

FACULDADE IMED
CURSO DE ODONTOLOGIA

ALINE VELOSO FLORIANO

**SATISFAÇÃO DOS PACIENTES FRENTE AO TRATAMENTO
ODONTOLÓGICO NO SISTEMA PÚBLICO**

PASSO FUNDO

2018

ALINE VELOSO FLORIANO

**SATISFAÇÃO DOS PACIENTES FRENTE AO TRATAMENTO
ODONTOLÓGICO NO SISTEMA PÚBLICO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado pela acadêmica de Odontologia Aline Veloso Floriano, da Faculdade Meridional - IMED, como requisito parcial e indispensável para a obtenção de grau em Odontologia.

PASSO FUNDO

2018

ALINE VELOSO FLORIANO

**SATISFAÇÃO DOS PACIENTES FRENTE AO TRATAMENTO
ODONTOLÓGICO NO SISTEMA PÚBLICO**

Orientador:

Prof. Dra. GRAZIELA ORO CERICATO

PASSO FUNDO

2018

DEDICÁTORIA

Dedico esse trabalho para a minha família que sempre me apoiou e me incentivou. Meu muito obrigada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me dado saúde e fé para que pudesse atingir meus objetivos e força para ter chegado até aqui. Mesmo nos momentos de desespero nunca me abandonou.

Agradeço ao meus pais Jaime Floriano e Walkíria Veloso por terem acreditado em mim e não ter medido esforços para que fosse possível a minha formação. Agradeço por todo apoio, incentivo, compreensão, paciência, sabemos que não foi fácil chegar aqui. Espero ser sempre um motivo de orgulho para vocês. Amo vocês incondicionalmente.

A minha tia Wanderleia Veloso, por ter sido uma segunda mãe e sempre ter me incentivado e acreditado que era possível.

As minhas avós Edenia Floriano e Teresinha Veloso que foi incansável em ter sido minha cobaia nos atendimentos.

Ao meu irmão Gabriel Floriano, que pude conviver nesses 2 últimos anos. A minha colega, dupla, amiga e irmã, Andriele Gomes obrigada por sempre ouvir Por estar comigo durante esses 4 anos, pelo ombro amigo e pelas risadas. Por fazer parte desta caminhada. Obrigado pelas histórias, por me aconselhar e pela paciência. E por ter dividido teu conhecimento comigo. Você foi muito importante nessa cam

A minha orientadora Dra. Graziela Oro Cericato, pela auxílio e conhecimento transmitido nessa fase. Meu muito o

Aos mestres por todo conhecimento transmitido e pela paciência principalmente nas apresentações.

Aos meus colegas, que sempre foram prestativos e amigos, uma segunda família. Levarei vocês para a vida.

E por fim, a todos que de forma direta ou indireta fizeram parte dessa realização.

EPIGRAFE

“ Seja você quem for, seja qual for a posição social que você tenha na vida, a mais alta ou mais baixa, tenha sempre como meta muita força, muita determinação e sempre faça tudo com muito amor e com muita fé em Deus, que um dia você chega lá. De alguma maneira você chega lá.”

Ayrton Senna

RESUMO

O profissional de odontologia durante a realização das suas atividades deve sempre primar pelo conforto e satisfação do paciente, sendo este o seu vetor primordial na realização do atendimento. Sendo assim, este estudo objetivou avaliar o percentual de satisfação dos pacientes atendidos pelo sistema público de saúde prestado pelo município de Passo Fundo (RS) em 3 unidades básicas: UBS Adirbal Corralo, PSF Vila Mattos e Cais São Cristóvão - Dr Luiz Fragomeni. O procedimento utilizado foi o quantitativo, através da aplicação de um questionário validado a 126 pacientes atendidos pelas unidades de saúde básica selecionados para a avaliação. Os dados coletados foram tabulados e receberam tratamento estatístico descritivo, bem como aplicação de testes de correlação de Spearman (nível de significância 5%). Os resultados demonstraram que o grau de satisfação perante ao atendimento recebido é alto, porém há uma grande insatisfação quanto ao horário de atendimento.

Palavras Chave: Satisfação do paciente, Assistência odontológica, Serviços de saúde bucal.

ABSTRACT

The dental professional during the performance of his activities should always take precedence for the comfort and satisfaction of the patient, being this his main vector in the accomplishment of the care. Thus, this study aimed to evaluate the percentage of satisfaction of the patients served by the public health system provided by the municipality of Passo Fundo (RS) in 3 basic units: UBS Adirbal Corralo, PSF Vila Mattos and Cis São Cristóvão - Dr Luiz Fragomeni. The procedure used was the quantitative, through the application of a questionnaire validated to 126 patients attended by the basic health units selected for the evaluation. The data collected were tabulated and received descriptive statistical treatment, as well as application of Spearman correlation tests (significance level 5%). The results showed that the degree of satisfaction with the service received is high, but there is a great dissatisfaction with the working hours

Key Words: Patient satisfaction. Dental Care. Dental services

APRESENTAÇÃO

Acadêmica: Aline Veloso Floriano

Nome: Aline Veloso Floriano

E-mail: alinevelosofloriano@yahoo.com.br

Telefones: Celular: (54) 98128-90-10

Área de Concentração: Clínica odontológica

Linha de Pesquisa: Epidemiologia em saúde bucal

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	14
3	OBJETIVOS.....	21
4	METODOLOGIA... ..	22
4.1	DELINEAMENTO E TAMANHO DA AMOSTRA	22
4.2	COLETA DE DADOS	23
5	RESULTADOS.....	25
6	DISCUSSÃO.....	27
7	CONCLUSÃO.....	28
8	REFERÊNCIAS.....	29
	ANEXOS/APÊNDICES.....	31

