

ESTUDO COMPARATIVO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO NA ODONTOLOGIA

Cerenella Drehmer

Acadêmica da Escola de Odontologia da IMED
E-mail: <cere_drehmer@hotmail.com>.

Graziela Oro Cericato

Docente da Faculdade Meridional/IMED de Passo Fundo, RS.
E-mail: <graziela.cericato@imed.edu.br>.

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade de serviços públicos de odontologia oferecido pelas Secretarias Municipais de Saúde de dois municípios, Santo Antônio do Planalto (RS), considerado de pequeno porte e com o Programa de Saúde da Família (PSF) implementado e Passo Fundo (RS), considerado de médio porte, possuindo Unidades Básicas de Saúde com e sem implementação do Programa de Saúde da Família. Os dados foram coletados através da aplicação de 42 questionários previamente validado, que foi respondido pelos usuários do serviço público das Unidades Básicas de Saúde enquanto aguardavam o atendimento odontológico na sala de espera. Os dados coletados foram tabulados, receberam tratamento estatístico descritivo, bem como aplicação de testes de correlação de Spearman (nível de significância 5%). Os resultados demonstraram que a satisfação dos usuários das unidades básica de saúde teve um índice alto, tanto em relação a agendamentos, localização geográfica, tempo de espera e marcação de atendimento. Foi concluído que todas as Unidades Básicas de Saúde, tanto do município de Santo Antônio do Planalto, como no município de Passo Fundo, conseguem atender as necessidades da população, com uma ótima percepção na visão dos usuários destes serviços. **Palavras-chave:** Odontologia, Qualidade, Programa Saúde da Família, Equipe de Saúde bucal, Satisfação do usuário

INTRODUÇÃO

No mundo globalizado onde uma quantidade enorme de informações é processada de forma rápida e precisa, tanto o setor público como o privado necessita acompanhar as mudanças desse aumento de conhecimento. Atualmente, o cliente ou usuário de um serviço ou produto sabe exatamente o que quer e tem necessidades que precisam ser satisfeitas para que possam continuar a consumir o mesmo serviço ou produto. Da fidelidade do usuário ou do cliente depende a produtividade e a vida de uma empresa (1).

Todavia, outro fator que interfere na escolha de um ou outro produto ou serviço e, que nos dias de hoje, tem sido uma das diferenças princi-

pais na manutenção da fidelidade do cliente ou usuário é a qualidade (1).

No setor público não é diferente. Os usuários de serviços públicos, na sua maioria, queixam-se de má qualidade dos mesmos, principalmente em áreas essenciais, como a saúde. A falta da qualidade no setor público de saúde não só no relacionamento com o usuário, mas no atendimento médico, hospitalar e odontológico acarreta uma série de consequências no tocante à formulação de políticas públicas de saúde viáveis, acarretando o desperdício de verbas, desmotivação de funcionários, sucateamento do material entre outros (1).

Definir indicadores de qualidade é basicamente construir conceitos que permitam a sua mensuração. A busca da qualidade total obser-

vando seus conceitos, critérios, métodos e procedimentos tem como resultado final o aumento da produtividade, além da melhoria da qualidade do produto ou serviço temos melhor desempenho tecnológico, aumento da participação no mercado, lucratividade e satisfação do cliente, redução dos custos e melhoram as relações trabalhistas (1). O objetivo da pesquisa foi comparar a qualidade de prestação de serviços públicos em odontologia entre dois municípios (Santo Antônio do Planalto – RS) e Passo Fundo (RS).

METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada em Unidades Básicas de Saúde, com e sem a implantação do PSF, nas cidades de Passo Fundo -RS e Santo Antônio do Planalto – RS. Foi analisada a satisfação dos usuários. Foram verificados os recursos disponíveis a cada Unidade, além de sua estrutura e qualidade. A coleta de dados do presente estudo foi feita através da aplicação de questionários que foram aplicados aos usuários que procuraram atendimento odontológico nas UBS selecionadas, no período estipulado para coleta de dados.

Foram aplicados 42 questionários, constituídos de 10 perguntas, com respostas abertas e fechadas. Com o objetivo de garantir a privacidade dos participantes, o questionário foi aplicado dentro do consultório odontológico, antes do início da consulta com o cirurgião-dentista.

Todos os usuários, maiores de 18 anos, que estavam nas UBS selecionadas para o estudo, no momento da coleta dos dados e que concordaram com a participação no estudo, após leitura e consentimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da IMED.

