

Joana Margarida Simões Dono da Silva Roseiro

**Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados  
de Saúde Primários**

Universidade Fernando Pessoa  
Faculdade de Ciências e Saúde  
Porto, 2021



Joana Margarida Simões Dono da Silva Roseiro

**Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados  
de Saúde Primários**

Universidade Fernando Pessoa  
Faculdade de Ciências e Saúde  
Porto, 2021

# **Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários**

Trabalho apresentado à Faculdade de Ciências  
da Saúde da Universidade Fernando Pessoa como  
parte dos requisitos para obtenção do grau de  
Mestre em Medicina Dentária.

---

Joana Margarida Simões Dono da Silva Roseiro

## **Resumo**

**Introdução:** As condições de trabalho atuais, têm provocado um maior desgaste na saúde dos trabalhadores, diminuindo a dedicação e motivação no trabalho. Isto pode afetar o desempenho e a produtividade, surgindo assim a insatisfação, refletindo-se na qualidade dos cuidados prestados.

**Objetivos:** Avaliar a Satisfação dos Médicos Dentistas a exercer nos Cuidados de Saúde Primários do SNS e identificar as variáveis que interferem nessa satisfação.

**Métodos:** Foi feito um estudo numa população de 152 Médicos Dentistas, que exercem atividade clínica, através da aplicação de um questionário *online*, dos quais 119 responderam. O processamento da amostra foi realizado no programa estatístico SPSS versão 27.0 e foi realizada a análise estatística inferencial e teste de hipóteses. Para fazer a comparação entre as dimensões, utilizou-se o teste de Kruskal-Wallis, para verificar entre que grupos as diferenças são significativas, recorreu-se ao teste de comparações múltiplas de Dunn e ainda se utilizou o teste de correlação de Spearman.

**Resultados:** A idade média dos Médicos Dentistas é de 36,6 anos. Podemos verificar que a satisfação não varia significativamente em função do sexo. Maioritariamente estão integrados nas URAP (56,3%) e exercem na ARS Norte (30,2%). 57,98% trabalham 35 horas semanais e 36,1 % não considera o volume de trabalho excessivo. A satisfação é mais reduzida relativamente aos recursos humanos, aos órgãos de gestão e política e ao vencimento, sendo mais baixa na região de Lisboa e Vale do Tejo.

**Conclusões:** Com este estudo podemos concluir que globalmente os Médicos Dentistas estão satisfeitos com o exercício da sua atividade nos Cuidados de Saúde Primários do SNS.

**Palavras-Chave:** *Médico Dentista, Inquéritos, Satisfação Profissional, Serviço Nacional de Saúde.*

## **Abstract**

**Intruduction:** The current working conditions have caused a greater strain on workers' health, reducing dedication and motivation at work. This can affect performance and productivity, thus creating dissatisfaction, reflecting on the quality of care provided.

**Objectives:** To assess the satisfaction of dentists working in Primary Health Care of National Health Care and identify the variables that interfere with this satisfaction.

**Materials and Methods:** A study was made in a population of 152 dentists, who perform clinical activities, through an online survey, 119 answered. The sample processing was performed in the statistical program SPSS version 27. An inferencial statistical analysis and an hypothesis test were also done. To do a comparison between dimentions, we used the Kruskal-Wallis test. To verify between which groups the diferences are significant, we used the test of multiple comparisons of Dunn and we also used the Pearson's correlation test.

**Results:** The average age of dentists is 36,6 years. We can see that the satisfaction doesn't deviate significantly depending on sex. Mostly of them are integrated in URAP (56,3%) and work at ARS Norte (30,2%). 57,98% work 35 hours a week and 36,1% doesn't consider the amount of work excessive. The satisfaction is even lower in relation to human resources, management and policy bodies and with the salary, being lower in the Lisboa e Vale do Tejo region.

**Conclusions:** With this study we can conclude that globally, dentists are satisfied with the practice of their activity in Primary Health Care of National Health Service.

**Keywords:** *Dentistry, Inquiry, Job Satisfaction, National Health Service*

## **Agradecimentos**

À Universidade Fernando Pessoa, por me dar a oportunidade de tornar possível realizar este meu sonho de ser Médica Dentista e a todos os professores que tanto conhecimento e profissionalismo passaram.

Ao meu orientador, Dr. José Frias Bulhosa pelo tempo e conhecimento que me transmitiu, não só na realização deste trabalho, mas também nas cadeiras que lecionou.

Aos meus pais, Raul e Maria João, por acreditarem sempre em mim, mesmo nos momentos mais difíceis, por permitirem ser possível alcançar este meu objetivo que tanto queria e por nunca desistirem de mim. Sem eles nada disto seria possível. Sabem que vos adoro e que tenho um gigante orgulho por vocês!

