

Análise da satisfação dos profissionais cirurgiões-dentistas vinculados às unidades básicas de saúde do norte do Paraná

*Analysis of satisfaction of dental surgeons bounded with the basic health units
from the north of Paraná*

Anna Flávia Dal Santos da Silva¹

Lawana Perciliano de Brito²

Beatriz Gouveia Travaglia³

Gustavo Henrique Franciscato Garcia⁴

Nancy Christiane Ferreira Silva⁵

Resumo

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um processo social que possui construção permanente, sendo de suma importância a contínua discussão sobre seu modelo de atenção. Dessa forma, o presente estudo tem como objetivo analisar o grau de satisfação dos profissionais cirurgiões dentistas vinculados às Unidades Básicas de Saúde localizadas no Norte do Paraná, onde foi realizada uma abordagem quanti-qualitativa de caráter exploratório, cuja coleta de dados ocorreu por meio de um questionário semi estruturado de forma online, contendo questões abertas e fechadas. Sendo assim, foram entrevistados 24 profissionais cirurgiões-dentistas, dos quais a maior parte eram mulheres (83,3%), entre 20 e 40 anos (66,6%), e que atuavam como clínico geral (45,8%). Quanto à percepção do SUS, apresentaram-se satisfeitos com o seu trabalho 79,2%, mas demonstraram uma satisfação intermediária quando comparados com a sua remuneração (70,8%) e a infraestrutura que o SUS oferece de acordo com o seu dia a dia. Portanto, conclui-se que a maioria dos participantes avalia seu trabalho de forma satisfatória ao ser exercido no sistema público, porém as suas percepções, de acordo com a remuneração, valorização, equipe de trabalho e carga horária, acabam influenciando em suas atividades de forma negativa, necessitando-se, assim, de uma análise mais profunda das condições de trabalho desses profissionais.

Palavras-chave: Tratamento odontológico, Satisfação no emprego, Sistema Único de Saúde

DOI: <http://dx.doi.org/10.5335/rfo.v30i1.16415>

1. Graduanda em Odontologia. Universidade Cesumar, Maringá, PR, Brasil.

2. Graduada em Odontologia. Universidade Cesumar, Maringá, PR, Brasil.

3. Doutorando em Saúde Pública. Docente do Curso de Odontologia da Universidade Cesumar, Maringá, PR, Brasil

4. Mestre em Saúde Pública, Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR, Brasil

5. Doutora em Ciências, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil

Introdução

É notório que o Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, o que garante acesso universal e gratuito a toda a população do Brasil, de acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS). O SUS se originou através da pressão dos movimentos sociais, que entenderam que a saúde é um direito de todos, e, dessa forma, foi garantido, pela Constituição Federal de 1988, no artigo 196, por meio da Lei nº. 8.080/1990, sendo uma conquista do povo brasileiro. Atualmente, o SUS é o único sistema de saúde pública do mundo que atende mais de 190 milhões de pessoas, sendo que 80% delas dependem exclusivamente dele para qualquer atendimento de saúde ¹.

A rede que compõe o SUS é ampla, abrangendo tanto ações quanto serviços de saúde, englobando a atenção primária, desde média a alta complexidade. Além disso, contempla serviços de urgência e emergência, atenção hospitalar, as ações e serviços das vigilâncias epidemiológica, sanitária e ambiental, além de assistência farmacêutica, entre outros. Sendo assim, o foco do SUS é na saúde, qualidade de vida, visando à prevenção e à promoção da saúde ².

Visando ao alcance do cuidado integral no SUS, saúde bucal foi inserida através do Brasil Sorridente - Política Nacional de Saúde, em 2003. Logo, a inserção do cirurgião-dentista, no serviço público, foi reforçada a partir da chegada das equipes de saúde bucal na Estratégia de Saúde Família (ESF) ³, onde os profissionais precisaram sair de uma prática privada para uma nova proposta de saúde bucal, que se têm como base o cuidado e ações de promoção à saúde ⁴. Logo, as Unidades Básicas de Saúde (UBS) são a porta de entrada para o atendimento primário e odontológico no SUS, atuando em uma prática odontológica curativa e preventiva ².

