Grau de satisfação dos usuários com o serviço público odontológico do bairro canto da várzea II, no município de Picos – Piauí

Degree of users satisfaction with the dental public service of bairro canto da várzea II, in the municipality of Picos – Piauí

Pedro Vitor Santos Macedo

Pesquisador responsável/Cirurgião – Dentista/Secretaria Municipal de Saúde de Picos/Rua Francisco Prota, 512. Centro. Picos/PI. CEP: 64600-026. Telefones: (89) 34222825/ (89) 981190995.

Email: pedrovitorsm@hotmail.com

Fabrícia Castelo Branco de Andrade

Orientadora/Enfermeira/Especialista/Universidade Federal do Piauí

RESUMO

A avaliação dos serviços de saúde é de fundamental importância para a gestão, uma vez que possibilita a mesma intervir nos aspectos negativos do serviço oferecido à população. O objetivo do presente trabalho é avaliar o grau de satisfação dos usuários quanto à assistência odontológica prestada na Unidade Básica de Saúde (UBS) do Bairro Canto da Várzea II no município de Picos - Piauí. A pesquisa será realizada com os próprios pacientes da população adscrita do bairro, na própria UBS, durante os meses de novembro e dezembro de 2017. Será feita a aplicação de um questionário previamente elaborado contendo os seguintes domínios de avaliação: 1) Cuidado Médico; 2) Informação e Apoio; 3) Organização dos serviços; 4) Estrutura Física. Todos os resultados serão tabulados para melhor compreensão/avaliação e como produto final da pesquisa teremos a construção de uma agenda odontológica para orientação dos usuários quanto aos seus atendimentos: datas de retorno, procedimentos realizados, necessidade de encaminhamentos e conclusão do tratamento. A avaliação dos serviços de saúde, através da pesquisa de satisfação do usuário, portanto, é a melhor maneira de se conseguir excelência no atendimento ofertado à comunidade, além de nortear a gestão para entender melhor a saúde de uma determinada região.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços de Saúde; Satisfação do Paciente; Odontologia

ABSTRACT

The evaluation of health services is of fundamental importance for the management, since it makes it possible to intervene in the negative aspects of the service offered to the population. The objective of the present study is to evaluate the degree of user satisfaction regarding the dental care provided at the Basic Health Unit (UBS) of Bairro Canto da Várzea II in the municipality of Picos - Piauí. The research will be carried out with the patients of the neighborhood's own population, in the UBS itself, during the months of November and December 2017. A questionnaire will be applied previously elaborated containing the following areas of evaluation: 1) Medical Care; 2) Information and Support; 3) Organization of services; 4) Physical Structure. All results will be tabulated for better understanding / evaluation and as final product of the research we will have the construction of a dental agenda for the users' guidance regarding their attendance: dates of return, procedures performed, referral need and completion of treatment. The evaluation of health services, through the user satisfaction survey, is therefore the best way to achieve excellence in the service offered to the community, as well as guiding management to better understand the health of a given region.

KEY WORDS: Health Services; Patient Satisfaction; Dentistry

INTRODUÇÃO

A Constituição Federal Brasileira de 1988 instituiu alguns objetivos para a redução das desigualdades regionais e sociais, e a construção de uma sociedade mais igualitária. Como resultado, tivemos a criação do Sistema único de Saúde (SUS), em 1990, cujos princípios são: universalidade do acesso, equidade, compreensão do cuidado, priorização dos problemas, participação social e controle. Como estratégia de atenção primária a saúde, foi criado em 1994, a Estratégia de Saúde da Família, que seria o primeiro contato do usuário com todo os serviços de saúde. Uma das formas de incentivar e melhorar a qualidade dos serviços de saúde, especialmente na Atenção Primária em Saúde, oferecidos a população é através da pesquisa do grau de satisfação dos usuários (PROTASIO et al., 2017).

