

GestBucalSD: avaliação da satisfação do usuário em saúde bucal por plataforma digital

GestBucalSD: assessment of user satisfaction in oral health via digital platform

GestBucalSD: evaluación de la satisfacción del usuario en salud bucal a través de plataforma digital

Wellen Carla da Luz Benfica Costa¹, Nilcema Figueiredo², Valéria Fernandes Carvalho Costa³, Amanda Maria Chaves⁴, Gabriel de Lima Nascimento⁵, Rafael Alves Guimarães⁶

1. Especialista em Saúde Digital, Coordenadora de Saúde Bucal da Secretaria Municipal de Saúde de Rio Vermelho, MG/Brasil.
2. Doutora em Odontologia e Saúde Coletiva e Especialista em Saúde Digital, Professora Associada, Área Acadêmica de Saúde Coletiva, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, PE/Brasil.
3. Especialista em Saúde Digital, Coordenadora de Saúde Bucal da Secretaria Municipal de Saúde de Luziânia, Go/Brasil.
4. Mestre em Ciência da Computação, Professora da UNIFACOL, Vitória de Santo Antão, PE/Brasil.
5. Acadêmico do Curso de Sistema de Informação da UNIFACOL, Vitória de Santo Antão, PE/Brasil.
6. Doutor em Medicina Tropical, Professor Adjunto, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO/Brasil.

Autor correspondente: Prof. Dra. Nilcema Figueiredo

E-mail: nilcema.figueiredo@ufpe.br

Link: <https://sdufpe.up.railway.app/>

Resumo

Objetivo: Avaliar a satisfação dos usuários de serviços de saúde bucal com uso da plataforma web-based -GestBucalSD. **Método:** Realizou-se estudo quantitativo, transversal com usuários da Atenção Primária em Saúde, Rio Vermelho, Minas Gerais. Utilizou-se módulo contendo: questionário digital estruturado para caracterização do



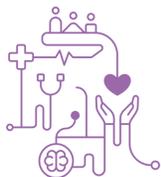
usuário, medição da satisfação (escala curta e indicador *Net Promoter Score*); autoprocessamento dos resultados; e, disponibilização em *dashboards*. Analisou-se descritivamente os dados. **Resultados:** Os usuários estiveram muito satisfeitos (frequência acima 80%), nota média do NPS 9,49. O perfil investigado predominou mulheres, solteiros(as) e pardos(as); vivendo com 1-3 pessoas, ensino médio completo, renda de 1 a 2 salários-mínimos; e, sem dor de dente. **Conclusão:** Houve potencial efetividade do uso do GestBucalSD à avaliação da satisfação do usuário para tomada de decisão e melhoria dos serviços centrada nos pacientes, aprimoramento do uso de tecnologias digitais de informação e comunicação e promoção do controle social.

Descritores: Atenção Primária em Saúde; Serviços de Saúde Bucal; Satisfação dos Usuários.

Abstract

Objective: Evaluate the satisfaction of users of oral health services using the web-based platform-GestBucalSD. **Method:** A quantitative, cross-sectional study was carried out with users of Primary Health Care, Rio Vermelho, Minas Gerais. A module was used containing structured digital questionnaire to characterize the user, measure satisfaction (short scale and Net Promoter Score indicator); self-processing of results; and availability on dashboards. The data was descriptively analyzed. **Results:** Users were very satisfied (frequency above 80%), average NPS score 9.49. The investigated profile predominated women, singles, and mixed race; living with 1-3 people, complete secondary education, income of 1 to 2 minimum wages; and no toothache. **Conclusion:** There was potential effectiveness in using GestBucalSD in evaluating user satisfaction for decision-making and improving patient-centered services, improving the use of digital information and communication technologies, and promoting social control.

Keywords: Primary Health Care; Oral Health Services; User Satisfaction.



Resumen

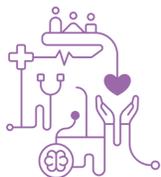
Objetivo: evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud bucal mediante la plataforma web GestBucalSD. **Método:** Se realizó un estudio cuantitativo, transversal, con usuarios de la Atención Primaria de Salud de Rio Vermelho, Minas Gerais. Se utilizó un módulo que contiene: cuestionario digital estructurado para caracterizar al usuario, medir la satisfacción (escala corta e indicador Net Promoter Score); autoprosesamiento de resultados; y disponibilidad en los paneles. Los datos fueron analizados descriptivamente. **Resultados:** Los usuarios se mostraron muy satisfechos (frecuencia superior al 80%), puntuación media de NPS 9,49. El perfil investigado predominó mujeres, solteros y mestizos; vivir con 1-3 personas, educación secundaria completa, ingresos de 1 a 2 salarios mínimos; y sin dolor de muelas. **Conclusión:** Hubo efectividad potencial en el uso de GestBucalSD para evaluar la satisfacción de los usuarios para la toma de decisiones y mejorar los servicios centrados en el paciente, mejorar el uso de las tecnologías digitales de la información y la comunicación y promover el control social.