LISTA TABELAS E FIGURAS

Figura 1. Descrição da amostra com relação ao grau de satisfação com os serviços prestados pela UBSs e com relação ao horário para agendamento das consultas.....25

Tabela 1. Associação entre o grau de satisfação apresentado pela amostra com relação ao gênero e ao horário de atendimento.....25

1 INTRODUÇÃO

O cirurgião-dentista, na avaliação dos pacientes deve possuir algumas características básicas, quando ao desempenho das suas atividades, como: calma, paciência, facilidade de comunicação e conhecimento. Buscando a fidelização dos pacientes, alguns cirurgiões-dentistas costumam se valer de uma metodologia própria, desde a primeira consulta, inclusive se utilizando de um sistema simplificado ao repassar as informações aos pacientes. Assim, fazendo que o mesmo se sinta mais confortável e mais seguro (LEITE; CAMPOS; TOLEDO, 2010).

Ao lado da “expertise” do profissional de odontologia, sempre buscando a satisfação dos seus pacientes, valendo-se de uma estrutura operacional de excelência, está à necessidade de criação e manutenção de uma rede educacional voltada ao sistema acadêmico, capaz de engajar todos os partícipes – professores e estudantes – através da ética odontológica, na implantação de uma sistema social que maximize o compromisso primeiro do profissional com a sociedade como um todo, garantindo ao cidadão atenção e respeito a sua dignidade (POMPEU et al., 2012).

Atualmente o profissional tem que estar cada vez mais apto para prestar um serviço de qualidade, devendo atender as necessidades do paciente. E a qualidade do serviço público apresenta um conceito multidisciplinar, vindo de diversos fatores como sexo, escolaridade, renda e idade. Esses serviços, muitas vezes, não atende a demanda da população. Dessa forma é de extrema importância saber a opinião do paciente quanto a qualidade do atendimento realizados, planejamentos e novos ajustes para suprir a carência e poder oferecer um serviço de qualidade.

O objetivo desta pesquisa foi avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos em Unidades Básicas de Saúde do Município de Passo Fundo/RS.

2 REVISÃO DE LITERATURA

O estudo realizou uma avaliação da satisfação dos usuários do Programa Saúde da Família em 5 municípios da Bahia. Os objetivos da pesquisa eram avaliar a satisfação do usuário e confrontar o ponto de vista dos usuários e dos profissionais. O estudo foi através de entrevista, feitas em grupos. Foram divididos 9 grupos com os usuários do serviço, e 5 grupos com membros da equipe. Observou-se que as mulheres possuem mais clareza para identificar qualidade e melhoria de vida. E os dados relacionados a ponte de vista, cultural, social e demográfico, foram muito similares, tanto em relação a avaliação do PSF, quanto as necessidades da população. Mas isso pode estar relacionado, ao fato de que os municípios de aplicação da pesquisa, eram municípios onde se encontrava uma população mais pobre e com condições de infraestrutura básica ruim. Com os relatos foi possível observar que houve melhorias nos serviços de saúde, e mudanças como visitas domiciliares e palestras. Em relação ao respeito, consideração, compreensão e gentileza por parte dos profissionais, o grau de satisfação foi alto. Os profissionais também apresentavam uma satisfação evidente com o trabalho. Constatou-se um grau de satisfação elevado em relação ao PSF tanto do lado da população como dos profissionais. (TRAD et al., 2002)

Os autores Emmi e Barosso (2006) tiveram como objetivo avaliar as ações desenvolvidas pelo PSF na saúde bucal, e a satisfação dos usuário que usufruíam dos serviços. A pesquisa foi feita através da visão dos usuários para melhorar seus atendimentos. Foi realizado um estudo quantitativo descritivo. Foram distribuídos questionários a 103 pessoas que estavam na sala de espera aguardando atendimento na Unidade. As perguntas eram lidas pelos entrevistadores aos voluntários, possuindo perguntas semiabertas e fechadas. Os resultados provaram que nenhum dos entrevistados cursava ou cursou o ensino superior, e que metade deles havia concluído o ensino médio. Também foi comparado o conhecimento acerca dos cuidados com a Saúde bucal antes e depois da implantação da Equipe de Saúde Bucal do PSF. A escovação apresentou um número baixo de acréscimo, já o flúor e o fio dental foram os que apresentaram maior acréscimo. Com os resultados foi possível observar que os usuários estão satisfeitos com a EBS e seu serviços oferecidos.

O estudo teve como fim avaliar o grau de contentamento dos usuários atendidos pela COE (Clínica Odontológica da faculdade) na cidade de Anápolis da UniEVANGÉLICA em 2007. O questionário proposto foi de 14 questões abertas envolvendo os serviços como recepcionistas (colaboradores), docentes, alunos e instalações e a biossegurança e concorrência para COE. Observou-se que é imprescindível o conhecimento das normas e dos procedimentos administrativos da COE para concluir o objetivo e obter um atendimento satisfatório. Os resultados definiram que deve-se criar o cargo de chefe de recepção na COE para dar um retorno a pessoa responsável no administrativo tornando-se primordial a melhoria continua para alcançar a principal finalidade que é a formar profissionais qualificados que são comprometidos com a população, já que a pesquisa demonstrou resultados satisfatórios quanto à alunos, professores e biosegurança, porém deixou a desejar no serviço administrativo e na recepção (CASTRO; SILVA, 2008).