Nas UBSs, além da atuação clínica odontológica, o cirurgião-dentista age na Estratégia Saúde da Família (ESF), podendo participar de visitas domiciliares e estimular ações visando à promoção da saúde ³. Dessa forma, os profissionais da equipe de saúde bucal são responsáveis por realizar ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde. Além disso, expõem algumas orientações sobre o uso de meios que facilitem a higienização bucal e que promovam a prevenção de problemas odontológicos ⁴.

A avaliação dos serviços de saúde tem sido uma necessidade amplamente discutida pelas políticas de estudo mundiais, a fim de se buscar a qualidade dos serviços prestados. Dessa forma, um dos componentes mais importante desse processo de avaliação é a apreensão da satisfação dos usuários e profissionais, oferecendo-se, assim, o suporte para a reorganização dos serviços, por meio de informações pertinentes e confiáveis, além de ser uma forma de participação popular na gestão da saúde ⁵.

O processo de trabalho em saúde bucal apresenta particularidades que podem acabar influenciando os níveis de satisfação profissional. Alguns autores relatam, em estudos desenvolvidos com cirurgiões-dentistas, que a produtividade, o nível de estresse, o salário, a escassez de recursos, o tempo de trabalho e a percepção da qualidade da equipe, estão relacionados com a satisfação do trabalho ⁶.

Embora grandes avanços tenham ocorrido na atenção odontológica nesses anos de construção do SUS, estudos têm revelado que os profissionais da área de saúde bucal, das diversas regiões do país, muitas vezes têm-se deparado com situações precárias dentro do trabalho, fato que fragiliza a integridade da atenção em saúde ⁵. Diante disso, o objetivo deste estudo é conhecer o grau de satisfação por meio da percepção dos profissionais cirurgiões-dentistas em suas condições de trabalho.

Embora o SUS seja um processo social em construção permanente, nota-se uma escassez de estudos realizados no Brasil, que possuem o objetivo de analisar o grau de satisfação, através das percepções dos profissionais cirurgiões-dentistas, de acordo com as suas condições de trabalho. O presente estudo se torna relevante, pois visa realizar um levantamento e análise da atuação do cirurgião-dentista no SUS, na região do Norte do Paraná, o que proporcionará conhecimento sobre o perfil profissional, as percepções do SUS e o exercício profissional junto ao SUS, diante da atual realidade.

Materiais e método

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Cesumar sob o parecer nº 5.773.280/2022. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), disponibilizado via Google forms. A fim de preservar o anonimato dos profissionais cirurgiões-dentistas, foram identificados segundo a sua formação, seguida, respectivamente, pela ordem em que as respostas ocorreram (Exemplo: Dentista nº 1). Apresenta uma abordagem quanti-qualitativa de caráter exploratório e analítico, a coleta de dados foi através de questionário semi estruturado de forma online, sendo composto por questões fechadas e abertas, com o objetivo de realizar um levantamento do grau de satisfação dos profissionais cirurgiões dentistas com as suas condições de trabalho, estes estavam vinculados à rede pública de serviços de saúde.

Sendo assim, foi encaminhado o questionário aos profissionais de todos os municípios do Norte do Paraná, foram incluídos: cirurgiões-dentistas ativos no município, e que concordaram em participar da pesquisa, ficando excluídos aqueles que estavam em afastamento do serviço por licença ou aposentadoria, os que estavam em período de férias e aqueles que não aceitaram participar do estudo.

O questionário foi composto por questões sociodemográficas e de trabalho do participante, além da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), validada no Brasil por Siqueira (2008), e por questões abertas. Ele foi estruturado em um formulário online do Google Forms, a amostra ocorreu por conveniência, isto é, a escolha dos integrantes seguiu o modelo “bola de neve”, em que um entrevistado indicava outro, ou seja, após ser respondido por um profissional, ele podia acabar enviando para seus colegas de profissão que atendiam os requisitos da pesquisa.

