



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.

2. ARTIGO

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*

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi avaliar o nível de satisfação do usuário do SUS das unidades básicas de saúde (UBS) da cidade de São José dos Campos- SP, caracterizando-o segundo questionário socioeconômico e utilizando pesquisa do tipo inquérito a partir do questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços Públicos de Saúde Bucal (QASSaB). Foram entrevistadas 390 pessoas de todas as UBS que possuem atendimento odontológico da cidade de São José dos Campos, numa escolha aleatória, com erro amostral de 5%, nível de confiança de 95%, distribuição mais heterogênea. Como resultado final, observou-se uma avaliação positiva nos aspectos questionados, sendo que 89,7 % dos entrevistados consideram como sendo bom o atendimento odontológico oferecido pelo sistema. Estatisticamente, observou-se o valor final de QASSaB de 3,33, numa escala de 1 a 5, sendo um o pior resultado e 5 o melhor resultado. Houve alto percentual de satisfação com o serviço de saúde oferecido nas UBS, evidenciando a avaliação positiva do usuário sobre o atendimento, o que permite concluir que a avaliação pode estar mais relacionada à humanização nos serviços do que às características sociodemográficas da população. Espera-se que os resultados apresentados no estudo possam contribuir para práticas e políticas de saúde bucal.

Palavras-chave: Satisfação do usuário. SUS. Saúde bucal. Qualidade da assistência da Saúde.

*Artigo elaborado de acordo com as normas do Periódico CIÊNCIA E SAÚDE COLETIVA (Print version ISSN 1413-8123). Submetido em: 09/07/2018.

ABSTRACT

The objective of this paper is to evaluate user satisfaction level at the primary health care clinics in the city of São José dos Campos, state of São Paulo. This was done using Dental Health Services Quality Questionnaire (known in Brazil as QASSaB) created specifically for the Brazilian reality and validated for use with public health patient's perception of problem resolution and quality of service provided. Three hundred and ninety patients were interviewed in all public primary health clinics in São José dos Campos providing dental and oral-health services. Interviewees were randomly selected, with a sample error of 5%, statistical confidence level of 95% and more heterogeneous distribution. We observed that all aspects of the survey were rated positively by patients. 89.7% of those surveyed evaluated the dental and oral-health services provided as good. We observed, statistically, a final result of the Dental Health Services Quality Questionnaire (known in Brazil as QASSaB) of 3.33 in a scale of 1 to 5. In this scale 1 represents the worst result and 5 the best result. The services offered at the UBS received a high satisfaction score, which demonstrates the positive evaluation of the treatment by the user. This high result allows us to conclude that the perception of quality may be more closely linked to the humanization of services than with the socio-demographics of the population.

Keywords: Public Health Services. Patient satisfaction. Oral health. Health service quality.

INTRODUÇÃO

De acordo com o artigo 196 da Constituição Federal (1988), “ a saúde é direito de todos e dever do Estado”¹. Tal direito foi regulamentado pela Lei Orgânica da Saúde, 8.042 e 8.142 de 1990, estabelecendo formatação do Sistema Único de Saúde (SUS)² a participação popular e o controle social na gestão da saúde, tendo como instâncias legalmente instituídas as Conferências e os Conselhos de Saúde.

A ideia de satisfação do usuário em saúde tornou-se um dos elementos da avaliação da qualidade em saúde e passou a ser amplamente perseguida pelos profissionais do serviço, pesquisadores e gestores ³. Com Donabedian⁴, em 1984, ao lado da avaliação da equipe médica e comunidade. A qualidade passou a ser vista a partir de tais ângulos, de forma complementar e, ao mesmo tempo, independente. Nas avaliações de qualidade foram incorporados os pacientes, com intuito de mensurar a qualidade dos serviços. A partir de então, os usuários, passam a ter papel fundamental nas estratégias em saúde e no direcionamento de ações das políticas públicas. Os usuários, como parte integrante do sistema de avaliação da qualidade, agora passam a não poder mais ser ignorados e a ideia de satisfação do paciente como um atributo da qualidade tornou-se um objetivo em si e não apenas um meio de produzir a adesão do paciente ao tratamento, como era comum nos objetivos de estudos anteriores.

Vaitsman⁵ sugere que a partir de então, acontece um ambiente propício para o desenvolvimento de pesquisas de avaliação a partir das percepções dos usuários, que normalmente passam a ser feitas por meio da coleta direta de informações e produção de dados estatísticos, que meçam a qualidade de forma objetiva.

A avaliação da qualidade da atenção à saúde pode ser construída a partir do estudo do grau de satisfação do usuário, a quem se deve o porquê da existência de um serviço de saúde⁶.

Cientes de que a qualidade relatada pelo paciente possa estar muito mais relacionada à maneira como ele é tratado do que com os aspectos técnicos da assistência propriamente dita, verifica-se a importância de estudos de avaliação da satisfação do usuário, sendo esta uma maneira democrática de avaliação, possibilitando a participação social preconizada pela reforma sanitária brasileira⁷. Soma-se ainda que esse tipo de avaliação pode auxiliar nos processos de tomada de decisão, planejamento, distribuição de recursos e priorização das ações em saúde bucal⁸.

Diante do exposto, verifica-se que a avaliação da satisfação dos usuários, faz-se necessária como instrumento de formulação de políticas que visem à ampliação do acesso à saúde⁹.

MATERIAIS E MÉTODOS

Esta pesquisa trata-se de um estudo de avaliação com delineamento observacional, analítico e transversal, realizado por meio de inquérito aplicado pela pesquisadora. A pesquisa foi aprovada pelo CEP do Instituto de Ciência e Tecnologia da UNESP (67717717.1.0000.00.77) e pela prefeitura da cidade de São José dos Campos.