Para mantermos a qualidade no atendimento é necessário estar de acordo com as necessidades dos usuários. Por isso, Oliveira et al.(2009) fizeram um estudo para avaliar os serviços odontológicos desenvolvidos nos serviços odontológicos nas unidades básicas de saúde de Olinda – PE. Para a coleta dos dados foram utilizados o questionário QASSaB e outro instrumento utilizado por Goes (2001). Foram sorteados previamente as residências para que fossem feita a pesquisa, esta foi realizada em janeiro de 2008 e a técnica utilizada foi a de observação direta e intensiva. A amostra foi feita com usuários maiores de dezoito anos, sendo quatrocentos e noventa e duas pessoas, exclusivamente a usuários da Estratégia de Saúde da Família. Porém, foram selecionados apenas os dados dos pacientes que usaram o serviço a menos de 1 ano, totalizando no final uma amostra de noventa e três indivíduos. A resolutividade do estudo foi que 76,4% dos participantes que procuraram o atendimento tiveram o problema resolvido, os participantes estão muito satisfeitos com o cirurgião dentistas pois tem muita confiança no profissional (OLIVEIRA et al.,2009).

A pesquisa desenvolvida por Nascimento;Webber; Silva. (2011) objetivou definir perfis de utilização dos serviços odontológicos disponíveis nas Unidades de Saúde SESC e NSA do Grupo Hospitalar Conceição. Para o desenvolvimento da referida pesquisa, utilizou-se o relatório do Sistema de Informação - SIS, das consultas odontológicas, nos meses de junho e agosto de 2011. Para a elaboração do prognóstico foram utilizadas

algumas variáveis, dentre as quais, as características sócio- demográficas (idade, gênero e microárea), a causa da procura (CID-10) e tipo de consulta ambulatorial: consulta programada ou consulta não programada. Os resultados na US onde a procura maior se deu pelo gênero feminino, de faixa etária entre 35 e 44 anos, proveniente da microárea NSA3. Com relação ao acesso aos serviços odontológicos, teve uma prevalência pelas consultas programadas, bem como o código CID-10 de cárie dentária teve um maior destaque. Já na US SESC prevaleceu a faixa etária de entre 0 a 11 anos, uma maior utilização do código CID-10 de primeiro atendimento odontológico programado. A pesquisa conclui que é absolutamente possível utilizar os dados do SIS para se chegar no ao tipo de pessoas que utiliza o serviços odontológicos, é concomitantemente, a partir destes, organizar e facilitar o acesso em SB, baseado nos princípios APS.

Realizaram uma pesquisa com os pacientes que foram atendidos na Faculdade de Odontologia da Universidade de Pernambuco, sendo que este estudo serviu para avaliar se os usuários estão satisfeitos com o atendimento oferecido pelos alunos de odontologia. Foi feito com uma amostragem de 285 pacientes, método transversal com pacientes de ambos os sexos, todos maiores de 18 anos. A pesquisa foi feita em pacientes que estavam em atendimento odontológico com mais de duas sessões. A realização da pesquisa foi feita através de uma entrevista para a coleta e o formulário padrão foi o de escolha. Após a pesquisa os principais resultados obtidos foram: o público dominante foi o feminino (72,6%) e a base salarial dos entrevistados foi de um a dois salários-mínimos (69,1%). O estudo demonstrou que os pacientes se sentem muito satisfeitos com o atendimento proposto na escola FOP/UPE, fato que pode ser observado devido as inúmeras respostas positivas (OLIVEIRA et al., 2012).

Para avaliar se os pacientes estavam sendo bem atendidos pelo serviços odontológicos do SUS foi feito um estudo comparativo, com pacientes da Estratégia de Saúde da Família (ESF) usuários de UBSs convencionais, realizado na cidade de Não-Me-Toque/RS, Brasil. Foi realizado um estudo transversal de base populacional, onde foram entrevistados duzentos e oitenta pessoas. Esses foram identificados em suas casas sendo usuários dos serviços públicos de Saúde Bucal. Utilizou-se o Questionário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde Bucal (QASSaB). Os resultados demonstraram que 93% dos participantes da ESF estão muito/totalmente satisfeitos e apenas 7% mostram-se descontentes. No outro grupo de participantes das UBSs

convencionais, 86% mostraram-se muito/totalmente satisfeitos e outros 14% estão descontentes. Na cidade de Não-Me-Toque/RS, os pacientes cobertos pela ESF tem um grau de contentamento maior com o atendimento de saúde bucal que os usuários cobertos pelas UBSs convencionais (BRUNHAUSER; MAGRO; NEVES, 2013).

Em 2014, foi realizada uma pesquisa na clínica integrada do curso de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia que tinha como intuito saber como estava a qualidade de atendimento na saúde bucal. Para isso, foram entrevistados pacientes que eram atendidos pelo 5º e 8º semestre, na sala de espera de cada atendimento, para saber se o atendimento prestado era satisfatório. A amostra foi de cento e trinta e oito pacientes de ambos os sexos. A análise utilizou os seguintes critérios: atendimento na portaria e recepção, a qualidade do atendimento, acesso ao prontuário, como era a organização da clínica, se a secretaria atendia bem ao paciente e principalmente o atendimento oferecido pelo aluno e pelo professor. Após a tabulação dos dados do questionário os pacientes a grande maioria estava satisfeito e muito satisfeito com o questionamento (SOUZA et al., 2014).