A análise dos dados quantitativos foi realizada por meio de estatística inferencial, através de modelos de regressão lineares e lineares generalizados, a partir da normalidade da satisfação do trabalho encontrada pela EST. A análise qualitativa dos dados ocorreu por meio de análise de conteúdo de Bardin, em que foram utilizados os softwares R versão 4.1.1, e MAXQDA Analytics 2022.

Resultados

Foram entrevistados 24 profissionais cirurgiões-dentistas que trabalham em diferentes Unidades Básicas de Saúde (UBS), localizadas no Norte do Paraná. Nesse cenário, observamos que a maioria dos profissionais são do sexo feminino (83,3%), logo constatamos que dentro da Odontologia o universo feminino cresce em intensidade e constância. A maioria dos entrevistados apresentou uma faixa etária entre 20 e 40 anos de idade (66,6%), e que atuam em sua grande maioria nas UBS como clínico geral (45,8%) e não em Saúde Coletiva, Saúde Pública/ Estratégia da Saúde Família ou em outras especialidades.

Boa parte dos entrevistados informaram ter-se graduado no período entre 2010 a 2021 (50%), relatando que, após a conclusão do ensino superior, estão cursando ou concluíram a pós-graduação nos diferentes níveis, quer seja especialização, mestrado ou doutorado, área em que a maioria informou estar, é, se especializando ou ter

concluído (58,3%), observamos que os profissionais estão em processo de atualização e se aperfeiçoando constantemente. Sendo assim, o perfil dos profissionais é apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 – Perfil dos profissionais cirurgiões-dentistas do SUS, segundo gênero, faixa etária, graduação e pós-graduação, de municípios pertencentes ao Norte do Paraná.

Variável	Profissionais	
GÊNERO	n	%
Feminino	20	83,30%
Masculino	4	16,70%
TOTAL	24	100
FAIXA ETÁRIA		
20 a 30 anos	8	33,30%
31 a 40 anos	8	33,30%
51 a 60 anos	7	29,20%
61 a 70 anos	1	4,20%
Acima de 70 anos	0	0%
TOTAL	24	100
ANO DE GRADUAÇÃO		
1970 a 1979	0	0%
1980 a 1989	3	12,50%
1990 a 1999	7	29,20%
2000 a 2010	2	8,30%
Acima de 2010	12	50%
TOTAL	24	100
NÍVEL		

Especialização	14	58,30%
cursando/concluída		
Mestrado cursando/	5	20,80%
concluído		
Doutorado	2	8,30%
cursando/concluído		
Nenhuma	3	12,50%
TOTAL	24	100
ÁREA DE ATUAÇÃO		
Clínica	11	45,80%
Saúde Coletiva/Saúde	7	29,20%
Pública/ ESF		
Odontopediatria	1	4,20%
Odontologia integrada	1	4,20%
Ortodontia	1	4,20%
TOTAL	24	100

Fonte: autores

Quanto à forma de ingresso do profissional nas atividades do SUS, apontaram que a maior parte foi inserida através de concurso público 19 (79,2%), porém, os demais 5 (20,8%) ingressaram sem passar por tal tipo de seleção, o que leva a concluir que, mesmo sendo exigência da Constituição Federal de 1988, que o ingresso do trabalhador, no setor público, ocorre somente por meio de aprovação através de concurso, ainda existe o “favorecimento” em alguns casos, o que fragiliza a atividade na profissão e a inserção de novos profissionais. Quando nos referimos à carga horária, os profissionais relataram uma diversidade em sua jornada de trabalho por semana, onde

a maioria trabalha de 20 a 40 horas semanais (50%), o que acaba possibilitando que esses profissionais também atuam em consultórios particulares, como relatam outros estudos.