O estudo foi realizado nas dependências de todas as 39 unidades básicas de saúde (UBS) que possuem atendimento odontológico do município de São José dos Campos –SP, que possui uma população estimada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 703.219 habitantes (2017).

A população de referência foi composta de pessoas com idade superior a 18 anos, que já passaram por atendimento odontológico naquela unidade onde

ocorreu a entrevista.

Para a realização do cálculo do tamanho da amostra (n), foi utilizado o programa estatístico Survey Monkey, numa escolha aleatória, com erro amostral de 5%, nível de confiança de 95%, distribuição mais heterogênea. Para a maximização da amostra, aumentou-se o (n) de 383 para 390.

O instrumento de pesquisa utilizado foi Questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços Públicos de Saúde Bucal (QASSaB) que foi construído para os serviços brasileiros, sendo devidamente validado¹⁰. Levando em consideração as dimensões da qualidade do serviço, esse questionário visa medir a satisfação dos usuários com o serviço, usando uma escala do tipo Likert, com manifestação de respostas variando de excelente a péssimo, sendo tratadas como variáveis ordinais. Desenvolvido com base no modelo ampliado de avaliação da qualidade proposto por Donabedian¹¹, resultou, após análise fatorial, em sete dimensões da qualidade: acessibilidade, resolutividade, ambiente físico e limpeza, relações humanas, qualidade técnico-científica, eficácia e aceitabilidade.

Considera-se como Acessibilidade o quanto esse serviço está disponível a seus usuários. Resolutividade ou Efetividade como a capacidade do serviço de resolver as situações de sua competência, solicitadas pelos usuários, em situação cotidiana Ambiente Físico e Limpeza definem o conforto e a limpeza do ambiente. Relações humanas refere-se como se dão as relações interpessoais entre profissional e o usuário dentro do serviço. Qualidade Técnico-Científica trata do quanto os equipamentos utilizados pelo serviço encontram-se adequados à tecnologia atual. Eficácia refere-se à capacidade do serviço de produzir o resultado esperado em condições ideais. E a aceitabilidade trata de quando o fornecimento do serviço está de acordo com as normas culturais, sociais e com as expectativas do usuário¹².

As variáveis analisadas neste estudo foram divididas como sendo

dependentes: Grau de satisfação do usuário, categorizada nas sete dimensões previstas no QASSaB; e independentes: idade, sexo, nível socioeconômico, episódio de dor de dente nos últimos seis meses, auto-percepção sobre saúde bucal.

A coleta dos dados foi realizada por meio de entrevista pessoal padronizada, aplicada pela pesquisadora, nas recepções de cada UBS, com a prévia autorização do entrevistado. O formulário de entrevista foi composto por 2 partes, sendo a primeira relativa a dados demográficos, socioeconômicos e de percepção do ambiente do entrevistado (Anexos); e a segunda, constituída pelo QASSaB.

Após a coleta dos dados as fichas foram conferidas e numeradas com a utilização do Programa Microsoft Office Excel 2007 e software MedCalc, versão 13.0.2. O tratamento estatístico incluiu a codificação, digitação e edição dos dados. Para minimizar possíveis inconsistências, a digitação dos dados foi realizada por dois pesquisadores e confrontada posteriormente. Os dados foram submetidos à análise descritiva para a obtenção de frequências absoluta e relativa das variáveis analisadas, visando identificar variáveis independentes associadas ao grau de satisfação dos usuários. Para a análise da pontuação obtida com a aplicação do QASSaB, usou-se a análise das dimensões, que segundo as características e resultado das comparações optou-se por utilizar o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis e o teste Mann-Whitney.

Para identificação de variáveis associadas à satisfação com o atendimento, foi conduzida a análise multivariada regressão linear com uso do método stepwise backward para seleção das variáveis no modelo final .

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após estudo amostral, 390 usuários foram entrevistados em 39 UBS do

município de São José dos Campos- SP. Em cada uma das UBS, foram entrevistados 10 usuários.

A idade dos entrevistados variou entre 18 e 83 anos, com uma média de 47,10 anos (DP = 17,22). Para caracterização socioeconômica temos a Tabela 1, onde se apresentam as variáveis demográficas e socioeconômicas da população estudada. A maioria entrevistada foi do sexo feminino, 76,2%. A análise desses dados não diferiu de achados em outros estudos^{9;26;27}. Segundo a pesquisa nacional por amostra de domicílios²⁸ identificou-se que 70% da população que busca serviços de saúde bucal são do sexo feminino. Este dado pode estar relacionado ao fato de que como já observado em monografias¹³, em estudos nacionais¹⁴⁻¹⁶ e internacionais¹⁷⁻²⁰ a maioria dos usuários é mulher. Outro fato que pode estar relacionado é a maior disponibilidade de tempo para comparecer às unidades de saúde pública no horário de funcionamento, em razão das mulheres apresentarem um nível de ocupação (percentual de pessoas ocupadas) mais baixo que os homens. Apesar do fato que os homens possuam maiores taxas de morbimortalidade, eles resistem mais a buscar a assistência primária, um dos motivos da criação da Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem pelo Ministério da Saúde²¹.