A avaliação dos serviços de saúde é de extrema importância para a gestão, uma vez que possibilita a mesma, melhorar a qualidade dos serviços prestados. Um dos mecanismos de realizar essa avaliação é através da pesquisa da satisfação do usuário, oferecendo uma possibilidade de reorganização dos serviços, bem como um método de participação social na tomada de decisões (BORDIN et al., 2017).

Quando há necessidade de se avaliar a qualidade dos serviços de saúde, utiliza-se a proposta clássica de Donabedian. Na sua proposta a avaliação deve considerar três componentes básicos: estrutura (recursos utilizados pelo serviço), processo (procedimentos empregados no manejo dos problemas dos pacientes) e desfecho (se o paciente beneficia-se ou não do serviço de saúde oferecido). O principal objetivo dos serviços de saúde, portanto, deve ser a satisfação dos usuários (ROBERTO et al., 2017).

O controle social, como instrumento de participação popular, deve ser fortalecida. Portanto, a incorporação do usuário deve ser valorizada, estimulando a participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação. Nesse interim, a percepção do usuário é importante para equilibrar a qualidade dos serviços. A percepção da insatisfação dos usuários pode direcionar os serviços de saúde para que atendam, de forma mais específica, as demandas da população, pois permite complementar as avaliações técnicas de qualidade da assistência com uma visão compartilhada dos indivíduos que recebem o cuidado (ROBERTO et al., 2017).

O grau de satisfação dos usuários ainda é um terreno pouco explorado, e abriga muitos cenários a serem desenvolvidos, uma vez que leva particularidades de cada contexto e localidade. Além disso, a satisfação do usuário é um método apontado como elemento crucial para o sucesso do tratamento, uma vez que o usuário pouco satisfeito não adere ao tratamento (ROBERTO et al., 2017).

Nesse contexto, estratégias de escuta, integração ou ao menos de aproximação entre as opiniões distintas. Portanto, o primeiro passo para essa direção é a promoção de avaliação inovadoras dentro das equipes e dos órgãos de gestão em saúde (BORDIN et al., 2017).

Diante do exposto, a avaliação do grau de satisfação do usuário no Bairro Canto da Várzea II, Picos-PI é de fundamental importância uma vez que alguns aspectos podem influenciar negativamente na satisfação do mesmo, tais como: dificuldades na hora da marcação e portanto do primeiro acesso, pouco número de vagas, quantidade de serviços oferecidos, falta de comunicação

entre profissional/paciente, falta de alguns recursos e problemas técnicos que dificultam ou impedem um bom atendimento.

Portanto, no presente trabalho será avaliado o grau de satisfação dos pacientes atendidos por a Equipe de Saúde Bucal do bairro Canto da Várzea II, Picos - PI, através da aplicação de um questionário onde o paciente poderá informar suas queixas, impressões e opiniões sobre o serviço odontológico prestado. Será criado também uma agenda odontológica onde serão anotados o nome, motivo da consulta, quantidade de procedimentos realizados, necessidades de encaminhamento para outras especialidades, retorno destas especialidades para avaliação pela Atenção Básica e dados sobre a conclusão do tratamento.

PLANO OPERATIVO

O plano traçado no desenvolvimento do trabalho está contido na Tabela 01.

