

**Avaliação do atendimento odontológico prestado aos reeducandos da Penitenciária Juiz Plácido de Souza - Caruaru-PE**

**Evaluation of the dental care provided to the reeducators of the Penitentiary Judge Plácido de Souza - Caruaru-PE**

**Resumo**

Esse trabalho avalia a satisfação do atendimento odontológico na Penitenciária Juiz Plácido de Souza, em Caruaru, Pernambuco. Tratou-se de estudo transversal com aplicação de questionário baseado no QASSaB e possibilidades de resposta em escala de Likert a 343 sujeitos. Realizou-se estatística descritiva para cálculos percentuais e médias com o programa SPSS. 65% consideram satisfatória a humanização do atendimento e 63% consideram excelente a qualidade dos equipamentos e instrumentos. Conclui-se que os usuários apresentam elevado grau de satisfação, destacando-se a humanização e espera do atendimento, capacidade funcional, ausência de dor e bem-estar após o procedimento.

**Palavras chaves:** Satisfação do Paciente, Serviços de Saúde Bucal, Prisões.

**Abstract**

This study evaluates the satisfaction of the dental care's at Juiz Plácido de Souza Penitentiary, in Caruaru, Pernambuco. This was a cross-sectional study with a questionnaire based on the QASSaB and Likert scale response possibilities for 343 subjects. Descriptive statistics were calculated for percentage and mean calculations with the SPSS program. 65% consider the humanization of care satisfactory and 63% consider the quality of equipment and instruments excellent. It is concluded that the users present a high level of satisfaction, highlighting the humanization and the wait for the care, functional capacity, absence of pain and well-being after the procedure.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Dental Health Services, Prisons

<sup>1</sup>Centro Universitário Tabosa de Almeida (ASCES-UNITA) – Caruaru (PE), Brasil.  
[diegocosta8@hotmail.com](mailto:diegocosta8@hotmail.com), rua Esdras de Farias, n. 800 ap 104, Salgado – Caruaru (PE) 018-630, cel. +55 81 99665-9404.

<sup>2</sup>Centro Universitário Tabosa de Almeida (ASCES-UNITA) – Caruaru (PE), Brasil.  
[isabellaveridiane@hotmail.com](mailto:isabellaveridiane@hotmail.com).

<sup>3</sup>Centro Universitário Tabosa de Almeida (ASCES-UNITA) – Caruaru (PE), Brasil.  
[tonyestacio2012@hotmail.com](mailto:tonyestacio2012@hotmail.com).

## INTRODUÇÃO

O direito à saúde representa um conceito mais amplo do que apenas a ausência de doença física ou psíquica, também inclui o direito à alimentação, moradia, trabalho, educação, dignidade, à vida, não discriminação, igualdade, não tortura, privacidade, acesso a informação e liberdade de ir e vir, reunião e expressão. Ter saúde é usufruir de uma vida digna, e desfrutar de um gama de direitos humanos (ARRUDA et al., 2013).

A estratégia Saúde da Família é um modelo de Atenção Primária à Saúde, atuando com novas propostas, na integralidade da assistência, de modo a tratar o indivíduo como sujeito dentro da sua realidade socioeconômica e cultural. Durante algum tempo, no Brasil, a inserção da saúde bucal e das práticas odontológicas no Sistema Único de Saúde (SUS) deu-se de forma paralela do processo de organização dos demais serviços de saúde. (BRUNHAUSER; MAGRO; NEVES, 2013).

Considerando os problemas de saúde decorrentes das condições de confinamento em não haver ações de saúde, torna-se necessária a implementação de uma política pública de inclusão social. Assim, o governo criou a portaria interministerial nº 1.777, de 09 de setembro de 2003, do Ministério da Justiça e do Ministério da Saúde, instituindo o Plano Nacional de Saúde no Sistema Penitenciário, que visa a inclusão da população penitenciária no SUS, garantindo direitos à cidadania na perspectiva dos direitos humanos. Apesar da normativa, percebe-se uma lacuna de informações sobre a satisfação dos indivíduos com privação da liberdade relacionada aos serviços a eles prestados (TETZNER et al., 2012).