Uma pesquisa realizada na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia teve como propósito a análise de forma quali-quantitativa dos atendimentos prestados pelos alunos do curso de Odontologia, supervisionados por seus mentores e indiretamente pela Instituição. Os resultados da pesquisa desenvolvida pelos acadêmicos foram satisfatórios, com percentuais de contentamento significativamente altos. No desenvolvimento da pesquisa, fora utilizada a tríade que retrata o trabalho em equipe, representada pelo aluno, professor e funcionário. Além da importância da referida atividade, cumpre-se destacar o que tal medida significa na vida dos pacientes atendidos, pois como se detona, o grande percentual de procura pelo atendimento, se dá por razões socioeconômicas, sendo a maioria hipossuficientes, o que retrata uma maior vulnerabilidade dos pacientes. Outrossim, tanto os apontamento positivos, quanto os negativos, com relação a saúde dos pacientes, não se encerra em sí mesmo, as lacunas deixadas pelo serviço prestado, seja no atendimento, material, recepção ou instruções, devem ser levadas até o corpo clínico e sanadas de forma ágil, por isso posto, é imprescindível a avaliação dos pacientes, uma vez que contribui para o planejamento e agrega de forma significativa na formação do acadêmico (SOUZA et al., 2014).

É de extrema importância a opinião do paciente para que os alunos tenham o conhecimento e para a sua aprendizagem, assim conforme o resultado podendo ocorrer mudanças para a melhoria, assim tendo uma combinação entre o ensino prático e teórico. Outra pesquisa foi realizada no Departamento de Odontologia da UFRN (DOD) para verificar se os pacientes atendidos estavam satisfeitos com o atendimento que era recebido. O questionário para a coleta dos dados foi montado de forma semiestruturado, nos meses de agosto a setembro de 2014, as perguntas seguiam um roteiro que tinha 12 questões na sua composição e o foco era a abordagem vinculadas ao atendimento clínico e como era a organização dos atendimentos que eram prestados pela instituição. Após ter sido feita a pesquisa com a amostra total, obteve-se que 92% dos usuários estavam satisfeitos com o atendimento. A análise foi feita referente ao atendimento prestado pelos alunos e por professores de cada departamento. Concluiu-se após os resultados que com o quesito ambiente físico estão satisfeitos, e confiam muito que os professores e alunos são muito competentes no serviço que a escola oferece e confiariam ao indicar para outra pessoa o serviço prestado (COSTA; TORRES, 2015).

Satisfazer e atender as necessidades da população é algo que é de extrema importância, e a participação das pessoas para que isso seja possível é muito necessário para que atenção devida seja dada. Martins et al (2015), quiseram verificar se o nível da insatisfação dos usuários com o atendimento odontológico oferecido da população tem relação com fatores socioeconômicos e demográficos. Um questionário com 781 participantes, foi realizado de forma transversal, em 2012, na cidade de Montes Claros, MG. Os pesquisadores foram até as residências dos entrevistados para que fossem aplicados os questionários, assim sendo verificados qual o grau de insatisfação com a assistência odontológica (variável dependente), condições socioeconômicas, condições demográficas, caracterização de assistência odontológica e subjetividade da saúde bucal (variáveis independentes). Foi observado que somente 9% dos participantes estavam insatisfeitos com o serviço odontológico. Foi constatado que o grau de insatisfação teve associação direta com o nível de instrução de menor escolaridade, que o prestador era inapto para o atendimento odontológico, que foi tratado de forma negativa, que a limpeza e o tamanho da sala era insatisfatório. Concluiu-se que a taxa de insatisfação com o auxílio odontológico foi baixa, teve mais reclamações devido a outros problemas do que o atendimento em si.

Santos et al (2015). realizaram um estudo para avaliar o nível de satisfação perante ao atendimento de saúde bucal oferecidos pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), com a população adulta na cidade de Lauro de Freitas, que fica no estado da Bahia. Foi realizado um estudo quantitativo, descritivo, onde foram utilizados dois questionários validados sendo eles um de avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços Públicos de Saúde Bucal (QASSaB) e uma parte do Questionário do Projeto SBBrazil de 2010. Foram selecionados quatrocentos e dezoito pessoas. A maior parte dos participantes eram do sexo feminino (78,2%), solteira (46,1%) e da raça/cor preta (47,0%). A grande maioria apontou extrema necessidade o tratamento odontológico (91,4%). E a maior queixa foi a de dor no dente (52,5%). A conclusão que foi obtida após esse estudo foi que teve um grau de satisfação alto devido aos atendimentos, ambiente, eficiência e equipamentos. Quanto ao serviço ser disponível e ter eficácia foi avaliado negativamente. E que apesar de ser um desafio manter a condição para a melhoria da qualidade no atendimento em saúde bucal os usuários alegaram grande satisfação.