Descriptores: Atención Primaria de Salud; Servicios de Salud Bucal; Satisfacción del usuario.

Introdução

A Atenção Primária em Saúde (APS) é o elo central da coordenação do cuidado entre as Redes de Atenção à Saúde (RAS), considerada uma estratégia internacional dos sistemas universais de saúde.

No Brasil, tem sido política materializada por ações e serviços de saúde individuais e/ou coletivos através da promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos e seu diagnóstico, reabilitação e manutenção da saúde dos usuários do sistema e de suas famílias, sendo usualmente representada por serviços ambulatoriais direcionadas a responder as demandas de saúde mais prevalentes de uma população-alvo, atuando intersetorialmente no território (PORTELA, 2017), resultando efetivamente à ampliação da oferta de serviços, melhoria da saúde da população, maior vínculo com a população por

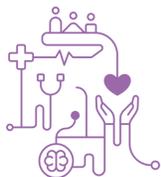


meio do controle social (ARANTES; SHIMIZU; MERCHÁN-HAMANN, 2016), sendo responsabilidade comum das três esferas de governo apoiar e estimular sua expansão, mas no âmbito municipal se dá sua consolidação na RAS (SILVA *et al.*, 2020).

O epicentro do funcionamento da APS é a oferta e utilização dos serviços de saúde, incluindo os serviços de saúde bucal (SSB), que permanecem como desafio ao acesso (PEZZINI & RIZOTTO, 2023). Almeja-se o rompimento de um modelo de livre demanda para o modelo programático, baseado nas necessidades em saúde, com vistas à ampliação do acesso a todos os tipos de SSB e melhoria do perfil epidemiológico (LUCENA *et al.*, 2020). A institucionalização da Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB) lançada em 2004, mas recentemente sancionada como política de estado (BRASIL, 2023) pode garantir a efetivação deste modelo.

A avaliação dessa política deve partir de premissas básicas inerentes ao contexto social e do sistema de saúde brasileiro, quais sejam: a compreensão da saúde como um direito; o reconhecimento de que a saúde é integral; o entendimento de que o processo de geração de informação deve servir para ação, por conseguinte o aperfeiçoamento do processo de tomada de decisão; e, a busca da avaliação para melhoria da qualidade dos serviços e dos programas de saúde (FIGUEIREDO *et al.*, 2021). É essencial a aferição de atributos de qualidade aos SSB, tais como: equidade, segurança do paciente, atendimento centrado na pessoa, oportunidade, efetividade, eficiência e acessibilidade (RIGHOLT *et al.*, 2019).

Nacionalmente, há produção científica institucional e acadêmica considerável na temática avaliativa, inclusive superando a produção das áreas de planejamento e gestão (FURTADO *et al.*, 2018). Institucionalmente, o Programa de Melhoria do Acesso e Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB) e para os Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO) foram exemplos exitosos à avaliação de desempenho (KOVACS *et al.*, 2021; CABREIRA *et al.*, 2022). Porém, foram extintos no governo anterior (2019-2022), havendo substituição por um modelo mais produtivista e economicista denominado Previne Brasil, no âmbito da APS, fato duramente criticado

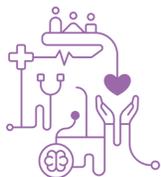


(SETA; OCKÉ-REIS; RAMOS, 2021). Esse modelo desconsidera medidas de satisfação dos usuários diferentemente do modelo PMAQ.

A avaliação da satisfação dos usuários tem sua relevância enquanto medida de efeito da atenção à saúde sobre os aspectos biopsicossociais dos usuários, considerada avaliação de resultados numa perspectiva da abordagem sistêmica de estrutura-processo-resultados (DONABEDIAN, 1988; SILVA *et al.*, 2022b). O grau de satisfação pode estar associado à autopercepção de saúde bucal, às relações humanas entre usuários e profissionais, à forma de agendamento de consultas, além de variáveis individuais. Uma questão crítica nos estudos foi a predominância de respostas positivas relacionada ao “viés de gratidão” e ao grau de subjetividade na determinação da satisfação (SILVA *et al.*, 2022a, SILVA *et al.*, 2022b; SILVA *et. al.*, 2022c).

A centralidade no paciente, motivação desta abordagem avaliativa, possibilita o seu protagonismo para possíveis redefinições dos processos e práticas profissionais à melhoria do sistema de saúde (ZAHIDIE; SHAIKH, 2012). A alta satisfação influencia o padrão de utilização dos serviços com maior adesão a tratamentos, redução da ansiedade e absenteísmo (SILVA *et. al.*, 2022b; SILVA *et. al.*, 2022c).

