

Raquel Santos de Oliveira <sup>1</sup>  
Bruno Gama Magalhães <sup>2</sup>  
Gabriela da Silveira Gaspar <sup>2</sup>  
Renata de Andrade Cardoso Pinto Rocha <sup>3</sup>  
Paulo Sávio Angeiras de Góes <sup>4</sup>

## Evaluation of satisfaction degree for users in oral health services of Family Health Strategy

## Avaliação do grau de satisfação dos usuários nos serviços de saúde bucal da Estratégia de Saúde da Família

**Abstract** | *Introduction: The necessity of evaluating the health services like the users' satisfaction evaluation has been suggested in order to improve the development of the service installments as well as adapting the working context and the quality of people's lives, offering better results in efficiency and system efficaciousness.*

*Objective: The aim of this article was the evaluation of the users' degree of satisfaction as actions of oral health developed in the odontological services of the health care stations in Olinda – PE. Methodology: A questionnaire, which is previously valid, has been applied, QASSaB and another instrument used by GOES (2001), in residences of streets that were previously chosen by the direct and indirect observation technique in 2008. A sample was removed from the total sample (n=492), only considering the people who had access to public services that belong to Family Health Strategy. For this reason, some data for people who have done it for about one (01) year were used, totaling in this sample 93 people, representing a percentage of 18.9% of the total sample. Result: The study has demonstrated an elevated percentage of 76.4% of the users, who consider the problem that they brought to the service as “solved” or “well-solved”. Conclusion: The majority of the users consider themselves satisfied with the dentist-surgeon's acting, so they affirmed that they trust on this professional and they were satisfied with relationship between dentist/patient.*

**Keywords** | *User's satisfaction; Family Health Program; Evaluation and Health Services.*

**Resumo** | *Introdução: A necessidade de avaliar os serviços de saúde, observando a satisfação dos usuários, tem sido sugerida com o intuito da melhoria do desempenho dos prestadores de serviço, assim como objetivando adequar o contexto do trabalho à qualidade de vida das pessoas, proporcionando melhores resultados em termos de eficiência e eficácia do sistema. Objetivo: O objetivo deste artigo foi avaliar o grau de satisfação dos usuários quanto às ações de saúde bucal desenvolvidas nos serviços odontológicos das unidades básicas de saúde de Olinda – PE. Metodologia: Foi aplicado questionário previamente validado, QASSaB e outro instrumento utilizado por Goes (2001) nos domicílios das ruas que foram sorteadas previamente, em janeiro de 2008, pela técnica de observação direta e intensiva. Uma subamostra foi retirada da amostra total (n=492), considerando apenas os indivíduos que tiveram acesso aos serviços públicos pertencentes à Estratégia de Saúde da Família. Para tanto, foram utilizados os dados daqueles que o fizeram a menos de um ano, totalizando, nesta subamostra, 93 indivíduos representando um percentual de 18,9% da amostra total. Resultado: O estudo demonstrou, no quesito de resolutividade, um percentual elevado de 76,4% dos usuários que consideraram o problema que os trouxe ao serviço como “resolvido” ou “muito bem resolvido”. Conclusão: Os usuários, em sua maioria, consideraram-se muito satisfeitos com a atuação do cirurgião-dentista, pois afirmaram ter confiança nesse profissional e demonstraram-se satisfeitos com a relação dentista/paciente.*

**Palavras-chave** | *Satisfação do usuário; Programa Saúde da Família; Avaliação; Serviços de saúde.*

<sup>1</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Brasil.

<sup>2</sup> Mestranda do programa de Pós-Graduação em Odontologia, Universidade de Pernambuco, Camaragibe, Brasil.

<sup>3</sup> Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Odontologia, Universidade de Pernambuco, Camaragibe, Brasil.

<sup>4</sup> Departamento de Odontologia Social, Universidade de Pernambuco, Camaragibe, Brasil.