O Presídio Juiz Plácido de Souza, localizado na cidade de Caruaru-PE tem por finalidade custodiar os presos provisórios e dar cumprimento às penas privativas de liberdade aplicadas em sentença criminal condenatória, na forma da legislação federal, de acordo com a Lei n. 7.210/84. Possui uma população carcerária do gênero masculino com cerca de 1.150 detentos, mas a capacidade é de 380, e são distribuídos por pavilhão, ocupando celas individuais e coletivas (ARRUDA et al., 2013).

. O preso, de acordo com a portaria citada, tem que ter assistência material, direito a atendimento médico, farmacêutico e odontológico. Quando o estabelecimento penal não suprir a assistência necessária, mediante autorização, esta será prestada em outro lugar. O cuidado a saúde consistirá de caráter preventivo e curativo. A unidade PJPS, com mais de mil reeducandos

possui uma equipe de saúde composta por médico, enfermeiro, cirurgião-dentista, psicólogo, assistente social, auxiliar de enfermagem e auxiliar de saúde bucal, e assim promove os princípios de universalidade, equidade e integralidade, para dar resolubilidade à assistência e promover a atenção integral à saúde. (TETZNER et al., 2012).

A avaliação da satisfação em serviços de saúde tem como propósito fundamental dar suporte a todo processo decisório no âmbito do Sistema de Saúde e por isso deve contribuir na identificação de problemas e a reorientação de ações e serviços desenvolvidos, analisar a incorporação de novas práticas sanitárias na rotina de profissionais mensurando o impacto das ações implementadas sobre a população que utiliza os serviços avaliados (OLIVEIRA; REIS, 2016).

Abordar a satisfação dos usuários implica fazer o julgamento sobre aspectos da assistência e, portanto, sobre sua qualidade. A satisfação do usuário pode ser vista pela reação que tem diante do contexto, do processo e do resultado global de sua experiência relativa ao serviço. Uma das formas de avaliar é utilizar escalas e questionários sobre estrutura, funcionamento e avaliação do serviço de saúde pelo usuário. Portanto conhecer o grau de satisfação dos usuários resulta compreender suas necessidades e desenvolver processos de trabalho que possam, de forma efetiva e consistente, resolver essas necessidades (DIAS; RAMOS; COSTA, 2010). A satisfação do paciente constitui um precioso feedback que vai contribuir para reflexão sobre a melhoria contínua do trabalho em equipe (MOIMAZ et al., 2010).

Trabalhos envolvendo percepções de pacientes agrupam alguns conceitos a serem julgados como satisfação: habilidade técnica do profissional, evitar que o paciente sinta dor, disponibilidade do atendimento, acesso ao consultório, atitude do cirurgião dentista, comprometimento da equipe e acompanhamento do tratamento (BONATO, 2011).

Diante disso, este estudo avaliou a satisfação do atendimento odontológico na Penitenciária Juiz Plácido de Souza, em Caruaru, Pernambuco através do *QASSaB*.

## METODOLOGIA

Tratou-se de um estudo quantitativo e transversal realizado na Penitenciária Juiz Plácido de Souza (PJPS), localizada em Caruaru, Pernambuco no período de dezembro de 2016 a fevereiro de 2017. O instrumento utilizado para a elaboração do questionário foi o ‘Questionnaire for Quality Evaluation of Oral Health’ (*QASSaB*). Tal questionário contempla um modelo de avaliação distribuído em sete dimensões: relações humanas, eficácia, acessibilidade, qualidade técnico-científica, ambiente físico/limpeza, aceitabilidade e resolutividade. As possibilidades de respostas ao instrumento foram construídas com base na escala de Likert (1932).