Aos meus avós, que embora não entendam nada destas “modernices”, como eles dizem, estiveram sempre lá para me dar todo o amor e carinho possível e uma palavra amiga.

À minha irmã, Catarina, que não podia faltar aqui, esteve sempre presente para me chatear e fazer rir nos momentos em que mais precisava de esquecer tudo e que sabe que também pode contar comigo para a nova jornada que irá começar.

À Dra. Sofia, sem ela e a sua ajuda, tenho a certeza que nada disto se podia ter realizado. Não há palavras suficientes que possa dizer para agradecer toda a ajuda que me deu em todos estes anos.

E por fim, mas não menos importante, aos meus amigos. Aqueles que me ouviam e aturavam nos piores momentos, com o vosso apoio o que parecia difícil, tornou-se um pouco mais fácil. Obrigada e tenho a certeza que vos vou levar para toda a vida

## Índice Geral

Índice de Tabelas.....	viii
Lista de Abreviaturas.....	ix
Introdução.....	1
Materiais e Métodos.....	2
Resultados.....	3
Discussão.....	13
Conclusão.....	15
Bibliografia.....	16
Anexos.....	18
Anexo I - Tabela 5. Relação entre dimensões da satisfação e idade.....	18
Anexo II – Tabela 6. Relação entre dimensões da Satisfação e rendimento.....	18
Anexo III – Tabela 7. Relação entre dimensões da satisfação e tempo de serviço com dentista.....	18
Anexo IV – Tabela 8. Comparação das dimensões da satisfação por ARS.....	18
Anexo V – Parecer positivo da Comissão de Ética da UFP para a realização do estudo clínico.....	19
Anexo VI – Declaração de Consentimento Informado.....	21
Anexo VII – Questionário da Satisfação Profissional.....	22

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica da amostra.....	4
Tabela 2. Caracterização das funções na Unidade de Saúde.....	5
Tabela 3. Dimensões da satisfação.....	7
Tabela 4. Comparação das dimensões da satisfação por sexo.....	7
Tabela 9. Satisfação por Unidade de Saúde.....	11
Tabela 10. Satisfação por tipo de contrato.....	13

## **Lista de Abreviaturas**

ACeS – Agrupamentos de Centros de Saúde

APOMED-SP – Associação Portuguesa de Médicos Dentistas dos Serviços Públicos

CSP – Cuidados de Saúde Primários

LVT – Lisboa e Vale do Tejo

MD – Médico Dentista

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SRS – Serviço Regional de Saúde

UCC – Unidade de Cuidados na Comunidade

UCSP – Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados

URAP – Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados

USF – Unidade de Saúde Familiar

USP – Unidade de Saúde Pública

## **Introdução**

A maioria das doenças orais tem sido associada a outras doenças não transmissíveis, como doenças cardiovasculares, diabetes, cancro, pneumonia, obesidade e nascimento prematuro. Um dos grandes problemas é que a saúde oral não é incluída em grande parte dos serviços universais de saúde. Recomenda-se então uma mudança na abordagem curativa, para uma abordagem preventiva que inclua a promoção da saúde oral familiar, nas escolas e locais de trabalho (WHO, 2021).

Em termos individuais, podemos afirmar que o trabalho deixou de ser fundamentalmente um meio de sobrevivência, assumindo-se, também, como um meio de realização pessoal e de integração social, contribuindo significativamente para a satisfação (Silva, 2012).

A satisfação profissional pode ser definida como um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho, uma atitude positiva relativamente ao trabalho ou a perceção do indivíduo de que o trabalho satisfaz as suas expectativas (Silva, 2012). Esta tem sido alvo de um crescente interesse por parte dos investigadores, motivados pelas consequências que pode proporcionar na saúde e qualidade de vida dos trabalhadores e nas organizações, com reflexos nos seus níveis de produtividade. No setor da saúde, a diminuição da produtividade e da qualidade dos serviços poderá influenciar o nível de saúde das populações (Fonseca, 2014).

O Homem no desempenho da sua atividade profissional encontra-se envolvido por múltiplas preocupações, que estão, em geral, relacionadas com o seu posto de trabalho, como por exemplo, as funções, as responsabilidades, os riscos, os conflitos e as condições de trabalho (Tavares, 2008). A satisfação no trabalho tem sido apontada como exercendo influências sobre o trabalhador, que pode manifestar-se sobre sua saúde, qualidade de vida e comportamento, com consequências para os indivíduos e para as organizações (Rabaça, 2018).