Um trabalho realizado por Rigo et al. (2015) teve como foco observar a relação entre ser satisfeito com a vida, a autopercepção da saúde bucal e a experiência com os cirurgiões dentistas. O estudo é um delineamento epidemiológico transversal, a pesquisa foi realizada entre trezentos e vinte e seis idosos todos acima de sessenta anos de idade, todos residentes de uma cidade do norte do Rio Grande do Sul, Brasil. Para que fosse feita a pesquisa foi feito um questionário para a coleta de dados, o mesmo era auto aplicativo com perguntas sobre à autopercepção em saúde bucal (OHIP – Perfil de Impacto na Saúde Oral), dados sociodemográficos e Escala de Satisfação com a Vida. Após a finalização da pesquisa o que pode-se definir é que os idosos que estão mais felizes com a sua vida tiveram uma melhor visão sobre a sua saúde bucal, inclusive tem uma melhor visão dos dentistas, pois se sentem menos ansiosos quando procuram um dentista, conseqüentemente tem uma melhor experiência. É comprovado que os idosos cuidam mais da sua saúde bucal quando estão mais felizes com a vida, assim procuram mais o cirurgião dentista para cuidar dos dentes. Esses resultados são de extrema importância para as decisões no nível político para que a população se sinta mais feliz e assim cuide da sua saúde bucal (RIGO et al., 2015).

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo desta pesquisa foi avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos em três Unidades Básicas de Saúde do Município de Passo Fundo/RS.

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Avaliar a percepção dos usuários com relação ao horário de prestação de serviços públicos odontológicos no município de Passo Fundo (RS);

4 METODOLOGIA

4.1 DELINEAMENTO DO ESTUDO

O presente estudo tem abordagem quantitativa, cujo delineamento é do tipo descritivo e transversal.

4.2 AMOSTRA

A amostra foi do tipo não-probabilística, composta pelos 126 usuários, maiores de 18 anos, de 3 (três) Unidades Básicas de Saúde do município de Passo Fundo (RS): UBS Vila Mattos (com ESF implantada), Centro de atenção integral á saúde (CAIS) São Cristóvão, Dr Luiz Fragomeni e Centro de atenção integral á na estratégia de saúde a família - ESF Adirbal Corrallo –Dona Eliza.

A seleção dos locais de coleta foi realizada por conveniência, devido a facilidade de acesso, uma vez que são as unidades em que ocorreram os estágios extra-muros da Faculdade de Odontologia IMED, no ano de 2016, facilitando o acesso para a coleta de dados.

4.2.1 Critérios de inclusão

Foram considerados os dados coletados perante pacientes maiores de dezoito anos, que usufruíram dos serviços prestados pelas UBS selecionadas e antes identificadas, os quais previamente manifestaram anuência à participação a pesquisa através da aposição de consentimento ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APENDICE A) que lhe foi apresentado.

4.3 COLETA DE DADOS

Os dados coletados, que serviram à análise do presente estudo, foram aplicados à comunidade usuária que se utilizou do serviço odontológico prestado pelas UBS selecionadas e identificadas acima, durante o período selecionado.

O questionário (ANEXO A), formado por vinte e quatro perguntas, contendo respostas abertas e fechadas, em outra oportunidade recebeu a validação do estudo realizado por Soller e Régis Filho (2011). As perguntas foram lidas pelos pesquisadores aos voluntários, com suas respectivas respostas, para que os mesmos pudessem escolher a resposta mais adequada. Nos casos de questões abertas, o pesquisador anotou exatamente as palavras ditas pelos usuários.

Em atenção à garantia do sigilo das respostas dos participantes, os dados foram coletados dentro do consultório odontológico, precedendo à consulta com o profissional de odontologia.

4.4 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram tabulados e submetidos a uma análise estatística descritiva de frequência, bem como a teste de correlação de Spearman, com nível de significância de 5%.

4.5 QUESTÕES ÉTICAS

O presente estudo foi submetido ao CEP/IMED, do qual obteve aprovação para realização sob protocolo nr 1.096.027/2015. Todos os usuários do serviço de odontologia prestado pela rede pública de saúde, que participaram da pesquisa, firmaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE – ANEXO E), anteriormente à coleta dos dados.

4.5.1 Riscos e Benefícios

Os riscos provenientes da coleta de dados do presente estudo foram mínimos, uma vez que o questionário aplicado não permite identificação dos usuários. Referiram-se mais a riscos éticos, relacionados ao conforto do usuário em responder as perguntas.

Nesse sentido, os pesquisadores comprometeram-se a manter o sigilo e a privacidade das informações.

Com relação aos benefícios, a avaliação de quesitos de qualidade na visão dos usuários pode auxiliar na descrição de indicadores de qualidade considerados importantes pelos usuários do Sistema Público de Saúde e os resultados podem ser utilizados para melhoria da prestação de serviços públicos em Odontologia no município estudado.

5 RESULTADOS

A pesquisa realizada por ocasião do presente estudo teve por base amostragem coletada perante cento e vinte e seis usuários do serviço público de saúde bucal em atendimento odontológico perante às UBS destacadas (UBS Cais São Cristóvão - Dr Luiz Fragomeni, - CAIS Adirbal corrallo –Dona Elliza , ESF Vila Mattos).

Os dados coletados, tendo por base o critério de gênero, teve como participantes 79 pessoas do gênero feminino e 47 pessoas do gênero masculino, o que faz concluir que as pessoas do gênero feminino são as que mais buscam atendimento.