Os dados foram coletados a partir de um ‘survey’ no consultório odontológico da PJPS. Os questionários foram aplicados pelos três pesquisadores, em local reservado, à grupos de dez pessoas por vez que tiveram 20 minutos para responder todas as perguntas. A amostra foi de 343 pessoas com margem de erro de 5% e intervalo de confiança de 95%.

Foram considerados no estudo os indivíduos que utilizaram o serviço odontológico por mais de duas vezes no período entre 2015 e 2017. Foram excluídos os usuários atendidos em caráter de urgência e aqueles pacientes que apresentaram distúrbio mental.

A análise estatística foi realizada no programa ‘*Statistical Package Social Science*’ (SPSS, versão 22) para cálculo de medidas de tendência central (média) e medidas de dispersão (desvio padrão).

Antes de iniciar essa pesquisa foi realizado um estudo piloto com a finalidade de testar o questionário, o método de coleta de dados, e forma de abordagem mais adequadas à população.

Quanto aos aspectos éticos, o estudo foi submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES/UNITA e aprovada sob o CAAE 62246016.1.0000.5203, Parecer 1.875.454.

## **RESULTADOS.**

A média de idade do reeducandos da PJPS que participaram da pesquisa foi de 27,86 anos, com um desvio padrão de 9,27. O mínimo foi de 18 anos e o máximo de 74 anos. Referente a escolaridade pode ser visualizado na tabela 1, o destaque para fundamental incompleto com 51%. Desta forma, os dados evidenciam que a maioria dos reeducandos são jovens e também tem escolaridade reduzida.

### **Tabela 1- Nível de escolaridade dos reeducandos da Penitenciária Juiz Plácido de Souza, Caruaru, 2016-2017.**

No aspecto humanização do atendimento a Tabela 2 ~~mostra em~~ evidência que os reeducandos avaliaram como muito satisfatório, tanto o atendimento do dentista 223 (65%), como do seu auxiliar 220 (64,1%). No item que avalia se procedimento e necessidade atende a necessidade do paciente, 248 (72,3%) internos avaliaram o serviço como muito satisfatório. Em relação à espera no dia do atendimento, 216 (63%) pesquisados julgaram o tempo como muito satisfatório. Referente à explicação sobre o tratamento proposto e suas alternativas, o resultado de destaque foi de 232 (67,6%) que avaliaram como muito satisfatório. A capacidade funcional, ausência de dor e bem-estar após o procedimento foi avaliado como muito satisfatório por 245 (71,4%) dos pesquisados. Desta forma, pode-se observar que há uma aprovação efetiva no que se refere à humanização, procedimento e resolutividade dos atendimentos.

### **Tabela 2– Satisfação com atendimento e tratamento oferecido aos reeducandos da Penitenciária Juiz Plácido de Souza, Caruaru, 2016-2017.**

O resultado sobre qualidade dos equipamentos e instrumentos utilizados no consultório foi de 216 (63%) avaliado como excelente. Em relação à higiene e limpeza do ambiente clínico, o resultado foi de 233 (67,7%) para excelente. Assim observa-se uma avaliação positiva em relação ao ambiente físico e sua assepsia.

### **Tabela 3 – Qualidade da estrutura do consultório na percepção dos reeducandos da Penitenciária Juiz Plácido de Souza, Caruaru, 2016-2017.**

## DISCUSSÃO

Para avaliação da qualidade dos serviços odontológicos realizada neste estudo, que obteve resultados através de um modelo de avaliação QASSaB, revelam-se elevados percentuais de satisfação na dimensão de relações humanas, boa acessibilidade (obtenção de vaga e tempo de espera) e satisfação com a resolutividade do serviço (aparência dos dentes e capacidade de mastigação). A satisfação dos usuários com os serviços odontológicos, revelada neste estudo, foi semelhante à de outros achados da literatura. Um estudo sobre satisfação do usuário no Centro de Especialidades Odontológicas, no município de Recife, Pernambuco, onde obteve os resultados através da aplicação do QASSaB, foram encontradas avaliações positivas nas sete dimensões de avaliação da qualidade dos serviços sob a ótica do usuário (LIMA; CABRAL; VASCONCELOS; 2010).