Em revisões de literatura recentes, tem sido pouco observado o uso de tecnologias digitais de informação e comunicação para avaliação de satisfação de usuários nos serviços públicos de saúde bucal, particularmente com automação de resultados que agilizará acesso à informação. Quando muito, há uso de ferramentas digitais (*tablets*, *personal digital assistant-PDA*, etc) apenas para a coleta dos dados, mas prevalece a utilização de instrumentos impressos (AZEVEDO e ROCHA, 2018; SILVA *et al.*, 2022a, SILVA *et. al.*, 2022b; SILVA *et. al.*, 2022c), embora em ambos os casos, baseiam-se em referencial teórico apropriado e válido da avaliação em saúde da abordagem sistêmica e da qualidade (DONABEDIAN, 1988). Por outro lado, é constante o uso no setor privado de avaliações enviadas digitalmente após prestação de inúmeros tipos de serviço, particularmente com o uso do indicador Net Promoter Score (REICHHELD, 2011). Plataformas com autoprocessamento de dados permitiram demonstrar que a disponibilização ágil e contínua dos resultados, possibilitaria tomada de decisão rápida e



oportuna, baseada em evidência, para modernização da gestão e governança inteligente (SANTOS et al., 2018; FIGUEIREDO & GOES, 2020; COSTA FILHO et al., 2021).

Diante da situação em tela, objetivou-se neste estudo avaliar a satisfação dos usuários de serviços de saúde bucal com uso da plataforma web-based-GestBucalSD.

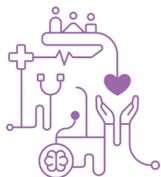
Métodos

Tratou-se de estudo com abordagem quantitativa, transversal e descritiva a despeito da avaliação da satisfação dos usuários com os serviços de saúde bucal das unidades de APS do município Rio Vermelho, do estado de Minas Gerais, região Sudeste do Brasil, durante implementação da plataforma digital denominada GestBucalSD.

O GestBucalSD é uma plataforma *web-based* desenvolvida no Observatório de Saúde Bucal (OSB/UFPE) (FIGUEIREDO *et al.*, 2021), a qual possui módulos operacionais: avaliativos dos serviços de saúde bucal (4 módulos); para vigilância em saúde bucal (VigiaSD); e, para planejamento e gestão de planos de ação (PlanejaSD), para participantes cadastrados. Há funcionalidades de livre acesso, como os *dashboards* com a sistematização dos resultados autoprocessados, denominado “nossos dados”; o “acervo” com bibliografia base que serviu como evidência técnica e científica tanto na elaboração das matrizes avaliativas (*rationales*) da plataforma quanto como no auxílio à qualificação à tomada de decisão dos participantes, etc. A plataforma pode ser acessada no endereço <https://sdufpe.up.railway.app/>

No desenvolvimento tecnológico da plataforma, concebeu-se três grandes blocos que se integram: o *Front-end* (parte em que o usuário tem acesso e interage na plataforma); o banco de dados (parte que armazena os dados, sendo elas, de *login*, respostas de questionários etc.); e, *Back-end* (controla as funcionalidades) (NASCIMENTO; SOTTO, 2020).

A implementação da plataforma ocorreu após a anuência municipal. Uma oficina de trabalho (remota) promoveu sensibilização e qualificação dos participantes (gestores e profissionais) à sua implantação e operacionalização. O módulo “satisfação dos usuários” foi ativado imediatamente após oficina, estando disponibilizado permanentemente ao uso.



Esse estudo investigou o uso desse módulo no período de maio ao início de setembro de 2023.

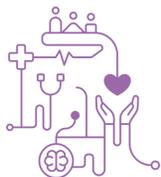
Para o acesso dos usuários dos SSB ao módulo avaliativo, um membro da equipe profissional da USF disponibilizou o *link* ou *QRcode* da plataforma ao usuário, o qual precisava fazer cadastro prévio à avaliação. Considerou-se como fatores de inclusão dos usuários: idade igual ou superior a 18 anos de idade e aqueles que estivessem em atendimento odontológico de retorno, manutenção ou tratamento concluído. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) era disponibilizado digitalmente ao consentimento no momento do cadastramento.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário digital contendo: 1ª parte para caracterização do usuário (questões 1-8); e, 2ª parte, escala denominada “*Short Assessment of Patient Satisfaction (SAPS)*” com 7 dimensões (Efetividade, Informação, Habilidade técnica, Participação, Relacionamento, Acesso - Tempo suficiente para o cuidado e Satisfação geral do usuário), que se apresentam em escala *Likert* (HAWTHORNE *et al.*, 2014). Também foi utilizado o indicador medido pelo método *Net Promoter Score (NPS)* (REICHHELD, 2011).