De acordo com os resultados demonstrados na Tabela 1, pode-se perceber que somente o horário teve relação com o grau de satisfação ao atendimento. Do total da amostra, 16 pessoas do sexo masculino (34%) classificaram como ótimo o nível de satisfação, 21 (45%) classificaram como bom, 10 (21%) classificaram como regular e 0% consideraram ruim o grau de satisfação. Das 79 participantes do gênero feminino, 24(51%) classificaram como ótimo o nível de satisfação, 44 (56%) classificaram como bom, 7(9%) regular e 4 (5%) classificaram como ruim o nível de satisfação. No quesito “solução do problema” 108 participantes usuários afirmaram estarem satisfeitos com o resultado alcançado pela USB, dentro da sua expectativa e necessidade individual.

Com relação ao horário de atendimento cerca de 35% dos entrevistados consideraram o horário de atendimento como regular ou ruim, sendo o número de reclamações com o horário maior do que as queixas com a satisfação em geral com o serviço.

Figura 1. Descrição da amostra com relação ao grau de satisfação com os serviços prestados pela UBSs e com relação ao horário para agendamento das consultas.

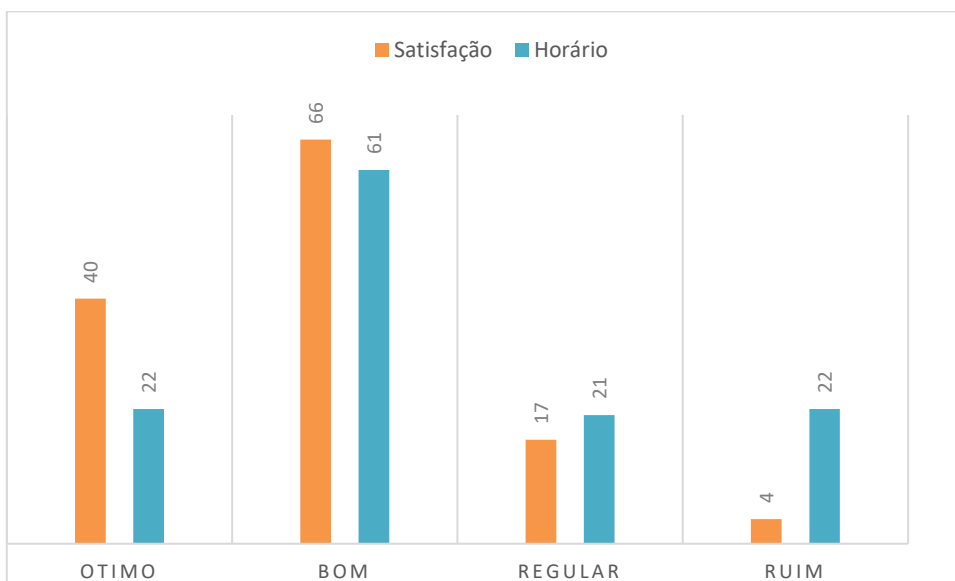


Tabela 1. Associação entre o grau de satisfação apresentado pela amostra com relação ao gênero e ao horário de atendimento.

	Total	Grau de Satisfação								Valor de p
		Ótimo		Bom		Regular		Ruim		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Sexo										
Masculino	47	16	34%	21	45%	10	21%	0	0%	0.087
Feminino	79	24	51%	44	56%	7	9%	4	5%	
Horário										0.000*
Ótimo	22	14	30%	7	32%	1	5%	0	0%	
Bom	61	21	45%	37	61%	2	3%	1	2%	
Regular	21	1	2%	10	48%	9	43%	1	5%	
Ruim	21	3	6%	11	52%	5	24%	2	10%	
Problema Solucionado										0.207
Sim	108	38	81%	59	55%	8	7%	3	3%	
Não	2	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	

*estatisticamente significante ($p < 0.05$), para o teste de correlação de Spearman

6 DISCUSSAO

Para podermos atender as necessidades de um paciente é imprescindível saber o que ele precisa e para isso é importante a participação do mesmo, somente assim podemos saber quais são suas necessidades, prioridades como a qualidade do atendimento. Segundo Oliveira et al (2009), para mantermos a qualidade no atendimento é necessário estar de acordo com as necessidades dos usuários.

O objetivo desse trabalho foi avaliar o nível de satisfação do usuário do serviço público, no atendimento odontológico. O estudo foi realizado no município de Passo Fundo/ RS e a amostra foi composta por cento e vinte e seis usuários em tres UBS.

Os dados foram coletados através de questionário pelos pacientes que aguardavam na sala de espera igual ao estudo realizado por Souza et al (2014). Com relação a idade, este estudo preconizou indivíduos maiores de 18 anos, ao contrário do estudo de Rigo et al (2015), que trabalhou somente com idosos (idade superior a 60 anos).

Com relação ao gênero, constatou-se que o público feminino foi a grande maioria totalizando 79 mulheres e 47 homens, demonstrando que o público feminino procura mais atendimento seja ele preventivo ou com alguma doença confirmando o estudos de Oliveira et al (2012), onde igualmente o público predominante foi o feminino totalizando 72,6% e de Santos et al (2015) que segundo pesquisas 78,2% eram mulheres.

cobertos pelas UBSs convencionais (BRUNHAUSER; MAGRO; NEVES, 2013).

O atendimento na portaria e recepção, a qualidade do atendimento, acesso ao prontuário, como era a organização da clínica, se a secretaria atendia bem ao paciente e principalmente o atendimento oferecido pelo aluno e pelo professor segundo Souza et al. É de extrema importância e podemos afirmar com esse nosso estudo que a qualidade desde o início que o paciente entra para o atendimento é essencial.