Quanto à metodologia, concorda-se com Fernandes (2002) que o instrumento de pesquisa QASSaB é prático e válido para quantificar a qualidade dos serviços de saúde bucal, este resultado está associado a humanização dos cirurgiões dentistas e ao menor tempo de espera para realização dos procedimentos, sendo esses um dos aspectos mais relevantes na pesquisa.

Andrade (2006) relata em seu estudo que, entre as dimensões avaliadas, as relações humanas foi motivo de satisfação dos usuários, onde a humanização do profissional e o tempo de duração da consulta podem gerar uma associação positiva, através da comunicação estabelecida entre profissional e paciente. Os resultados encontrados neste estudo também relevam a importância da humanização e efetividade do serviço, onde 65% dos usuários considerou satisfatória a humanização do atendimento e 72,3% apresentam-se satisfeito no quesito procedimento e necessidade, observando ainda que no aspecto de infraestrutura verificou-se significativa satisfação por parte dos usuários, com a maioria deles satisfeitos e nenhum indivíduo pouco satisfeito ou insatisfeito.

Segundo Moimaz *et al.* (2010), a avaliação do desempenho profissional se dá pelo interesse demonstrado pelo profissional durante a consulta, orientações e resolutividade do caso. O bom atendimento cria um vínculo entre usuário e profissional, facilitando o acesso, pois, esse vínculo otimiza o processo da assistência, permitindo que os profissionais conheçam seus pacientes e as prioridades de cada um.

Os resultados deste estudo, revelaram que o diálogo com os pacientes, explicando-lhes o tratamento a ser realizado (aceitabilidade) e o desenvolvimento de uma relação empática e participativa com os usuários (relações humanas), leva a uma consulta com possibilidades de um tempo maior para escuta do paciente, facilitando o processo de humanização do atendimento, com maior grau de satisfação do usuário.

Cabe ressaltar que devido à escassez de trabalhos científicos realizados com essa população específica os resultados foram discutidos, em sua maioria, em estudos de indivíduos não encarcerados.

Um estudo qualitativo, realizado nos centros de ressocialização de Araçatuba e São Jose do Rio Preto, em São Paulo, sobre a satisfação do atendimento odontológico, obteve resultados positivos, centros esses que realizam um novo conceito de reeducação. O acompanhamento do cirurgião dentista à população carcerária foi evidenciado referente a última consulta, o acompanhamento periódico facilita a promoção e recuperação da saúde dessa população, já que o atendimento é muito questionado, pois há preocupação de que o procedimento odontológico na prisão se resuma apenas a exodontia (TETZNER et al., 2012).

Sobre a percepção dos internos para com a saúde bucal e a satisfação quanto ao atendimento odontológico, houve maior satisfação quanto à saúde bucal quando o cirurgião dentista estabelecia um acompanhamento com os internos. A importância da saúde bucal se dá não somente pelo tratamento reabilitador, mas também na promoção dos autocuidados, estimulando a educação dos presidiários, e no diagnóstico precoce de doenças sistêmicas com manifestações bucais, demonstrando o grande valor da atuação interdisciplinar da equipe de saúde no sistema penal (CARVALHO et al., 2006).