Quanto ao nível de escolaridade, a maior parte respondeu ter cursado até o ensino médio completo 30,5%. Na avaliação do perfil socioeconômico deste estudo, a classe social dominante foi a C sendo 33,1% da amostra, congruente com a média nacional. A distribuição com as variáveis independentes estão na Tabela 1. De acordo com a pesquisa realizada pela ABEP (2012), a maior parte da população nacional se enquadra na classe C, correspondendo a 26,3% da ABEP. Nos estudos de Moimaz et al. (2010)²² e Felchilcher et al (2015)²³, encontraram a maior parte dos usuários pertencentes a classe social dominante D.

Tabela 1-Caracterização dos usuários segundo o sexo, escolaridade, rede de distribuição de água e renda

Variável	N	%
Gênero		
Feminino	297	76,2
Masculino	93	23,8
Escolaridade		
Sem escolaridade	9	2,3
Fundamental incompleto	111	28,5
Fundamental completo	77	19,7
Médio incompleto	36	9,2
Médio completo	119	30,5
Superior incompleto	7	1,8
Superior completo	23	5,9
Pós graduação	8	2,1
Água		
Rede geral de distribuição	358	91,8
Poço ou nascente	24	6,2
Outro meio	8	2,1
Rua		
Asfaltada/Pavimentada	356	91,3
Terra/Cascalho	34	8,7
Renda		
Até 1/2 SM	16	4,1
Entre 1/2 e 1 SM	93	23,8
Entre 1 e 2 SM	87	22,3
Entre 2 e 3 SM	129	33,1
Entre 3 e 5 SM	63	16,2
Acima de 5 SM	2	0,5

Fonte: produção própria- Ago/18.

Quanto ao grau de satisfação do usuário foram utilizadas as sete dimensões previstas no QASSaB: acessibilidade, resolutividade, ambiente físico e limpeza, relações humanas, qualidade técnico-científica, eficácia e aceitabilidade, variando numa escala de 1 a 5, sendo 1 (péssimo), 2 (ruim), 3 (regular), 4 (boa) e 5 (excelente), onde 1 relacionava-se a pior condição, sendo

uma visão negativa do serviço e 5 a melhor condição, sendo uma visão positiva do serviço. A distribuição das variáveis dependentes estão na Tabela 2.

A classificação relações humanas *dentista x paciente* obteve uma média 3,89, sendo classificada como boa (nota 4), a maioria (44, 6 %) classificaram a atenção ou tratamento recebido pelo dentista como bom e 38,5% classificou a *dimensão relações humanas (outros profissionais de saúde)* como regular.

A dimensão *eficácia* obteve uma média de 3,15, onde o paciente relata que apresentou algum desconforto após a intervenção profissional. Para dimensões *de aceitabilidade e ambiente físico (limpeza)* uma média de 3,82 e 3,83 respectivamente, sendo classificados como sendo bons.

A dimensão *qualidade técnico-científica*, que tange a modernidade dos equipamentos obteve uma média de 3,27, sendo que os usuários consideraram que os equipamentos não eram nem “super modernos” nota (5) na escala e nem “desatualizados” nota (1) na escala.

Para dimensões de *efetividade x resolatividade* obteve-se uma média de 2,96, sendo que o usuário considerou-se “satisfeito” com a capacidade de mastigação e aparência dos dentes.

A dimensão *acessibilidade/disponibilidade* teve a menor média de avaliação do usuário, 2,53.

Num parâmetro geral, ao se avaliar as variáveis contidas no QASSaB (relação dentista-paciente, relação com outros profissionais, desconforto, obtenção de vaga, tempo de espera, equipamento, limpeza da recepção, limpeza dos banheiros, explicação do tratamento, aparência dos dentes, capacidade de mastigação) a nota QASSaB obteve como resultado uma média de 3,33, com desvio padrão de 0,51 sendo classificada como regular. Este fato pode estar relacionado dentre outros fatores ao tempo de espera do momento do agendamento até a consulta final, que segundo pesquisa de Norris, et al. (2012)²⁴, o não comparecimento de usuários a consultas agendadas revelou que a variável

mais associada a este desfecho foi o maior tempo de espera até o dia da consulta agendada. Essa hipótese é confirmada pelos resultados do presente estudo. Corroborando com esses achados, um estudo epidemiológico de abrangência nacional, comparando a utilização de serviços públicos e privados em odontologia, complementa citando que a insatisfação com o atendimento odontológico público pode estar relacionada mais à diminuição da oferta e à demora em receber o atendimento do que com a avaliação da capacidade técnica do profissional envolvido e dos equipamentos utilizados.

Tabela 2- Descritiva das dimensões DAS DIMENSÕES do QASSaB

Variável	Média	DP	Mediana	Mínimo	Máximo	N
Relações humanas	3,89	0,69	4	2,5	5	390
Eficácia	3,15	1,56	3	1	5	390
Acessibilidade/Disponibilidade	2,53	1,33	3	1	5	390
Qualidade técnico-científica	3,27	0,66	3	1	5	390
Ambiente físico-limpeza	3,83	0,70	4	2	5	390
Aceitabilidade	3,82	1,07	4	1	5	390
Efetividade/Resolutividade	2,96	1,15	3	1	5	390
QASSaB- MÉDIA DAS DIMENSÕES	3,33	0,51	3,36	1,73	4,73	390

Fonte: produção própria- Ago/18.

Foi estimado o modelo de regressão múltipla com todos os parâmetros que apresentaram significância nas análises bivariadas e utilizado o método *Stepwise backward* com critério de entrada e saída das variáveis do modelo em 5%²⁹.