Verifica-se que em geral, os usuários do serviço público estão satisfeitos com o atendimento que recebem nas UBS pesquisadas, sendo que após a tabulação dos dados foi verificado que 34% dos pacientes classificaram como ótimo o atendimento assim como o estudo de Santos et al (2015) e o estudo de Costa e Torres (2015), que 92 % dos pacientes classificaram como ótimo o atendimento.

A maioria dos estudos o paciente está satisfeito com o atendimento prestado, porém espera sempre por mais melhorias, seja ela no atendimento quanto na qualidade do ambiente atendido, conforme alguns estudos algumas mudanças estão sendo feitas para as melhorias, assim podendo atender a população de forma mais digna.

A principal reclamação dos pacientes eram quanto ao horário de atendimento, que precisavam ir mais cedo para pegar as fichas porém as fichas eram entregues somente no final da manhã, assim consequentemente tendo que perder serviço e outros afazeres.

Satisfazer e atender as necessidades da população é algo que é de extrema importância, e a participação das pessoas para que isso seja possível é muito necessário para que atenção devida seja dada (MARTINS et al., 2015).

7 CONCLUSÃO

O presente estudo teve uma avaliação extremamente positiva pelo serviço oferecido pelas unidades básicas de saúde, resolvendo as necessidades exigidas pela população. Apenas insatisfeitos quanto ao horário de atendimento para agendamento dos procedimentos.

REFERÊNCIAS

BRUNHAUSER, A; MAGRO, M; N, Matheus. Avaliação de serviços de saúde bucal: um estudo comparativo. **Rev UPF**, 2011.

CASTRO, J; SILVA, V. Satisfação no atendimento odontológico: um estudo na coe (clínica odontológica de ensino) de Anápolis. **Revista administração**, Anápolis, 2008.

EMMI, D. T.; BARROSO, R. F. F. Avaliação das ações de saúde bucal no Programa Saúde da Família no distrito de Mosqueiro, Pará. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, p. 35-41. 2008.

LEITE, R; CAMPOS, A; TOLEDO, B. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca. **Revista ABENO**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 72-78, 2010.

MARTINS, A. M. D. L. et al. Insatisfação dos usuários com a assistência odontológica: estudo domiciliar populacional. **Rev. Saúde Pública**, v. 49, n. 51, ago. 2015.

NASCIMENTO, G; WEBER, C; SILVA, D. Perfil de Utilização dos Serviços Odontológicos na Atenção Primária à Saúde: Experiência de Duas Unidades de Saúde do Município de Porto Alegre – Rio Grande do Sul. **Rev. Fac. Odontol**, Porto Alegre, v. 52, n. 1/3, p. 19-24, jan/dez, 2011.

NEVES, M; MAGRO, M; BRUNHAUSER, A. Avaliação de serviços de saúde bucal: um estudo comparativo. **RFO**, Passo Fundo, v. 18, n. 1, p. 24-31, jan/abr. 2013.

OLIVEIRA, O. R. et al. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. **RFO**, Passo Fundo, v. 17, n. 3, p. 319-325, set/dez. 2012.

OLIVEIRA, R. et al. Avaliação do grau de satisfação dos usuários nos serviços de saúde bucal da Estratégia de Saúde da Família. **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde**, Vitória, v. 11, n. 4, p. 34-38. 2009.

POMPEU, J. et al. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). **Odontol. Clín.-Cient**, Recife, v. 11, n. 1, p. 31-36 jan/mar. 2012

RIGO, L. et al. Satisfação com a vida, experiência odontológica e autopercepção da saúde bucal entre idosos. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 12, p. 3681-3688, 2015.

SANTOS, M, L. et al Satisfação dos usuários adultos com a atenção em saúde bucal na estratégia de saúde da família. **Cad. saúde colet**. Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 163-171, apr/jun. 2015.

SOLLER,R; REGIS, G. Uso de indicadores da qualidade para avaliação de prestadores de serviços públicos de odontologia: um estudo de caso.**Revista. Rap**.Rio de Janeiro,v 45, mai/jun, 2011.

SOARES, P. V. et al. Avaliação da qualidade de atendimento oferecido na clinica integrada da Universidade Federal de Uberlandia. **ROBRAC**, Goiânia, v. 23, n. 66, p. 140-144, 2014.

TORRES, S; COSTA, I. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de odontologia da UFRN. **Revista Ciência Plural**, v. 1, n. 2, p. 4-18, 2015.

TRAD, L. A. B., et al. Estudo etnográfico da satisfação do usuário do Programa de Saúde da Família (PSF) na Bahia. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 581-589. 2002.

APÊNDICES**APÊNCICE A**

Número do questionário _____

Idade: 18 a 25 () 25 a 30 () 35 a 40 () Mais de 40 ()

Gênero : Feminino () Masculino ()

Local: ESF Adirbal Corallo ()

ESF Vila Matos ()

Cais Fragomeni/São Cristóvão ()

Grau de Escolaridade: Ensino Fundamental () Ensino Médio () Ensino Superior ()

Renda Familiar: Até R\$ 500,00 () Até R\$ 788,00 () Até R\$ 1.500,00 ()

1. Qual é o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Unidade Básica de Saúde:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim ()

2. O que acha do horário de agendamento das consultas ?

Ótimo () Bom () Regular () Ruim ()

Por que? _____.

3. O problema que lhe trouxe a UBS foi solucionado conforme esperava?:

Sim () Não ()

Por que? _____.

4. Nos últimos 12 meses utilizou o SUS

Sim () Não ()

Por que? _____.

