



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
COORDENADORIA INSTITUCIONAL DE PROGRAMAS ESPECIAIS
SECRETARIA DE ENSINO A DISTÂNCIA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EM SAÚDE**

MARIA HELENA CHAVES DE VASCONCELOS CATÃO

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO NO
SERVIÇO PÚBLICO**

**CAMPINA GRANDE – PB
2012**

MARIA HELENA CHAVES DE VASCONCELOS CATÃO

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO NO
SERVIÇO PÚBLICO**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização Gestão em Saúde da Universidade Estadual da Paraíba, em convênio com Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de especialista.

Orientador: Prof.Dr. SÉRGIO D'AVILA LINS BEZERRA CAVALCANTI

CAMPINA GRANDE – PB
2012

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

C357s

Catão, Maria Helena Chaves de Vasconcelos.

Satisfação dos usuários sobre o atendimento odontológica no serviço público [manuscrito]. / Maria Helena Chaves de Vasconcelos Catão. – 2012.

36 f.

Monografia (Especialização em Gestão de Saúde) – Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação, CIPE, 2012.

“Orientação: Prof. Dr. Sérgio D’avila Lins Bezerra Cavalcanti, Departamento de Odontologia”.

1. Saúde pública. 2. Avaliação de serviços de saúde. 3. Satisfação do paciente. 4. Qualidade da assistência à saúde. I. Título.

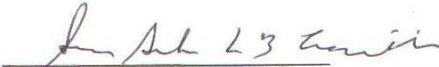
21. ed. CDD 362.1

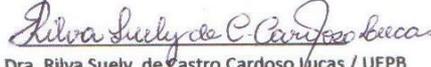
MARIA HELENA CHAVES DE VASCONCELOS CATÃO

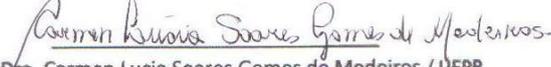
**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO NO
SERVIÇO PÚBLICO**

Monografia apresentada ao Curso de
Especialização **Gestão em Saúde** da
Universidade Estadual da Paraíba, em
convênio com Escola de Serviço Público
do Estado da Paraíba, em cumprimento
à exigência para obtenção do grau de
especialista

Aprovada em 12/06/2012.


Prof. Dr. Sérgio d'Ávila Lins Bezerra Cavalcanti / UEPB
Orientador


Prof. Dra. Rilva Suely de Castro Cardoso Lucas / UEPB
Examinadora


Prof. Dra. Carmen Lucia Soares Gomes de Medeiros / UEPB
Examinadora

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha família:
Egberto, Elbert ,Wênio e Erick, amo vocês.

AGRADECIMENTOS

A **DEUS** por tudo que tem proporcionado na minha vida, tornando cada dia um aprendizado nessa minha caminhada.

À Mônica Simões coordenadora do curso de Especialização.

À professora tutora Silvana de Brito Camelo sem a sua ajuda, esse curso não teria o êxito que tem pura dedicação.

Ao meu orientador Prof. Sérgio d'Avila por contribuir em todas as orientações da pesquisa e no desenvolvimento desse trabalho.

A minha mãe Helena Chaves de Vasconcelos pela compreensão por minha ausência e não dedicar mais atenção.

A meu pai Severino Ramos Vasconcelos (*in memoriam*), embora fisicamente ausente, sempre sinto sua falta em vários momentos de minha vida.

A todos os professores do Curso de Especialização da UEPB que contribuíram ao longo de trinta meses, por meio das disciplinas..

Aos funcionários da UEPB, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

RESUMO

No domínio da saúde, satisfação compreende as reações do usuário em relação aos aspectos da atenção recebida, portanto a satisfação do usuário de serviço de saúde é tarefa relevante na gestão. A qualidade nos serviços de saúde é um desafio aos seus gestores, técnicos e aos profissionais engajados no serviço para proporcionar aos usuários produtos apto a satisfazer suas necessidades. O estudo objetivou buscar uma revisão de literatura a cerca da satisfação dos usuários de serviços odontológicos públicos e privados e de instituições de ensino de diversas regiões do país. A metodologia foi pautada na busca da literatura científica e trouxe à luz do conhecimento as evidências presentes nos últimos anos identificados por meio da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), das seguintes bases de dados: LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), SciELO (Scientific Electronic Library Online) e MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde). Os descritores utilizados foram: “avaliação de serviços de saúde”, “satisfação do paciente” e “qualidade da assistência à saúde”. A partir de um levantamento de base de dados, verificou-se que o número de pesquisa que abordam o tema ainda é muito escasso. Verificou-se que confiança, atualização, competência, humanidade, presteza, pontualidade, cordialidade, preparo técnico científico e organização do ambiente de trabalho são referências para a satisfação do usuário. Concluiu-se que a avaliação dos serviços de saúde, na perspectiva da satisfação dos usuários, proporciona dignidade aos sujeitos do processo e informações essenciais para a gestão.

Palavras-chave: Avaliação de Serviços de Saúde. Satisfação do Paciente. Qualidade da Assistência à Saúde.

ABSTRACT

In health, satisfaction of the user understands the reactions of those aspects of care received, so the user satisfaction of the health service is in the relevant task management. Quality in health services is a challenge to managers, technicians and professionals engaged in the service to provide users with products able to satisfy their needs. The study aimed to seek a review of the literature about the satisfaction of users of dental services and public and private educational institutions in various regions of the country. The methodology was based on the pursuit of scientific literature and knowledge brought to light the evidence found in recent years identified through the Virtual Health Library (VHL), the following databases: LILACS (Latin American and Caribbean Health Sciences Health) SciELO (ScientificElectronic Library Online) and MEDLINE (Internacionalem Health Sciences Literature). The words were: "evaluation of health services", "patient satisfaction" and "quality of health care." From a survey of the database, it was found that the number of research that address is still very limited. It was found that confidence, update, competence, humanity, promptness, punctuality, friendliness, technical preparation and organization of scientific work environment are references to user satisfaction. It was concluded that the evaluation of health services from the perspective of user satisfaction, gives dignity to the subject of the process and essential information for management.

KEYWORDS: Satisfaction, Health care quality, Health system.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	08
2	REVISTA DE LITERATURA.....	10
3	OBJETIVO GERAL.....	24
4	METODOLOGIA.....	25
5	DISCUSSÃO.....	26
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
	REFERÊNCIAS	31

1 INTRODUÇÃO

O interesse crescente pela satisfação dos usuários no setor saúde teve início na década de 70, baseado em aspectos técnicos e estruturais da qualidade da atenção. Há várias décadas, esse tema vem sendo considerado um componente importante na qualidade do cuidado, bem como provedor de informações confiáveis e adequadas sobre a opinião do público em relação aos serviços oferecidos, o que permite seu aprimoramento (ADAMI; MARANHÃO, 1995).

Estudos sobre a satisfação do usuário são importantes pois avaliam a qualidade dos serviços de saúde, sob a sua ótica, fornecendo subsídios para aqueles que administram tais serviços e para a equipe que presta os cuidados, possibilitando a superação das limitações detectadas. Especificamente em relação a um hospital escola, permitem também coletar informações acerca da qualidade do ensino oferecido aos alunos (CARDOSO, 2005; PÉRICO, 2004).

As prestadoras de serviços de saúde são concebidas para satisfazer os usuários/clientes, operando num mundo onde a primazia é dada à competência e à qualidade. A avaliação da assistência à saúde em instituições públicas e privadas é um dos caminhos da gestão para buscar a qualidade do atendimento prestado. É um processo intencional, técnico e político, configurando-se também, numa responsabilidade ética e social (ADAMI; MARANHÃO, 1995)

A satisfação dos usuários com os serviços prestados é a chave para o sucesso do tratamento (DOUGLASS; SHEETS, 2000), pois pacientes satisfeitos aderem mais ao tratamento (GURDAL et al., 2000).

O papel do usuário como protagonista do sistema de saúde tem impacto direto na melhoria do serviço. Assim, é fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento prestado, para repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento (RAMOS E LIMA, 2003).