Os cuidados de saúde oral não têm feito parte, de forma padronizada, dos cuidados oferecidos pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS). O seu recurso faz-se maioritariamente através de serviços privados, o que representa uma barreira no acesso, para grande parte da população portuguesa (Saraiva, 2012). As mudanças dos padrões de saúde e de doença, as alterações sociodemográficas, a pressão socioeconómica e a não equidade de acesso

aos cuidados de saúde colocam os Cuidados de Saúde Primários (CSP) no centro das atenções dos políticos, gestores de saúde e das populações (Vital, 2012). A última reforma dos CSP portugueses, teve início formal em 2005, estando a ser uma das mais bem-sucedidas reformas dos serviços públicos das últimas décadas em Portugal. O acontecimento mais relevante e a primeira mudança no terreno foi a constituição das Unidades de Saúde Familiar (USF): equipas multidisciplinares, que operam em Centros de Saúde geridos pelo Estado. Num segundo momento reorganizaram-se as restantes dimensões dos CSP com a criação dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACeS) (Biscaia, 2017). Os ACeS podem compreender as seguintes unidades funcionais: Unidade de Saúde Familiar (USF); Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP); Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC); Unidade de Saúde Pública (USP); Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados (URAP). Em cada centro de saúde componente de um ACeS funciona, pelo menos, uma USF ou UCSP e uma UCC ou serviços desta. Cada ACeS tem somente uma USP e uma URAP (Ministério da Saúde, 2008).

Nos últimos anos têm sido implementadas algumas medidas para responder às necessidades de saúde oral dos portugueses, nomeadamente através do “Cheque Dentista” e mais recentemente, com o início de um projeto “Saúde Oral para Todos” para a inclusão de Médicos Dentistas (MD) nos CSP (Saraiva, 2012) (Ministério da Saúde, 2016). Todos os utentes do SNS que estejam inscritos num ACeS, que tenha, pelo menos, um MD, podem aceder a estes tratamentos. A referenciação para a consulta de medicina dentária nos CSP deverá ser feita no seu Médico de Família, ou Médico Assistente. Atualmente os utentes podem aceder a cuidados de saúde oral através dos CSP, e nesse âmbito, as consultas bem como todos os exames complementares de diagnóstico e terapêutica prescritos no decurso destas encontram-se dispensadas de pagamento de taxas moderadoras.

Uma vez que foram implementadas estas novas medidas, seria importante avaliar se as mesmas estão a ter o resultado que era pretendido inicialmente. Sendo assim, este trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação dos MD que estão a prestar serviço nos CSP do SNS.

### **Materiais e Métodos**

Em janeiro de 2021 foi submetido à Comissão de Ética da Universidade Fernando Pessoa, a proposta do projeto, o qual se iniciou após a sua aprovação (Anexo V).

A população-alvo na qual este estudo incidiu consiste nos MD a exercer nos CSP, de Portugal continental e das regiões autónomas dos Açores e da Madeira, a 1 de Janeiro de 2021. Estes foram convidados a participar através de um parceiro de investigação: *Associação Portuguesa de Médicos Dentistas dos Serviços Públicos* (APOMED - SP), a um questionário *online*, desenvolvido pelo Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra, de forma voluntária e com consentimento informado. A partir deste questionário tentou-se obter informações gerais relativamente a cada profissional, dados sobre as funções na Unidade de Saúde que exerce, dados do responsável dessa Unidade, o contexto de prática e o equipamento utilizado para trabalhar, dados dos recursos humanos, o relacionamento entre equipas e profissionais, o estado de espírito no local de trabalho, se considera o vencimento adequado em comparação com as funções atribuídas, dados relativos aos órgãos de gestão e política do ACeS. Com o questionário ainda se tentou obter dados relativos à qualidade da prestação dos serviços, ou seja, como é que o profissional classifica a qualidade dos serviços que está a prestar, dados relativos à melhoria da prestação dos serviços e ainda a satisfação global do profissional. O cálculo da amostra baseou-se nos dados disponíveis no Portal do SNS e através da APOMED - SP, a partir do qual se concluiu que existia 152 MD a exercer nos CSP, uma vez que se excluem os profissionais a exercer no setor privado e em setores que não pertençam ao SNS ou Serviços Regionais de Saúde (SRS).

Para pesquisa bibliográfica, foi realizada uma pesquisa nas bases de dados PubMed e SciELO, em que se combinaram com operadores booleanos os descritores MeSH “professional satisfaction”, “dentistry”, “public health”.

O processamento da amostra foi realizado no programa de análise estatística *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS, versão 27.0) e foi realizada a análise estatística inferencial e teste de hipóteses, atribuindo-se um nível de significância de 95%.

## **Resultados**

### **Caracterização da amostra**

Dos 152 MD a exercer nos Serviços Públicos de Saúde, obteve-se uma amostra de 119 profissionais, pertencentes a várias ARS e SRS.