Em relação às percepções dos profissionais de acordo com a sua satisfação, identificamos que a maioria deles estão insatisfeitos ou medianamente satisfeitos em relação aos seguintes aspectos do trabalho: quanto à sua remuneração, (70,8%) dizem não estar plenamente satisfeitos. Além disso, grande parte diz não sentir que seus esforços são recompensados da maneira que deveriam ser (37,5%) e, ainda mais, muitos profissionais relataram estar parcialmente satisfeitos com a sua equipe de trabalho (45,8%). Já em relação às suas chances de promoção, a pesquisa encontrou que os profissionais estão insatisfeitos 45,8%, porém mostram-se orgulhosos e satisfeitos em fazer seu trabalho (79,2%) de acordo com dados detalhados pela tabela 2.

Tabela 2 – Distribuição em relação à percepção da satisfação dos profissionais ingressados no SUS, na região Norte do Paraná.

Variável	Profissionais	
	n	%
SATISFAÇÃO DE ACORDO COM REMUNERAÇÃO		
Satisfeito	2	8,3%
Satisfeito intermediário	17	70,80%
Insatisfeito	5	20,80%
Total	24	100
SATISFAÇÃO DE ACORDO COM EQUIPE DE TRABALHO		
Satisfeito	11	45,80%
Satisfeito intermediário	11	45,80%
Insatisfeito	2	8,30%

Total	24	100
EU GOSTO DAS TAREFAS QUE FAÇO NO TRABALHO		
Discordo muito	1	4,20%
Discordo moderado	0	0%
Discordo pouco	1	4,20%
Concordo pouco	3	12,50%
Concordo moderado	8	33,30%
Concordo muito	11	45,80%
Total	24	100
EU NÃO SINTO QUE MEUS ESFORÇOS SÃO RECOMPENSADOS DA MANEIRA DEVERIAM SER:		
Discordo muito	0	0%
Discordo moderado	1	4,20%
Discordo pouco	2	8,30%
Concordo pouco	6	25%
Concordo moderado	6	25%
Concordo muito	9	37,50%
Total	24	100
EU GOSTO DAS POSSIBILIDADES QUE TENHO DE PROMOÇÃO		
Discordo muito	11	45,80%
Discordo moderado	4	16,70%
Discordo pouco	2	8,30%
Concordo pouco	5	20,80%
Concordo moderado	2	8,30%

Concordo muito	0	0%
Total	24	100
SINTO-ME ORGULHOSO EM FAZER MEU TRABALHO:		
Discordo muito	0	0%
Discordo moderado	0	0%
Discordo pouco	1	4,20%
Concordo pouco	3	12,50%
Concordo moderado	1	4,20%
Concordo muito	19	79,20%
Total	24	100

Discussão

De acordo com a análise de dados, observou-se que a maioria dos entrevistados se mostraram satisfeitos e orgulhosos em fazer seu trabalho, mesmo diante de dificuldades e experiências vividas durante o cotidiano. Assim sendo, essa satisfação acaba interferindo de forma positiva para uma melhor qualidade no serviço prestado, além de melhor qualidade de vida, pelo fato de que é no trabalho que passam a maior parte do dia tornando-o satisfatório e prazeroso. Dessa forma, a satisfação no trabalho é um compilado de sentimentos favoráveis, e quanto maiores os fatores de satisfação, maior será o empenho e o desenvolvimento do profissional em prestar um serviço de melhor qualidade.

Entretanto, alguns fatores acabam interferindo nos níveis de satisfação do profissional, sendo um exemplo disso o ponto de vista do profissional Dentista nº 1: “Melhor empenho dos órgãos públicos na aquisição de materiais de qualidade e mais novos, a fim de se oferecerem melhores condições de trabalho e com mais agilidade.

Além disso, ser realizada a manutenção periódica dos equipamentos e ter disponíveis exames complementares de qualidade.” Corroborando com a fala anterior, o Dentista nº 1 demonstra, dificuldades em seu trabalho devido às condições serem precárias em muitas vezes, onde a falta de material de qualidade ou de sua manutenção, acabam prejudicando em um atendimento de qualidade e na agilidade durante os procedimentos.

