

RESSALVA

Atendendo solicitação do (a) autor
(a), o texto completo desta tese será
disponibilizado a partir de

14/08/2020



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
“JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
Campus de São José dos Campos
Instituto de Ciência e Tecnologia

JULIANE MARCELA GUIMARÃES CLARO

SATISFAÇÃO AOS ATENDIMENTOS ODONTOLÓGICOS NO SUS: a
visão do usuário

2018

JULIANE MARCELA GUIMARÃES CLARO

**SATISFAÇÃO AOS ATENDIMENTOS ODONTOLÓGICOS NO SUS: a
visão do usuário**

Dissertação apresentada ao Instituto de Ciência e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista (UNESP), Campus de São José dos Campos, como parte dos requisitos para obtenção do título de MESTRE, pelo Programa de Pós-Graduação em CIÊNCIA E TECNOLOGIA APLICADA À ODONTOLOGIA. Área de Inovação Tecnológica Multidisciplinar com ênfase em Odontologia. Linha de pesquisa: Inovação tecnológica

Orientadora: Prof.Dra. Symonte Cristina Teixeira

São José dos Campos

2018

Instituto de Ciência e Tecnologia [internet]. Normalização de tese e dissertação [acesso em 2018]. Disponível em <http://www.ict.unesp.br/biblioteca/normalizacao>

Apresentação gráfica e normalização de acordo com as normas estabelecidas pelo Serviço de Normalização de Documentos da Seção Técnica de Referência e Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD).

Claro, Juliane Marcela Guimarães

Satisfação aos atendimentos odontológicos no Sus: a visão do usuário /
Juliane Marcela Guimarães Claro. - São José dos Campos : [s.n.], 2018.
39 f.

Dissertação (Mestrado Profissional) - Pós-Graduação em Ciência e Tecnologia Aplicada à Odontologia - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Instituto de Ciência e Tecnologia, São José dos Campos, 2018.

Orientadora: Symone Cristina Teixeira.

1. Satisfação do usuário. 2. SUS. 3. Saúde bucal. 4. Qualidade da assistência da Saúde. I. Teixeira, Symone Cristina, orient. II. Universidade Estadual Paulista (Unesp), Instituto de Ciência e Tecnologia, São José dos Campos. III. Universidade Estadual Paulista 'Júlio de Mesquita Filho' - Unesp. IV. Universidade Estadual Paulista (Unesp). V. Título.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Assist. Dra Symone Teixeira (Orientador)

Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Instituto de Ciência e Tecnologia

Campus de São José dos Campos

Prof. Assist. Dra Vivian Silveira dos Santos Bardini

Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Instituto de Ciência e Tecnologia

Campus de São José dos Campos

Prof. Dr. Sidney Hiroaki Cato

FAOA-APCD

Campus de São Paulo

São José dos Campos, 14 de Agosto de 2018.

AGRADECIMENTOS

À Deus por ter me permitido chegar até aqui. Sem Ele, tudo perderia o sentido.

Aos meus amados pais, Judite e Mateus, pelo amor e pelos ensinamentos.

Ao meu amado esposo Paulo, por toda ajuda, pela compreensão.

Ao meu filho amado, Miguel, pela compreensão e paciência.

A minha orientadora professora Symone, que com toda paciência e carinho orientou e direcionou esta pesquisa.

Aos professores Vivian Bardini e Cidney Cato, mestres e pessoas maravilhosas que contribuíram imensamente para finalização desta pesquisa.

À faculdade de odontologia de São José dos Campos-UNESP, na pessoa do diretor Prof Dr Estevão Tomomitsu Kimpara e da vice-diretora Prof. Dra. Rebeca di Nicoló.

Ao Programa de Pós-graduação do ICT UNESP São José dos Campos.

A todos funcionários da instituição que sempre com muita gentileza e carinho nos ajudam nas mais diversas situações.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO GERAL -----	05
2 ARTIGO -----	07
2.1 Artigo - Claro JM, Teixeira SC. Satisfação aos atendimentos odontológicos no Sus: a visão do usuário/ Public oral and dental Health Service: user satisfaction -----	07
3 CONSIDERAÇÕES GERAIS -----	23
REFERENCIAS -----	24
APÊNDICE -----	26
ANEXOS -----	35

1 INTRODUÇÃO

A participação do usuário, passa a incorporar o SUS, a partir da lei 8.142/1990 (Brasil, 1990b). Com tal participação passa-se a questionar a qualidade dos atendimentos, através da abordagem de satisfação dos usuários em saúde, trazendo julgamento, expectativas e possibilitando a visualização dos problemas, fatos esses importantes para gestores na elaboração de estratégias visando melhorar os atendimentos e redirecionar as políticas públicas em saúde (Nickel et al.,2009).

A qualidade em saúde é resultado da soma de vários fatores, dentre eles, eficiência e satisfação. Para que se possa avaliar os serviços no quesito qualidade, é necessário identificar o usuário. Sob este aspecto, perguntas relacionadas a qualidade no âmbito do atendimento estão diretamente ligadas à satisfação dos usuários com determinado atendimento (Emmi, Barroso, 2008).