De acordo com a **tabela 1**, observa-se que a maioria dos MD são do sexo feminino (77,3%). Quanto à idade tem em média 36,6 anos ( $dp=8,70$ ) variando entre os 24 e os 58

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

anos. A maioria ou é casado ou vive em união de facto (50,4%). Quanto ao agregado familiar 26,1% é constituído por 3 pessoas e 48,7% não tem filhos.

A maioria dos MD detém como habilitação profissional apenas a Licenciatura/Mestrado Integrado (54,6%) e somente 1 (0,8%) é Doutoramento. Dos profissionais inquiridos, 75,6% referem nunca ter pensado em emigrar.

Tabela 1. Caracterização Sociodemográfica da Amostra

<i>Sexo</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Feminino	92	77,30
Masculino	27	22,70
<i>Idade</i>	<i>M (Dp)</i>	<i>Min (Máx)</i>
	36,64 (8,70)	24,00 (58,00)
<i>Situação Familiar</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Casado/União de Facto	60	50,42
Separado/Divorciado	9	7,56
Solteiro	47	39,49
Viúvo	2	1,69
Não responde	1	0,84
<i>Nº de pessoas no agregado familiar</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
0	9	7,56
1	20	16,81
2	25	21,01
3	31	26,05
4	26	21,85
5	7	5,88
6	1	0,84
<i>Nº de filhos</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
0	58	48,74
1	27	22,69
2	25	21,01
3	8	6,73
Não responde	1	0,84
<i>Habilitações Académicas</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Licenciatura e Mestrado Integrado	65	54,62
Mestrado	14	11,76
Doutoramento	1	0,84
Pós-Graduação	39	32,77
<i>Emigrou ou pensou emigrar</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Estou a preparar-me para emigrar	12	10,08
Já emigrei e regresssei a Portugal	5	4,21
Não pensei em emigrar	90	75,63
Não respondo	12	10,08

Para além de analisar os resultados relativos às variáveis sociodemográficas também se analisou os resultados obtidos nas várias questões relacionados com o exercício de funções de MD.

Assim, conforme a **tabela 2**, nota-se que a maioria dos MD inquiridos estão integrados em URAP (56,3%). A maioria faz parte da ARS Norte (30,2%) e da ARS de Lisboa e Vale do Tejo (LVT) (25,2%).

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

Um número superior de MD refere exercer funções em outros locais para além da ARS a que pertencem (52,1%). Relativamente ao tempo que trabalham como MD, verifica-se que trabalham em média há aproximadamente 136 meses (11 anos) ( $M=136,4$ ,  $dp=101,6$ ), entre 12 meses (1 ano) a 380 meses (32 anos). Por outro lado, do conjunto de 38 MD que respondem à questão do tempo que trabalham nos CSP os resultados apontam para uma média 60,4 meses (5 anos) ( $dp=67,4$ ) e entre 1 mês a 240 meses (20 anos).

Quanto à carga de trabalho, a maioria (57, 9%) afirma que trabalha 35 horas por semana e raramente sente que tem trabalho excessivo (36,1%).

O tipo de contrato mais comum é de trabalhador em funções públicas por tempo indeterminado (36,1%) e como trabalhadores independentes (32,77%). No que refere à remuneração verifica-se que 38,66% auferem entre 1250 e 1500 euros e também que a maioria considera que o seu salário é insuficiente (74,79%).

Por fim, no que refere à satisfação profissional em geral os resultados médios obtidos ( $M=4,14$ ,  $dp=1,1$ ) revelam uma tendência para os MD inquiridos se sentirem satisfeitos, considerando uma escala que varia entre 1 e 6 pontos.

Tabela 2. Caracterização das funções na Unidade de Saúde

<i>Unidade de Saúde</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
<b>URAP</b>	67	56,30
<b>USP</b>	19	15,96
<b>UCC</b>	1	0,84
<b>Nenhuma</b>	15	12,61
<b>Outra</b>	17	14,29
<b>ARS</b>	<i>N</i>	<i>%</i>
<b>Norte</b>	36	30,25
<b>Centro</b>	8	6,73
<b>Lisboa e Vale do Tejo</b>	30	25,21
<b>Alentejo</b>	3	2,52
<b>Algarve</b>	11	9,24
<b>Região Autónoma da Madeira</b>	12	10,08
<b>Região Autónoma dos Açores</b>	19	16,97
<i>Exerce como médico dentista em outro local?</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
<b>Não</b>	55	46,22
<b>Sim</b>	62	52,11
<b>Não responde</b>	2	1,69
<i>Há quanto tempo é Médico Dentista? (n=41)</i>	<i>M (Dp)</i>	<i>Min (Máx)</i>
	136,44 (101,62)	12,00 (380,00)
<i>Há quanto tempo exerce nos cuidados de saúde primários? (n=38)</i>	<i>M (Dp)</i>	<i>Min (Máx)</i>
	60,36 (67,42)	1,00 (240,00)
<i>Horas de trabalho Semanais no Centro de Saúde</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
<b>Menos de 35 horas</b>	12	10,08
<b>35 horas</b>	69	57,98
<b>40 horas</b>	38	31,93
<i>Trabalho Excessivo no Centro de Saúde</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
<b>Sempre</b>	1	0,84
<b>Muitas Vezes</b>	9	7,56
<b>Por vezes</b>	39	32,78

