

Satisfação em relação ao serviço de saúde bucal da Atenção Primária de Goiânia e fatores associados: estudo transversal com usuários do SUS

Melissa Procópio RODRIGUES, Gabriela Montenegro dos Anjos GONÇALVES,
Jorge Felipe Marques VIDAL, Samuel Carvalho BARBOSA, Lidia Moraes Ribeiro JORDÃO,
Túlio Eduardo NOGUEIRA

Introdução: A avaliação e a compreensão da satisfação dos usuários do serviço público de saúde bucal e fatores associados é uma maneira de mensurar a qualidade da Atenção Primária à Saúde (APS), sendo possível identificar fragilidades e buscar estratégias para minimizá-las. **Objetivo:** Avaliar a satisfação de usuários em relação ao serviço de saúde bucal (SB) da APS de Goiânia. **Método:** Estudo transversal realizado em 16 unidades de saúde (US) com coleta em 2022 e 2023. Foi aplicado um questionário por meio de entrevistas com usuários que aguardavam qualquer tipo de atendimento e que já haviam utilizado o serviço de SB anteriormente. Foram avaliados dois aspectos principais: a satisfação geral com o atendimento recebido pelo dentista e com a US, utilizando uma escala de 5 opções (de muito ruim a muito bom), além de 6 aspectos da experiência do usuário, que receberam notas de 0 a 10. Os dados foram analisados descritivamente (SPSS 20.0) pelo teste Mann-Whitney. **Resultados:** De 352 participantes, 138 (39,2%) atenderam ao critério de experiência prévia com o serviço e compõem a amostra do estudo, sendo 76,1% mulheres, 60% pardos, idade média $42,9 \pm 15,2$ anos e 34% com renda individual de 1-2 salários mínimos/mês. Em relação à satisfação geral, 82,6% (n=114) consideraram a experiência como muito boa/boa. A maior média de satisfação foi para último atendimento recebido pelo dentista ($8,81 \pm 2,06$), enquanto as menores notas foram atribuídas para a forma de agendamento ($7,59 \pm 2,69$) e condições do consultório ($7,66 \pm 2,54$). Maior satisfação em relação à recepção da US ($p < 0,01$) e ao último atendimento ($p = 0,02$) foi observada para usuários que relataram ter recebido orientações de SB no Sistema Único de Saúde (SUS). **Conclusão:** Os usuários do serviço de SB na APS de Goiânia estão satisfeitos. No entanto, há indicações de que é necessário melhorar o processo de agendamento de consultas e as instalações dos consultórios odontológicos.

DESCRITORES: Odontologia em saúde pública; Atenção primária à saúde; Satisfação do paciente.