As pesquisas no âmbito da satisfação do usuário devem propiciar aperfeiçoamento para o cotidiano dos serviços de saúde e avanços significativos para a gestão desses serviços (ESPERIDIÃO e TRAD, 2005).

A necessidade de analisar os serviços de saúde, avaliando a satisfação dos usuários, tem sido sugerida com o intuito de promover a melhoria do desempenho dos prestadores de serviço, assim como adequar o contexto do trabalho à qualidade de vida das pessoas, proporcionando melhores resultados em termos de eficiência e eficácia do sistema (CHIAVENATO, 1994).

A verificação da satisfação dos clientes seja em qual instituição for, é o melhor indicativo para avaliar qual o padrão de atendimento do serviço de saúde odontológico está sendo oferecido ao usuário (NOBRE, 2005; LEÃO e DIAS, 2001). Diversos estudos têm sido realizados, buscando avaliar o grau de satisfação de usuários dos serviços de saúde (SANTOS, 1995; KLOETZEL et al., 1998; SHINEIDER; PALM, 2002; MULLER, 2003; MATEOS et al., 2009).

O usuário é um ser específico e tem exigências diferentes, por isso a satisfação não pode ser garantida com soluções únicas. Estes estão mais exigentes e informados graças às novas fontes de informação afirmam (DONABEDIAN (1980), DEMING (1990), RUSSO (2003).

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde é uma preocupação antiga e para que esta avaliação seja realizada, critérios subjetivos que dizem respeito aos usuários, como a opinião e a satisfação, devem ser levados em consideração (KLOETZEL et al., 1998) sendo vistos como importantes indicadores dessa qualidade.

A avaliação da qualidade em serviços de saúde e a pesquisa avaliativa, no Brasil, encontram-se em estágio inicial de desenvolvimento, evidenciando que se tem muito a percorrer (ADAMI; YOSHITOME, 2003). Na odontologia são poucos estudos que abordam a questão da avaliação de resultados através da satisfação do usuário de escolas públicas e privadas.

Diante disso, observa-se 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. O objetivo deste estudo foi realizar um levantamento bibliográfico sobre a satisfação dos usuários das clínicas odontológicas diante da qualidade dos serviços prestados de acordo com a ótica do usuário.

2 REVISTA DE LITERATURA

O levantamento bibliográfico que serviu de base para este estudo é composto de periódicos, artigos e livros a partir do ano de 1997 até 2012, Para uma melhor compreensão, este capítulo foi dividido em itens, não se levando em consideração a ordem cronológica dos artigos. Procurou-se fazer uma revisão comentada da literatura por uma lógica de conexão entre os assuntos.

2.1 Conceito

Avaliar é fixar valor a algo, procedimento mediante o qual se compara o que será avaliado com um critério ou padrão determinado (COHEN; FRANCO, 1993).

A avaliação tem um importante papel no processo de racionalização dos recursos públicos, constituindo-se em um elemento básico no planejamento das ações de saúde (COHEN; FRANCO, 1993), auxiliando nas tomadas de decisões, podendo assumir inúmeros objetivos: estratégico, formativo, somativo, proporciona aos gestores a capacidade de auxiliar a tomada de decisão (CONTANDRIOPOULOS et al.,1997).

Segundo Vieira-da-Silva (2005), não se deve limitar a avaliação à dimensão instrumental da ação. Ela deve ser concebida como campo, enquanto rede de relações entre agentes e instituições. Nesta perspectiva a definição de avaliação se amplia e o ato de avaliar toma como objeto desde as práticas do cotidiano até aquelas relacionadas ao trabalho, nos seus diversos âmbitos, o que envolve as intervenções sociais planejadas.

O termo satisfação diz respeito ao atendimento dos desejos, necessidades e expectativas dos usuários que fazem parte de uma comunidade, com a intenção de que as necessidades sejam realmente atendidas e traduzidas em ofertas de ações e serviços (SANTOS e PEREIRA, 2003).

2.2. Avaliação da Satisfação com os Serviços: perspectiva do usuário

Satisfação e expectativa são palavras interligadas. Em uma clínica escola cabe analisar o desempenho, a competência no atendimento, a facilidade de funcionários/professores e acadêmicos de se colocarem no lugar do paciente para então, preestabelecer conceitos de qualidade total para a satisfação deste usuário.

A satisfação do paciente é tão indispensável para a avaliação da qualidade como o desempenho e a administração dos sistemas de cuidados de saúde, já que as percepções dos pacientes são vitais para a avaliação da qualidade e, em função disso, esse tipo de pesquisa deve ser realizado com instrumentos adequados (MEZOMO,1993).

De acordo com Russo (2003) o instrumento adequado para pesquisar satisfação é o questionário, porque através de perguntas e respostas, podemos saber com detalhes como são e agem as pessoas que procuram os serviços, bem como o perfil socioeconômico. Entretanto, deve-se averiguar sobre o que acham do nosso local de trabalho, dos funcionários e o que elas gostariam que fizéssemos para se sentirem bem.

A necessidade de analisar os serviços de saúde, avaliando a satisfação dos usuários, tem sido sugerida com o intuito de promover a melhoria do desempenho dos prestadores de serviço, assim como adequar o contexto do trabalho à qualidade de vida das pessoas, proporcionando melhores resultados em termos de eficiência e eficácia do sistema (CHIAVENATO, 1994).

Goulart et al. (2004) afirmam que a avaliação da qualidade e satisfação dos pacientes em uma clínica-escola pode gerar um grande problema, pois existe a tendência de se massificar o serviço, não levando em consideração as necessidades e anseios dos indivíduos. Como os pacientes não compreendem a qualidade dos serviços odontológicos, a avaliação é feita sobre outros aspectos. Aspectos não-clínicos que podem influenciar na percepção do paciente, tais como: a cordialidade e presteza no atendimento, a segurança do profissional, a organização e beleza do ambiente, as informações e explicações fornecidas, e a qualidade da comunicação .

O acesso tem sido considerado um fator de grande importância na utilização de serviços de saúde. A disponibilidade, a organização e mecanismos de financiamento atuam como elementos indutores da oferta dinâmica de utilização destes serviços. O padrão de utilização tem sido focalizado a partir da demanda por serviços de saúde, voltando para características demográficas e, principalmente, para o perfil de necessidades individuais (SAWYER et al., 2002).

Stratmam (1975) afirma que a literatura tem dado destaque ao estudo da satisfação do usuário, à medida que se estabelece relações entre ela e certas características dos pacientes. Assim se pode admitir que a decisão de se utilizar um serviço de saúde representa o elo final de uma cadeia de decisões, que se inicia com a percepção pessoal de uma necessidade biológica, caminha para a avaliação da necessidade de cuidado médico para esta alteração, interrogando-se ainda o tipo de cuidado médico ideal, quais serão os seus custos, etc.

Esse interesse pelo estudo da satisfação perpassa ações de saúde, traduzindo-se no trabalho orientado aos problemas, às necessidades e à qualidade de vida do usuário. São ações que centram atenção nas relações humanas, na produção de vínculo e no acolhimento, além da autonomia do usuário no cuidado de si (MATUMOTO et al., 2005).

O papel do usuário como protagonista do sistema de saúde tem impacto direto na melhoria do serviço. Assim, é fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento prestado, para repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento (RAMOS e LIMA, 2003).

Favaro e Ferris (1991) enfatizam que abordar a satisfação dos usuários implica trazer um julgamento sobre características dos serviços e, portanto, sobre sua qualidade. Assim, a perspectiva do usuário fornece informação essencial para completar e equilibrar a qualidade dos serviços.

Em relação à satisfação dos usuários com a assistência à saúde no Brasil, a pesquisa mundial, realizada em 2003, reavivou antigos problemas observados em estudos locais. De acordo com os resultados obtidos, o tempo de espera e a liberdade de escolha do profissional representaram os maiores

motivos de insatisfação entre os usuários da rede pública de saúde no país (GOUVEIA et al., 2005)

De acordo com Ansuji, Zenckner e Godoy (2005), o mais importante no julgamento da qualidade em odontologia, na concepção dos pacientes, está baseado mais nos aspectos pessoais do que na parte técnica do profissional, o que não significa que o profissional não deva preocupar-se com a qualidade técnica, pois esta é uma exigência da profissão. É necessário considerar amabilidade e cordialidade da equipe de odontologia, ou seja, os que estão diretamente ligados ao relacionamento da equipe profissional com os clientes.