Tal satisfação do usuário do SUS está diretamente relacionada com fatores ligados à qualidade da assistência, a interação com profissional de saúde e a resolutividade do atendimento. Verifica-se que a avaliação da satisfação dos usuários, faz-se necessário como instrumento de formulação de políticas de saúde que visem à ampliação do acesso (Chaves et al.,2011).

Para Houle (2008), as histórias de cada usuário, são o resultado de experiências de vida [...], e sendo individuais, podem ser consideradas uma metonímia da vida da sociedade. Apesar de haver diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos da vida (Fadel, Regis, 2009).

Para o Ministério da Saúde, avaliar saúde, tem como precedentes, avaliação da eficiência, eficácia e efetividade, bem como resultados relacionados ao risco e satisfação dos usuário diante dos serviços ofertados, visando qualidade e resolubilidade (Brasil,2004).

São diminutos os trabalhos desenvolvidos a partir da avaliação do usuário, focando na atenção básica em odontologia. Grande parte das pesquisas, dedicam-se à serviços de especialidades, avaliação de um serviço específico (Moimaz et al., 2016).

Pesquisas voltadas para a compreensão de várias dimensões que envolvam satisfação do usuário na odontologia, permitem uma análise mais ampla e mais constante do atual sistema, possibilitando que haja dados para formulação de planejamento e estratégias pela gestão pública.

Dentro dessa perspectiva, levando em consideração a importância da satisfação do usuário, o objetivo deste trabalho foi conhecer a satisfação dos usuários quanto ao atendimento odontológico nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) do Município de São José dos Campos identificando as necessidades de ações e fornecendo subsídios aos gestores para a construção de um serviço que vá de encontro com as expectativas daqueles que dele necessitam.

3 CONSIDERAÇÕES GERAIS

O serviço odontológico na atenção básica da saúde, é essencial e indubitavelmente necessita de aprimoramento, quer seja na ampliação do tratamento, no fator resolutividade, quanto na diminuição no tempo de espera para o mesmo. Nos parece óbvio que soluções individuais são limitadas e possuem baixa efetividade. Visando ampliar o acesso, permitindo suporte à tomada de decisão e à eficiência, as iniciativas de caráter participativo, que incluem participação popular, são mais amplas e vão ao encontro das ações e diretrizes almejadas na Política Nacional de Saúde

Apesar deste estudo ser regional, reflete uma realidade muito comum no panorama brasileiro. Ressaltamos que ao longo desta pesquisa visualizamos, diferentes regiões de uma mesma cidade, com diferentes situações, com grandes e pequenas filas para o atendimento odontológico, com muita ou pouca demanda.

Mas o que devemos fazer para de fato ter a satisfação do usuário como principal meta nos atendimentos de saúde? Questionamentos como este deverão ser avaliados em novos estudos. Entendemos que os resultados obtidos na pesquisa podem ajudar a visualizar as necessidades da população e busca ser uma contribuição às práticas de gestão e assistências desenvolvidas no âmbito municipal, não almejando apenas ficar restrita ao campo científico. Sob este panorama, julgamos que o enfrentamento dos problemas para o alcance de uma política ideal exige grande investimento por parte dos gestores do SUS.

REFERÊNCIAS *

- Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado; 1998.
- Brasil. Lei 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União 1990a.
- Brasil. Lei 8.142, de 19 de setembro de 1990b. Brasília: DF. 1990.
- Brasil. Ministério da Saúde. Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde: resultados do processo avaliativo 2004-2005. Brasília: Ministério da Saúde; 2004.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2ª ed. 5ª reim. Brasília: Ministério da Saúde; 2010.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS: clínica ampliada e compartilhada. Brasília: Ministério da Saúde; 2009.
- Chaves SCL, Cruz DN, Barros SG, Figueiredo AL. Avaliação da oferta e utilização de especialidades odontológicas em serviços públicos de atenção secundária na Bahia, Brasil. Cadernos de saúde pública. 2011;27 (1):143-54.
- Emmi DT, Barroso,RF. Avaliação das ações de saúde bucal no Programa Saúde da Família do distrito de Mosqueiro, Pará. Ciênc Saúde Colet. 2008;13(1):35-41.
- Fadel MAV, Regis Filho GI. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. Rev Adm Pública. 2009; 43(1):7-22.
- Houle GA. sociologia como ciência da vida: a abordagem biográfica. In: Poupart J, Deslauries JP, Groulx AL, Mayer R, Pires A, organizadores. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis: Vozes; 2008. p.317-34.

* Baseado em: International Committee of Medical Journal Editors Uniform Requirements for Manuscripts Submitted to Biomedical journals: Sample References [Internet]. Bethesda: US NLM; c2003 [atualizado 04 nov 2015; acesso em 25 jun 2017]. U.S. National Library of Medicine; [about 6 p.]. Disponível em: http://www.nlm.nih.gov/bsd/uniform_requirements.html

Moimaz SA , Lima AMC, Garbin CAS,Corrente JE,Saliba NA. User evaluation on dental care in the Unified Health System: an approach from the standpoint of humanization. Ciênc Saúde Colet. 2016; 21 (12) : 3879-87.

Nickel D, Caetano JC, Calvo MCM. Modelo de avaliação da atenção em saúde bucal. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr. 2009; 9(3):373-9.

Vaistman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. Cienc Saude Colet. 2005; 10(3):599-613.