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

	<b>Raramente</b>	43	36,13
	<b>Nunca</b>	26	21,85
	<b>Não responde</b>	1	0,84
<b>Tipo de Contrato</b>		<i>N</i>	<i>%</i>
	<b>Contrato por tempo indeterminado em funções públicas</b>	43	36,13
	<b>Contrato Individual de Trabalho por tem certo indeterminado</b>	9	7,56
	<b>Trabalhador independente</b>	39	32,77
	<b>Outro</b>	28	23,53
<b>Remuneração</b>		<i>N</i>	<i>%</i>
	<b>Menos de 665€</b>	1	0,84
	<b>665€-850€</b>	1	0,84
	<b>850€-1000€</b>	12	10,08
	<b>1000€-1250€</b>	43	36,13
	<b>1250€-1500€</b>	46	38,66
	<b>1500€-1750€</b>	3	2,52
	<b>2000€-2500€</b>	4	3,36
	<b>Mais de 2500€</b>	8	6,73
	<b>Não responde</b>	1	0,84
<b>Rendimento é suficiente</b>		<i>N</i>	<i>%</i>
	<b>Insuficiente</b>	89	74,79
	<b>Suficiente</b>	27	22,69
	<b>Mais que suficiente</b>	3	2,52
<b>Satisfação profissional</b>		<i>N</i>	<i>%</i>
	<b>1 – Muito Baixo</b>	2	1,68
	<b>2</b>	7	5,88
	<b>3</b>	24	20,16
	<b>4</b>	33	27,73
	<b>5</b>	42	35,29
	<b>6 – Muito Alto</b>	9	7,56
<b>Satisfação profissional (n=117)</b>		<i>M (Dp)</i>	<i>Min (Máx)</i>
		4.14 (1.12)	1.00 (6.00)

### Resultados relativos às várias dimensões da satisfação

Conforme os resultados da **tabela 3**, verificamos que considerando uma escala que varia entre 1 e 5 pontos existe uma maior satisfação com a prática e equipamento ( $Md=3,75$ ,  $dp=0,87$ ), com o estado de espírito do local de trabalho ( $Md=3,5$ ,  $dp=0,87$ ) e com o relacionamento entre equipas e profissionais ( $Md=3,0$ ,  $dp=1,00$ ). Por outro lado, nota-se uma satisfação mais reduzida com os recursos humanos ( $M=2,49$ ,  $Md=2,33$ ,  $dp=0,95$ ), com o responsável ( $M=2,39$ ,  $Md=2,09$ ,  $dp=1,16$ ), com os órgãos de gestão e política ( $M=2,07$ ,  $Md=1,75$ ,  $dp=1,05$ ) e com o vencimento ( $M=1,49$ ,  $Md=1,0$ ,  $dp=0,88$ ).

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

Tabela 3. Dimensões da Satisfação

Dimensões da Satisfação	Média (M)	Mediana (Md)	Desvio Padrão (Dp)	Simetria (Si)	Curtose (Cu)	Mínimo (Min)	Máximo (Máx)	Alfa de Cronbach
Satisfação com Responsável (S.R)	2,39	2,09	1,16	3,75	-0,55	1,00	5,00	0,98
Satisfação com Prática e Equipamento (S.PE)	3,57	3,75	0,87	-2,00	-0,77	1,25	5,00	0,82
Satisfação com Recursos Humanos (S.RH)	2,49	2,33	0,95	3,58	0,73	1,00	5,00	0,86
Satisfação Relacionamento entre equipas e profissionais (S.REP)	2,94	3,00	1,00	0,03	-1,18	1,00	5,00	0,93
Satisfação estado de espírito local de trabalho (S.ELT)	3,29	3,50	0,87	-1,71	0,82	1,00	5,00	0,75
Satisfação Vencimento (S.V)	1,49	1,00	0,88	8,54	6,32	1,00	5,00	0,96
Satisfação Órgãos de gestão e política do ACES (S.OGP)	2,07	1,75	1,05	4,59	0,66	1,00	5,00	0,96

### Comparação das dimensões da satisfação por sexo

Conforme a **tabela 4** verifica-se que os resultados obtidos nas varias dimensões da satisfação não variam de modo significativo em função do sexo ( $p > 0.05$ ).