Tabela 01: Plano Operativo do Desenvolvimento do Projeto de Intervenção

SITUAÇÃO PROBLEMA	OBJETIVOS	METAS/ PRAZOS	AÇÕES/ ESTRATÉGIAS	RESPONSÁVEIS
Satisfação dos pacientes atendidos por a Equipe de Saúde Bucal do bairro Canto da Várzea II, Picos - PI	Avaliar o grau de satisfação dos usuários quanto à assistência odontológica prestada em uma Unidade Básica de Saúde no município de Picos. Identificar os aspectos negativos que influenciam na qualidade da assistência odontológica	Possuir um instrumento que norteie o trabalho de construção do projeto de intervenção; 30 DIAS	Elaborar questionário onde o paciente poderá informas suas queixas, impressões e opiniões sobre o serviço odontológico prestado e assim intervir nos aspectos negativos para dessa forma melhorar a qualidade da assistência oferecida a comunidade.	Pedro Vitor
Qualidade da assistência odontológica	Orientar os usuários quanto aos seus atendimentos: data de retorno, procedimentos realizados, necessidade de encaminhamentos e conclusão do tratamento, através de uma agenda odontológica;	60 dias	Construir uma agenda odontológica, para orientar os usuários quanto aos seus atendimentos: data de retorno, procedimentos realizados, necessidade de encaminhamentos e conclusão do tratamento;	Pedro Vitor
Tabulação dos resultados	Tabular os resultados com a colaboração de um estatístico	Tabular os resultados para que possam ser avaliados e interferir nos	Conversar com o estatístico e em conjunto tabular os resultados para que estes possam ser avaliados	Estatístico e Pedro Vitor

SITUAÇÃO PROBLEMA	OBJETIVOS	METAS/ PRAZOS	AÇÕES/ ESTRATÉGIAS	RESPONSÁVEIS
		aspectos negativos apontados pelos usuários Prazo: 20/12/2017		
Elaboração final da pesquisa, com os resultados finais	Construir uma pesquisa de intervenção objetiva e direta como forma de intervir na qualidade dos serviços odontológicos oferecidos	Possuir uma pesquisa direcionada a avaliação dos serviços de saúde odontológico que possa nortear um melhor atendimento ofertado a comunidade. Prazo: 25/12/2017	Elaboração escrita da pesquisa de intervenção para que esta possa ser apresentada como Trabalho de Conclusão de Curso	Pedro Vitor

DISCUSSÃO

Antecedentes Históricos e a Criação do SUS

Historicamente, os cuidados de saúde do brasileiro passaram pela filantropia, bem como pela filantropia de cunho religioso, a caridade. Paralelo às ações filantrópicas, o estado realizava algumas ações de saúde frente a epidemias, como ações de vacinação e saneamento básico. Havia também por parte do estado, intervenções em casos de algumas doenças negligenciadas como a doença mental, hanseníase, tuberculose, dentre outras. O atendimento às emergências e às internações gerais só começaram mais tarde (CARVALHO, 2013).

O Sistema Público de Saúde como conhecemos hoje foi resultado de décadas de lutas de um movimento que foi denominado Movimento da Reforma Sanitária, envolvendo diversos atores, como: movimentos populares, universidades, partidos políticos progressistas, dentre outros (CARVALHO, 2013). Uma das características desse sistema saúde, começando pelo mais essencial, dizem respeito à colocação constitucional de que Saúde é Direito do Cidadão e Dever do Estado. Alguns avanços passaram a ser notados com a construção do SUS. O primeiro diz respeito a seus objetivos, que deixaram de ser apenas cuidar das pessoas doentes. Nesse contexto alguns objetivos mais amplos sobre saúde foram adicionados, tais como: Na CF art.196 consta:

> "Saúde é direito de todos e dever do Estado garantido mediante... o acesso igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação". CF art.198: "atendimento integral com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais".

O Sistema Único de Saúde foi instituído pela Constituição Federal de 1988 e consolidado pelas Leis 8.080 e 8.142, de 1990. Após a consolidação das leis orgânicas da saúde, o Ministério da Saúde lançou dois programas que podem ser considerados como a primeira política sistemática para implementação da Atenção Primária no Brasil: O PACS – Programa dos Agentes Comunitários de Saúde – em 1991 e o PSF – Programa de Saúde da Família – em 1994. Estes programas surgiram com o intuito de fortalecer ainda mais a Atenção Primária onde esses programas seriam o primeiro contato da população com o Sistema de Saúde. Os cuidados de saúde primários no Brasil foram assim fortalecidos e incluíram uma maior cobertura das equipes de saúde que dirigem a FHS, conhecidas como equipes de saúde familiar, em todos os estados brasileiros. Esta ação teve o apoio total dos governos locais, estaduais e federais, avançando o que foi estabelecido na Constituição brasileira (BRASIL, 1990; CAMPOS; JÚNIOR, 2016; PROTASIO, 2017).