É dado que a análise da percepção do usuário sobre as práticas de saúde, ou seja, a satisfação dos usuários passou a ter um importante papel no cenário brasileiro diante da prática de avaliação dos serviços por meio de perguntas aos usuários, e o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento (GOUVEIA, 2009).

Segundo Ferri et al.(2007) para se obter a satisfação dos usuários do sistema de saúde, faz-se necessário que sejam incorporadas no processo de trabalho as tecnologias leves, permeando o encontro entre trabalhadores e os usuários. Tais tecnologias são produzidas no trabalho vivo em ato, possibilitando realizar o acolhimento, o vínculo, a responsabilização e a autonomização (MERHY et al., 1997).

Os estudos de Baron, Dushenat, Friedman (2001) mostraram que a qualidade de vida dos usuários pode aumentar, em decorrência da satisfação com o atendimento realizado. A adesão ao tratamento prescrito passa a ser mais intensificada bem como a continuidade na utilização dos serviços de saúde.

Ferreira Filho et al. (1996), em seu estudo sobre avaliação de qualidade de serviço, dizem que quando a pesquisa realizada com os usuários é feita fora do espaço assistencial, além das críticas aos serviços serem feitas mais facilmente, observa-se que a insatisfação maior é gerada quando a atenção curativa ou de caráter emergencial não é bem resolvida. Estes autores consideram ainda que as condições de moradia das pessoas entrevistadas devem ser levadas em consideração ao se fazer uma pesquisa abordando o nível de satisfação do usuário, pois muitas vezes o que parece precário para

alguns pode parecer excelente para alguém que tem de dividir seu metro quadrado com mais quatorze pessoas e para chegar em casa, além de subir o morro, tem de atravessar pelo menos quatro valões de esgoto.

Segundo Ramos (2001) quanto mais o cirurgião-dentista busca compreender as pessoas que o procuram e lhe pedem ajuda técnica, mais objetivo e humanitário poderá tornar-se o tratamento. É função do profissional da área odontológica intervir sobre a realidade do paciente, utilizando como instrumentos não só a tecnologia clínica existente, mas também a educação e a informação (CORBACHO et. al., 2001; NARVAI, 1994).

Quem sofre de necessidades não atendidas fica em situação vulnerável, frágil e passível de sofrer danos. As pessoas que procuram a clínica odontológica de ensino se encontram em tal situação, pois o fazem frequentemente em busca de serviços que não estão disponíveis na rede pública de atendimento odontológico e pelos quais não têm condições de pagar (GONÇALVES et al., 2006)

A qualidade dos serviços ofertados pelas clínicas de odontologia das universidades constitui um fator de enorme importância para que a população procure estas clínicas, sendo a qualidade um fator primordial na satisfação e aprovação de um serviço odontológico (RAMOS, FONSECA, LUCAS, 1999).

Para Araújo (2003), como toda organização que está preocupada com a satisfação dos usuários, os provedores de serviços dentários estão tornando-se mais envolvidos com a satisfação do paciente. Isto é devido ao aumento da evidência de que a associação entre satisfação, aquiescência do paciente e sucesso do tratamento, determina a qualidade do atendimento em saúde; portanto, a satisfação do paciente constitui um valioso feedback que vai contribuir para a reflexão sobre a melhoria contínua do trabalho em equipe. Assim, exige-se uma constante investigação, na busca de identificar os fatores que promovem satisfação nos pacientes atendidos no serviço de saúde.

Para Bacci et. al.(2002) a qualidade da assistência nos serviços de saúde pode ser defendida como a satisfação das necessidades dos pacientes. Para Valla et al.(1994) à medida que a população fiscaliza a qualidade dos serviços, conseqüentemente, esta tende a melhorar.

Williams (1994) revela que para avaliar satisfação de usuários são utilizados questões referentes a estrutura, funcionamento e avaliação do

serviço de saúde pelo usuário. Segundo Chaves (1986) o ambiente se traduz como um elemento que determina a satisfação do paciente em relação ao atendimento odontológico. O instrumento mais adequado para pesquisar satisfação é um formulário ou questionário, e que através de perguntas e respostas, se pode saber como agem as pessoas que até então tem procurado seus serviços, sendo evidente a importância da situação sócio-econômica e, a forma como elas pensam, o que acham das pessoas e do local de trabalho (RUSSO, 2003).

A satisfação dos usuários com os serviços prestados é a chave para o sucesso do tratamento (Douglass; Sheets, 2000), porque pacientes satisfeitos aderem mais ao tratamento (GÜRDAL et al.,2000).

A relação profissional-paciente deve se constituir em uma estratégia para produzir comportamentos adequados de ambos os indivíduos em interação. Uma relação tecnocrática é simplesmente uma interação sujeito-objeto, semelhante àquela que se estabelece entre o aluno e o manequim do laboratório. Para grande parte dos serviços das clínicas das faculdades, a produção do trabalho técnico é o alvo principal que deve ser atingido, segundo rígidos critérios operacionais, custe o que custar, como se o bem estar físico e emocional do paciente fosse secundário (TIEDMANN, LINHARES, SILVEIRA, 2005).

O objetivo do atendimento a pacientes nas clínicas universitárias deve responder a necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos, sem excluir o ideal ético de suprir as necessidades de saúde e demandas dos usuários que procuram este tipo de serviço, bem como a formação humanizada e ética dos profissionais de saúde (TIEDMANN, LINHARES, SILVEIRA, 2005).

Ramos e Lima (2003) abordaram sobre a visão dos usuários sobre fatores que influenciam a qualidade do atendimento em uma unidade de saúde de Porto Alegre, relativos a acesso e a acolhimento. Os dados, coletados através de entrevista semi-estruturada e observação participante, foram tratados mediante análise temática. Os resultados mostram facilidades e dificuldades de acesso geográfico, econômico e funcional. A organização do serviço e a competência profissional determinaram facilidades com relação ao acolhimento, levando à satisfação dos usuários. Má recepção e desempenho

profissional insatisfatório foram dificuldades identificadas. Concluiu-se pela necessidade de aumento de profissionais, capacitação para o acolhimento, implantação de modalidade complementar de atendimento odontológico, antecipação da abertura do prédio para marcação de consultas e priorização de atendimento aos moradores da área de atuação.

No estudo de Araújo (2003) verificou que a maioria dos usuários da clínica integrada do curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará estão satisfeitos com os atendimentos recebidos e responderam que indicariam os serviços para outras pessoas, que 95% dos pacientes não se sentem constrangidos em serem atendidos nesta clínica e o ambiente foi considerado organizado por 98% dos usuários.

O estudo de Thiedmann, Linhares, Silveira (2005) objetivou revelar diferentes dimensões da relação acadêmico-paciente na Clínica Integrada, descrevendo: perfil sócio-econômico-cultural dos acadêmicos e dos usuários; noções de responsabilidade e ética dos acadêmicos; satisfação dos usuários com o atendimento e as expectativas dos sujeitos. A abordagem foi qualitativa, com técnica de entrevista não-diretiva entre usuários (n=57) e alunos matriculados na clínica integrada da 8ª e 9ª fases (n=39). Para a análise dos dados quantitativos, referentes ao perfil dos acadêmicos e usuários, utilizou-se a comparação entre as frequências relativas encontradas nos dois grupos. A análise qualitativa foi desenvolvida a partir da criação de categorias (resolutividade técnica; humanização do atendimento; satisfação) baseadas nos relatos. Resultados: 1) Perfil dos acadêmicos: 87% de 21 e 25 anos; 61,5% mulheres; 77% renda superior a 11 SM; 54% cursaram outro idioma; escolaridade dos pais 51% superior; profissão dos pais 59% profissional liberal/empresário. Perfil dos usuários: 49% entre 40 e 50 anos; 65% mulheres; 80% renda até 4 SM; 3,5% nível superior; 17,5% cursaram outro idioma; 42% profissão doméstica remunerada ou não; 2) Expectativa dos acadêmicos: aprendizado técnico, humanização da relação paciente/profissional, resolução do problema e satisfação do paciente; 3) Expectativa do usuário: conclusão e resolutividade do problema; ser bem atendido; 4) noções de responsabilidade ética como regras e normas profissionais; 5) satisfação dos usuários: 98%. Há uma diferença sócio-econômico-cultural significativa entre os acadêmicos e os usuários. Natureza da prioritariamente técnica, porém incorporando valores

éticos e humanísticos. Forte reconhecimento da atuação dos acadêmicos, com elevada satisfação manifestada pelos usuários.