RESULTADOS

A amostra desse estudo constituiu-se de 42 usuários do serviço público de saúde, que buscaram atendimento odontológico, sendo 14 usuários de cada uma das UBS avaliadas (UBS Santo Antônio da Pedreira, UBS Vila Mattos, UBS Santo Antônio do Planalto). Com relação ao gênero, do total de participantes 32 eram do gênero feminino (76%) e 10 (24%) eram do gênero masculino, demonstrando predominância de procura

do atendimento por pessoas do gênero feminino. Com relação a idade 6 (14%) eram entre 18 a 25 anos, 9 (21%) entre 25 a 30 anos, 9 (21%) entre 35 a 40 anos, e 18 (43%) tinha mais de 40 anos, indicando que pessoas com a idade mais elevada, procuram mais o atendimento odontológico, comparado aos mais jovens. Em relação a escolaridade, 10 (24%) estudaram apenas até o ensino fundamental, 25 (59%) estudaram até o ensino médio, e 7 (17%) possuíam ensino superior, constatou-se que pessoas com ensino superior procuraram o atendimento apesar de ser a minoria, mas a procura prevaleceu em pessoas com o ensino médio. Referente a renda familiar, 5 (12%) possuíam uma renda familiar de até 500,00 reais por mês, 8 (19%) até 788,00 reais por mês, e 29 (69%) até 1.500,00 ou mais que isso.

De acordo com os resultados, pode-se perceber que com relação a média do tempo de espera 22 (52%) relataram que esperavam entre 15/30min para o atendimento, 12 (28%) esperavam entre 30min/1hora, e 4 (10%) esperavam por mais de uma hora. Foi verificado que o tempo de espera é baixo, ficando entre 15/30min. Quanto a solução do problema, 42 (100%) dos usuários relataram que o seu problema foi resolvido conforme o esperado pela UBS, comprovando que todos os usuários estavam satisfeitos com a forma em que a unidade resolvia as necessidades de cada um. Sobre a visita dos agentes comunitários de saúde, 24 (77%) mencionaram que recebiam a visita do agente comunitário, e 18 (43%) que nunca receberam a visita, sendo assim a maioria dos usuários recebiam a visita do agente comunitário de saúde. Quando foi questionado sobre quantas vezes o agente comunitário fazia essa visita domiciliar, 1 (2%) responderam que era dia a dia, 1 (2%) que era quinzenalmente, 16 (38%) que era mensalmente, e 24 (57%) na categoria outros, que recebiam a visita com intervalos de mais de 1 mês, que não sabiam de quanto em quanto tempo era feita a visita, ou que nunca haviam recebido a visita do agente comunitário de saúde em seu domicílio, desta maneira a maioria não soube informar o período correto que as visitas ocorriam. Foi pedido aos usuários qual atendimento eles consideram mais importante para a comunidade, deixando a resposta livre, 24 (57%) responderam apenas que achavam a saúde o mais importante para a comunidade e 18 (43%) que achavam todos os atendimentos importantes, sem especificações. Foi questionado aos usuários se eles possuíam alguma crítica ou alguma idéia

de melhoria para a comunidade, 1 (2%) citaram melhoria na infraestrutura, 2 (5%) que deveria ter mais fichas para atendimento e 39 (93%) não possuíam crítica nem sugestões, conseqüentemente os usuários apresentaram estar satisfeitos com o serviço oferecido.

Podemos analisar que em relação a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela comunidade, 62% dos participantes avaliaram como ótimo, 33% bom e 5% regular, dessa maneira, a maioria dos usuários estavam muito satisfeitos com os serviços prestados. A satisfação do usuário em relação ao agendamento das consultas ficou em 43% ótima, 47% bom, e 10% regular, sendo assim a satisfação em relação ao agendamento das consultas, foi bom. Em relação ao tempo de espera na fila ou na lista de espera, 18% avaliaram como ótimo, 58% bom e 24% regular, resultando em um tempo de espera adequado e aceitável pelos usuários. Com relação ao tempo de espera entre a marcação da consulta e o atendimento, 29% relataram ser ótimo, 63% bom e 8% regular, não havendo reclamações sobre o tempo de espera para as consultas. Com referência a localização

geográfica que é a distância da UBS em relação a residência e ao trabalho, e os gastos financeiros até chegar a unidade, 28% avaliaram como ótima, 57% bom, 12% regular e 3% ruim, porém, em geral não houve problemas de localização, sendo que a maioria dos usuários relataram satisfação em relação a localização geográfica. Referente ao tempo para a realização dos exames solicitados, os usuários relataram ótimo 21%, bom 57%, regular 21% e ruim 1%. Totalizando não só em relação ao tempo de exame, mas a todos os quesitos questionados, os usuários relataram ter um boa satisfação em relação as serviços oferecidos tanto pelas UBS da cidade de Passo Fundo – RS, como na de Santo Antônio do Planalto – RS.