Ainda mais, profissionais entrevistados relataram que, além da infraestrutura que acaba interferindo no nível de satisfação, a desvalorização do profissional e a remuneração acabam contribuindo para esse processo, em que o baixo retorno financeiro ao trabalhador da área de saúde acaba se tornando um descontentamento entre eles. Por outro lado, alguns profissionais apontaram a falta de organização ou até mesmo de local que seja apropriado para os casos de urgência e emergência odontológicas, a fim de priorizar pacientes que apresentam maiores necessidades.

Atualmente, em todas as UBS da região Norte do Paraná, são realizados os atendimentos por ordem de chegada, o critério acaba não sendo justo, uma vez que a pessoa de maior necessidade nem sempre será a primeira a ser atendida. Sendo assim, esse critério se mostra insuficiente e ineficaz do ponto de vista dos profissionais, como atesta a visão do profissional Dentista nº 2: “Setor apropriado para urgência odontológica, para não atrapalhar o atendimento nas UBS e não sobrecarregar os profissionais”.

Dessa maneira, uma alternativa para melhorar esse setor seria propor o acolhimento de pacientes de modo que auxilie a sua classificação de risco, modificando-se, assim, a forma tradicional de entrada por fila e por ordem de chegada. Sendo assim, o paciente, chegando ao local, deve ser avaliado de acordo com a sua necessidade em função do risco e da sua vulnerabilidade, e não pelo atendimento por ordem de chegada, o que irá auxiliar na remoção da dor desses pacientes com mais agilidade e eficácia.

Além disso, profissionais apontaram a sobrecarga em seus atendimentos, apontando o esgotamento mental pela necessidade de atenderem a uma alta demanda de pacientes, aliada à dupla jornada de trabalho, acabam por ser prejudicados em seu nível de satisfação e na qualidade do serviço prestado. Pode também estar associado à falta de lazer desses trabalhadores, devido ao tempo livre ser dedicado muitas vezes a outro emprego ou a realização de capacitação para que possam se manter no mercado de trabalho. Dentista nº 4: “Liberação do profissional para realizar cursos de especialização e aperfeiçoamento, principalmente dos que trabalham 40 horas semanais.

Deve-se considerar o baixo nível de satisfação de acordo com as possibilidades de crescimento dentro do setor público, onde a maioria dos entrevistados relataram que 45,8% discordam com suas chances de promoção dentro do trabalho, o que acaba desmotivando esse profissional, deixando de atrair outros profissionais para fazer parte da equipe, o que, em consequência, reduz a poucos os profissionais dispostos a fazer a diferença em sua população.

Sendo assim, que toda UBS tenha um Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) de referência para encaminhar pacientes que precisam de procedimentos que uma UBS não consegue oferecer. A inclusão de serviços de conserto de prótese e fluxo para DTM nos serviços de saúde”. Corroborando com a visão anterior, esse fato fragiliza os atendimentos àqueles que mais necessitam, pois o tratamento acaba não sendo finalizado e gerando as desistências de alguns pacientes em se reabilitar e possuir condições melhores de vida.

Por outro lado, a motivação do profissional em ser útil e auxiliar no sorriso de um paciente novamente, acaba sendo destruída devido à falta de profissionais, infraestruturas ou valorizações. Sendo assim, é notório que a implementação de novas mudanças deve ocorrer no setor público, sendo a participação desses profissionais de

suma importância para a tomada de decisões diante da gestão, onde observamos que a falta de comunicação, apoio, organização, e valorização pode acabar proporcionando a insatisfação desses profissionais e desmotivação de fazer o melhor para o paciente.

Porém, apesar da precariedade das condições de trabalho e dos inúmeros problemas relatados, alguns profissionais apontaram aspectos positivos no trabalho que realizam, como por exemplo, a sua relação com a equipe de trabalho, o orgulho em exercer a profissão, além de realizar o seu melhor ao paciente. Por outro lado, podemos observar o quanto a desvalorização pessoal, a carga horária e a remuneração podem acabar influenciando nos níveis de satisfação do trabalhador, além da qualidade de vida desses profissionais. Entretanto, essas informações e estratégias a serem tomadas são de interesse para o presente estudo além de servir como aprendizado e reflexão para os futuros estudos na área.