Tabela 3- Regressão Linear com uso do método *Stepwise backward*

Variável	Coefficiente	Erro padrão	Estatística de teste	Graus de liberdade	p
Constante	4,51	0,18	613,16	1	<0,001
Escolaridade					
Pós-graduação	0,13	0,35	0,13	1	0,719
Superior completo	-1,38	0,16	72,40	1	<0,001
Superior incompleto	-1,18	0,21	32,79	1	<0,001
Médio completo	-1,27	0,14	79,23	1	<0,001
Médio incompleto	-1,33	0,15	82,04	1	<0,001
Fundamental completo	-1,56	0,15	114,30	1	<0,001
Fundamental incompleto	-1,42	0,15	94,90	1	<0,001
Sem escolaridade	Referência				
Água					
Outro meio	0,28	0,16	3,14	1	0,077
Poço ou nascente	1,28	0,29	19,75	1	<0,001
Rede geral de distribuição	Referência				
Rua					
Terra/Cascalho	-0,88	0,28	9,64	1	0,002
Asfaltada/Pavimentada	Referência				
Renda					
Acima de 5 SM	0,23	0,29	0,59	1	0,444
Entre 3 e 5 SM	0,42	0,12	13,34	1	<0,001
Entre 2 e 3 SM	0,21	0,11	4,10	1	0,043
Entre 1 e 2 SM	0,24	0,11	4,49	1	0,034
Entre 1/2 e 1 SM	0,51	0,11	20,61	1	<0,001
Até 1/2 SM	Referência				
Dor-últimos 6 meses					
Sim	0,25	0,06	18,08	1	<0,001
Não	Referência				
Moradores	-0,07	0,02	14,21	1	<0,001

Regressão linear com uso do método stepwise backward para seleção das variáveis no modelo final

Fonte: produção própria- Ago/18.

O modelo resultou que, conjuntamente, a escolaridade, tipo de tratamento da água, tipo de rua em que vive, a renda, a dor nos últimos 6 meses e o número de moradores na residência influenciaram estatisticamente na escala QASSaB ($p < 0,05$). Entraram no modelo as variáveis idade e região da UBS, mas saíram do modelo final, pois as demais variáveis foram mais importantes que elas.

O valor esperado de QASSaB para pessoas sem escolaridade, com rede geral de distribuição de água, com rua asfaltada ou pavimentada, com renda até 1/2 SM, sem dor nos últimos 6 meses que tenham 5 moradores na residência foi de 4,17. Caso sejam alteradas as características da pessoa o valor esperado do QASSaB se altera, por exemplo, para uma pessoa com nível superior completo que recebe entre 3 e 5 SM com as demais características semelhantes ao exemplo anterior, se subtrai 1,38 e se soma 0,42 respectivamente ao valor esperado, ou seja, o valor esperado na escala seria de 3,21. A mudança nas características da pessoa faz com que o valor esperado na escala QASSaB se some ou se subtraia o valor do coeficiente correspondente às categorias, sendo que apenas o número de moradores deve ser somado após multiplicar o valor pelo coeficiente -0,07.

A satisfação dos usuários com o serviço oferecido nas UBS, observada neste estudo, é semelhante à de outros achados da literatura. Em estudo de Kitamura (2013)⁶ na região sudeste de Minas Gerais foram encontradas avaliações positivas para as sete dimensões avaliadas. Outra pesquisa realizada no Recife²⁵, nos centros de especialidades odontológicas (CEOs), mostrou avaliações positivas nas relações de qualidade no atendimento reveladas pelos usuários.

Apesar deste panorama, a avaliação dos serviços de saúde, principalmente os públicos, é um instrumento de participação popular, exercendo controle social e fazendo jus a lei 8.142 de 1990, que regulamentou a participação popular no SUS. Permite melhoria do sistema, beneficiando usuários, equipe e gestores como um todo.

CONCLUSÃO

Esta pesquisa revelou avaliação positiva em relação ao atendimento na atenção básica. Houve alto percentual de satisfação com o serviço de saúde

oferecido nas UBS. Entretanto, todos os usuários entrevistados nesta pesquisa conseguiram atendimento odontológico nas UBS, neste caso utilizou-se uma amostra de demanda ao invés de uma amostra de base populacional. Portanto, identificamos apenas aqueles que tiveram acesso ao serviço, um fato que pode ter influenciado no grau de satisfação. Entretanto, houve uma baixa expectativa em relação a conseguir a vaga e em relação ao atendimento em si.

Este tipo de avaliação estimula a participação social e auxilia nos processos de tomadas de decisões, planejamento, distribuição de recursos e priorização as ações nos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Constituição. Constituição [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado Federal, 1988.
2. Brasil. Lei 8.080, de 11 de setembro de 1990. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]. Poder Legislativo. Brasília, DF: 12 set. 1990a, seção 1, p.1
3. Savassi LCM. Patient Satisfaction and Self-perceived Health in Primary Care. R Bras Med Fam e Comun. 2010; 5(17):3-5.
4. Donabedian A. La calidad de la atención médica- definición y métodos de evaluación. Mexico: La Prensa Mexicana, 1984.
5. Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. Ciênc Saúde Colet. 2005; 10(3): 599-613.
6. Kitamura ES, Bastos RR; Palma PV, Leite ICG. Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013. Epidemiol Serv Saúde. 2016; 25 (1):137-48.