Tabela. 4 Comparação das dimensões da satisfação por sexo

Dimensões da satisfação	Masculino (n=43)			Feminino (n=9)			U (p)
	M	Md	MR	M	Md	MR	
S.R	2.32	2.00	58.51	<b>2.62</b>	<b>2.54</b>	<b>65.07</b>	1105.00 (0.384)
S.PE	<b>3.52</b>	<b>3.50</b>	<b>56.79</b>	3.79	4.25	70.93	947.00 (0.060)
S.RH	2.40	2.17	57.06	<b>2.79</b>	<b>2.67</b>	<b>70.02</b>	971.50 (0.083)
S.REP	2.86	3.00	57.03	<b>3.19</b>	<b>3.00</b>	<b>70.11</b>	969.00 (0.078)
S.ELT	3.25	3.00	57.95	<b>3.44</b>	<b>3.50</b>	<b>66.98</b>	1053.50 (0.220)
S.V	1.54	1.00	61.28	<b>1.31</b>	<b>1.00</b>	<b>55.65</b>	1124.50 (0.367)
S.OGP	1.97	1.50	56.70	<b>2.44</b>	<b>2.75</b>	<b>71.24</b>	938.50 (0.052)

### Relação entre dimensões da satisfação e idade

Conforme a **tabela 5**, apenas se verifica uma correlação negativa e significativa entre a idade e a satisfação com o relacionamento entre equipas e profissionais ( $r = -0.19$ ,  $p = 0.039$ ), o que significa que a uma maior idade corresponde um valor mais baixo de satisfação com relacionamento verificado entre equipas e profissionais.

### Relação entre dimensões da satisfação e rendimento

De acordo com a **tabela 6**, podemos verificar que o rendimento encontra-se correlacionado, de acordo com o teste de correlação de Spearman, de modo significativo,

com a satisfação com o responsável (S.R) ( $r_s=0.53$ ,  $p<0.01$ ), com a satisfação com os recursos humanos (S-RH) ( $r_s=0.40$ ,  $p<0.01$ ), com a satisfação com o relacionamento entre equipas e profissionais (S.REP) ( $r_s=0.32$ ,  $p<0.01$ ), com a satisfação com o estado de espírito do local de trabalho (S.ELT) ( $r_s=0.26$ ,  $p<0.01$ ), com a satisfação com o vencimento (S.V) ( $r_s=0.49$ ,  $p<0.01$ ) e também com a satisfação com os órgãos de gestão e política (S.OGP) ( $r_s=0.42$ ,  $p<0.01$ ).

Tal facto significa que quanto maior for o rendimento auferido maior é a satisfação com cada um destes aspetos.

### **Relação entre dimensões da satisfação e tempo de serviço com dentista**

Relativamente a relação entre o tempo de funções como dentista e os vários tipos de satisfação podemos verificar, na **tabela 7**, que o mesmo só se encontra relacionado de modo significativo, conforme o teste de correlação de Pearson, com a satisfação com a relação entre equipa e profissionais ( $r=-0.43$ ,  $p=0.006$ ).

Uma vez que esta correlação se apresenta negativa e significativa, é possível concluir que os dentistas com maior tempo de possível tendem a estar menos satisfeitos com a relação verificada entre equipa e profissionais.

### **Comparação das dimensões da satisfação por região da ARS**

Na **tabela 8** apresentam-se os resultados relativos às várias dimensões da satisfação, de acordo com a região da ARS a que os participantes pertencem. Deste modo de acordo com o teste de Kruskal-Wallis, podemos afirmar que:

- A satisfação com o responsável varia de modo significativo em função da ARS ( $H=46.90$ ,  $p<0.001$ ). Assim verifica-se que a satisfação com o responsável é superior na ARS da Região autónoma da Madeira, sendo a diferença verificada, significativa<sup>1</sup> relativamente à região do Algarve ( $p<0.001$ ), de LVT ( $p<0.001$ ), do Centro ( $p=0.014$ ) e do Norte ( $p=0.009$ ). Por outro lado no Algarve nota-se uma menor satisfação a este nível comparativamente com as regiões do Norte ( $p=0.001$ ), Região Autónoma do Açores ( $p<0.001$ ) e Região Autónoma da Madeira ( $p<0.001$ ).

---

<sup>1</sup> Para verificar entre que grupos as diferenças são significativas recorreu-se ao teste de comparações múltiplas de Dunn.