A análise de dados foi realizada a partir do banco de dados da plataforma, exportado primeiramente para Excel e depois para o Programa *Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS)*, versão 20.0. Foram feitas análises com caráter descritivo em frequências absolutas e relativas das variáveis, com sumarização em tabelas. O NPS foi analisado a partir de medidas de tendência central (média e mediana) e dispersão (desvio padrão).

A realização da presente pesquisa obedeceu aos preceitos éticos da resolução 466/12 ou 510/16 do Conselho Nacional de Saúde e a Lei Geral de Proteção de Dados (número 12.965/2014), o projeto foi aprovado CAAE 62195722.2.0000.5208, número do Parecer: 5.758.300.

Resultados e Discussão



A avaliação da satisfação dos usuários com SSB é reconhecidamente valiosa na literatura científica, como medida de efeito dos serviços, apropriada para melhoria da qualidade centrada no paciente, demonstrando sua aceitabilidade, vínculo à utilização e adesão ao cuidado em saúde (DONABEDIAN, 1988; ZAHIDIE; SHAIKH, 2012; SILVA *et al.*, 2022a; SILVA *et al.*, 2022b, SILVA *et. al.*, 2022c). Entretanto, o uso de TDIC é raro para tal fim.

Investigou-se com o uso da plataforma GestBucalSD, 61 avaliações de satisfação dos usuários, advindos de quatro unidades de saúde da família (USF): USF Chapadinha Rio Vermelho (4,9%), USF Pedra Menina Rio Vermelho (6,6%), USF São Gregório Rio Vermelho (11,5%) e USF Central Rio Vermelho (77%). O perfil dos usuários mostrou em maior frequência: mulheres (50,8%); solteiros (as) (59,0%) e pardos (as) (55,7%); vivendo com 1-3 pessoas (70,5%), com ensino médio completo (39,3%), recebendo 1 a 2 salários-mínimos (47,5%) e que não tiveram dor de dente nos últimos seis meses (78,7%) (Tabela 1).

O perfil demográfico, socioeconômico e de autopercepção de saúde bucal observado foi bastante semelhante ao evidenciado em estudos e revisões temáticas recentes, sendo importante o entendimento desta distribuição, pois as características individuais e contextuais podem ser constituídas como determinantes do grau de satisfação dos usuários (AZEVEDO; ROCHA, 2018; FREITAS *et al.*, 2016; MARTINS *et al.*, 2016; SILVA *et. al.*, 2022b). Ressalta-se que presença majoritária de mulheres nos estudos avaliativos se justifica pela maior procura por atendimento para si e familiares, bem como, pela focalização das ações para esse grupo no modelo brasileiro (AYACH *et. Al.*, 2014), portanto recomenda-se à ampliação do acesso aos demais grupos.

O perfil socioeconômico é comumente encontrado por se tratar de estudos realizados majoritariamente em serviços públicos (SILVA *et. Al.*, 2022b). Isso deve ser compreendido positivamente, pois evidencia o papel de equidade da APS e do Sistema Único de Saúde (SUS), muito embora ainda permaneça uma cobertura de saúde bucal insuficiente (PEZZINI & RIZOTTO, 2023) e necessidade de mudança do modelo de atenção (LUCENA *et al.*, 2020). O acesso é o principal desafio ao SUS, mas quem utiliza



os SSB está satisfeito, mesmo considerando o viés de gratidão (LIMA; CABRAL; VASCONCELOS, 2010; MARTINS *et al.*, 2016; SILVA *et. al.*, 2022b).

Por outro lado, o quesito raça/cor e a satisfação do usuário não são tão bem evidenciados na literatura, por isso careceria de mais estudos que pudessem denotar a questão das iniquidades raciais em saúde bucal (BASTOS *et. al.*, 2018) e o provável efeito sobre a (in)satisfação dos usuários.

Tabela 1: Caracterização dos usuários de serviços de saúde bucal do município de Rio Vermelho/MG, 2023

Variáveis	Categorização	n	%
Sexo	Feminino	31	50,8
	Masculino	29	47,5
	Prefere não informar	1	1,6
	Total	61	100,0
Estado civil	Casado (a)	17	27,9
	Divorciado (a)	2	3,3
	Solteiro (a)	36	59,0
	União Estável	6	9,8
	Total	61	100,0
Raça/cor	Amarela	6	9,8
	Branca	14	23
	Parda	34	55,7
	Preta	7	11,5
	Total	61	100,0
Quantidade de pessoas que vivem com usuário	1-3 Pessoas	44	72,1
	4-6 Pessoas	15	24,6
	7-10 Pessoas	2	3,3
	Total	61	100,0
Nível de escolaridade	É alfabetizado (sabe ler e escrever)	2	3,3
	Ensino fundamental completo	10	16,4
	Ensino fundamental incompleto	7	11,5
	Ensino médio completo	24	39,3
	Ensino médio incompleto	3	4,9
	Ensino superior completo	10	16,4
	Ensino superior incompleto	3	4,9
	Não é alfabetizado (não sabe ler e escrever)	1	1,6
	Pós-graduação	1	1,6