A Tabela 1 demonstra os resultados após a realização inferencial pelo teste de Kruskal-Wallis, em nível de significância de 5%, não foram encontradas diferenças estatisticamente significantes entre as três UBS com relação aos fatores Satisfação, Agendamento, Tempo de Espera, Marcação e Atendimento, Localização Geográfica e Tempo de Exame.

Tabela 1. Satisfação do usuário pelo serviços prestados. Resultados dos valor de p ($p < 0.05$) da comparação entre grupos pelo teste Kruskal-Wallis

	SATISFAÇÃO	AGENDAMENTO	TEMPO ESPERA	MARCAÇÃO ATENDIMENTO	LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA	TEMPO EXAME
1 X 2*	1,00	0,3755ns	0,1087 ns	0,6951 ns	0,2823 ns	0,9006 ns
1 X 3*	1,00	0,1166 ns	0,7825 ns	0,4032 ns	0,204 ns	0,5905 ns
2 X 3*	1,00	0,2307 ns	0,299 ns	0,4691 ns	0,6703 ns	0,4276 ns

*1 = UBS Santo Antônio do Planalto; 2= UBS Vila Mattos; 3 = UBS Santo Antônio da Pedreira.

DISCUSSÃO

Foram comparados variáveis relacionados a satisfação com o serviço público odontológico em três UBS, considerando existência de PSF e tamanho da localidade.

A coleta dos dados de pesquisa deste estudo foi realizada na sala de espera, com pacientes que estavam aguardando o atendimento odontológico, seguindo protocolos já utilizados anteriormente (2). Alguns autores, no entanto, realizaram as coletas de dados a domicílio (3,4).

A amostra desse estudo foi predominantemente feminina (76%), demonstrando que o gênero feminino procura mais o atendimento odontológico no serviço público do que o gênero masculino. Resultados discrepantes em relação

há outros estudos, um onde 51% eram mulheres e 49% eram homens (5). E outro, que 58,6% também eram mulheres, e 41,4% eram homens (6). Os resultados do presente estudo, com relação ao gênero aproximam-se da pesquisa da pesquisa em que 63,3% eram mulheres e 36,6% homens (4). Pode-se atribuir as diferenças encontradas ao método de escolha para coleta de dados, uma vez que alguns estudos utilizaram coletas em domicílio.

Em relação a idade, nesta pesquisa 52% tinham entre 18 a 40 anos, e 44% tinham mais de 40 anos. Na pesquisa de outro estudo, 67,5% dos indivíduos possuíam entre 20 a 40 anos, e 32,5%, 40 anos ou mais (4).

Com relação ao nível educacional, neste estudo, grande parte (59%) dos usuários estudou até o ensino médio e 17% possuíam ensino superior completo ou incompleto. No outro estudo de

10% dos entrevistados também possuíam ou estavam concluindo o ensino superior⁶. A média dos usuários do serviço também haviam terminado o ensino fundamental, e os que estudavam estavam em escola pública (3). Os resultados encontrados sugerem que a maior demanda de procura pelo serviço público é de uma população com nível de escolaridade abaixo do nível superior.

No que diz respeito a renda familiar, normalmente indivíduos com renda familiar alta não buscam atendimento odontológico no setor público. Assim, neste estudo 69% dos usuários tinham uma renda familiar de quase 2 salários mínimos, e 12% relataram ter uma renda familiar de apenas 500,00 reais por mês, concordando com a literatura anterior onde 75,2% dos usuários relataram ter uma renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos (4).

Neste estudo 100% dos usuários relataram que a unidade básica de saúde havia resolvido o seu problema, não tendo sido relatada nenhuma queixa dos usuários sobre a unidade em relação a isso. Em outro estudo realizado foi relatado que para 72% dos usuários o serviço prestado estava resolvendo os problemas e as necessidades da população, e os que não estavam satisfeitos relataram que o motivo era pela demora no atendimento, falta de vagas e falta de remédios (3). Neste estudo, apenas 5% reclamaram sobre a falta de fichas e vagas.

Os resultados do presente trabalho demonstraram um alto grau de satisfação dos usuários do serviço público na odontologia, concordando com pesquisas anteriores (3,4). Em relação a diferença entre município de grande e pequeno porte, não houve diferença estatisticamente significante na satisfação dos usuários. Nesse contexto, com relação ao porte do município, a unidade básica de saúde de um município de pequeno porte acaba atendendo o mesmo número de pessoas que a unidade básica de saúde da cidade de porte maior, pois muitas vezes envolve quase o mesmo número de pessoas. Uma em relação a população total, em outra em relação ao bairro que a unidade abrange. Considerando as variáveis sócio demográficas já relatadas anteriormente, o perfil populacional de baixa escolaridade e renda pode ocasionar um conformismo relativo em relação ao serviço, não possuindo uma posição crítica, pois não enxergam o serviço como seu direito, mas sim como um benefício para a comunidade.