## Introdução |

Constantes estudos de monitoramento da qualidade da atenção à saúde devem ser realizados para garantir o bom funcionamento dos serviços. Uma das formas de pôr em prática esse monitoramento é com a avaliação do grau de satisfação dos usuários. A obtenção de informações acerca da satisfação ou da insatisfação dos usuários e as razões que levaram uma a outra são elementos essenciais para orientar qualquer ação na direção da garantia da qualidade. Os usuários podem ainda servir de fonte primária de informações quando relatam suas experiências na obtenção do acesso ao tratamento, estado físico e emocional em relação aos problemas de doença, além de fornecerem informações relacionadas com o processo técnico do tratamento.<sup>20</sup>

A necessidade de analisar os serviços de saúde, avaliando a satisfação dos usuários, tem sido sugerida com o intuito de promover a melhoria do desempenho dos prestadores de serviço, assim como adequar o contexto do trabalho à qualidade de vida das pessoas, proporcionando melhores resultados em termos de eficiência e eficácia do sistema<sup>5</sup>. Diretamente ligado ao ato de explicar, o termo satisfação diz respeito ao atendimento dos desejos, necessidades e expectativas dos usuários que fazem parte de uma comunidade, com a intenção de que as necessidades sejam realmente atendidas e traduzidas em ofertas de ações e serviços<sup>18</sup>.

Favaro e Ferris<sup>9</sup> afirmam que abordar a satisfação dos usuários implica trazer um julgamento sobre características dos serviços e, portanto, sobre sua qualidade. Assim, a perspectiva do usuário fornece informação essencial para completar e equilibrar a qualidade dos serviços.

O sentido fundamental ao se teorizar no campo da avaliação dos serviços de saúde é, sobretudo, buscar converter os conceitos em estratégias, critérios e padrões de medição, a fim de contribuir para a produção de medidas úteis que auxiliem na tomada de decisão e subsidiem aperfeiçoamentos no âmbito dos serviços. A utilização dos conceitos se torna importante na medida em que permitem representar aspectos da realidade, por meio de construções lógicas estabelecidas de acordo com um quadro teórico de referência.<sup>8</sup>

Alguns autores afirmam que estudos de avaliação da satisfação dos usuários são predominantemente de base empírica<sup>6,15,19</sup>. Para Linder-Peltz<sup>15</sup>, outra ques-

tão a ser revista nesse tipo de estudo, é o fato de que poucas pesquisas buscaram testar hipóteses ou teorias (theory-testing studies), ou mesmo construir uma teoria (theory-building studies).

No entanto, Esperidião e Trad<sup>7</sup> consideram que todas as pesquisas no âmbito da satisfação do usuário devem propiciar aperfeiçoamento para o cotidiano dos serviços de saúde e avanços significativos para a gestão desses serviços.

A avaliação tem sido empregada na tentativa de organizar e ordenar os recursos objetivando atender às necessidades de saúde da população apropriadamente. Com esse mesmo objetivo, foi designada a atenção básica, na década de 90, como porta de entrada para o sistema de forma que os principais problemas fossem resolvidos nesse nível de atenção e os demais referenciados aos níveis conseguintes.

Nesse contexto, verifica-se, na nova forma de atuar na saúde, o surgimento do Programa Saúde da Família (PSF) com propostas para mudar toda a antiga concepção de atuação dos profissionais de saúde, saindo da Medicina curativa e passando a atuar na integralidade da assistência, tratando o indivíduo como sujeito dentro da sua comunidade socioeconômica e cultural, considerando essa dimensão globalizante<sup>14</sup>.

A incorporação oficial do cirurgião-dentista na equipe de saúde da família aconteceu somente em 2000, dentro de um contexto político, econômico e social favorável. O Ministério da Saúde estabeleceu, pela Portaria nº. 1.444, o incentivo financeiro à inclusão das equipes de saúde bucal no PSF, o que resultou em um grande impulso de sua expansão pelo Brasil<sup>3</sup>.

Entendendo a saúde bucal como integrante desse processo, a sua incorporação ao PSF tem sido vista como possibilidade de romper com os modelos assistenciais em saúde bucal excludentes, curativistas, tecnicistas e biologicistas. De certa forma, o PSF tenta romper com a lógica programática desses modelos, visto que não só articula as propostas da vigilância à saúde, baseando-se na integralidade, assim como um de seus princípios é a busca ativa de famílias, as quais são consideradas como núcleo social primário.<sup>21</sup>

Ante o exposto, o objetivo deste artigo foi avaliar o grau de satisfação dos usuários em função das características demográficas e quanto às ações de saúde bucal desenvolvidas nos serviços odontológicos das unidades básicas de saúde de Olinda – PE.