Atenção Primária em Saúde

A Declaração de Alma-Ata postulava que para o alcance do objetivo de "Saúde para todos no ano 2000", era necessário desenvolver economicamente e socialmente os países, bem como como políticas e ações dos governos que envolvessem todos os setores, não apensas o da saúde, e que estimulasse a participação popular. Para atingir esse objetivo a Atenção Primária à Saúde – APS -

era primordial. Ela é entendida como uma atenção à saúde abrangente, equânime e próxima às necessidades de saúde de indivíduos e comunidades, o primeiro contato das pessoas com o sistema de saúde seria a partir da APS (DE PAULA et al., 2016).

A APS é caracterizada por um conjunto de ações, no âmbito individual e coletivo, que abrangem a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde, sendo demonstrada na literatura como elemento-chave, com capacidade de influir nos indicadores e com grande potencial regulador da utilização de recursos tecnológicos de alta densidade tecnológica, garantindo o acesso universal aos serviços que tragam reais benefícios à população (BULGARELI et al., 2014).

Embora bem-sucedida em algumas de suas intervenções, existem muitas críticas sobre a abordagem seletiva da APS, uma vez que, por não considerar todos os determinantes de saúde, ignora a influência dos contextos social e econômico nesse processo. Somente em 2006, com a aprovação da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), através da Portaria nº 648(4), foram estabelecidas as diretrizes e normas para a organização da AB. O reordenamento dos sistemas de saúde coordenado pela APS sobrepuja a perspectiva da atenção seletiva e de simples nível de atenção, configurando-a como parte integrante da rede de atenção à saúde. Como organizadora dos sistemas de saúde, a APS deverá, segundo referencial teórico de Starfield, assumir os atributos de primeiro contato, longitudinalidade, integralidade, coordenação, orientação familiar, orientação comunitária e competência cultural (DE PAULA et al., 2016).

Desde que foi criado, o Programa de Saúde da Família adotou uma perspectiva que amplia o processo de saúde e cuidado e recomenda uma abordagem baseada na integralidade, através de ações possíveis e necessárias nos diversos aspectos desse processo. O que se observou, no entanto, foi uma heterogeneidade na forma concreta de operar as equipes. Por conta da gestão concreta ser exercida pelos municípios, e dependendo da localidade, as secretarias de saúde possuem capacidade de gestão e disponibilidade de recursos muito diferentes, produziu-se uma heterogeneidade no desempenho dos serviços de Atenção Básica (CAMPOS; JÚNIOR, 2016).

Participação Popular

A participação popular constitui uma força social capaz de elencar prioridades e influir nos serviços públicos de saúde, impulsionando a formulação de políticas para a promoção da saúde como um direito, de forma equânime, democrática e participativa. A organização da representação popular em conselhos de saúde vem avançando desde sua garantia na Lei 8.142/90, fazendo deste um espaço para fiscalização de ações e dinamização do controle social (CRUZ et al., 2012).

A compreensão da saúde enquanto um direito, e não apenas como objeto de consumo (visão do serviço de saúde apenas como centro de “conserto” e recuperação das doenças), consiste em outro ponto crítico, o qual vem sendo assumido pela Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (Brasil, 2009). Nessa proposta do governo federal, é explícita a importância dos conselhos de saúde como instâncias políticas e formativas para o exercício do controle social e o fortalecimento da cidadania (CRUZ et al., 2012).

Em muitos lugares, movimentos populares vêm conseguindo criar formas de intervenção e questionamento dos serviços de saúde oficiais que têm gerado práticas extremamente inovadoras e criativas em que os fabulosos instrumentos terapêuticos da medicina newtoniana e cartesiana são integrados com saberes populares, abordagens espirituais, dinâmicas de grupo e lutas políticas (VASCONCELOS, 2006).