Nobre et al. (2005) avaliando a qualidade de serviço odontológico prestado por uma Universidade Privada (UNIFOR) verificaram que há satisfação de grande parte dos usuários, em relação à qualidade do serviço odontológico prestado no Curso de Odontologia, apesar de ter sido verificadas algumas falhas na relação aluno/cliente no que diz respeito à comunicação e a autonomia do usuário, sendo necessário em alguns alunos o reforço da importância de compartilhar o plano de tratamento e os procedimentos realizados.

Segundo Pizzato (2008) o grande número de clínicas odontológicas e profissionais da área em Florianópolis vem demandando por um acirramento da concorrência na prestação de serviço odontológico. Este aumento da concorrência requer uma melhoria na qualidade e na prestação dos serviços odontológicos. Desta forma, foi desenvolvido um estudo que permitiu verificar a existência de lacunas na prestação dos serviços odontológicos e o desenvolvimento de um modelo estratégico de qualidade. Os atributos da qualidade foram divididos em três grandes subgrupos: atributos relacionados ao cirurgião-dentista, atributos relacionados às recepcionistas e atributos ligados aos cenários de serviços das clínicas, todos com uma escala de cinco níveis. A amostra selecionada compreendeu 75 clínicas odontológicas do município de Florianópolis, e 150 cirurgiões-dentistas e 402 pacientes responderam ao questionário semi-estruturado apresentado. Em função dos dados coletados percebeu-se que a maioria dos atributos de qualidade de serviços para os cirurgiões-dentistas destacavam os graus indispensável e importante, sendo apenas um atributo identificado como pouco importante, ao passo que para os pacientes apenas as escalas indispensável e importante figuraram. Os atributos mais relevantes para os cirurgiões-dentistas foram dentista tratar com respeito, ouvir o paciente e ambiente da clínica organizado e limpo. Destaca-se, para os pacientes, o ambiente da clínica ser organizado e limpo, dentista inspirar total confiança e dentista ouvir o paciente. A tabulação final permitiu ainda identificar similaridade de percepção entre cirurgião-dentista e pacientes em oito novos atributos sugeridos pelos pesquisados nas questões abertas. Os resultados da pesquisa remetem a importância de considerar a

percepção dos pacientes como condição de melhoria para a qualidade dos serviços odontológicos de Florianópolis.

Em 2008, Robles; Grosseman e Bosco objetivaram conhecer a percepção de mães em relação ao atendimento odontológico prestado em clínicas de odontopediatria da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), bem como sua concepção sobre como seria o dentista "ideal". O método utilizado foi o qualitativo, tipo estudo de caso. A coleta de dados foi feita através de entrevista semi-estruturada e a população estudada constituiu-se de sete mães de crianças atendidas em clínicas de odontopediatria da UFSC. Observou-se que, para as mães entrevistadas, o dentista ideal deveria reunir habilidades afetivas, psicomotoras e cognitivas, tais como: gostar do que faz, ser atencioso e amigável, fornecer informações claras sobre saúde bucal, resolver os problemas bucais do paciente e manter-se atualizado. Os aspectos interpessoais foram fundamentais para a satisfação com o atendimento na universidade, além da capacidade técnica dos alunos e a facilidade para conseguir uma vaga no serviço de odontopediatria. Sugere-se maior entendimento, por parte dos profissionais, dos aspectos que envolvem a relação dentista-paciente, de maneira a associar fatores afetivos aos cognitivos e psicomotores no dia-a-dia da prática odontológica.

Para que os serviços de saúde possam ser aprimorados, julga-se importante a avaliação da satisfação de seus usuários. O estudo de Mialhe, Gonçalves e Carvalho (2008) objetivou conhecer a percepção de 182 usuários adultos sobre o grau de satisfação em relação ao atendimento odontológico oferecido pela Clínica Integrada da Faculdade de Odontologia de Piracicaba (FOP/Unicamp). A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semi-estruturada, no período de fevereiro a julho de 2007, utilizando um questionário composto de 15 questões, que abordaram aspectos do atendimento clínico e organizacional dos serviços prestados pela instituição. A análise dos dados mostrou que a maioria dos usuários revelou não ter sentido nenhum medo durante o tratamento, classificando como "ótimo" o atendimento prestado pelos alunos e professores. Verificou-se que a escuta aos usuários do serviço foi uma ferramenta fundamental no processo de avaliação, uma vez que foram capazes de apontar melhorias, desafios, além de sugerirem caminhos coerentes para que haja a superação de suas atuais necessidades

no atendimento recebido na Clínica Integrada da FOP. E concluíram que a maioria dos usuários entrevistados mostrou-se satisfeita em relação à qualidade do serviço odontológico prestado pelos alunos, professores e funcionários da clínica da instituição supracitada.

D'Ávila et al.(2010) avaliaram a satisfação do usuário em relação ao atendimento nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UEPB, comparando com a condição sociodemográfica e econômica. Por meio de um estudo quantitativo e transversal, foram entrevistados 200 usuários que estavam nas salas de espera antes do atendimento no serviço odontológico. O instrumento utilizado foi um formulário, elaborado pelos pesquisadores. Do total de entrevistados, 93% acharam o atendimento ótimo ou bom, 89% receberam explicações sobre os procedimentos que estavam sendo realizados e 96% recomendariam o atendimento na clínica para outras pessoas. Dos entrevistados, 27% estão na faixa etária compreendida entre 21 e 30 anos; 68% são do sexo feminino; 53,5% dos participantes do estudo declaram-se solteiro/viúvo/divorciado; 66% se autodeclaram brancos. Mais da metade dos entrevistados está satisfeita com o atendimento da clínica de Odontologia da Universidade. A maioria dos entrevistados é formada por adultos, do sexo feminino, com instrução de nível médio e renda familiar entre baixa e média.

A satisfação do usuário deve ser o principal objetivo de todo serviço de saúde. Pompeu et al.(2012) avaliaram o perfil e o grau de satisfação de 164 usuários adultos em relação ao atendimento odontológico prestado pelas clínicas integradas de odontologia da Faculdade NOVAFAPÍ e verificaram um perfil predominantemente feminino 76,22% que estão trabalhando, 81,71% apresentaram renda de 1 a 2 salários mínimos 62,80%. Quanto à satisfação técnica, 89,02% dos usuários receberam orientações sobre procedimentos preventivos, 68,29% não sentiram dor e 60,37% não tiveram medo. A avaliação da receptividade pelo aluno e professor mereceu uma classificação de 62,80% e 48,17%, respectivamente. As sugestões sobre melhorias foram selecionadas com mais atendimentos durante a mesma semana (6,10%) e menor tempo de espera (14,63%). Concluíram que maioria dos usuários entrevistados mostrou-se muito satisfeita em relação à qualidade do serviço odontológico prestado pela clínica integrada da instituição supracitada.

O acesso da população aos serviços de saúde é um dos pré-requisitos para uma assistência à saúde eficiente. Nesta perspectiva Mialhe, Oliveira, Silva (2006) avaliaram que a opinião e a satisfação dos usuários são reconhecidas como importantes indicadores de qualidade. Os autores realizaram um estudo com o objetivo de analisar o acesso e os serviços de saúde bucal segundo a visão dos moradores da Vila Rural Serra dos Dourados, situada no município de Umuarama/PR. Foi aplicado um questionário para 54 adultos contendo 07 questões, abordando há quanto tempo tinha ocorrido a última consulta ao dentista, qual o local, o motivo, a avaliação do atendimento, educação sobre saúde e satisfação com as informações recebidas. A maioria (94,5%) já tinha ido ao dentista e boa parte (41%) não procurava o profissional há mais de 3 anos. O serviço público foi a principal via de acesso para os serviços (52%). Os principais motivos pela procura de atendimento foram presença de cavidades (41%) ou dor nos dentes (31%). A maioria (86%) avaliou o atendimento como “bom” e 65% receberam informações sobre como evitar problemas bucais, apesar de 17% ter relatado que estas informações foram insuficientes, apontando um acesso eventual e atenção curativa.