Entretanto, apesar da expressiva incorporação da Equipe de Saúde Bucal (ESB) no PSF, é necessário refletir se estão ocorrendo, de fato, mudanças no modelo assistencial em saúde bucal, caracterizado pelo atendimento individualizado, que visa apenas ao tratamento e que resiste à incorporação do conceito de cuidado à saúde. Uma das várias possibilidades de analisar as mudanças e qualidade na atenção à saúde é pela avaliação do grau de satisfação dos usuários, pois ela é desenvolvida a partir de sua visão, que é a razão da existência de um serviço de saúde.

## Materiais e Método |

Trata-se de um estudo quantitativo e analítico com um desenho do tipo transversal. Foi desenvolvido com uma amostra aleatória (n) de 492 indivíduos, representando a população dos setores censitários que incluem Unidades de Saúde da Família (USF) do Sistema Único de Saúde da cidade de Olinda - PE. Participaram da pesquisa pessoas maiores de 18 anos residentes na cidade de Olinda. Para o cálculo do tamanho da amostra, foi utilizada a fórmula de comparação de duas proporções, com um poder de 80%, com margem de erro de 2,0%. Como parâmetros para este cálculo, tomou-se como referência a prevalência de acesso e satisfação com os serviços, segundo estudos de Pinheiro et al<sup>16</sup>.

Foi obtida, dessa forma, uma amostra mínima de 420 indivíduos, no entanto a esse número foram acrescidos 20% para dar conta das perdas e potencializar o efeito do estudo. Assim, o total da amostra desta pesquisa foi de 504 indivíduos, chegando a uma amostra final de 492 indivíduos, com 3% de perdas. Dos 299 setores censitários existentes em Olinda, foram totalizados os setores que incluíam alguma unidade de Saúde da Família em sua área. A esses setores foi dada a denominação de Setor Elegível. Os dados foram coletados nos domicílios (alternados – sim/não), das ruas que foram sorteadas previamente, em janeiro de 2008, por meio dos formulários previamente validados PNAD- 2003<sup>13</sup>, QASSaB<sup>10</sup> e outro instrumento utilizado por GOES (2001)<sup>11</sup> pela técnica de observação direta e intensiva.

O estudo analisou o acesso/utilização dos serviços de saúde e foram abordados, durante a entrevista, aspectos relativos às variáveis independentes (condições socioeconômicas e demográficas, relato de dor de dente nos últimos seis meses, autopercepção de saúde bucal,

classificação do serviço ofertado, distrito sanitário de residência do entrevistado, localização da moradia do indivíduo em área de cobertura do PSF, grau de instrução no período, renda, estado marital, idade e sexo) e dependentes (utilização dos serviços nos últimos 12 meses) no grupo em questão. Para avaliar o grau de satisfação dos usuários, foi obtida uma subamostra retirada da amostra total (n=492). Foram considerados apenas os indivíduos que tiveram acesso aos serviços públicos de saúde bucal. Para tanto, foram utilizados os dados daqueles que o fizeram há menos de um ano, totalizando, nesta subamostra, 93 indivíduos que representam um percentual de 18,9%. A análise dos dados foi realizada em duas etapas: uma descritiva e outra analítica. Na fase descritiva, a análise dos dados efetivou-se pelo programa estatístico Statistical Package for Social Science (SPSS) versão 11.0. Foram feitas as distribuições de frequência das variáveis quantitativas e, quando apropriado, foram calculadas as medidas de tendência central, de dispersão e proporções.

O teste-t foi utilizado na fase analítica, considerando que os escores produzidos pelo Qassab têm distribuição normal.

A todos os indivíduos selecionados para fazer parte do estudo foi indagado se eles gostariam de participar da pesquisa. Em caso positivo, assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que seguiu as normas da Resolução nº. 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, permitindo sua inclusão na amostra. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Pernambuco, sob o registro CAEE: OO46.0.097.000-07.

## Resultados e discussão |

Vários autores, Ware et al.<sup>22</sup>, Favaro e Ferris<sup>9</sup>, Santos e Pereira<sup>18</sup>, Barbisan et al.<sup>1</sup>, Braga<sup>2</sup> são incontestáveis em afirmar que a medida da satisfação do usuário é uma avaliação da qualidade dos serviços de saúde.

