senhor(a) pudesse, mudaria de equipe ou unidade de saúde?” (III.21.1) e “O(A) senhor(a) recomendaria esta unidade de saúde para um amigo ou familiar?” (III.21.4) descritos na Tabela 1. Para cada pergunta foi calculada a porcentagem de respostas positivas dos usuários em relação ao total de respostas por Unidade e atribuídas o escore: RUIM quando < 30%; REGULAR quando ≥ 30 e < 60%; BOM quando ≥ 60 e < 80%; ÓTIMO quando $\geq 80\%$. Para as análises foi utilizado o software Microsoft Excel® 2016 (Microsoft Corporation, Redmond, EUA).

Quadro 1. Respostas às perguntas do Módulo III da Avaliação Externa do 3º Ciclo do PMAQ-AB classificadas em resposta favorável e resposta desfavorável.

PERGUNTAS	RESPOSTA FAVORÁVEL	RESPOSTA DESFAVORÁVEL
O(A) senhor(a) percebeu melhorias na estrutura física, nos móveis ou nos equipamentos desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?	SIM	Não Não sabe/ não respondeu
O(A) senhor(a) percebeu melhorias no atendimento desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?	SIM	Não Não sabe/ não respondeu
Se o(a) senhor(a) pudesse, mudaria de equipe ou unidade de saúde?	Não Não sabe/ não respondeu	SIM
O(A) senhor(a) recomendaria esta unidade de saúde para um amigo ou familiar?	SIM	Não Não sabe/ não respondeu

Resultados

Para a análise de percepção do usuário para a pergunta “O(A) senhor(a) percebeu melhorias na estrutura física, nos móveis ou nos equipamentos desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?” o escore REGULAR mostrou-se como a predominante, 55 vezes (29,72%), seguido de RUIM com 51 (27,56%), BOM com 48 (25,94%) e ÓTIMO com 31 (16,75%). Para a segunda pergunta “O(A) senhor(a) percebeu melhorias no atendimento desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?” o escore ÓTIMO ficou com a maioria, constatando-se 56 vezes (30,27%), seguido de REGULAR com 49 (26,48%), BOM com 48 (25,94%) e RUIM com 32 (17,29%). O nível de satisfação para a pergunta “Se o(a) senhor(a) pudesse, mudaria de equipe ou unidade de saúde?” obtiveram os melhores resultados do estudo, sendo ÓTIMO com 93 (50,27%) respostas dos entrevistados, seguidos de BOM com 54 (29,18%), REGULAR com 29 (15,67%) e RUIM com 9 (4,86%). Ademais, para o questionamento “O(A) senhor(a) recomendaria esta unidade de saúde para um amigo ou familiar?”, o escore ÓTIMO possuiu 88 (47,56%) respostas, BOM com 67 (36,21%), seguidos de REGULAR com 24 (12,97%) e RUIM com 6 (3,24%) listados na Tabela 1.



Tabela 1. Perguntas do Módulo III da Avaliação Externa do 3º Ciclo do PMAQ-AB detalhadas por

PERGUNTA	RUIM < 30%	REGULAR ≥ 30 e < 60%	BOM ≥ 60 e < 80%	ÓTIMO ≥ 80%
O(A) senhor(a) percebeu melhorias na estrutura física, nos móveis ou nos equipamentos desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?	51	55	48	31
O(A) senhor(a) percebeu melhorias no atendimento desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?	32	49	48	56
Se o(a) senhor(a) pudesse, mudaria de equipe ou unidade de saúde?	9	29	54	93
O(A) senhor(a) recomendaria esta unidade de saúde para um amigo ou familiar?	6	24	67	88

escores.

Posteriormente, as análises foram distribuídas em Distritos Sanitários da cidade de João Pessoa sendo o Distrito I os bairros Cruz das Armas, Jaguaribe, Alto do Matheus, Bairro das Indústrias, Oitizeiro, Costa e Silva, Jardim Veneza e Ernani Sátiro; Distrito II Ernesto Geisel, Cristo, Água Fria, João Paulo II, Cuiá, Cidade dos Funcionários, Grotão, Gramame, Varjão; Distrito III Mangabeira, Valentina, Jardim Cidade Universitária, Jardim São Paulo, Bancários, Planalto da Boa Esperança, Cidade dos Colibris, Paratibe, José Américo; Distrito IV Torre, Roger, Tambiá, Centro, Mandacarú, Alto do Céu, Varadouro, Bairro dos Ipês, Trincheiras, Ilha do Bispo, Mandacaru, Treze de Maio; Distrito V Miramar, Tambauzinho, Manaíra, Tambaú, Altiplano Cabo Branco, Bessa, Castelo Branco, Portal do Sol, Expedicionários e Penha. A relação escore por Distrito Sanitário foi exposto na Tabela 2 e Tabela 3.

Tabela 2. Classificação dos distritos sanitários do município de João Pessoa para as perguntas referentes a percepção.