Em 2007, Santos, Meneghim, Pereira analisaram os critérios usados na organização da demanda e o grau de satisfação do usuário e profissional das unidades de serviço público odontológico do Município de Campos dos Goytacazes (RJ). A amostra foi de 320 pacientes e 153 dentistas. A forma de avaliação foi realizada utilizando questionários auto-aplicativos. Os principais resultados foram que 61% dos pacientes consideraram organizado o sistema de agendamento da demanda. Quanto à avaliação da satisfação dos pacientes, o estudo mostrou que 75% dos mesmos estão satisfeitos com a qualidade do atendimento recebido. Em relação aos dentistas, o estudo mostrou que 58% responderam que o critério usado era dar prioridade para quem morava na região onde se encontrava a unidade, 20% por indicação, 12% utilizava como critério o risco de cárie e 10% priorizar o paciente que está com dor. E concluíram que não há critério de organização da demanda de serviços odontológicos e em relação aos profissionais houve uma insatisfação na organização do serviço, percepção essa que não coincidiu com as dos usuários, os quais se manifestaram satisfeitos com o tipo de tratamento recebido.

Oliveira (2008) avaliou os fatores que interferem no acesso aos serviços de saúde bucal em Olinda-PE. O estudo abrangeu 492 indivíduos com idade igual ou superior a 18 anos. Os dados foram coletados a partir de entrevista feita nos domicílios. Foi observado que (35,4%) só visitou o dentista há três (03) ou mais anos. Os indivíduos que procuraram dentistas do serviço público (58,6%) foi maior que procuram dentistas particulares (37,4%). Dos que utilizaram o serviço público no último ano, apenas (18,9%) teve acesso ao dentista do PSF. Os resultados demonstraram que o acesso a saúde bucal está fortemente associado a alguns fatores como a idade categorizada pela mediana ($p= 0,011^*$), dor de dente nos últimos seis meses ($p<0,001$) e tempo de implantação do serviço ($p=0,008$). E concluiu que o serviço privado responde por boa parcela do acesso aos serviços de saúde bucal. O estudo aponta um déficit claro de oferta de serviços públicos odontológicos, comparados às necessidades da população.

Oliveira et al. (2009) avaliaram o grau de satisfação dos usuários quanto às ações de saúde bucal desenvolvidas nos serviços odontológicos das unidades básicas de saúde de Olinda PE. Foi aplicado questionário previamente validado, o Questionário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde Bucal (*QASSaB*). Outro instrumento utilizado por Goes (2001) nos domicílios das ruas que foram sorteadas previamente, em janeiro de 2008, pela técnica de observação direta e intensiva. Uma subamostra foi retirada da amostra total ($n=492$), considerando apenas os indivíduos que tiveram acesso aos serviços públicos pertencentes à Estratégia de Saúde da Família. Para tanto, foram utilizados os dados daqueles que o fizeram a menos de uma no, totalizando, nesta subamostra, 93 indivíduos representando um percentual de 18,9% da amostra total. O estudo demonstrou que a resolutividade, um percentual elevado de 76,4% dos usuários que consideram o problema que os trouxe ao serviço como “resolvido” ou “muito bem resolvido”. Concluíram que os usuários, em sua maioria, consideram-se muito satisfeitos com a atuação do cirurgião-dentista, pois afirmaram ter confiança nesse profissional e demonstraram-se satisfeitos com a relação dentista/paciente.

Moimaz et al.(2010) avaliaram o grau de satisfação de usuários dos serviços de saúde pública municipal quanto aos serviços utilizados. Este estudo, tipo inquérito, foi conduzido em cinco municípios do Estado de São

Paulo. A amostra foi selecionada de forma estratificada e aleatória, sendo entrevistados 471 chefes de família ou respectivos cônjuges. Dentre os usuários dos cinco municípios, 93,0% utilizam o serviço municipal de saúde. Para 72,0%, destes serviços de saúde prestados estavam resolvendo os problemas e necessidades da população. Com base no acesso ao atendimento, 57,6% da população queixaram-se da presença de filas para o atendimento. Mais da metade (69,5%) afirmou ter confiança na equipe de saúde; no entanto, muitos relatos demonstraram a carência de um atendimento humanizado. Em relação aos serviços de saúde, 61,7% classificaram como ótimo ou bom. Concluíram que a maior parte dos usuários mostrou-se satisfeita com os serviços de saúde municipais, apesar da grande quantidade de queixas quanto ao atendimento, falta de humanização e acolhimento, deficiência de recursos físicos e materiais.

Lima, Cabral, Vasconcelos (2010) avaliaram a satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. Realizou-se entrevista pessoal padronizada com 272 pacientes utilizando o *Questionário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde Bucal* (QASSaB). Os resultados indicaram uma avaliação positiva para a maioria das dimensões no geral. A acessibilidade foi um ponto crítico destacado. Houve diferença significativa de 5% na satisfação dos usuários, entre as unidades de serviço, para: relações humanas/cirurgião-dentista ($p = 0,001$); relações humanas/auxiliar ($p = 0,007$); eficácia ($p = 0,014$); acessibilidade/tempo de espera ($p = 0,018$); ambiente físico/limpeza da recepção ($p = 0,004$); aceitabilidade ($p = 0,029$); efetividade/aparência dos dentes ($p = 0,029$) e efetividade/capacidade de mastigação ($p < 0,001$). Concluiu-se que a maioria dos usuários está satisfeita com a assistência prestada nos centros e que a satisfação difere em cada centro.

Pandolfi et al. (2011) verificaram a percepção e o impacto dos problemas de saúde bucal na qualidade de vida de 270 usuários dos serviços odontológicos de Vitória (ES). O indicador subjetivo *Dental Impact on Daily Living* (DIDL) foi utilizado para medir o impacto dos problemas bucais nas dimensões da qualidade de vida – dor conforto, restrição alimentar, desempenho e aparência. Foram testadas como possíveis preditoras de impacto as variáveis independentes sexo, condição socioeconômica,

escolaridade, faixa etária, utilização de serviços, necessidade declarada de prótese total e parcial. O motivo da utilização dos serviços odontológicos mostrou diferenças estatisticamente significantes no escore total e nas dimensões dor, conforto e restrição alimentar, ou seja, indivíduos que utilizavam os serviços por motivo de urgência demonstraram maior insatisfação; os usuários abaixo de 40 anos, classe B e C e aqueles que não necessitavam de prótese removível estavam mais satisfeitos com sua condição bucal, com impactos significantes somente na análise por dimensão. Não houve diferença quanto à satisfação com a saúde bucal entre participantes do sexo masculino e feminino. Concluiu que os usuários regulares de serviços odontológicos declararam-se mais satisfeitos com suas condições bucais o que mostra a importância da frequência das visitas ao cirurgião-dentista na qualidade de vida. As condições de saúde bucal apresentam impactos na vida diária das pessoas, por isso torna-se urgente a utilização dos indicadores subjetivos capazes de capturar tais impactos, no sentido de garantir políticas e estratégias apropriadas, bem como a excelência da Atenção em Saúde e à Qualidade de vida.

Portanto, verifica-se que a satisfação do usuário deveriam ser realizadas como forma de colaborar na detecção de pontos de melhoria dos serviços e também na implementação de ações em prol de uma assistência de qualidade, humana e com resolutividade.

3 OBJETIVO GERAL

O objetivo deste estudo foi realizar um levantamento bibliográfico sobre a satisfação dos usuários de clínicas e serviços odontológicos públicos e privado de instituições e ensino.