Entre os participantes que tiveram acesso aos serviços odontológicos públicos na Estratégia de Saúde da Família, 60 indivíduos tinham idade menor ou igual a 37 anos e 33 tinham idade maior que 37 anos, com predomínio do sexo feminino (81,7%).

Os resultados deste estudo revelam que, quanto à obtenção de uma ficha ou vaga para o atendimento no serviço, a maioria (61,3%) dos indivíduos acharam “difícil” ou “muito difícil”; ao que diz respeito ao tem-

po de intervalo de marcações entre uma consulta e outra, 59,2% dos entrevistados responderam “longo” ou “muito longo”; e em relação ao tempo de espera no serviço para serem atendidos, 33,4% responderam “longo” ou “muito longo”. Esse resultado aponta que há dificuldades de acesso/utilização aos serviços de saúde bucal, pois a maior parte dos entrevistados relata dificuldade para a obtenção de ficha ou vaga para atendimento, o que foi ratificado, também, pelo fato de apenas 18,9% dos entrevistados terem acesso aos serviços odontológicos públicos nesse estudo.

No que se refere à dimensão resolutividade, foi identificado que um percentual elevado de 76,4% considerou o problema que o trouxe ao serviço “resolvido” ou “muito bem resolvido”. Diante do resultado encontrado, pode-se afirmar que os usuários se encontram satisfeitos com os serviços de saúde bucal. Para Goldbaum et al.<sup>12</sup>, a dinâmica estabelecida entre clientela e serviço é realimentada pelo grau de resolutividade dos serviços de saúde e pelo grau de satisfação do usuário. Campos<sup>4</sup> diz que bons processos de trabalho podem levar a bons resultados.

Na avaliação da relação estabelecida entre os profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, auxiliares, assistentes sociais, psicólogos, recepcionistas) e os usuários, os índices de satisfação foram bastante favoráveis; a atenção recebida pela recepção dos serviços foi considerada “boa” e “excelente” por 71,0% deles e a atenção recebida pelos demais profissionais de saúde foi avaliada como “boa” ou “excelente” por 78,5% dos entrevistados. Quanto à interação cirurgião-dentista e usuário, a maioria (91,4%) considerou “boa” ou “excelente” e o nível de confiança nesse profissional foi “excelente” ou “bom” para 91,2% dos usuários.

De modo geral, a população se demonstra satisfeita com as ações de saúde bucal desenvolvidas pela ESB, quando a maioria relata, no momento da aplicação dos questionários, que 76% estão “totalmente satisfeitos”, “muito satisfeitos” ou “satisfeitos” com a aparência dos dentes tratados; quando 76,9% apontaram “excelente” ou “boa” para a qualidade das informações recebidas; e 83,5 afirmaram que o cirurgião-dentista ensina a prevenir as doenças bucais.

A eficiência do serviço é verificada quando 88,0% dos usuários responderam ter valido a pena “até demais” ou “muito” ter ido ao serviço, levando em consideração a qualidade dos serviços odontológicos executados e os recursos gastos por eles.

De acordo com as necessidades de saúde bucal, considerada no estudo como dimensão Equidade, 51,3% dos entrevistados afirmaram que suas necessidades de saúde bucal são “igualmente atendidas”. Quando comparados com as pessoas de classe social mais alta, apenas 2,2% dos indivíduos afirmaram “não são atendidas” de forma igualitária. Um percentual elevado (29%) disse ser “diferentemente atendidas”.

O modelo de estudo proposto e a ser testado mostrou que as variáveis demográficas idade e sexo não foram estatisticamente significantes com a satisfação dos usuários que tiveram acesso aos serviços públicos (ESF) de saúde bucal em Olinda-PE.

Os resultados desta pesquisa devem ser analisados à luz de suas limitações. Primeiro, trata-se de um estudo transversal, não podendo estabelecer relação de causa e efeito. Segundo, a análise estatística realizada na subamostra foi apenas para os usuários que utilizaram a ESB, portanto, pode não ser suficiente para demonstrar diferenças entre os grupos. No entanto, esse pequeno número que teve acesso à ESB, mesmo em áreas adstritas, reforça os achados de Rocha e Goes<sup>17</sup>, dando validade aos dados relatados.

## Conclusão |

A maioria dos usuários entrevistados é de adultos jovens e do sexo feminino.

A maior parte dos entrevistados mostram-se satisfeita com a qualidade do atendimento prestada pela ESB, pois consideraram resolvido o problema que os trouxe ao serviço de saúde bucal.