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

- A satisfação com os recursos humanos varia entre regiões ( $H=37.01$ ,  $p<0.001$ ), sendo significativamente superior na Região da Madeira relativamente à região de LVT ( $p<0.001$ ), Centro ( $p<0.001$ ), Algarve ( $p<0.001$ ) e Norte ( $p=0.033$ ). Já, noutro sentido, nota-se uma satisfação mais reduzida na região de LVT comparativamente às regiões do Norte ( $p<0.001$ ), Região Autónoma dos Açores ( $p<0.001$ ) e Região Autónoma da Madeira ( $p<0.001$ ).

A satisfação com o relacionamento entre profissionais é significativamente diferente entre regiões ( $H=21.25$ ,  $p=0.002$ ), sendo significativamente superior na Região Autónoma dos Açores em comparação com as regiões de LVT ( $p<0.001$ ), Algarve ( $p=0.006$ ) e Centro ( $p=0.018$ ). Por outro lado na Região do Algarve nota-se uma satisfação mais reduzida comparativamente à Região Autónoma da Madeira ( $p=0.015$ ) e dos Açores ( $p=0.006$ ).

- A satisfação com o vencimento é significativamente diferente entre as várias regiões ( $H=48.89$ ,  $p<0.001$ ). Mais especificamente este tipo de satisfação é significativamente superior na Região Autónoma da Madeira relativamente às regiões do Norte ( $p<0.001$ ), de LVT ( $p<0.001$ ), do Algarve ( $p<0.001$ ), do Alentejo ( $p=0.005$ ), Centro ( $p<0.001$ ) e dos Açores ( $p<0.001$ ). Por outro lado a satisfação é mais reduzida na Região de LVT comparativamente, unicamente, às regiões Autónoma dos Açores ( $p=0.031$ ) e da Madeira ( $p<0.001$ ).
- A satisfação com os órgãos de gestão e política é significativamente diferente em função da região da ARS ( $H=29.89$ ,  $p<0.001$ ), notando-se uma satisfação mais elevada na Região Autónoma da Madeira relativamente às regiões de LVT ( $p<0.001$ ), Algarve ( $p<0.001$ ), Centro ( $p=0.002$ ), Alentejo ( $p=0.030$ ), Região Autónoma dos Açores ( $p=0.020$ ) e Norte ( $p=0.010$ ). Já na região de LVT a satisfação é significativamente inferior relativamente às regiões Autónoma dos Açores ( $p=0.007$ ), Madeira ( $p<0.001$ ) e do Norte ( $p=0.001$ ).

### **Comparação das dimensões da satisfação por tipo de unidade de saúde**

Conforme a **tabela 9**, é possível constatar que:

- A satisfação com o responsável varia em função do tipo de Unidade de Saúde que trabalham ( $H=28.76$ ,  $p<0.001$ ). Podemos verificar, mais especificamente,

que a satisfação é significativamente mais elevada nos participantes das USP comparativamente a URAP ( $p < 0.001$ ) e outro tipo de unidade ( $p < 0.001$ ).

- A satisfação com os equipamentos difere de modo significativo em função do tipo de Unidade de Saúde ( $H=77.94$ ,  $p=0.010$ ), sendo significativamente superior em outros tipos de unidades comparativamente, unicamente à USP ( $p < 0.001$ ).
- A satisfação com os recursos humanos é diferente de acordo com o tipo de Unidade de Saúde ( $H=17.61$ ,  $p=0.001$ ), sendo mais elevada nos MD que pertencem às UCC, não sendo, contudo, a diferença significativa em relação a outro tipo de Unidades de Saúde ( $p > 0.05$ ). Por outro lado, nota-se que a satisfação dos MD que trabalham em outras Unidades de Saúde é mais reduzida relativamente à verificada nos que não trabalham em Unidades de Saúde ( $p=0.002$ ) e que trabalham em USP ( $p=0.003$ ).
- A satisfação com a relação entre equipas e profissionais é significativamente diferente em função do tipo de unidade de saúde ( $H=17.37$ ,  $p=0.002$ ). Assim, verifica-se que os MD que trabalham em USP encontram-se significativamente mais satisfeitos, em relação aos que trabalham numa URAP ( $p=0.019$ ) e em outro tipo de unidades de saúde ( $p < 0.001$ ). Também se nota que a satisfação com esta questão é bem mais reduzida nos profissionais que trabalham em outras unidades de saúde relativamente aos que trabalham em USP ( $p < 0.001$ ) e não trabalham em nenhuma unidade de saúde ( $p < 0.001$ ).
- A satisfação com o vencimento é variável em função do tipo de unidade de saúde que os dentistas trabalham ( $H=19.02$ ,  $p < 0.001$ ), sendo significativamente superior nos que trabalham em USP comparativamente aos que trabalham em URAP ( $p=0.001$ ) e outras unidades de saúde ( $p=0.001$ ).
- A satisfação com os órgãos de gestão e política é significativamente diferente entre tipos de unidades de saúde ( $H=17.87$ ,  $p=0.001$ ), sendo significativamente superior nos MD que trabalham em UCC ainda que a diferença não seja significativa em relação a nenhum outro tipo de unidade de saúde ( $p > 0.05$ ). Por outro lado, verifica-se que os MD que trabalham noutras unidades de saúde se encontram menos satisfeitos comparativamente aos que não trabalham em nenhuma unidade de saúde ( $p < 0.001$ ), em USP ( $p=0.003$ ) e em URAP ( $p=0.020$ ).