Com relação ao tempo de espera de atendimento, nesse estudo 76% dos usuários avaliaram

o tempo como bom e ótimo, e 24% deles, avaliaram como ruim. 58% relataram esperar em média 15min/30min para serem atendidos. Entre o dia da marcação e o dia do atendimento 92% avaliaram como bom e ótimo, apenas 8% avaliaram esse item como ruim. E em outro estudo, 57,6% da população, respondeu que que existe fila para o atendimento, e 54,5% que existe uma demora excessiva entre a data do agendamento da consulta ou do exame, até o dia do atendimento (3). Diferente desse estudo, que os indivíduos relataram uma alta taxa de satisfação referente a espera na fila para o atendimento e a espera do agendamento até o dia da consulta e da realização do exame. Mas em os usuários também avaliaram positivamente, 85,6% como bom e ótimo (7). A satisfação geral com a unidade básica de saúde, nesse estudo ficou em 95%, um alto índice de satisfação. No outro, 61,7% dos usuários relataram estar satisfeitos (3). Como na pesquisa em que o resultado da percepção dos usuários também foi satisfatória⁴.

Deve ser levado em conta que alguns usuários do serviço público, podem ficar com receio com as perguntas de satisfação, com medo de que a resposta negativa possa resultar em alguma punição, afetando o atendimento. E pelos pesquisadores serem alguém de fora de comunidade, também influencia na negatividade das respostas dos participantes.

Por fim, os resultados da pesquisa, independente da cidade, foram de uma boa satisfação em todos os aspectos, os usuários provaram que o serviço oferecido pela unidade básica de saúde, consegue atender todas as duas necessidades.

REFERÊNCIAS

1. Silva HEC, Leal FT, Silva ÉC. Avaliação quanto aos indicadores de qualidade em odontologia na Secretaria de Saúde do Distrito Federal. *Revista Gestão & Saúde*. 2014;5:303-18.
2. Emmi DT, Barroso RFF. Avaliação das ações de saúde bucal no Programa Saúde da Família no distrito de Mosqueiro, Pará. *Ciê Saúde Colet*. 2008; 13:35-41.
3. Moimaz SAS, Marques JAM, Saliba O, Garbin CAS, Zina LG, Saliba NA., Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. *Rev Saúde Colet*. 2010; 20:1419-40.
4. Andrade KLC, Ferreira, EF. Avaliação da inserção da odontologia no Programa Saúde da Fa-

- mília de Pompéu (MG): a satisfação do usuário. *Ciênc Saúde Colet*. 2006;11:123-30.
5. Barros AJD, Bertoldi AD. Desigualdades na utilização e no acesso a serviços odontológicos: uma avaliação em nível nacional. *Ciênc Saúde Colet*. 2002;7: 709-17.
 6. Rocha RACP, Goes PSA. Comparação do acesso aos serviços de saúde bucal em áreas cobertas e não cobertas pela Estratégia de Saúde da Família em Campina Grande, Paraíba, Brasil. *Cad Saúde Pública*. 2008;24: 2871-80.
 7. Martins AMEBL, Jardim LA, Souza JGS, Rodrigues CAQ, Ferreira RC, Pordeus IA. A avaliação negativa dos serviços odontológicos entre idosos brasileiros está associada ao tipo de serviço utilizado? *Rev Bras Epidemiol*. 2014;17:71-90.

Comparative study of quality of public service in dentistry

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the quality of public dental services offered by the Municipal Health Department in two cities, Santo Antônio do Planalto (RS), considered small and the Family Health Program (PSF) implemented and Step Fund (RS), considered of medium size, possessing basic health units with and without implementation of the Family Health Program. Data were collected through the application of 42 previously validated questionnaire, which was answered by the users of public services of primary health care units while waiting for dental care in the waiting room. The collected data were tabulated, received descriptive statistical analysis and application of Spearman's correlation tests (significance level of 5%). The results showed that the satisfaction of users of basic health units had a high level, both in relation to schedules, geographic location, wait time and marking service. It was concluded that all Basic Health Units, both in the municipality of Santo Antônio do Planalto, as in the city of Passo Fundo, can meet the population's needs, with a great perception in the eyes of users of these services.

Keywords: Dentistry, Quality, Family Health Program, Oral health team, User satisfaction