A educação é um importante instrumento para o alcance de bons níveis de saúde de uma população. Sobre isso MacDonald e Warren (1991, p. 44) discorrem:

> "A educação não é um mero componente da Atenção Primária à Saúde. Antes disto, esta é, em sua totalidade, um processo [...] em que, na perspectiva defendida pela Conferência de Alma Ata, se baseia no encorajamento e apoio para que as pessoas e grupos sociais assumam um maior controle sobre sua saúde e suas vidas."

Avaliação dos Serviços de Saúde e Grau de Satisfação do Usuário

A avaliação do serviço é um processo técnico-administrativo destinado à tomada de decisão. Envolve os seguintes componentes: 1) medir; 2) comparar; 3) emitir juízo de valor; 4) tomar decisão. O juízo de valor emitido no processo de avaliação possibilitará a tomada de decisão visando transformar esse nível de serviço na porta de entrada de uma rede de atenção. Nesse sentido, a avaliação é um instrumento político em busca de poder para modificar/influenciar a direcionalidade e velocidade da atenção à saúde. Será imprescindível para o processo de avaliação o claro mapeamento de quais interessados detém poder para tomar decisão. O exercício dessa capacidade será dado pelo contexto e pela organização do processo de trabalho, na execução das atividades, como na gestão da rede de atenção (Tanaka, 2011). Nesse sentido, Contandriopoulos (2002) define que a avaliação consiste fundamentalmente em fazer um julgamento de valor a respeito de uma intervenção ou sobre qualquer um dos seus componentes com o objetivo de ajudar na tomada de decisão.

O sistema de saúde é uma atividade complexa que envolve vários setores e ações, como prevenção, cuidado, tratamento e promoção, em que atuam e interagem diferentes atores, entre os quais a população, corporações, gestores, dirigentes políticos, profissionais e segmentos empresariais. A administração de todo esse contexto, seja público ou privado, exige controle e avaliação permanentes, ou seja, instrumentos que ofereçam informações eficazes aos gestores para as tomadas de decisões (AYACH; MOYMAZ; GARBIN, 2013).

A avaliação dos serviços de saúde vem sendo amplamente discutida pelas políticas de saúde de estado mundiais, e é considerada como um dos caminhos disponíveis pela gestão para buscar melhorar a qualidade dos serviços oferecidos a população. Um dos componentes importantes para avaliar os serviços de saúde é através da pesquisa de satisfação dos principais interessados: os usuários. Ela oferece suporte para reorganização dos serviços de saúde, além de estimular a participação popular na tomada de decisões. É necessário, portanto, maior estímulo a participação do usuário e através desta entender melhor suas necessidades e anseios (BORDIN et al., 2017).

Para que seja possível apreender e ampliar o entendimento dos múltiplos fatores que afetam a satisfação do usuário, é necessário um compreensão profunda de suas necessidades. Estudos têm evidenciado discrepâncias entre as análises de usuários e de profissionais acerca da qualidade e da priorização dos serviços em saúde. Enquanto usuários tendem a valorizar aspectos relacionais do processo de trabalho, trabalhadores da saúde atribuem maior importância às competências técnicas do cuidado e tendem a apresentar, em diferentes contextos avaliativos, níveis de satisfação mais elevados (BORDIN et al., 2017).

A satisfação do usuário pode ser observada através da reação do mesmo com o contexto, processo e todos os resultados da sua experiência com o serviço. A satisfação do usuário com o serviço prestado pode levar a uma melhoria da qualidade de vida porque a adesão ao tratamento oferecido se torna mais intensificada, e há continuidade no uso de serviços de saúde. Além de ser importante para um tratamento bem sucedido, a compreensão da satisfação do usuário é uma forma de avaliar e controlar a qualidade do serviço durante um período de tempo (ROBERTO et al., 2017).

