

## 294 - O ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS(SP): A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Symone Cristina teixeira (Faculdade de Odontologia, UNESP, São José dos Campos), Leticia Carvalho Coutinho Costa (Faculdade de Odontologia, UNESP, São José dos Campos) - [symone@fosjc.unesp.br](mailto:symone@fosjc.unesp.br)

**Introdução:** Atualmente, a grande preocupação da universalização e integralização da saúde é contribuir para um atendimento de boa qualidade, elavando a saúde como uma prerrogativa e conquista da cidadania e, com isso, garantir a satisfação do usuários. Embora a satisfação do usuário, em relação aos serviços de saúde públicos, tenha estado em pauta, países em desenvolvimento, como o Brasil, chegaram ao século XXI com significativa parcela da população sem conseguir acesso aos cuidados clínicos preventivos e curativos essenciais de maneira regular.

**Objetivos:** O presente estudo se propôs a avaliar a satisfação do usuário quanto ao atendimento odontológico público, oferecido nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) de São José dos Campos.

**Métodos:** A amostra foi constituída pela população adulta do município. Foram entrevistas 10 pessoas em cada uma das 39 UBS, após responderem afirmativamente se haviam procurado o atendimento odontológico da UBS. Os 390 participantes responderam a um questionário, baseado e adaptado nas dimensões propostas por Prévost et al. (cognitiva, organizacional, relacional, profissional e necessidades). Este questionário foi estruturado em 4 blocos com perguntas fechadas sobre o perfil do usuário, o atendimento e organização do serviço odontológico, outro sobre relação e profissionalismo da equipe e por último, das necessidades associadas com saúde bucal.

**Resultados:** Após a tabulação dos dados, através do programa Excel, observou-se que a maioria dos entrevistados eram mulheres, com faixa etária entre 20 a 40 anos, com escolaridade situada no ensino fundamental incompleto, com nenhum tipo de renda ou no máximo recebendo de 1 a 2 salários mínimos. Os usuários, em sua grande maioria, estão satisfeitos com o atendimento odontológico e com os profissionais da área. A dimensão com maior nível de insatisfação é "necessidades", onde 52% dos usuários relataram não conseguir algum tipo de tratamento que precisaram. O tratamento mais requerido pelos usuários foi endodontia (61%), seguido por prótese (32%). A percepção do usuário e sua manifestação poderão apontar caminhos para melhorar a prestação de serviços, diminuindo o descrédito e aumentando a confiança da população. Resumo: todas as entrevistas e tabulação dos dados foram realizadas pela discente do 4 ano curso Integral em 2006.