7. Lima ACS, Cabral ED, Vasconcelos MMVB. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*. 2010;26 (5):991-1002.
8. Mendes SF. Avaliação da qualidade da assistência odontológica municipal da cidade do Rio de Janeiro [dissertação]. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, 2006.
9. 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.
10. Donabedian A. Aspects of medical care administration: specifying requirements for healthcare. Cambridge: Harvard University Press, 1973.
11. Fernandes LMAG. Validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos usuários, com os serviços públicos de saúde bucal [tese]. Camaragibe: Faculdade de Odontologia, Universidade de Pernambuco, 2002.
12. Santos ZFG. Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços odontológicos do SUS [dissertação]. Curitiba: Faculdade de Odontologia, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, 2007.
13. Pellense MCS. Satisfação dos usuários e a qualidade da atenção primária à saúde no Rio Grande do Norte [dissertação]. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte; 2013.
14. Fleith VD, Figueiredo MA, Figueiredo KFLRO, Moura EC. Perfil de utilização de medicamentos em usuários da rede básica de saúde de Lorena, SP. *Cienc Saude Colet*. 2008;13 Supl:755-62.
15. Lopes ACS, Toledo MTT, Câmara AMCS, Menzel HJK, Santos LC. Condições de saúde e aconselhamento sobre alimentação e atividade física na atenção primária à saúde de Belo Horizonte-MG. *Epidemiol Serv Saude*. 2014;23(3):475-86.

16. Pereira AB, Mattos KM, Silva RM, Colomé JS. Perfil social do usuário do sistema único de saúde na atenção primária em saúde. *Rev Epidemiol Contr Infec.* 2012;2(3):94-9.
17. Pérez-Romero S, Gascón-Cánovas JJ, Salmerón-Martínez D, Parra-Hidalgo P, Monteagudo-Piqueras O. Características sociodemográficas y variabilidade geográfica relacionada con la satisfacción del paciente em Atención Primaria. *Rev Calid Asis.* 2016;31(5):200-8.
18. Prazeres F, Santiago L. Prevalence of multimorbidity in the adult population attending primary care in Portugal: a cross-sectional study. *BMJ Open.* 2015;5(9):e009287.
19. Toçi E, Burazen G, Kamberi H, Jerliu N, Sorensen K, Brand H. Socio-economic correlates of functional health literacy among patients of primary health care in Kosovo. *Public Health.* 2014;128(9):842-8.
20. Wei X, Yang N, Wong SY, Owolabi O, Xu J, Shi L, et al. Comparing quality of public primary care between Hong Kong and Shanghai using validated patient Assessment tolls. *PLOS ONE.* 2015 Mar:1-15.
21. Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2015.
22. Moimaz SAS, Marques JAM, Saliba O, Garbin CA, Zina LG, Saliba NA. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. *Rev Saúde Colet.* 2010; 20 (4):1419-40
23. Felchilcher E, Araújo G, Traverso MED. Perfil dos usuários de uma unidade básica de saúde do meio oeste catarinense. *Unoesc & Ciência - ACBS .* 2015;6 (2): 223-30.
24. Norris, JB, Kumar C, Chand S, Moskowitz H, Shade SA, Willis DR. An empirical investigation into factors affecting patient cancellations and no-shows at outpatient clinics. *Decision Support Systems.* 2014; 57(1) : 428-43.

25. Souza GCA. Centros de Especialidades Odontológicas: avaliação da atenção de média complexidade na rede pública da Grande Natal [dissertação]. Natal: Faculdade de Odontologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2009.
26. Pinto RS, Matos DL, Loyola Filho AI. Características associadas ao uso de serviços odontológicos públicos pela população adulta brasileira. Rev Ciênc Saúde Colet. 2012; 17 (2):531-44.
27. Saliba, NA, Nayme JGR, Moimaz SAS, Cecilio LPP, Garbin CAS. Organização da demanda de um Centro de Especialidades Odontológicas. Revista de odontologia da UNESP, São Paulo, v. 42, n. 5, p.317- 323, set./out. 2013.
28. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios: acesso e utilização de serviços de saúde, 2003. Rio de Janeiro: IBGE, 2005
29. Neter J, Kutner MH, Nachtsheim CJ, Wasserman W. Applied Linear Statistical Models. 4. ed. Illinois: Richard D. Irwing; 1996.

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.

APÊNDICE A- Detalhamento da metodologia

Esta pesquisa trata-se de um estudo de avaliação com delineamento observacional, analítico e transversal, realizado por meio de inquérito aplicado pela pesquisadora. A pesquisa foi aprovada pelo CEP do Instituto de Ciência e Tecnologia da UNESP (67717717.1.0000.00.77) e pela prefeitura da cidade de São José dos Campos.

O estudo foi realizado nas dependências de todas as 39 unidades básicas de saúde (UBS) que possuem atendimento odontológico do município de São José dos Campos –SP, que possui uma população estimada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 703.219 habitantes (2017).

A população de referência foi composta de pessoas com idade superior a 18 anos, que já passaram por atendimento odontológico naquela unidade onde ocorreu a entrevista.

Para a realização do cálculo do tamanho da amostra (n), foi utilizado o programa estatístico Survey Monkey, numa escolha aleatória, com erro amostral de 5%, nível de confiança de 95%, distribuição mais heterogênea. Para a maximização da amostra, aumentou-se o (n) de 383 para 390.

O instrumento de pesquisa utilizado foi Questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços Públicos de Saúde Bucal (QASSaB) que foi construído para os serviços brasileiros, sendo devidamente validado¹⁰. Levando em consideração as dimensões da qualidade do serviço, esse questionário visa medir a satisfação dos usuários com o serviço, usando uma escala do tipo Likert, com manifestação de respostas variando de excelente a péssimo, sendo tratadas como variáveis ordinais. Desenvolvido com base no modelo ampliado de avaliação da qualidade proposto por Donabedian¹¹, resultou, após análise fatorial, em sete dimensões da qualidade: acessibilidade, resolutividade, ambiente físico e limpeza, relações humanas, qualidade técnico-

científica, eficácia e aceitabilidade.