Grau de satisfação do usuário com os serviço público odontológico

A odontologia proporciona uma visão primordial mediante a realidade de saúde a qual se apresenta por meio do atendimento ético e humanístico, que busca trazer saúde, bem-estar e qualidade no atendimento em saúde bucal. Como toda organização que está preocupada com a satisfação dos usuários com seus produtos e serviços, os provedores de serviços dentários estão tornando-se mais envolvidos com a satisfação do paciente. Isso se deve ao aumento da evidência de que a associação entre satisfação, aquiescência do paciente e sucesso do tratamento determina a qualidade do atendimento em saúde. Em estudo recente, a satisfação do paciente é definida como uma resposta de base afetiva e de avaliação de base cognitiva do receptor do tratamento de saúde. É uma combinação complexa do emocional, físico e material, e seus valores estão diretamente envolvidos com a qualidade (POMPEU et al., 2012).

A saúde bucal é uma medida de avaliação dos serviços odontológicos. O Departamento de Saúde do Reino Unido define saúde bucal como "um padrão de saúde, que permite ao indivíduo comer, falar e socializar-se sem doença ativa, desconforto ou embaraço e que contribui para o seu bem-estar geral". Dessa forma, a avaliação de serviços de saúde bucal deve incluir a satisfação com a aparência dos dentes, satisfação com a capacidade de mastigação, percepção da necessidade de tratamento dentário, presença de dor de dente e tipo de tratamento recebido (PACCI; CARDOSO; PASIAN, 2002).

Estudos sobre a satisfação dos usuários dos serviços de saúde são importantes, pois avaliam a qualidade desses serviços5 por meio da percepção dos pacientes, mostrando a realidade vivida por eles, e constitui-se em uma importante ferramenta de auxílio na implementação de mudanças e melhorias nessas instituições. Quanto mais o cirurgião-dentista busca compreender as pessoas que o procuram na busca de um auxílio técnico, mais objetivo e humanitário poderá tornar-se o tratamento. Portanto, uma boa relação profissional-paciente deve se constituir em uma estratégia para conduzir comportamentos adequados de ambos os indivíduos em interação. Um processo avaliativo de

serviços de saúde, contudo, não seria considerado um fim em si mesmo, mas, sim, um momento em que o julgamento explícito é elaborado. A partir disso desencadear-se-ia um movimento de transformação na busca da melhoria da qualidade do atendimento. A verificação da satisfação dos pacientes é o melhor indicativo para avaliar qual padrão de atendimento do serviço de saúde odontológica está sendo oferecido ao usuário. Assim, os estudos sobre satisfação do usuário são importantes, porque podem contribuir para o planejamento de medidas visando à superação das limitações detectadas com base nas informações adquiridas. (BORGES, 2014)

Diante da necessidade de promover melhoria no desempenho dos prestadores de serviço, a percepção do usuário passou a ganhar cada vez mais espaço nos planejamentos governamentais como medida de avaliação da qualidade dos cuidados em saúde. Pesquisas envolvendo a avaliação da satisfação dos usuários fornecem subsídio a gestores e equipes de saúde, capacitando-os a desenvolver práticas mais condizentes com as demandas da população. Além disso, possibilitam complementar e equilibrar a qualidade dos serviços, proporcionando melhores resultados em termos de eficiência e eficácia do sistema. Ademais, a satisfação do usuário é uma noção psicológica que pode ser facilmente compreendida, podendo ser estudada no contexto da experiência global do usuário, em um ambiente de saúde após sua experiência com o serviço. E ainda pode ser utilizada, não apenas como uma medida de avaliação geral da qualidade, mas também como uma medida de desempenho do serviço prestado nas unidades de saúde da família. Quando o serviço de saúde tem bom funcionamento, o usuário responde com maior adesão ao tratamento, com continuidade aos cuidados em longo prazo, procura por prevenção de agravos à saúde além de indicar o serviço para outras pessoas (MOIMAZ, 2015).