Conclusão

À luz do exposto, conclui-se que o estudo encontrou que a maioria dos profissionais estão satisfeitos e orgulhosos diante do seu exercício profissional, porém, quando em relação à valorização, remuneração, carga horária, equipe de trabalho e infraestrutura do local, acabaram mostrando altos níveis de insatisfação, principalmente em suas condições de trabalho de acordo com cada realidade em que o profissional vive. Sendo assim, maiores estudos a respeito das condições de trabalho desses profissionais inseridos no SUS, na região Norte do Paraná, ainda são necessários, a fim de se mitigar os níveis de insatisfação dos profissionais cirurgiões-dentistas, podendo-se adotar algumas estratégias que possam ser capazes de melhorar essas condições e possibilitando, assim, a melhoria da qualidade dos serviços prestados por eles.

Abstract

The unified public health system (SUS) is a social process that holds permanent construction, being the continuous discussion about its model of care is of highest importance. Therefore, the present study aims to analyze the degree of satisfaction of dental surgeons bound to the Basic Health Units located in the North of Paraná state. It was carried out in an exploratory quantitative-qualitative approach, in which the data collection happened through an online semi-structured questionnaire, containing dissertations and multiple choice questions. Therefore, 24 dental surgeons were interviewed, mostly women (83.3%), between 20 and 40 years old (66,6%), which work as a general practitioner (45.8%). In terms of the insights of the SUS, 79.2% were satisfied with their work, but showed an intermediate satisfaction when compared with their wage (70.8%) and the infrastructure that the SUS offers related to their daily routine. Thereby, it is concluded that most participants rate their work in the public healthcare system as satisfactory, but their perceptions, according to the wage, appreciation, work team and workload resulting in a negative influence on their activities, requiring a deeper analysis of the working conditions of these professionals

Keywords: Dental Care, Job Satisfaction, Unified Health System

Referências

1. Brasil. Ministério da Saúde. Sistema Único de Saúde (SUS): estrutura, princípios e como funciona. Brasília, DF; 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/ptbr/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus-estrutura-principios-e-como-funciona>.
2. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. A saúde bucal no Sistema Único de Saúde. Brasília, DF; 2018. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude_bucal_sistema_unico_saude.pdf.
3. Silva RAD, et al. Análise da satisfação de profissional e síndrome de Burnout em profissionais da saúde bucal no Sistema Único de Saúde de Sobral, Ceará. 2019. Disponível em: <https://www.rbmt.org.br/details/468/pt-BR/analise-dasatisfacao-de-profissional-e-sindrome-de-burnout-em-profissionais-da-saude-bucal-nosistema-unico-de-saude-de-sobral--ceara>.
4. Costa RM, et al. Processo de trabalho do dentista na Estratégia de Saúde da Família do município de Parnamirim-RN: enfrentando os desafios de um novo modelo de atenção. Rev Odontol Brasil Central. 2010;19(51). Disponível em: <https://www.robrac.org.br/seer/index.php/ROBRAC/article/view/459/514>.
5. Gonçalves PRV. Satisfação e o emprego no Sistema Único de Saúde na área de Saúde Bucal. Rev Fac Odontol Lins. 2012;22(2):13-9. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistasunimep/index.php/Fol/article/viewFile/1492/1091>.
6. Aerts D, Abegg C, Cesa K. O papel do cirurgião-dentista no Sistema Único de Saúde. Ciênc Saúde Coletiva. 2004;9(1):131-8. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/yThPrrQByThYWs5mpMympSq/?lang=pt>.

Endereço para correspondência:

Anna Flávia Dal Santos da Silva
Avenida Guedner, nº 1321, Jardim Aclimação
CEP 87050390 –Maringá, Paraná, Brasil
Telefone: 55+ (43) 998397925
E-mail: annadallsilva@gmail.com

Recebido em: 21/10/2024. Aceito em: 28/01/2025.