Considera-se como Acessibilidade o quanto esse serviço está disponível a seus usuários. Resolutividade ou Efetividade como a capacidade do serviço de resolver as situações de sua competência, solicitadas pelos usuários, em situação cotidiana Ambiente Físico e Limpeza definem o conforto e a limpeza do ambiente. Relações humanas refere-se como se dão as relações interpessoais entre profissional e o usuário dentro do serviço. Qualidade Técnico-Científica trata do quanto os equipamentos utilizados pelo serviço encontram-se adequados à tecnologia atual. Eficácia refere-se à capacidade do serviço de produzir o resultado esperado em condições ideais. E a aceitabilidade trata de quando o fornecimento do serviço está de acordo com as normas culturais, sociais e com as expectativas do usuário¹².

As variáveis analisadas neste estudo foram divididas como sendo dependentes: Grau de satisfação do usuário, categorizada nas sete dimensões previstas no QASSaB; e independentes: idade, sexo, nível socioeconômico, episódio de dor de dente nos últimos seis meses, auto percepção sobre saúde bucal.

A coleta dos dados foi realizada por meio de entrevista pessoal padronizada, aplicada pela pesquisadora, nas recepções de cada UBS, com a prévia autorização do entrevistado. O formulário de entrevista foi composto por 2 partes, sendo a primeira relativa a dados demográficos, socioeconômicos e de percepção do ambiente do entrevistado (Anexos); e a segunda, constituída pelo QASSaB.

Após a coleta dos dados as fichas foram conferidas e numeradas com a utilização do Programa Microsoft Office Excel 2007 e software MedCalc, versão 13.0.2. O tratamento estatístico incluiu a codificação, digitação e edição dos dados. Para minimizar possíveis inconsistências, a digitação dos dados foi realizada por dois pesquisadores e confrontada posteriormente. Os dados foram

submetidos à análise descritiva para a obtenção de frequências absoluta e relativa das variáveis analisadas, visando identificar variáveis independentes associadas ao grau de satisfação dos usuários. Para a análise da pontuação obtida com a aplicação do QASSaB, usou-se a análise das dimensões, que segundo as características e resultado das comparações optou-se por utilizar o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis e o teste Mann-Whitney.

Para identificação de variáveis associadas à satisfação com o atendimento, foi conduzida a análise multivariada regressão linear com uso do método stepwise backward para seleção das variáveis no modelo final.

APÊNDICE B- Submissão do artigo

09/07/2018 ScholarOne Manuscripts

☰ Ciência & Saúde Coletiva

Home

✍ Author

Submission Confirmation Print

Thank you for your submission

Submitted to
Ciência & Saúde Coletiva

Manuscript ID
CSC-2018-1946

Title
SATISFAÇÃO AOS ATENDIMENTOS ODONTOLÓGICOS NO SUS: A visão do usuário Public oral and dental Health servisse: user satisfaction

Authors
CLARO, JULIANE
Teixeira, Symone

Date Submitted
09-Jul-2018

Author Dashboard

© Clarivate Analytics | © ScholarOne, Inc., 2018. All Rights Reserved.
ScholarOne Manuscripts and ScholarOne are registered trademarks of ScholarOne, Inc.
ScholarOne Manuscripts Patents #7,257,767 and #7,263,655.

✉ @ScholarOneNews | 🖨 System Requirements | 🔒 Privacy Statement | 📄 Terms of Use

<https://mc.manuscriptcentral.com/csc-coletiv> 12

APÊNDICE C- Caracterização do entrevistado

1. Você já passou em consulta odontológica nesta UBS?		2. Nome do entrevistador	
Continuar apenas em caso Positivo			
3. Nome do posto/centro/unidade		4. Bairro	
5. Data			
6. Gênero do usuário	Feminino	0	Masculino
			1
7. Idade do usuário			
8. Qual a última série escolar que o(a) sr(a) completou?			
sem escolaridade		0	
ensino fundamental (1º grau) incompleto		1	
ensino fundamental (1º grau) completo		2	
ensino médio (2º grau) incompleto		3	
ensino médio (2º grau) completo		4	
ensino superior (universitário) incompleto		5	
ensino superior (universitário) completo		6	
Pós-graduação		7	
A água utilizada neste domicílio é proveniente de?			
1	Rede geral de distribuição		
2	Poço ou nascente		
3	Outro meio		

Considerando o trecho da rua do seu domicílio, você diria que a rua é:	
1	Asfaltada/Pavimentada
2	Terra/Cascalho

9. Quanto entra de dinheiro na sua casa por mês em média?	
Até ½ salário mínimo	1
Entre ½ e 1 salário mínimo	2
Entre 1 e 2 salários mínimos	3
Entre 2 e 3 salários mínimos	4
Entre 3 e 5 salários mínimos	5
Acima de 5 salários mínimos	6
Quantas pessoas moram na sua casa?	