Os indicadores de saúde bucal constituem uma importante ferramenta para avalição dos recursos destinados a essa área na atenção básica e para avaliação do impacto da aplicação destes recursos na população. Esses indicadores devem, portanto, ser considerados na implementação de políticas públicas de forma equânime (FERNANDES et al., 2016).

CONCLUSÃO

Conclui-se pelo presente estudo que o nosso modelo de assistência à saúde foi marcada no início de sua evolução pela filantropia e caridade, com poucas ações governamentais. Com o movimento da reforma sanitária houve participação de diversos atores na formulação do SUS, incluindo a participação da comunidade. Houve a criação do SUS e das políticas de Atenção Básica. Essas novas políticas, que são recentes, talvez não tenham sido acompanhadas por todos os profissionais, o que leva a uma insatisfação por parte dos usuários com o sistema de saúde.

Podemos concluir também que a avaliação dos serviços de saúde são de extrema importância para melhoria e manutenção da qualidade do serviço odontológico ofertado a população. É importante conhecer as necessidades de saúde locais, ouvir as carências, anseios e dúvidas da população uma vez que o paciente tende a observar mais os aspectos relacionados ao processo de trabalho. Além disso, o grau de satisfação do usuário é um dos instrumentos mais importantes para melhoria do serviço de saúde, além de estimular o controle social na tomada de decisões.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Karina Lane Campos; FERREIRA E FERREIRA, Efigênia; Avaliação da inserção da Odontologia do Programa de Saúde da Família de Pompéu (MG): a satisfação do usuário. *Ciência e Saúde Coletiva*, v. 11, n. 2, p 123-130, 2006.

AYACH, Carlos; MOIMAZ, Suzely Adas Saliba; GARBIN, Cléa Adas Saliba. Auditoria no Sistema Único de Saúde: o papel do auditor no serviço odontológico. *Saude e sociedade*. vol. 22, n. 1, p. 237-248, 2013.

BACCI, Adriana do Vale Ferreira; CARDOSO, Carmen Lúcia; PASIAN, Sônia Regina. Locus de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para estudos de aspectos da personalidade. *Revista da Associação Paulista de Cirurgiões Dentistas*. v. 56, n. 1, p. 36-41, 2002.

BORDIN, Danielle; FADEL, Cristina Berger; MOIMAZ, Suzely Adas Saliba; GARBIN Cléa Adas Saliba; SALIBA, Nemre Adas; Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. Ciência & Saúde Coletiva, v. 22, n.1, p. 151-160, 2017.

BORGES, Rayanne Cristhina; OTONI, Thaína Aparecida Chaves; PIRES, Regina Coeli Cançado Peixoto. Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, MG, Brasil: visão do usuário, 2014. *Revista da Faculdade de Odontologia,* v. 20, n. 3, p. 308-312, 2015.

BULGARELI, Jaqueline; CORTELLAZZI, Karine Laura; AMBROSANO, Glaucia Maria Bovi; MENEGHIN, Marcelo de Castro; DE FARIA, Eduardo Tanajura; MIALHE, Fábio Luís; PEREIRA, Antonio Carlos. A resolutividade em saúde bucal na atenção básica como instrumento para avaliação dos modelos de atenção. *Ciência e Saúde Coletiva*, v. 19, n. 2, p. 383-391, 2014, p. 383-391, 2014.

CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa; JÚNIOR, Nilton Pereira. A Atenção Primária e o Programa Mais Médicos do Sistema Único de Saúde: conquistas e limites. *Ciência & Saúde Coletiva*. v. 21, n. 9, p. 2655-2663, 2016.

CARVALHO, Gilson. A saúde pública no Brasil. *Revista Estudos Avançados*, v. 27, n. 78, p. 5-26, 2013.