	Total	61	100,0
Aposentadoria	Não	58	95,1
	Sim	3	4,9
	Total	61	100,0
Renda familiar	De 1 a 2 salários-mínimos	29	47,5
	De 2 a 3 salários-mínimos	10	16,4
	De 3 a 5 salários-mínimos	3	4,9
	De 5 a 10 salários-mínimos	1	1,6
	Menos de 1 salário-mínimo	4	6,6
	Menos de 1 salário-mínimo.	5	8,2
	Sem rendimento	9	14,8
	Total	61	100,0
Dor de dentes nos últimos 6 meses	Não	48	78,7
	Não sei informar/não me lembro	2	3,3
	Sim	11	18,0
	Total	61	100,0

A dimensão melhor avaliada foi relacionamento, onde 96,7% dos usuários (as) “sempre” se sentiu respeitado (a) pelos profissionais. A satisfação dos usuários foi positiva para todas as dimensões avaliadas, com percentuais acima de 80% nas demais classificações avaliativas (tabelas 2 e 3). A média do NPS foi de 9,49, mediana de 10 (mínimo 0,0 e máximo 10,0) e desvio padrão de 1,86. 90,2% de usuários são promotores, 6,6% neutros e 3,3% detratores.

Estes resultados concordam com outros estudos avaliativos, mesmo considerando o viés de gratidão dos usuários registrado na literatura (SILVA *et. al.*, 2022b). Percebe-se a boa satisfação dos usuários quando comparados aos profissionais dos serviços na APS (BORDIN *et. al.*, 2017) e em estudos na atenção secundária em saúde bucal, onde a alta satisfação é associada a variáveis individuais e contextuais (SILVA *et. al.*, 2022a; SILVA *et. al.*, 2022c).

Contudo, verificou-se insatisfação, com percentuais por volta 3%, de usuários muito insatisfeitos e considerados detratores dos SSB. Tais achados, advindos da USF Pedra Menina Rio Vermelho, podem estar relacionados a alta rotatividade de profissionais nessa equipe, prejudicando a formação de vínculo e distância da unidade da sede municipal (mais de 36 km), mesmo considerando o deslocamento por veículo institucional. Ademais,



as equipes são majoritariamente de profissionais recém-formados, podendo ser aspecto agravante.

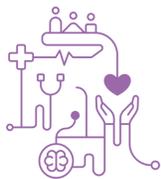
Estudos sobre a insatisfação dos usuários evidenciaram associação com questões normativas e subjetivas da saúde bucal (NÓBREGA et. al., 2018) e a fatores relativos à organização dos serviços e ao recebimento de informação e apoio (ANDRADE & PINTO, 2020). Diante disso, atenção diferenciada pode ser dada para primeiro, identificação das reais causas da insatisfação na USF identificada e, posteriormente, intervenções com vistas a melhoria dos resultados devem ser realizadas.

Tabela 2: Grau de satisfação dos usuários segundo dimensões de qualidade dos serviços de saúde bucal, Rio Vermelho/MG, 2023

Dimensão	Descrição	Classificação avaliativa										Total	
		Muito satisfeito		Satisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito		Insatisfeito		Muito insatisfeito			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Efetividade	Quão satisfeito você está com o efeito do seu tratamento realizado?	54	88,5	4	6,6	-	-	-	-	3	4,9	61 ₀	100,0
Informação	Quão satisfeito você está com as explicações dadas a você sobre o seu tratamento?	55	90,2	3	4,9	-	-	-	-	3	4,9	61 ₀	100,0
Participação	Quão satisfeito você ficou com a sua participação nas decisões relacionadas ao seu tratamento/cuidado?	54	88,5	4	6,6	-	-	1	1,6	2	3,3	61 ₀	100,0
Satisfação geral	Você está satisfeito com o cuidado que você recebeu nesse estabelecimento de saúde?	54	88,5	3	4,9	3	4,9	-	-	1	1,6	61 ₀	100,0

Tabela 3: Satisfação dos usuários segundo dimensões de qualidade Habilidade Técnica e Tempo oportuno ao cuidado dos serviços de saúde bucal, Rio Vermelho/MG, 2023.

