

Aluna Cassiane Wigner Brochier  
Orientadora Juliana Balbinot Hilgert

## INTRODUÇÃO

A satisfação do usuário é resultado de uma associação multidimensional. Ela apesar de centrada nos usuários, deve ser avaliada de acordo com as características dos serviços e dos profissionais, além dos fatores psicossociais que são imprescindíveis para o desfecho. Os serviços de saúde bucal são muito utilizados pela população brasileira, independente das necessidades que o usuário apresente. É preciso planejamento desses serviços a partir do perfil epidemiológico e demográfico da população para que haja resolubilidade e resulte na maior satisfação dos usuários.

## OBJETIVO

Descrever a prevalência e variáveis associadas à satisfação dos usuários com os serviços de saúde bucal do SUS.

## MATERIAIS E MÉTODOS

- Estudo epidemiológico transversal;
- Dados coletados pela Ouvidoria do Ministério da Saúde, por meio de entrevistas estruturadas via contato telefônico, sorteados aleatoriamente, em 2011;
- Indivíduos com 16 anos ou mais que tenham utilizado o SUS para atendimento odontológico nos últimos 12 meses à entrevista (n=2.772);
- As variáveis utilizadas foram classificadas nas seguintes dimensões: serviços de saúde, socioeconômicas e demográficas;
- O desfecho satisfação com os serviços de saúde bucal foi categorizado em 1-Bom/Muito Bom; e 2-Ruim/Muito ruim/ Regular;
- As análises univariadas e bivariadas das frequências, bem como seus respectivos intervalos de 95% de confiança e  $\alpha$  de 5%, foram realizadas com o software SPSS 18.

## RESULTADOS

**Tabela 1:** Satisfação associada a variáveis de Serviços e Socioeconômicas e Demográficas

Variável	n (%)	Prevalência de satisfação (IC:95%)
<b>Serviço</b>		
<u>Onde foi o atendimento</u>		
Centro de Especialidades Odontológicas	319 (9,6)	10,93 (9,69 – 12,30)
Unidade Básica de Saúde	2998 (90,4)	89,07 (87,70 – 90,31)
<u>Quanto tempo para ser atendido</u>		
30min	1461 (44,4)	58,31 (56,23 – 60,37)
Até 1h	596 (18,1)	21,93 (20,24 – 23,71)
Até 2hs	375 (11,4)	11,56 (10,28 – 12,97)
Até 4hs	143 (4,3)	4,10 (3,34 – 5,02)
Mais de 4hs	118 (13,6)	3,55 (2,85 – 4,41)
Não foi atendido	601 (18,2)	0,55 (0,32 – 0,97)
<u>Tratamento concluído</u>		
Sim	1219 (43,7)	49,66 (47,57 – 51,75)
Em andamento	925 (33,2)	35,61 (33,64 – 37,64)
Não	646 (23,2)	14,73 (13,31 – 16,27)
<b>Socioeconômicas e Demográficas</b>		
<u>Idade</u>		
Até 20 anos	363 (11,0)	11,24 (9,98 – 12,64)
De 20 a 40 anos	1976 (59,7)	59,83 (57,76 – 61,88)
De 41 a 60 anos	829 (25,1)	24,83 (23,06 – 26,69)
Acima de 60 anos	141 (4,3)	4,24 (3,47 – 5,17)
<u>Sexo</u>		
Feminino	2405 (73,1)	71,76 (69,82 – 73,62)
Masculino	883 (26,9)	28,24 (26,38 – 30,18)
<u>Renda</u>		
Menos de 1 salário	694 (22,1)	21,94 (20,21 – 23,77)
Entre 1 e dois salários	1837 (58,4)	58,01 (55,87 – 60,13)
Mais de 2 salários	612 (19,5)	20,05 (18,38 – 21,83)
<u>Macrorregião</u>		
Sul	410 (12,2)	13,59 (12,22 – 15,09)
Sudeste	1133 (33,9)	33,45 (31,51 – 35,45)
Centro-oeste	254 (7,6)	7,41 (6,39 – 8,58)
Norte	529 (15,8)	15,05 (13,61 – 16,60)
Nordeste	1021 (30,5)	30,50 (28,61 – 32,46)

## CONCLUSÃO

Em geral, os usuários dos serviços de saúde bucal no SUS apresentaram uma satisfação alta (79,4%). Aspectos relacionados ao acesso e processo de trabalho das equipes de saúde bucal apontam para um aumento da satisfação, bem como fatores demográficos. Logo, os resultados podem servir para subsidiar os gestores e profissionais de saúde na organização dos serviços de saúde bucal.

Agradecimentos: BIC/Ufrgs