	Distrito Sanitário	Ruim < 30%	Regular ≥ 30 e < 60%	Bom ≥ 60 e < 80%	Ótimo ≥ 80%
O(A) senhor(a) percebeu melhorias na estrutura física, nos móveis ou nos equipamentos desta Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde nos últimos anos?	Distrito I	14	18	10	4
	Distrito II	13	12	11	6
	Distrito III	21	16	12	5
	Distrito IV	1	2	11	13
	Distrito V	2	7	4	3
	Distrito I	10	17	12	9
	Distrito II	4	6	6	20
	Distrito III	15	19	15	9
	Distrito IV	2	4	8	13
	Distrito V	1	3	7	5



Tabela 3. Classificação dos distritos sanitários do município de João Pessoa para as perguntas referentes a satisfação.

	Distrito Sanitário	Ruim < 30%	Regular ≥ 30 e < 60%	Bom ≥ 60 e < 80%	Ótimo ≥ 80%
Se o(a) senhor(a) pudesse, mudaria de equipe ou unidade de saúde?	Distrito I	3	8	15	22
	Distrito II	1	3	9	23
	Distrito III	5	11	16	26
	Distrito IV	0	4	6	17
	Distrito V	0	3	8	5
	Distrito I	3	8	17	20
	Distrito II	1	0	10	25
	Distrito III	2	12	23	21
	Distrito IV	0	3	12	12
	Distrito V	0	1	5	10

Os usuários do Distrito Sanitário IV mostram-se satisfeitos, em sua maioria, quando questionados sobre a evolução da estrutura física, nos móveis ou nos equipamentos nas Unidades Básicas. Contudo, a avaliação foi negativa para o Distrito III em relação a mesma pergunta. Na recomendação da unidade de saúde para um amigo ou familiar ou se mudaria a equipe de profissionais daquele lugar, o Distrito III destacou-se positivamente. Esta diferença de satisfação mostra um viés de gratidão aos funcionários, o qual mesmo em condições físicas não ideais, possuem atendimento relevante e satisfatório.

Discussão

A percepção e/ou satisfação do usuário vem ganhando, cada vez mais, destaque e se tornou uma estratégia relevante para avaliação em relação a qualidade da oferta dos serviços em saúde. A partir do PMAQ-AB, é possível compreender os aspectos sobre as ações de melhoria do acesso e da qualidade devido ao conhecimento dos problemas nos serviços relatados pelos indivíduos, como estrutura física e equipe de trabalho, atrelados à crescente demanda nos serviços. Muitas são as adversidades que ensejam a insatisfação do usuário, entre elas desde a dificuldade de marcação de consultas, o número reduzido de fichas, condições precárias dos locais de atendimento, dentre outros aspectos. No que se refere a primeira pergunta de satisfação analisada pelo presente estudo, os elementos estruturais e organizacionais são avaliados pelos usuários, em sua maioria, como regular ou ruim. Se a estrutura física do local possui efeitos negativos para o nível de satisfação, é possível que as expectativas do indivíduo quanto ao atendimento sejam diretamente influenciadas, visto que a infraestrutura é o primeiro contato do indivíduo com o serviço de saúde⁶⁻⁸.

A estrutura física dos serviços de saúde é avaliada pelos pacientes de acordo com a limpeza, segurança, infraestrutura das salas, assiduidade e remédios oferecidos pela unidade. Condições de melhoria nos equipamentos das Unidades de Saúde no geral, quando aliada ao serviço prestado pelos profissionais, afetam positivamente o nível de satisfação do usuário. Em relação ao atendimento, as respostas analisadas foram classificadas em maiores parcelas nos escores ótimo e regular. O atendimento nas unidades de saúde está associado ao vínculo e a humanização do profissional e da relação profissional-paciente, por isso, a percepção de satisfação nesse ponto pode ser influenciada de modo a minimizar as questões sobre a capacidade de resolução de problemas de saúde no serviço. De todo modo, menos de 17,29% responderam negativamente,



sendo a percepção positiva em relação ao atendimento também relatada em outras partes do Brasil, em diferentes épocas^{9,10}.

Além disso, como melhor parâmetro considerado pelo estudo, a maior parte dos usuários de João Pessoa indicaram a preferência em permanecer com a equipe atual ou unidade de saúde. Pode-se inferir que apesar das dificuldades em relação a infraestrutura, os pessoenses manifestaram confiança no trabalho e no atendimento ofertado pela equipe. É possível que esse aspecto seja influenciado pela característica de acolhimento das equipes, que no caso nem sempre podem oferecer a completa resolução, mas não desprezam e realizam a escuta, a valorização das queixas e a identificação das necessidades dos usuários. Essa justificativa também engloba a última questão analisada no estudo que discorre sobre a indicação da unidade para um amigo ou familiar, na qual verificou-se que 3,24% não recomendaria o serviço em questão. A avaliação do usuário destaca a importância do acolhimento, cuidado e vínculo, pois esses aspectos são valorizados pelos pacientes e estão intimamente ligados ao elevado nível de satisfação e, conseqüentemente, indicação do serviço a outras pessoas^{2,11,12}.