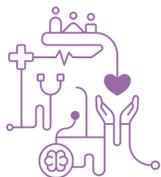
Dimensão	Descrição	Classificação avaliativa	
----------	-----------	--------------------------	--



		Com certeza sim		Provavelmente sim		Não sei informar / não me lembro		Provavelmente não		Com certeza não		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Habilidade e técnica	O profissional foi muito cuidadoso ao verificar tudo quando o (a) examinou?	56	91,8	2	3,3	1	1,6	1	1,6	1	1,6	61	100,0
Tempo oportuno ao cuidado	O tempo que você esteve com o profissional foi suficiente?	55	90,2	4	6,6	-	-	-	-	2	3,3	61	100,0

A principal contribuição deste estudo foi o preenchimento de lacuna técnica e científica na saúde digital, com o desenvolvimento da plataforma GestBucalSD e uso de módulo operacional avaliativo da satisfação dos usuários. O módulo foi baseado em referencial teórico-metodológico apropriado, a partir da construção de matriz avaliativa e *racionais*, fundamentada em atributos de qualidade para avaliação de programas e serviços em odontologia (DONABEDIAN, 1988; RIGHOLT *et al.*, 2019). Estudos anteriores com o uso de uma plataforma digital para avaliação de Centro de Especialidades Odontológicas já apontavam esse potencial da TDIC como alternativa às avaliações institucionais, por serem mais oportunas, ágeis e possibilitarem a modernização da gestão (SANTOS *et. al.*, 2018; FIGUEIREDO *et. al.*, 2020) e governança inteligente (COSTA FILHO *et al.*, 2021).

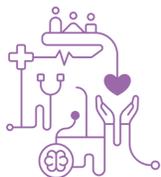
A saúde digital com a incorporação da avaliação de serviços, também possibilita o avanço da institucionalização de avaliação institucional no SUS, especialmente a avaliação de satisfação do usuário que permite a centralidade do paciente, contribuindo ao controle social e corroborando ao ajuste dos serviços de saúde bucal, melhoria de qualidade com vistas ao modelo de atenção idealizado pela Política Nacional de Saúde Bucal, e concordando com estudos que advogam a importância desse tipo de avaliação (ZAHIDIE; SHAIKH, 2012, SILVA *et. al.*, 2020, SILVA *et al.*, 2022b).



Como pontos fortes do estudo, destaca-se o apoio e envolvimento da gestão local à participação do projeto e execução do estudo. Adicionalmente, ressalta-se o papel da equipe profissional da unidade Central pelo grande número de respostas obtidas, sugerindo maior empenho dessa equipe na sensibilização dos usuários. Demonstrou-se que a utilização de TDIC foi estratégica à avaliação da satisfação do usuário, com disponibilização automática de classificações e perfil no módulo “nossos dados” (*dashboards*) que pode auxiliar a tomada de decisão local. Através da continuidade do uso, com análise da tendência avaliativa e uso de demais funcionalidades, como o PlanejaSD e acervo, espera-se a melhoria da qualidade e o impacto à governança inteligente. Recomenda-se ainda, a realização de estudos analíticos para verificar as associações do grau de satisfação e variáveis individuais e contextuais.

Por outro lado, como limitação do estudo, pôde-se verificar o número relativamente pequeno de indivíduos investigados, principalmente no início do estudo. A pouca adesão não permite a generalização dos resultados avaliativos. Tal limitação adveio de certa dificuldade de acesso à plataforma por parte dos usuários, por questões técnicas e/ou organizacionais, que impuseram barreiras ao uso da plataforma. A motivação da equipe profissional para recomendação ao usuário a realização da avaliação, a pouca disponibilidade de tecnologias digitais, o baixo letramento digital do usuário e a cultura incipiente às avaliações institucionais podem ser consideradas as principais barreiras. Estudos aprofundados deveriam identificá-las detalhadamente. Apesar disso, ocorreu tomada de decisão local para intervenção com ações estratégicas para reversão da situação: folhetos instrutivos foram confeccionados e distribuídos aos usuários elegíveis durante a consulta; houve instalação de banners contendo o código QR do módulo avaliativo (GestBucalSD) em todos os consultórios odontológicos; e ainda, teve facilitação de acesso a tecnologias digitais aos usuários nas unidades de saúde.

Entende-se, contudo, que a melhor alternativa à saúde digital seria a integração desses mecanismos avaliativos na rede nacional de dados de saúde (RNDS), induzindo e melhorando a cultura avaliativa por parte dos usuários ao longo do tempo, fortalecendo a



transformação digital e proporcionando informação apropriada e válida para tomada de decisão local centrada no paciente.

Conclusão

A avaliação da satisfação dos usuários foi alta com os SSB, aferida na implementação do GestBucalSD, com destaque para a avaliação da dimensão relacionamento e NPS com nota média de 9,49. Os estudos avaliativos de satisfação dos usuários, além de medir o efeito dos serviços, visam reconhecer o protagonismo dos usuários para melhoria dos sistemas de informações em saúde, no controle social e do próprio do SUS. Diante dos achados obtidos, mudanças devem ser realizadas à contínua melhoria da qualidade dos SSB centrada no paciente.