Sentiu alguma dor nos dentes nos últimos 6 meses?	() sim	() não
---	---------	---------

ITENS DE CONFORTO	NÃO POSSUI	1	2	3	4+
Quantidade de automóveis de passeio exclusivamente para uso particular					
Quantidade de empregados mensalistas, considerando apenas os que trabalham pelo menos cinco dias por semana					
Quantidade de máquinas de lavar roupa, excluindo tanquinho					
Quantidade de banheiros					
DVD, incluindo qualquer dispositivo que leia DVD desconsiderando DVD de automóvel					
Quantidade de geladeiras					
Quantidade de freezers independentes ou partes de geladeiras duplex					
Quantidade de microcomputadores, considerando computador de mesa, laptops, notebooks e netbooks e desconsiderando tablets, palms e smartphones					
Quantidade de lavadoras de louças					
Quantidade de fornos micro-ondas					
Quantidade de motocicletas, desconsiderando as usadas exclusivamente para uso profissional					
Quantidade de máquinas secadoras de roupas, considerando lava e seca					

Quantidade de automóveis de passeio exclusivamente para uso particular					
--	--	--	--	--	--

10. Qual a sua ocupação?	
Diretores e gerentes	1
Profissionais das ciências e intelectuais	2
Técnicos e profissionais nível médio	3
Trabalhadores apoio administrativo	4
Trabalhadores de serviços, vendedores do comércio e mercados	5
Trabalhadores agropecuários, florestais, caça e pesca	6
Trabalhadores qualificados: operários e artesãos de artes mecânicas	7
Operadores de instalações de máquinas e montadores	8
Ocupações elementares	9
Membros das forças armadas, policiais, bombeiros	0
Aposentado	
Desempregado	

APÊNDICE C - QASSaB

DIMENSÃO 1					
RELAÇÕES HUMANAS (Dentista/Paciente)					
1) Como você classifica a atenção ou tratamento recebido do dentista neste serviço?	Excelente	Boa	Regular	Ruim	Péssima
	5	4	3	2	1
DIMENSÃO 1					
RELAÇÕES HUMANAS (Outros NÍVEIS Profissionais)					
2) Como você classifica a atenção ou tratamento recebido dos outros profissionais de saúde deste serviço?	Excelente	Boa	Regular	Ruim	Péssima
	5	4	3	2	1
DIMENSÃO 2					
EFICÁCIA					
3) Após o tratamento odontológico você sentiu algum incômodo?	SENTI total desconforto	SENTI muito desconforto	SENTI desconforto	Senti um pouco de desconforto	Não senti nada
	1	2	3	4	5
DIMENSÃO 3					
ACESSIBILIDADE/DISPONIBILIDADE	NÍVEIS				
4) Como você considera a obtenção de uma vaga e/ou ficha para tratamento neste serviço?	Muito Fácil	Fácil	Nem difícil nem fácil	Difícil	Muito difícil
	5	4	3	2	1
5) Como você classifica o tempo de espera entre sua chegada e o atendimento neste serviço?	Muito curto	Curto	Nem longo nem curto	Longo	Muito longo
	5	4	3	2	1

DIMENSÃO 4	NÍVEIS				
QUALIDADE TÉCNICO-CIENTÍFICA					
6) Como você classifica os equipamentos odontológicos em relação a atualização tecnológica? Em outras palavras o quanto eles são modernos?	Super modernos	Modernos	Nem uma coisa nem outra	Desatualizados	Ultrapassados
	5	4	3	2	1
DIMENSÃO 5	NÍVEIS				
AMBIENTE FÍSICO-LIMPEZA					
7) Como você classifica a limpeza da recepção/sala de espera	Excelente	Boa	Regular	Ruim	Péssima
	5	4	3	2	1
8) Como você classifica a limpeza dos banheiros	Excelente	Boa	Regular	Ruim	Péssima
	5	4	3	2	1
DIMENSÃO 6	NÍVEIS				
ACEITABILIDADE					
9) O profissional lhe explica sobre o tratamento mais adequado ou mais correto para o seu problema de saúde bucal (extração, restauração, canal, colocação ou substituição de próteses)?	Nunca me explica nada	Raras vezes me explica	Não me lembro	Na maioria das vezes me explica	Sempre me explica
	1	2	3	4	5
DIMENSÃO 7	NÍVEIS				
EFETIVIDADE/RESOLUTIVIDADE					
10) O quanto você está satisfeito com a aparência dos dentes tratados?	Totalmente satisfeito	Muito Satisfeito	Satisfeito	Um pouco Satisfeito	Insatisfeito
	5	4	3	2	1
11) O quanto você está satisfeito com o tratamento dos dentes posteriores (de trás), ou seja, com sua capacidade de mastigação?	Totalmente satisfeito	Muito Satisfeito	Satisfeito	Um pouco Satisfeito	Insatisfeito
	5	4	3	2	1

ANEXO A- Autorização para realização de pesquisa

São José dos Campos, 10 de Maio de 2017

Ilmo Sr Sergio Eduardo Oliveira Reis,
Chefe da Divisão de Educação Permanente

Eu, Symone Cristina Teixeira, Professora do curso de Odontologia do Instituto de Ciência e Tecnologia- Campus de São José dos Campos- UNESP, situado à Av. Engº Francisco José Longo, 777 – S J Campos-SP, telefone - 012-3947-9347, irei coordenar uma pesquisa junto a essa instituição, cujo título é **SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS ODONTOLÓGICOS DO SUS: a ótica do usuário”**

O objetivo deste trabalho é avaliar o nível de satisfação do usuário do SUS das Unidades básicas de Saúde da Cidade de São José dos Campos, utilizando pesquisa do tipo inquérito a partir do Questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços Públicos de Saúde Bucal (QASSaB) que foi construído para os serviços brasileiros, sendo devidamente validado. Conhecer a percepção dos usuários dos atendimentos odontológicos do SUS sobre a resolutividade e características dos serviços oferecidos.

Desta forma solicito sua autorização para realização desta pesquisa bem como a comunicação dessa atividade a toda comunidade e consequente ciência para entrada e exames no ambiente das UBS.