## CONCLUSÃO

De acordo com os resultados obtidos no presente estudo, conclui-se que os usuários apresentam elevado grau de satisfação, onde dentro os aspectos destacam-se a satisfação com a humanização do atendimento, espera no dia do atendimento e pôr fim a capacidade funcional, ausência de dor e bem-estar após o procedimento. Os resultados desta pesquisa ressaltam o caráter multidimensional da avaliação dos serviços de saúde em sistemas prisionais, sugerindo que a qualidade percebida pelo os usuários estão relacionados na maneira como são tratados e dos aspectos técnicos. Desta forma, foi possível reconhecer a relevância deste estudo em dois aspectos: o primeiro por haver discreto número de pesquisa sobre avaliação dos serviços de saúde bucal no sistema prisional; e segundo, pelo fato de a satisfação do usuário constituir uma maneira democrática de avaliação. É necessário que sejam realizadas mais pesquisas com enfoque na satisfação do usuário, como forma de colaborar na detecção de melhorias nos serviços de saúde e também na implementação de ações em prol de uma assistência de qualidade, humana e com resolutividade.



## **CONTRIBUIÇÃO AUTORAL**

Nenhuma pesquisa é fruto da labuta individual, por isso destacamos as contribuições de cada colaborador:

Diego Otávio Costa e Silva: realizou pesquisas de artigos científicos para subsidiar o projeto, bem como fichamento, elaboração do questionário e aplicação do mesmo ao público alvo, após foi feito análise do material coletado e interpretação dos dados para fomentação desse trabalho. Contribuiu também com a parte metodológica, resultados, discussão e conclusão;

Isabella Veridianne: realizou pesquisas de artigos científicos para subsidiar o projeto, bem como fichamento, elaboração do questionário e aplicação do mesmo ao público alvo, após foi feito análise do material coletado e interpretação dos dados para fomentação desse trabalho. Contribuiu também com a parte metodológica, resultados, discussão e conclusão;

Otoniel Estácio da Silva: realizou pesquisas de artigos científicos para subsidiar o projeto, bem como fichamento, elaboração do questionário e aplicação do mesmo ao público alvo, após foi feito análise do material coletado e interpretação dos dados para fomentação desse trabalho. Contribuiu também com a parte metodológica, resultados, discussão e conclusão.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, K. L. C.; FERREIRA, E. F. Avaliação da Inserção da odontologia no Programa Saúde da Família de Pompéu (MG): a satisfação do usuário. **Ciência & saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 11, n.1, p. 123-130, março 2006.

ARRUDA, A. J. C. G. et al. Direito à saúde no sistema prisional. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, v. 7, n. 1, p. 54, novembro 2013.

BONATO, V. L.; Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **Revista O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 35, n. 5, p. 319-331, 2011.

BRUNHAUSER, A. L.; MAGRO, M. L.; NEVES, M.; Avaliação de serviços de saúde bucal: Um estudo comparativo. **Revista Federal de Odontologia**, Passo Fundo, v. 8, n. 1, p. 24-31, abril 2013.

CARVALHO, M. L. et al. Perfil dos internos no sistema prisional do Rio de Janeiro: especificidades de gênero no processo de exclusão social. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 11, n. 2, p. 461-71, 2006.

DIAS, O. V.; RAMOS, L. H.; COSTA, S. M.; Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde na Perspectiva da Satisfação dos Usuários. **Revista Pró-univerSUS**, Vassouras, v. 1, n. 1, p. 11-26, dezembro 2010.

FERNANDES, L. M. A. G. **Validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos usuários, com os serviços públicos de saúde bucal**. 2002. 226f. Tese (Doutorado em Odontologia). Camaragibe: Faculdade de Odontologia, Universidade de Pernambuco.

LIMA, A. C. S.; CABRAL, E. D.; VASCONCELOS, M. M. V. B.; Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, PE. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 5, p. 991-1002, maio 2010.

MOIMAZ, S. A. S. et al. Satisfação e percepção do usuário do SUS. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.20, n 4, p. 1419-1440, maio 2010.

OLIVEIRA, A. E. F.; REIS, R. S.; **Gestão pública em saúde: os desafios da avaliação em saúde**. São Luís: EDUFMA, 2016.

TETZNER, E. et al. Odontologia no sistema penal. **Revista Federal de Odontologia**, Passo Fundo, v. 17, n. 3, p. 360-364, dezembro 2012.