4 METODOLOGIA

A metodologia foi pautada na busca da literatura científica e trouxe à luz do conhecimento as evidências presentes nos últimos anos identificados por meio da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), das seguintes bases de dados: LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), SciELO (Scientific Electronic Library Online) e MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde). Os descritores utilizados foram: “avaliação de serviços de saúde”, “satisfação do paciente” e “qualidade da assistência à saúde”. Quanto aos critérios adotados para a inclusão neste estudo foram utilizados apenas artigos com: época de publicação de 1997 a 2012. Os artigos que não obedeceram a esses critérios não foram selecionados. Outro critério de exclusão adotado foi quando o acolhimento relatado nos artigos se referia a grupos específicos como gestantes, pacientes internados em UTI, pacientes portadores de HIV e não em clínicas odontológicas, devido à metodologia proposta que enfoca o acolhimento no serviço de forma global e não ações pontuais específicas.

5 DISCUSSÃO

A avaliação nos serviços de saúde é um grande desafio para todos os níveis de gestão do SUS. É necessário se aprimorar a prática de monitoramento e avaliação, com o objetivo de contribuir para a tomada de decisões, planejamento, programação e organização do serviço, tendo o cuidado de se levar em conta os sujeitos.

Para a formação de futuros profissionais é importante a missão das instituições de ensino. Quando essa formação envolve atendimento odontológico prestado à comunidade e realizado por estudantes, a situação assume características diferentes da simples democratização de informações e de conhecimento (GONÇALVES et al., 2006).

Sendo a universidade, o aparelho formador necessário para mudar e conseguir um profissional qualificado e capaz de gerar expectativas com a consequente satisfação dos pacientes (Araújo, 2003), se torna indispensável conhecer as condições de vida dos pacientes. Estas informações permitirão traçar o perfil individual e coletivo destes pacientes, mas, sobretudo nortear os procedimentos e atitudes que deverão ser tomadas para garantir sua saúde bucal (ALMEIDA; PADILHA; 2001).

Neste estudo observa-se que há poucos trabalhos com relação a satisfação dos usuário realizados em cursos de odontologia de instituições públicas como também privadas prevalecendo os mais estudos em serviços públicos como PSF e CEO. Outro fato é que os usuários que procuram os serviços são jovens e adultos, havendo pouca procura pela população da terceira idade com é observado na pesquisa de Watanabe, Agostinho e Moreira (1997), Tiedmann, Linhares e Silveira (2005), D'Ávila et al.(2010), Pandolfi (2011), e fica a pergunta é a falta de oferta de serviços a essa população ou falta de informação para a procura?

A percepção do usuário é de extrema importância ao se dimensionar o reflexo das ações que vem sendo desenvolvidas no setor saúde, e serve como vetor de direcionamento e planejamento do serviço.

A importância de avaliar a perspectiva do usuário vem aumentando com relação à qualidade dos serviços de saúde. Para satisfazer o usuário é necessário conhecer suas necessidades para que possa oferecer de forma efetiva e consistente, a resolução do caso. O grau de satisfação do usuário

quanto à qualidade do atendimento, está no resultado da comparação entre as expectativas e o que ocorre na realidade. Entretanto, a qualidade dos serviços de saúde só passou a ser discutida, com maior ênfase, a partir da segunda metade do século 20, quando se iniciaram as pesquisas sobre a avaliação da assistência em saúde, com foco na qualidade do atendimento.

De acordo com Starfield (2002) a satisfação com os serviços não é, em si, uma medida de qualidade da atenção. Entretanto, pode estar indiretamente relacionada com a qualidade, porque pode influenciar a busca de determinados tipos de serviços que influenciam o estado de saúde.

Verifica-se que a avaliação da assistência à saúde em instituições públicas e privadas é um processo intencional, técnico e político, que leva a buscar a qualidade do atendimento prestado numa responsabilidade ética e social (ADAMI; MARANHÃO,1997).

Diversos estudos Watanabe, Agostinho e Moreira (1997); Gil et al.(1999); Padilha et al. (2001); Ramos (2001); Abreu e Oliveira (2002); Thiedmann, Linhares, Silveira (2005) D'Ávila et al.(2010); Pandolfi (2011) foi verificado que a procura por serviço odontológico foi maior no gênero feminino, e têm sido realizado buscando avaliar o grau de satisfação de usuários de saúde

Os pacientes estão mais exigentes e informados graças às novas fontes de informação (Doanabedian (1980), Deming (1990), Russo (2003). Em relação à satisfação do paciente, alguns critérios foram propostas para avaliá-la, pois segundo Leão e Dias (2001) de modo geral, o paciente não possui critérios objetivos que lhe permitam avaliar a qualidade do tratamento odontológico recebido. Todavia, o paciente é um ser específico e tem exigências diferentes, por isso a satisfação não pode ser garantida com soluções únicas.

Na literatura sobre satisfação de usuários, é bastante peculiar observar que, a despeito de variabilidade de formas de se conceber e de medir a satisfação de usuários, a maioria dos estudos, entre abordagens quantitativas e qualitativas, traz como resultado altas taxas de satisfação (ESPEREDIÃO; TRAD, 2005).

De acordo com Milan (2005) pesquisar a respeito da satisfação dos usuários é uma tarefa fundamental para a gestão do serviço prestado, uma vez que seu entendimento pode proporcionar uma avaliação de desempenho sob a perspectiva do usuário, ou cliente, indicando decisões tanto estratégicas

quanto operacionais que venham a influenciar no nível de qualidade dos serviços prestados pela organização. O desenvolvimento de um sistema de avaliação de satisfação pode representar uma importante ferramenta para o desenvolvimento de estratégias de gestão para o setor de serviços.

Mesmo estabelecendo os princípios de integralidade, universalidade e equidade, o que se observa após a implementação do SUS é que ainda existe a priorização da atenção e assistência odontológica quase que exclusivamente aos escolares, com exceção de algumas experiências municipais isoladas onde a atenção à saúde foi direcionada para outras faixas etárias da população (LACERDA et al.,2004).

Na visão de Ramos e Lima (2003), quando se aborda a qualidade de serviços de saúde é importante observá-la sob a perspectiva do usuário. Assim, é fundamental conhecer como os mesmos avaliam os atendimentos a eles prestados, para que as práticas profissionais possam ser repensadas ou a forma de organização dos serviços modificada, visando seu aperfeiçoamento. Desta forma Pandolfi et al., (2011); Moimaz et al., (2010);Oliveira et al.,(2009);Oliveira (2008); Santos, Meneghim e Pereira (2007); Mialhe, Oliveira e Silva (2006); Lima e Ramos (2003); Bacci et al.,(2002) avaliaram os serviços com este objetivo.

A avaliação dos serviços de saúde, na perspectiva da satisfação dos usuários, proporciona dignidade aos sujeitos do processo e informações essenciais para a gestão. Verificou-se que a maioria dos estudos Robles, Grosseman e Bosco (2008); Pizzaro (2008);Nobre (2005); Thiedmann, Linhares, Silveira (2005); Mialhe,Gonçalo e Carvalho (2008); D'Ávila et al. (2010);Pompeu et al. (2012); Pandolfi et al. (2011); Moimaz et al., (2010); Oliveira et al.(2009); Oliveira (2008); Santos, Meneghim e Pereira (2007); Mialhe, Oliveira e Silva (2006); Lima e Ramos (2003); Bacci et al. (2002) mostraram que os usuários estão satisfeitos com os serviços odontológicos recebidos quer seja em serviços públicos ou privados ou universidades.

A satisfação dos usuários se apresenta como importante subsídio para aferir a qualidade dos serviços de Odontologia, necessitando, portanto, de produção científica maior, permitindo o avanço no conhecimento sobre a avaliação da satisfação de serviços de Odontologia oferecidos nessa cidade.

A utilização da satisfação dos usuários é uma ferramenta extremamente útil na avaliação da qualidade dos serviços de saúde prestados. De acordo com os estudos analisados a avaliação dos serviços de saúde, na perspectiva da satisfação dos usuários, proporciona dignidade aos sujeitos do processo e informações essenciais para a gestão.

Entretanto, a avaliação da satisfação não deve servir apenas como um meio de mensurar a qualidade dos serviços, e sim permitir que sejam realizadas transformações nos serviços a fim de adquirir a qualidade desejada.