Apontamos, sobremaneira, a importância do uso de tecnologias digitais de informação e comunicação em saúde para avaliação de serviços e programas de saúde, especialmente de forma automatizada e contínua que possam auxiliar no conhecimento da realidade para tomada de decisão oportuna promovendo governança inteligente.

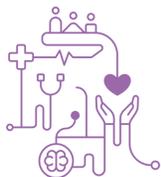
Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio de Auxílios a Projeto de Pesquisa, da Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia de Pernambuco – FACEPE, processo APQ-0582-4.06/22 do Edital 19/2022 - Programa Estadual de Pesquisa Aplicada ao SUS e processo APQ-0787-4.06/22 do Edital 29/2022 - APQ-Emergentes 2022.

Este estudo foi trabalho de conclusão do curso de especialização em Saúde Digital/UFG.

Referências

1. ANDRADE, F. B. DE., & PINTO, R. DA S. Fatores associados à insatisfação dos usuários dos centros de especialidades odontológicas do Brasil em 2014: estudo transversal. **Epidemiologia E Serviços De Saúde**, 29(3), 2020.
2. ARANTES, L. J.; SHIMIZU, H. E.; MERCHÁN-HAMANN, E. **Contribuições e desafios da Estratégia Saúde da Família na Atenção Primária à Saúde no Brasil: Revisão da literatura. Ciencia e Saude Coletiva**. Associação Brasileira de Pós - Graduação em Saúde Coletiva, 1 maio 2016.



3. AYACH, C.; MOIMAZ, S.; GARBIN, C. Evaluation of the Degree of Satisfaction of Dental Service Users of Family Health Units. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, v. 14, n. 4, p. 313–324, 2014.
4. AZEVEDO, Luciana Cristina Salvador; ROCHA, Marcelo Pereira da. Satisfação dos usuários de serviços públicos odontológicos: Revisão da literatura. **Id on Line Rev.Mult. Psic.**, 2018, vol.12, n.42, p. 704-717.
5. BASTOS, J. L.; CELESTE, R. K.; PARADIES, Y. C. Racial inequalities in oral health. **Journal of dental research**, v. 97, n. 8, p. 878-886, 2018.
6. BORDIN, D., FADEL, C. B., MOIMAZ, S. A. S., GARBIN, C. A. S., & SALIBA, N. A (2017). Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. **Ciência & Saúde Coletiva**, 22(1), 151–160. <https://doi.org/10.1590/1413-81232017221.13522015BRASIL>.
7. CABREIRA FDS, HUGO FN, CELESTE RK. Pay-for-performance and dental procedures: A longitudinal analysis of the Brazilian Program for the Improvement of Access and Quality of Dental Specialities Centres. **Community Dent Oral Epidemiol.** 2022 Feb;50(1):4-10.
8. COSTA FILHO, R. V.; DE SOUZA, J. N.; DE ANDRADE, L. O. M.; DE OLIVEIRA, A. M. B.; DENIS, J. L.; RIBEIRO, L. L. S.; RIBEIRO, K. G.; DE ANDRADE, D. B.; PEREIRA, S. S. L. Field of practice: Iarriisa: Smart digital solutions to support decision-making in family health strategy management. **Ciencia e Saude Coletiva**, v. 26, n. 5, p. 1701–1712, 2021.
9. DONABEDIAN A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? **JAMA**. 1988;260(12):1743–1748. doi:10.1001/jama.1988.03410120089033
10. FIGUEIREDO, N.; GASPAR, G. da S.; ALMEIDA, D. R. de S.; SILVA, D. R. B. da; CHAVES, A. M.; SILVA, M. F. V. de M.; CEISSLER, C. A. S.; GOES, P. S. A. de. Observatório de Saúde Bucal/UFPE. **Revista da ABENO**, v. 21, n. 1, p. 1644, 10 dez. 2021.
11. FREITAS et al. Atenção em saúde bucal: avaliação dos centros de especialidades odontológicas da Paraíba. **Saúde debate[Internet]**. 2016;40(108): 131-43
12. FURTADO, J. P.; DE SOUSA CAMPOS, G. W.; ODA, W. Y.; ONOCKO-CAMPOS, R. Health planning and evaluation: Antagonism versus collaboration. **Cadernos de Saude Publica**, v. 34, n. 7, 2018.
13. HAWTHORNE, G.; SANSONI, J.; HAYES, L.; MAROSSZEKY, N.; SANSONI, E. Measuring patient satisfaction with health care treatment using the Short Assessment of Patient Satisfaction measure delivered superior and robust satisfaction estimates. **Journal of Clinical Epidemiology**, v. 67, n. 5, p. 527–537, maio 2014.
14. KOVACS R, MAIA BARRETO J, DA SILVA E, BORGHI J, KRISTENSEN S, COSTA D ET AL. Socioeconomic inequalities in the quality of primary care under Brazil's national pay-for-performance programme: a longitudinal study of family health teams. **Lancet Global Health**. 2021;9(3):e331-9.
15. LIMA, Ana Carolina Silva de; CABRAL, Etenildo Dantas; VASCONCELOS, Marcia Maria Vendiciano Barbosa. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, [S.L.], v. 26, n. 5, p. 991-1002, maio 2010.
16. LUCENA, E. H. G.; DE LUCENA, C. D. R. X.; ALEMÁN, J. A. de S.; JÚNIOR, G. A. P.; PEREIRA, A. C.; CAVALCANTI, Y. W. Monitoring of oral health teams after National Primary Care Policy 2017. **Revista de Saude Publica**, v. 54, n. 99, p. 1–10, 2020.