Atenciosamente,

Profa Dra Symone Cristina Teixeira

symone@ict.unesp.br

AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS


Eu, Sergio Eduardo Oliveira Reis, secretário de saúde da Cidade de São José dos Campos – São Paulo, **AUTORIZO** a coleta de dados do projeto, **sob responsabilidade da Profa Dra Symone Cristina Teixeira**, após a aprovação do referido projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa/ ICTSJC-UNESP.

São José dos Campos, 22 de MAIO de 2017

ASSINATURA: _____

Dr. Sergio Eduardo Oliveira Reis
Coordenador Div. de Educ. Permanente
Set. Municipal de Saúde

ANEXO B- Parecer Comitê de Ética

UNESP - INSTITUTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CAMPUS DE SÃO JOSÉ DOS	
PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP	

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Satisfação dos atendimentos odontológicos do SUS: A visão do usuário

Pesquisador: Symone Cristina Teixeira

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 87717717.1.0000.0077

Instituição Proponente: Instituto de Ciência e Tecnologia de São José dos Campos - UNESP

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.231.401

Apresentação do Projeto:

A opinião do usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) constitui uma importante ferramenta para gestão das políticas públicas de saúde. Temos vivenciado inúmeras mudanças no sistema público de saúde com vistas a melhorar o atendimento ao usuário. O objetivo deste trabalho é avaliar o nível de satisfação do usuário do SUS das Unidades básicas de Saúde da cidade de São José dos Campos, utilizando pesquisa do tipo inquérito a partir do Questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços Públicos de Saúde Bucal (QASSaB) que foi construído para os serviços brasileiros, sendo devidamente validado. Conhecer a percepção dos usuários dos atendimentos odontológicos do SUS sobre a resolatividade e características dos serviços oferecidos. A coleta de dados será feita na cidade de São José dos Campos. A cidade de São José dos Campos possui 533.501 pessoas de acordo com censo de 2010 e 40 Unidades Básicas de Saúde, sendo que 39 possuem atendimentos odontológicos. Nesta cidade serão entrevistados 390 pessoas acima dos 18 anos, numa escolha aleatória, com erro amostral de 5%, nível de confiança de 95%, distribuição mais heterogênea.

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo deste trabalho é avaliar o nível de satisfação do usuário do SUS das Unidades básicas de Saúde da Cidade de São José dos Campos, utilizando pesquisa do tipo inquérito a partir do Questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços Públicos de Saúde Bucal

Continuação do Parecer: 2.231.401

(QASSaB) que foi construído para os serviços brasileiros, sendo devidamente validado. Conhecer a percepção dos usuários dos atendimentos odontológicos do SUS sobre a resolutividade e características dos serviços oferecidos.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Mínimos, podendo haver constrangimento por parte do entrevistado.

Benefícios:

Fornecer dados que embasem a formulação de políticas públicas em saúde que possibilite uma gestão mais efetiva.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa de grande importância se for utilizada para subsidiar as políticas públicas de saúde e aperfeiçoar a gestão das mesmas.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos obrigatórios foram apresentados.

Recomendações:

O (a) pesquisador(a) irá receber e-mail da Secretaria do CEPH-ICT-CAMPUS DE SJCAMPOS-UNESP, para envio de relatórios parciais/final, para não incorrer na penalidade de não o fazendo, em não ter novas submissões avaliada pelo Comitê de Ética, até que sane a pendência de envio do relatório, na forma de notificação através do sistema da Plataforma Brasil. Obs:- No site do www.ict.unesp.br – Comitê de Ética Envolvendo Seres Humanos, encontrará o formulário para envio do Relatório parcial/final.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências

Considerações Finais a critério do CEP:

O Colegiado acata o parecer da relatora.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_910852.pdf	22/08/2017 09:50:18		Aceito

UNESP - INSTITUTO DE
CIÊNCIA E TECNOLOGIA -
CAMPUS DE SÃO JOSÉ DOS



Continuação do Parecer: 2.231.401

TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	termoconsentimento.docx	22/08/2017 09:49:50	Symone Cristina Teixeira	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto.docx	22/08/2017 09:49:20	Symone Cristina Teixeira	Aceito
Outros	resppend.pdf	22/08/2017 09:39:04	Symone Cristina Teixeira	Aceito
Folha de Rosto	folhaderosto.pdf	28/04/2017 09:47:15	Symone Cristina Teixeira	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, 21 de Agosto de 2017

Assinado por:
Denise Nicodemo
(Coordenador)

ANEXO C-Liberação do trabalho de pesquisa



Prefeitura Municipal de São José dos Campos
Secretaria Municipal de Saúde

Liberação de Trabalho de Pesquisa

Às Gerências das Unidades Básicas de Saúde:

A Secretaria Municipal de Saúde comunica que autoriza a Dissertação de Mestrado: "SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS ODONTOLÓGICOS DO" SUS: A ÓTICA DO USUÁRIO, de Juliane Marcela Guimarães Claro, da UNESP - Universidade Estadual Paulista, que está autorizada a desenvolver a pesquisa a partir de 22/05/2017, de acordo com parecer e normas da Secretaria Municipal de Saúde, aplicando questionários aos usuários nas dependências das Unidades Básicas de Saúde. As condições para coleta dos dados da pesquisa serão combinadas com a chefia do local, para que não haja transtornos nas rotinas.

Atenciosamente,

São José dos Campos, 22 de Maio de 2017.

Marli de Souza Ferronato
Divisão de Educação Permanente
Dr. Marli de Souza Ferronato
Matr. 25843
Divisão de Educação Permanente