Portanto, sugere-se que sejam realizadas mais pesquisas sobre a avaliação de satisfação dos usuários das clínicas odontológicas para que atinja as perspectivas dos usuários dos serviços públicos e privados em todas as faixas etárias, para que se tenha um processo de construção dinâmico, tornando-se um momento para vivenciar a cidadania.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No entendimento de que as pesquisas a respeito de satisfação do usuário retratem resultados temporários refletindo as condições dos serviços no momento da pesquisa, esta revisão concluiu que:

Os serviços odontológicos públicos e privados e de instituições de ensino precisam averiguar sempre a satisfação do usuário para que sejam apresentadas com evidência, pois refletem as condições serviços que são oferecidos.

Portanto, novas pesquisas enfocando a satisfação do usuário deveriam ser realizadas como forma de colaborar na detecção de pontos de melhoria dos serviços e também na implementação de ações em prol de uma assistência de qualidade, humana e com resolutividade em todas as faixas etárias nos serviços públicos e privados.

REFERÊNCIAS

ADAMI, NP.; YOSHITOME, AY. (2003). Métodos de avaliação da assistência de enfermagem. **Rev Bras Enferm**, São Paulo, v. 6, n. 1. jan./fev.2003, p.52-6.

ABREU MHNG, OLIVEIRA RFR. As características sociodemográficas dos usuários das clínicas integradas I e II do curso de odontologia da Universidade Estadual de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. **Unimontes Científica** 2002; 4(2):125-34

ADAMI, NP; MARANHÃO, AMSA. Qualidade dos serviços de saúde: conceitos e métodos avaliativos. **Rev. Acta Paulista Enfermagem**, São Paulo, v. 8, n. 4, maio./dez. 1995, p.47-55.

ANSUJ, A. P.; ZENCKNER, C. L.; GODOY, L. P. Percepção da qualidade dos serviços de odontologia. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25. *Anais...* Porto Alegre, 2005.

ALMEIDA, R.V.D. de, GAIÃO,L., PADILHA, W. W. N. Avaliação do ensino odontológico em clínica integrada. **Peq. Bras. Odontoped. Clin. Integr.**, v.1, n.2, maio/ago 2001, p.29-35.

ALMEIDA, R.V.D. de; PADILHA, W. W. N. Clínica Integrada: É possível promover Saúde Bucal numa Clínica de Ensino Odontológico? **Peq. Bras. Odontoped. Clin. Integr.**,v.1, n.3, set/dez 2001, p. 23-30..

ARAÚJO, I. C. de. **Avaliação da Satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará**. São Paulo: Faculdade de Odontologia de São Paulo, USP, 2003. (Dissertação de Mestrado em Odontologia.)

BACCI, A. et.al. Locus de controle em estudantes de odontologia: uma contribuição para o estudo de aspecto da personalidade. **Rev. Assoc. Paul. Cir. Dent.** São Paulo, v.56, n.1, jan/fev 2002, p. 36-41

BARON-EPEL O, DUSHENAT M, FRIEDMAN N. Evaluation of the consumer model: relationship between patient's expectations, perception and satisfaction with care. **Int J Qual Health Care**. 2001; 13:317-23.

CARDOSO MP. **Percepção de mães sobre o atendimento prestado no Ambulatório de Pediatria do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina** [monografia]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina; 2005.

CHIAVENATO I. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. 2 ed. São Paulo: Makron Books; 1994.

CHAVES, M. M. Avaliação. IN: **Odontologia social**. 3 ed. São Paulo: Editora Santos, 1986, p. 297-301.

CORBACHO, M. M. et al. Percepção de Saúde Bucal –Uma análise de famílias participantes do programa de Saúde Salvador–Ba, **Revista da Faculdade de Odontologia da UFBA**, Salvador, v.22, jan/jun 2001, p.6-11.

COHEN, E.; FRANCO, R. **Avaliação de projetos sociais**. Petrópolis: Vozes, 1993.

CONTANDRIOPOULOS, A. et al. Avaliação na área de saúde: conceitos e métodos. In: HARTZ, Z. M. A. (Org.). **Avaliação em saúde**: dos modelos conceituais à prática na análise da implantação de programas. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1997. p. 29-47.

DEMING, EW. **Qualidade: a revolução na produtividade**. Rio de Janeiro, Marques Saraiva, 1990.

DONABEDIAN, A. *The definition of quality and approach to its assessment*. Ann Harbor: **Health Administration Press**, v.1.1980.-8.

DOUGLASS C.W. ;SHEETS C.G. Patients' expectations for oral health care in the 21st century. **JADA** 2000; 131: 3-6.

D'AVILA,S.; SOUZA,L.M.M.; CAVALCANTI,G.M.S.;LUCAS,R.S.C.C.; GRANVILLE-GARCIA, A.F.; CAVALCANTI,A.L.. Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde** 2010; 12(2) : 39-45

ESPERIDIÃO M, TRAD LAB. Avaliação da satisfação de usuários. **Rev C S Col** 2005; 10(Supl):303-12.

FAVARO P, FERRIS LE. PROGRAM evaluation with limited fiscal and human resources. **Cad Saúde Pública** 1991; 11(3):425-38.

FERREIRA FILHO JS, CAVALCANTI MT, CADILHE GR, VILAÇA AT, AVANCINI E, MACHADO HO *et al*. Avaliação de qualidade de serviços de saúde mental no Município de Niterói – RJ. A satisfação do usuário como critério avaliador. **J Bras Psiquiat** 1996; 45(7):393-402

FERRI SMN, PEREIRA MJB, MISHIMA SM, CACCIA-BAVA MCG, ALMEIDA MCP. As tecnologias leves como geradoras de satisfação em usuários de uma unidade de saúde da família. **Interface - Comunic Saúde Educ**. 2007;11(23):515-29.

GONÇALVES, E.R.; VERDI, M.I. Os problemas éticos no atendimento a pacientes na clínica odontológica de ensino. **Revista Ciência & Saúde**

Coletiva da Associação Brasileira de Pós-graduação em Saúde Coletiva, v.4, n.2, maio/jun 2006, p. 32-40.

GÜRDAL P, ÇANKAYA H, ÖNEM E, DINÇER S, YÍLMAZ T. Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. **Community Dent Oral Epidemiol** 2000; 28:461-9.

GOUVEIA GC, SOUZA WV, LUNA CF, SOUZA-JÚNIOR PRB, SZWARCOWALD CL. Health care users' satisfaction in Brazil, 2003. **Cad Saúde Pública** 2005; 21 Suppl 1:S109-18.

GOUVEIA GC, SOUZA WV, LUNA CF, SOUZA-JUNIOR PRB, SZWARCOWALD CL. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. **Rev Bras Epidemiol**. 2009; 12(3): 281-96.

KLOETZEL, K. et al. Controle de qualidade em atenção primária a saúde. A satisfação do usuário. **Cad Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 14, n. 3, p. 263-268, 1998.

LACERDA, J. T. et al. Dor de origem dental como motivo de consulta odontológica em uma população adulta. **Rev. Saúde Pública**, v. 38, n. 3, p. 453-458, 2004.

LEÃO, A. T. T.; DIAS K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. **Rev Bras Odont Saúde Coletiva**, v. 2, n.1, jan/jun2001, p. 40-46.

LIMA ACS; CABRAL ED; VASCONCELOS MMVB. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil, **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 26(5):991-1002, mai, 2010.

GOULART, Giovana; MARÇAL, Lícia Mara; STEFANI, Cristine Miron; LIMA, Adriano de Almeida de. Nível de satisfação de pacientes da Clínica Odontológica da Faculdade de Odontologia de Anápolis – UniEVANGÉLICA. **Projeto de pesquisa do Programa de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC da UniEVANGÉLICA, 2004.**

GONÇALVES ER, VERDI MI. Os problemas éticos no atendimento a pacientes na clínica odontológica de ensino. **Ciênc Saúde Coletiva** 2006; 4(2):32-40.