17. MARTINS, Aline Blaya *et al.* Availability of dental treatment is associated with satisfaction derived from Primary Health Care Services accessed by elderly. **Revista de Odontologia da Unesp**, [S.L.], v. 45, n. 6, p. 344-350, 24 nov. 2016.
18. NASCIMENTO, Charles Paiva; SOTTO, Eder Carlos Salazar. MICROFRONTEND. *Revista Interface Tecnológica*, [S.L.], v. 17, n. 1, p. 153-165, 30 jul. 2020. *Interface Tecnológica*.
19. NÓBREGA, DIEGO FIGUEIREDO *et al.* Associação das condições normativas e subjetivas de saúde bucal com a insatisfação com os serviços odontológicos entre adultos brasileiros. **Ciência & Saúde Coletiva** [online]. 2018, v. 23, n. 11
20. PEZZINI, M. S.; RIZOTTO, M. L. F. ACESSO À SAÚDE BUCAL NO BRASIL: UMA ANÁLISE A PARTIR DOS DADOS DO PMAQ-AB. **Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR**, v. 27, n. 7, p. 3643–3659, 20 jul. 2023.
21. PORTELA, G. Z. Atenção primária à saúde: Um ensaio sobre conceitos aplicados aos estudos nacionais. **Physis**, v. 27, n. 2, p. 255–276, 1 abr. 2017.
22. REICHHELD, F. **A pergunta definitiva 2.0: Como as empresas que implementam o net promoter score prosperam em um mundo voltado aos clientes**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.
23. RIGHOLT, A. J.; SIDORENKOV, G.; FAGGION, C. M.; LISTL, S.; DUIJSTER, D. **Quality measures for dental care: A systematic review**. **Community Dentistry and Oral Epidemiology**. Blackwell Munksgaard, 1 fev. 2019.
24. SANTOS, L.; ALMEIDA, D.; SILVA, J.; RIZENTAL, A.; GOES, P.; FIGUEIREDO, N. A Web-Based Tool for Monitoring and Evaluating Health Care Services: An Analysis of Centers for Dental Specialties Webpage. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, v. 18, n. 1, p. 1–13, 2018.
25. SETA, M. H.; OCKÉ-REIS, C. O.; RAMOS, A. L. P. Previne brasil program: The apex of threats to primary health care? **Ciencia e Saude Coletiva**, v. 26, p. 3781–3786, 2021.
26. SILVA, M. F. V. de M.; LIMA, GASPARG, G. S.; LUCENA, E; H. G, GOES, P. A; FIGUEIREDO, N. A visão do usuário sobre o serviço odontológico especializado no Sistema Único de Saúde. **RSBO**, 19(2), 367–76. <https://doi.org/10.21726/rsbo.v19i2.1878>, 2022a
27. SILVA, M. F. V. de M.; LIMA, M. E. S. de; SOARES, M. A. P.; FIGUEIREDO, N. Avaliação da satisfação do usuário no serviço de saúde bucal: revisão integrativa da literatura. **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 30, n. 3, p. 460–470, set. 2022b.
28. SILVA, N. C. do C. da; MEKARO, K. S.; SANTOS, R. I. de O.; UEHARA, S. C. da S. A. Knowledge and health promotion practice of Family Health Strategy nurses. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 73, n. 5, p. e20190362, 2020.
29. SILVA NB, MARTINIANO SG, CARDOSO AMR, CAVALCANTI YW, FIGUEIREDO N, PADILHA WWN. User satisfaction with Dental **Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors**. **Community Dent Oral Epidemiol**. 2022 Feb;50(1):67-73. doi: 10.1111/cdoe.12718. PMID: 34967966. 2022c