CRUZ, Pedro José Santos Carneiro; VIEIRA, Samara Cíntia Rodrigues; MASSA, Nayara Moreira; DE ARAÚJO, Thaise Anataly Maria; DE VASCONCELOS, Ana Cláudia Cavalcanti Peixoto. Desafios para a Participação Popular em Saúde: reflexões a partir da educação popular na construção de conselho local de saúde em comunidades de João Pessoa, PB. *Revista Saúde e Sociedade*, São Paulo. v. 21, n. 4, p. 1087-1100, 2012.

DE PAULA, Weslla Karla Albuquerque Silva; SAMICO, Isabella Chagas; CAMINHA, Maria de Fátima Costa; BATISTA FILHO, Malaquias; DA SILVA, Suzana Lins da Silva. Avaliação da atenção básica à saúde sob a ótica dos usuários: uma revisão sistemática. *Revista da Escola de Enfermagem USP*. v. 50, n. 2, p 335-345, 2016.

FERNANDES, Juliana de Kássia Braga; PINHO, Judith Rafaelle Oliveira; QUEIROZ, Rejane Christine de Sousa; THOMAZ, Érica Barbosa Abreu Fonseca. Avaliação dos indicadores de saúde bucal no Brasil: tendência evolutiva pró-equidade? *Cadernos de Saúde Pública,* v. 32, n. 2, p. 1-18, 2016.

MOIMAZ, Suzely Adas Saliba; RÓS, Denise de Toledo; BORDIN, Danielle; ROVIDA, Tania Adas Saliba. GARBIN, Cléa Adas Saliba. Satisfação e perfil de usuários do serviço odontológico no Sistema Único de Saúde. *Revista da Faculdade de Odontologia.* v. 20, n. 3, p. 334-339, 2015.

POMPEU, José Guilherme Férrer; CARVALHO, Inês Layanne de Moura; PEREIRA, Janette Araújo; CRUZ NETO, Raimundo Guimarães; PRADO, Vera Lúcia Gomes; DA SILVA, Cláudio Heliomar

Vicente. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Revista Odontologia Clínica Científica*, v. 11, n.1, p, 31-36, 2012.

PROTASIO, Ane Polline Lacerda; GOMES, Luciano Bezerra; MACHADO, Liliane dos Santos; VALENÇA, Ana Maria Gondim. Factors associated with user satisfaction regarding treatment offered in Brazilian primary health care. *Cadernos de Saúde Pública.* v. 33, n. 2, p. 1-15, 2017.

TANAKA, Oswaldo Yoshimi. Avaliação da Atenção Básica em Saúde: uma nova proposta. *Revista Saúde e Sociedade*, São Paulo, v.20, n.4, p.927-934, 2011

VASCONCELOS, Eduardo Mendes. Formar profissionais de saúde capazes de cuidar do florescer da vida. In: VASCONCELOS, E. M.; FROTA, L. H.; SIMON, E. (Org.). Perplexidade na universidade, vivências nos cursos de saúde. São Paulo: Hucitec. v. 1, p. 265-308, 2006.

ANEXOS

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

1. CUIDADO MÉDICO

a. Qualidade do atendimento clínico
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

b. Capacidade de resolução dos problemas
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

2. INFORMAÇÃO E APOIO

a. Esclarecimento de dúvidas, preocupações e problemas de saúde bucal
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

b. Orientação durante a consulta sobre a prevenção de doenças bucais
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

c. Orientação ao paciente após tratamento realizado na especialidade
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

3. ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

a. Período de atendimento odontológico na unidade de saúde
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

b. Tempo para agendar a consulta odontológica na unidade de saúde.
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

c. Forma de marcação da consulta odontológica na unidade de saúde.
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

d. Tempo aguardado para ser atendido pela equipe de saúde bucal.
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

4. ESTRUTURA FÍSICA

a. Limpeza dos ambientes em que a equipe de saúde bucal presta atendimento.
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____

b. Conforto dos ambientes em que a equipe de saúde bucal presta atendimento.
( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito
Observação:_____
_____