GIL C, ABRAMOWICZ M, SIMA FT, MELO LMC. Situação sócio-econômica de pacientes que freqüentam as clínicas da Faculdade de Odontologia da USP: um estudo transversal. **RPG Rev Pós-grad** 1999; 6(1):74-83.

MATUMOTO, S.; FORTUNA, C.; MISHIMA, S. *et al.* Supervisão de equipes no Programa de Saúde da Família: reflexões a cerca do desafio da produção de

cuidados. *Interface – Comunic.*, **Saúde Educação**, v.9, n.16, p.9-24, set.2004/fev.2005.

MEZOMO, J. C. Qualidade na relação hospital-paciente. **Administração e Saúde**, v.17, n.1, p. 17-21, jan./fev, 1993.

MERHY, EE. **Em busca da qualidade dos serviços de saúde: os serviços de porta aberta para a saúde e o modelo técnico-assistencial em defesa da vida (ou como aproveitar os ruídos do cotidiano dos serviços de saúde e colegiadamente reorganizar o processo de trabalho na busca da qualidade das ações de saúde)**. In: Cecílio LC, organizador. *Inventando a mudança na saúde*. São Paulo: Editora Hucitec; 1997. p. 117-60.

MIALHE, F. L.; OLIVEIRA, C. S. R.; SILVA, D. D. Acesso e avaliação dos serviços de saúde bucal em uma localidade rural da região sul do Brasil. **Arq. Ciênc. Saúde Unipar**, Umuarama, v. 10, n. 3, p. 145-149, set./dez. 2006.

MULLER, A. et al. Um desafio para o cirurgião-dentista: a valorização da saúde. **UFES Rev.odontol.**, Vitória, v. 5, n. 2, p. 11-18, 2003.

MATEOS, M. et al. Differences in patient satisfaction by gender in users of hospitals in the Cantabrian Health Service. **Rev Calid Asist.**, Barcelona, v. 24, n. 3, p. 104-108, 2009.

MIALHE FL;GONÇALO CS ;CARVALHO LMS.Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. **RFO**, v. 13, n. 1, p. 19-24, janeiro/abril 2008

MOIMAZ, S A S; MARQUES JAM ;SALIBA O; GARBIN CAS; ZINA LG; SALIBA NA. **Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde**. *Physis* [online]. 2010, vol.20, n.4, pp. 1419-1440.

NOBRE, E. S. et. al. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por Universidade Privada: Visão do Usuário, **RBPS**; v. 18, n.4, out 2005, p. 171-176.

NARVAI, P. C. **A odontologia e suas propostas**. São Paulo: Hucitec, Abrasco, 1994.

OLIVEIRA,R. S. **Acesso aos Serviços de Saúde Bucal e Avaliação Da Satisfação de Usuário em Olinda – PE**. Monografia (Especialização em Saúde Pública outorgado pela Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Campina Grande – PB..2008.82p.

OLIVEIRA,R.S.;MAGALHÃES,B.G.;GASPAR,G.S.;ROCHA,R.A.C.P.;GÓES,P. S.A.Avaliação do grau de satisfação dos usuários nos serviços de saúde bucal da Estratégia de Saúde da Família. **Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde**, 2009; 11(4):34-38.

PADILHA, W. W. N. et. al. Associação entre indicadores de Saúde Bucal e nível Sócio-econômico em Pacientes da Clínica Integrada. **Pesq. Bras Odontoped Clín. Integr.**, v. 1, n. 1, jan/abr 2001, p. 31-44.

PANDOLFI, M; L. A.;BARCELLO,L.A.; MIOTTO,M.H.M.B.; GÓE,P.S.A. Saúde Bucal e Qualidade de Vida de Usuários dos Serviços Odontológicos de Vitória (ES), **Pesq Bras Odontoped Clin Integr**, João Pessoa, 11(3):311-16, jul./set., 2011.

POMPEU JGF;CARVALHO ILM; PEREIRA JÁ; CRUZ NETO RG ;PRADO VLG; SILVA CHV. **Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI)**. *Odontol. Clín.-Cient.*, Recife, 11 (1) 31-36, jan./mar., 2012

PIZZATO, M. B. **A percepção da qualidade de serviços odontológicos segundo cirurgiões dentistas e pacientes em clínicas odontológicas da cidade de Florianópolis**. 2008. 143f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração). Escola Superior de Administração e Gerência –ESAG, Universidade do Estado de Santa Catarina, UDESC, Santa Catarina, 2008.

PÉRICO GV. **Percepção de mães sobre a assistência prestada a seus filhos por alunos de medicina da sétima fase no ambulatório de pediatria do hospital universitário da UFSC** [monografia]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina; 2004.

RAMOS, D.L.P. **Perspectivas bioéticas na atenção da saúde bucal**, p.161-67. In: *Bioética e saúde pública*. Loyola, São Paulo,2003.

RAMOS, F. B. Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de Odontologia ? **Revista CROMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, jan/abr 2001, p.10-15.

RAMOS FB, FONSECA LLV, LUCAS SD. Significado de uma clínica odontológica para seus usuários: a experiência da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. **Revista do CROMG** 1999; 5(2):87-94.

RAMOS,D.D.;LIMA,M.A.D. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre,Rio Grande do Sul, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 19(1):27-34, jan-fev, 2003.

RAMOS, D.L.P. Perspectivas bioéticas na atenção da saúde bucal, p.161-67. **In: Bioética e saúde pública**. Loyola, São Paulo,2003.

RUSSO, F. L. P. **Gestão em odontologia**. São Paulo: Lovese,2003, p.155.

ROBLES, A. C. C.; GROSSEMAN, S.; BOSCO, V. L. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas

na Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciênc. saúde coletiva** [online]. 2008, vol.13, n.1, pp. 43-49. ISSN 1413-8123.

SCHNEIDER, H.; PALM, N. Getting to the truth? Researching user views of primary 1439 care. **Health Policy Plan**. London, v. 17, n. 1, p. 32-41, 2002.

STRATMANN, C.W. A study of consumer attitudes about health care: the delivery of ambulatory services. **Med. Care**, p.537-48, 1975.

STARFIELD, B. Acessibilidade e primeiro contato: a “porta”. In: STARFIELD B, organizador. Atenção primária – equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura/Ministério da Saúde, 2002. P. 207-45.

SANTOS SAS, MENEGHIM MC, PEREIRA AC. Organization of demand and satisfaction level evaluation for professionals and users in the dental health service of Campos dos Goytacazes, RJ, Brazil. **Rev Odontol UNESP**. 2007; 36(2): 169-174.

SANTOS, M.P. Avaliação da qualidade dos serviços públicos de atenção à saúde da criança sob a ótica do usuário. **Rev. bras. enferm.**, Brasília, v. 48, n. 2, p. 109-19, 1995.

SANTOS CVL, PEREIRA ES. **O desafio de profissionalise usuários de uma Unidade Saúde da Família** [Monografia de Especialização]. Belém (PA): Universidade do Estado do Pará; 2003.

TIEDMANN, C. R; LINHARES, E. ; SILVEIRA, J. L. G. C. de. Clínica Integrada Odontológica: Perfil e Expectativas dos Usuários e Alunos. **Pesq. Bras. Odontoped Clin. Integr.**, João Pessoa , v.5 , n.1 , jan/abr 2005, p.53-58.

VALLA, V.V. et al. **Educação, saúde e cidadania**, Petrópolis: Vozes, 1994.

VIEIRA-DA-SILVA LM. Conceitos, abordagens e estratégias para a avaliação em saúde. In: Hartz ZMA, Vieira-da-Silva LM, organizadores. Avaliação em saúde: dos modelos teóricos à prática na avaliação de programas e sistemas de saúde. Salvador: EDUFBA; Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ; 2005. p. 15-39.

WATANABE, M. G. de C.; AGOSTINHO, A. M.; MOREIRA, A. Aspectos Sócio-econômicos dos pacientes atendidos nas clínicas da Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto-USP, **Rev. Odontol. Univ.**, São Paulo, v. 11, n.2, jan/abr 1997, p.147-151.

WILLIAMS, B. Patients satisfaction: a valid concept? **Soc. Sci Med**, Oxford, v.38, n.4, Feb 1994, p.509-516.