Em relação as limitações do trabalho, cabe a observação quanto a confiabilidade dos registros, além de possível mascaramento da realidade das unidades básicas de saúde na avaliação do PMAQ-AB. Além disso, o nível de satisfação contém aspectos subjetivos, principalmente no que se refere a análise e este pode ser considerada como outra limitação. Como exemplo da subjetividade, podemos citar pessoas que são atendidas em locais precários, mas percebem-no como ótimo ou regular. Apesar disso, os dados oferecem reflexões pertinentes sobre a condição dos locais de atendimento e dos serviços em saúde pela percepção do usuário. Para futuras pesquisas, indica-se avaliar a relação entre as condições socioeconômicas e a satisfação do usuário no intuito de investigar o fenômeno de variação na taxa de satisfação.

Conclusão

A infraestrutura do local de realização do serviço em saúde mostrou-se como um fator de impacto negativo no nível de satisfação. Contudo, a maioria dos usuários entrevistados relataram melhoria no atendimento da Unidade Básica de Saúde, além de recomendar a unidade para um amigo ou familiar e não desejar alterar os funcionários que fazem parte da equipe. Portanto, a satisfação de usuários dos serviços de saúde bucal do Sistema Único de Saúde no município de João Pessoa está relacionada, principalmente, ao vínculo e cuidado oferecido pelas equipes de profissionais, apresentando um viés de gratidão ao atendimento e acolhimento dos funcionários.

Disponibilização dos dados

Os dados usados para dar suporte aos achados deste estudo podem ser disponibilizados mediante solicitação ao autor correspondente.



ABSTRACT

Objective: This article aims to analyze the main factors of satisfaction and perception of users of oral health services of the Unified Health System in the city of João Pessoa. **Methodology:** cross-sectional study, with an indirect documentation technique based on secondary data, collected in the database of the 3rd Cycle of the PMAQ-AB in February 2022, which presented 753 users in 98 Primary Care Units in the city of João Pessoa. For each question, the percentage of positive responses from users was calculated in relation to the total responses per Unit and the score was assigned: BAD when $< 30\%$; REGULAR when ≥ 30 and $< 60\%$; GOOD when ≥ 60 and $< 80\%$; GREAT when $\geq 80\%$. **Results:** For the analysis of user perception for the question “Have you noticed improvements in the physical structure, furniture or equipment of this Basic Health Unit/Health Center in recent years?” and “Have you noticed improvements in the service provided by this Basic Health Unit/Health Center in recent years?” scores predominated, respectively REGULAR 29.72% and GREAT 30.27%. For the satisfaction questions “If you could, would you change teams or health units?” and “Would you recommend this health unit to a friend or family member?” showed both outstandingly GREAT (50.27% and 47.56%). **Conclusion:** the satisfaction and perception of users of oral health services of the Unified Health System in the city of João Pessoa is mainly related to the bond and care offered by the teams of professionals.

Keywords: Health Assessment. Oral Health. Patient Satisfaction. Primary Health Care.

Referências

1. Abreu DM, Araújo LH, Reis CM, Lima AM, Santos AD, Jorge AO, Fonseca Sobrinho D, Machado AT. Percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica no Brasil. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*. 2018 Sep 3;27.
2. Protasio AP, Gomes LB, Machado LD, Valença AM. Satisfação do usuário da Atenção Básica em Saúde por regiões do Brasil: 1º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2017;22:1829-44.
3. Pinto HA, Sousa AN, Ferla AA. O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica: várias faces de uma política inovadora. *Saúde em Debate*. 2014;38:358-72.
4. Harzheim E. “Previne Brasil”: bases of the Primary Health Care Reform. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2020 Apr 6;25:1189-96.
5. Lakatos EM, Marconi MA. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas; 2019.
6. Prefeitura Municipal de João Pessoa. Distritos sanitário [Acesso em 27 maio 2022]. Disponível em: antigo.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/saude/distritos-sanitarios/
7. Vieira AD, Miranda MS, Emmi DT, Pinheiro HH, Barroso RF, de Aragão Araújo MV. Percepção dos usuários de serviços de saúde da atenção básica no estado do Pará. *Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde/Brazilian Journal of Health Research*. 2016;18(3):58-64.
8. Arruda CA, Bosi ML. Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*. 2016 Oct 3;21:321-32.
9. Gomes MA, Pinto VD, Cassuce FC. Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS). *Ciência & Saúde Coletiva*. 2021 Apr 19;26:1311-22.
10. Callou Filho CR, Machado MD, Mesquita CA, Rocha LK, dos Santos Rodrigues MV. Estratégia Saúde da Família: satisfação dos usuários no município de Fortaleza-CE. *Saúde e Pesquisa*. 2017 Sep 28;10(2):339-46.



11. Abreu DM, Araújo LH, Reis CM, Lima ÂM, Santos AD, Jorge AO, Fonseca Sobrinho D, Machado AT. Percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica no Brasil. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*. 2018 Sep 3;27.
12. Vieira NF, Machado MD, Nogueira PS, Lopes KD, Vieira-Meyer AP, Moraes AP, Campelo IL, Guimarães JM, Nuto SD, Freitas RW. Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*. 2021 Jan 8;25:e200516.