



DOI: <http://dx.doi.org/10.21270/archi.v5i0.1334>

## PgP-009

### **A satisfação do usuário do serviço público odontológico quanto ao ambiente físico de atendimento**

Suzely Adas Saliba **MOIMAZ**, Denise de Toledo **RÓS**, Tania Adas Saliba **ROVIDA**, Clea Adas Saliba **GARBIN**

Departamento de Odontologia Infantil e Social, Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP, Araçatuba – SP, Brasil

Estudar a opinião do usuário do serviço odontológico do Sistema Único de Saúde (SUS) fornece informações essenciais para a elaboração de estratégias de melhoria do serviço. O objetivo foi analisar a percepção do usuário do serviço público odontológico sobre o ambiente físico de prestação de serviço. A pesquisa é parte de um projeto maior, multicêntrico. Foi realizada pesquisa transversal, tipo inquérito, com 461 usuários do serviço odontológico do SUS nas Unidades Saúde. Foram incluídos usuários com maioria, que concluíram ou estavam em tratamento odontológico na Unidade de Saúde. Como variáveis considerou-se a satisfação do usuário quanto ao conforto, limpeza, sinalização e ambiência com o serviço prestado e como variáveis independentes: gênero, idade, escolaridade, condições socioeconômicas e estado civil, Os dados coletados foram processados, empregando-se o software Epi-Info 2000 v. 7.1.4. Dentre os entrevistados 70,5% dos usuários eram do gênero feminino; 59,9% com idades entre 18 a 44; 57% solteiros; 39,3% com escolaridade até o ensino médio completo e 49,2% com renda familiar entre 1 e 2 salários . Em relação à satisfação quanto ao conforto (79,0%), limpeza (86,3%), sinalização (89,6%) e ambiente de trabalho (80,9%) a maioria estavam satisfeitos. Quanto à percepção sobre o ambiente de prestação de serviço odontológico do SUS o conforto foi considerado pela maioria como bom (60,3%), a limpeza como boa (60,3%) e a sinalização como percebida (89,8%). A escolaridade esteve associada com a satisfação quanto ao atendimento ( $p < 0,0103$ ), sinalização ( $p < 0,0103$ ) e ambiente de trabalho ( $p < 0,0102$ ), a faixa etária esteve associada com o ambiente de trabalho ( $p < 0,0343$ ) e o conforto ( $p < 0,0069$ ). Conclui-se que os usuários com maior escolaridade e mais novos estavam mais insatisfeitos com o ambiente de serviço odontológico.

**Descritores:** Ambiente de Trabalho; Satisfação do Paciente; Odontologia.

**Agradecimentos/Apoio Financeiro:** CNPQ (Processo 403176/2012-3)