Os usuários, em sua maioria, consideram-se muito satisfeitos com a atuação do cirurgião-dentista, pois a grande maioria afirmou ter confiança nesse profissional, demonstrando-se satisfeitos com o tratamento recebido por eles.

## Fontes de Financiamento

A pesquisa recebeu auxílio do CNPq para a sua realização.

## Referências |

- Barbisan AO, Moschen AZ, Weissheimer AP, Cauduro FF, Castro GD, Muller S, Guimarães V. Parecer dos pacientes sobre a eficácia no atendimento recebido na Faculdade de Odontologia da UFRGS. *Rev Fac Odontol Porto Alegre* 1995; 36(2):34-6.
- Braga GD. Conflitos, eficiência e democracia na gestão pública. Rio de Janeiro: Fiocruz; 1998.
- Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n°. 1.444. Estabelece incentivo financeiro para a reorganização da atenção à saúde bucal prestada nos municípios por meio do Programa de Saúde da Família. *Diário Oficial da União Brasília*, 29 dez. 2000 seção 1, p. 85; 2000.
- Campos CEA. Estratégias de avaliação e melhoria contínua da qualidade no contexto da Atenção Primária à Saúde. *Rev Bras Saúde Matern Infant* 2005; 5(Supl 1):S63-9.
- Chiavenato I. Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa. 2 ed. São Paulo: Makron Books; 1994.
- Edwards C, Staniszewska S. Accessing the user's perspective. *Health Soc Care Community* 2000; 8:417-24.
- Esperidião M, Trad LAB. Avaliação da satisfação de usuários. *Rev C S Col* 2005; 10(Supl):303-12.
- Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação da satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad Saúde Pública*. 2006; 22:1267-76.
- Favaro P, Ferris LE. Program evaluation with limited fiscal and human resources. *Cad Saúde Pública* 1991; 11(3):425-38.
- Fernandes LMAG. Validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos usuários, com os serviços públicos de saúde bucal – QASSaB. Camaragibe. [Tese Doutorado] Pernambuco: Faculdade de Odontologia de Pernambuco, UPE; 2002.
- Goes PSA. The prevalence and impact of dental pain in Brazilian schoolchildren and their families. London [Thesis (PhD)]. London: University of London; 2001.
- Goldbaum M, Gianini RJ, Novaes HMD, César CLG. Utilização de serviços de saúde em áreas cobertas pelo Programa Saúde da Família (Qualis) no Município de São Paulo. *Rev Saúde Pública* 2005; 39(1):90-9.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Acesso e utilização de serviços de saúde. PNAD 2003. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Rio de Janeiro; 2005.
- Levcovitz E, Garrido NG. Saúde da família: a procura de um modelo anunciado. *Cadernos Saúde da Família* 1996; 1(1):5-12.
- Linder-Pelz S. Toward a theory of patient satisfaction. *Soc Sci Med* 1982; 16:577-82.
- Pinheiro RS, Viacava F, Travassos C, Brito AS. Gênero, morbidade, acesso e utilização de serviços de saúde no Brasil. *Ciênc Saúde Coletiva* 2002; 7:687-707.
- Rocha RACP, Goes PSA. *Cad Saúde Pública* 2008; 24(12):2871-80.
- Santos CVL, Pereira ES. O desafio de profissionais e usuários de uma Unidade Saúde da Família [Monografia de Especialização]. Belém (PA): Universidade do Estado do Pará; 2003.
- Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med* 1997; 45:1829-43.
- Soares SCM. Avaliação da saúde bucal na atenção básica: a perspectiva do usuário [Dissertação de mestrado]. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte; 2007.
- Souza TMS, Roncalli AG. Saúde bucal no Programa Saúde da Família: uma avaliação do modelo assistencial. *Cad Saúde Pública* 2007; 23(11):2727-39.
- Ware JE, Snyder MK, Wright WR, Davies AR. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning* 1983; 6:247-263.

Recebimento: 20-09-09 | Aceite: 10-12-09

Correspondência para/ Reprint request to:  
**Paulo Sávio Angeiras de Goes**  
 Av. General Newton Cavalcanti, 1650  
 Tabatinga, Camaragibe, Pernambuco, Brasil  
 Telefone: (81) 9975-5763  
 psagoes@uol.com.br