5. Possui plano de saúde?

Sim () Não ()

6. Faz o uso de vacinas disponibilizadas pela UBS

Sim () Não ()

7. Como Ficou sabendo da UBS

TV () Jornal () Rádio () Vizinho ()

8. Qual atendimento você acha importante?

9. Você recebe visita do Agente Comunitário de Saúde? () Sim () Não

9.1 Caso afirmativo, quantas vezes isto ocorre?

- Dia a dia
- Quinzenal
- Mensal
- Outros

10. Fez acompanhamento pré natal?

Sim () Não ()

10.1. Fez o uso de parteiras?

Sim () Não ()

11. Qual o meio de transporte que utiliza para chegar a UBS?

12. Quanto tempo demora para chegar a UBS

13. O Sr.(a) gostaria de fazer alguma crítica ou sugerir alguma melhoria em prestação de serviço? _____

APÊNDICE B

TERMO CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS

Assinatura do Pesquisador Responsável

Passo Fundo, ____ de _____ de ____.

ANEXO A

APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA IMED

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ESTUDO COMPARATIVO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO NA ODONTOLOGIA

Pesquisador: GRAZIELA ORO

CERICATO Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 44640015.0.0000.5319

Instituição Proponente: Faculdade Meridional - IMED

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.096.027

Data da Relatoria: 03/06/2015

Apresentação do Projeto:

O estudo proposto visa examinar comparativamente a qualidade dos serviços odontológicos públicos oferecidos à cidade de Passo Fundo do Rio Grande do Sul Passo Fundo, em três UBS, uma com o Programa de Saúde da Família implementado e outra sem. Os dados serão coletados por meio de aplicação de um questionário aos usuários do serviço público das Unidades Básicas de Saúde selecionadas.

Objetivo da Pesquisa:

Comparar a qualidade dos serviços odontológicos prestados em Unidades Básicas de Saúde de dois municípios do RS, três em Passo Fundo, uma com e outra sem Programa de Saúde da Família implementado.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

A coleta de dados será realizada por meio da aplicação de questionários. Os pesquisadores desejam medir se a percepção de satisfação dos usuários com relação a qualidade dos serviços oferecidos é diferente em

UBS com e sem o Programa de saúde da Família Implementado. Por

Página 01 de

Continuação do Parecer: 1.096.027

tratar-se apenas de aplicação de questionário aos participantes, os riscos a que estes são expostos é menor e está associado ao eventual desconforto ou constrangimento.

Os benefícios pode advir da eventual constatação ou não da influência do Programa de Saúde da Família Implementado na qualidade dos serviços odontológicos prestados em UBS.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O estudo é relevante e mede indiretamente o papel dos Programas de Saúde da Família na qualidade dos serviços odontológicos prestados em UBS. Os objetivos estão claramente apresentados no projeto e as informações suficientes para que se dê prosseguimento ao estudo. Na seção método há descrição adequada da amostra e citados os critérios para inclusão /exclusão dos participantes da pesquisa. Entretanto, chama atenção o propósito de comparar a qualidade de serviços odontológicos oferecidos em dois municípios muito diferentes. Deve atentar-se para este fato pois eventuais diferenças podem ser atribuídas a fatores que não a existência do Programa de Saúde da Família implementado.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O termos de apresentação obrigatório foram cumpridos.

Recomendações:

É entendimento que não há nada que obste a recomendação da aprovação do projeto em análise. Entretanto a decisão é colocada à apreciação dos membros deste Comitê.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sem pendências.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

Caro pesquisador, o projeto foi considerado aprovado por este CEP. Solicitamos que após a finalização do mesmo, efetue a inserção na Plataforma Brasil de uma síntese dos resultados. O CEP IMED fica à disposição para esclarecimentos.

PASSO FUNDO, 08 de Junho de 2015

Assinado por:

**Vinícius Renato Thomé Ferreira
(Coordenador)**

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr. (Sra.) _____,

Estamos desenvolvendo um estudo que visa “Avaliar o nível de satisfação dos pacientes odontológicos”, e tem como tema: **SATISFAÇÃO DOS PACIENTES FRENTE AO TRATAMENTO ODONTOLÓGICO NO SISTEMA PÚBLICO**. Você está sendo convidado a participar deste estudo.

Esclareço que durante o trabalho não haverá riscos ou desconfortos, nem tampouco custos ou forma de pagamento pela sua participação no estudo.

Eu, **ESCREVA O NOME DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL** e a minha equipe Aline Veloso Floriano, estaremos sempre à disposição para qualquer esclarecimento acerca dos assuntos relacionados ao estudo, no momento em que desejar, através do telefone **ESCREVA O TELEFONE DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL** e do endereço **ESCREVA O ENDEREÇO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL**.

É importante que você saiba que a sua participação neste estudo é voluntária e que você pode recusar-se a participar ou interromper a sua participação a qualquer momento sem penalidades ou perda de benefícios aos quais você tem direito. Qualquer dúvida estaremos a disposição no endereço Faculdade Meridional/ IMED- Rua Senador Pinheiro, 304, Bairro Cruzeiro. Passo Fundo/RS.

Desde já agradecemos a sua atenção.

Assinatura do Pesquisador Responsável

Eu, _____, após a leitura deste consentimento, declaro que compreendi o objetivo deste estudo e confirmo o meu interesse em participar desta pesquisa.

Assinatura do Participante.

Passo Fundo, ____ de _____ de ____.