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

Tabela 9. Satisfação por Unidade de Saúde

Unidade de Saúde		S.R	S.PE	S.RH	S.REP	S.ELT	S.V	S.OGP
URAP	M	2,14	3,58	2,34	2,85	3,32	1,26	1,97
	Md	1,73	3,75	2,00	3,00	3,00	1,00	1,67
	MR	52.87	59.94	54.16	56.90	59.75	54.58	57.96
USP	M	<b>3,40</b>	3,05	3,02	<b>3,45</b>	3,18	<b>2,37</b>	2,51
	Md	<b>3,36</b>	3,25	3,00	<b>3,00</b>	3,50	<b>3,00</b>	3,00
	MR	<b>87.89</b>	38.74	77.74	<b>77.55</b>	58.68	<b>78.50</b>	69.84
UCC	M	2,00	<b>3,25</b>	<b>3,33</b>	3,00	<b>2,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>
	Md	2,00	<b>3,25</b>	<b>3,33</b>	3,00	<b>2,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>
	MR	56.50	<b>36.50</b>	<b>100.00</b>	63.50	<b>10.50</b>	<b>41.00</b>	<b>96.50</b>
Nenhuma	M	2,98	3,77	2,93	3,40	<b>3,67</b>	1,83	2,67
	Md	3,00	4,00	3,00	3,50	<b>4,00</b>	1,50	2,75
	MR	82.20	68.43	79.93	77.33	<b>78.90</b>	76.23	82.57
Outra	M	<b>1,72</b>	<b>4,00</b>	<b>2,03</b>	<b>2,29</b>	3,03	1,12	<b>1,41</b>
	Md	<b>1,45</b>	<b>4,25</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>	3,00	1,00	<b>1,25</b>
	MR	<b>37.56</b>	<b>77.94</b>	<b>43.24</b>	<b>37.12</b>	48.71	47.47	<b>36.06</b>
H (p)		28.76 (<0.001)	13.33 (0.010)	17.61 (0.001)	17.37 (0.002)	8.83 (0.065)	19.02 (<0.001)	17.87 (0.001)

### Comparação das dimensões da satisfação por tipo de contrato

Em conformidade com a **tabela 10**, é possível verificar que:

- Existem diferenças significativas na satisfação com o responsável em função do tipo de contrato ( $H=31.59$ ,  $p<0.001$ ). De modo mais específico podemos verificar que os MD que estão com contrato individual por tempo certo indeterminado estão mais satisfeitos com este aspecto comparativamente, apenas, aos que tem outro tipo de contrato ( $p<0.001$ ). Também é possível observar que os profissionais com outro tipo de contrato estão menos satisfeitos com o responsável comparativamente aos que são trabalhadores independentes ( $p<0.001$ ), contrato individual de trabalho por tempo certo indeterminado ( $p<0.001$ ) e contrato por tempo indeterminado em funções públicas ( $p<0.001$ ).
- A satisfação com os equipamentos varia de modo significativo em função do tipo de contrato ( $H=11.37$ ,  $p=0.010$ ), sendo mais elevada no grupo de MD que tem outro tipo de contrato, comparativamente, apenas, aos que tem contrato por tempo certo indeterminado ( $p=0.001$ ). Por outro lado os MD que têm um contrato por tempo indeterminado em funções públicas encontram-se menos

satisfeitos com este aspecto comparativamente aos que são trabalhadores independentes ( $p=0.039$ ) e que tem outro tipo de contrato ( $p=0.001$ ).

- A satisfação com os recursos humanos varia de modo significativo de acordo com o tipo de contrato ( $H=14.78$ ,  $p=0.002$ ), sendo mais elevada no grupo de MD com contrato individual por tempo certo indeterminado relativamente, apenas, aos que tem outro tipo de contrato ( $p=0.003$ ). Os profissionais com outro tipo de contrato sentem-se menos satisfeitos com os recursos humanos comparativamente aos que têm contrato individual por tempo certo indeterminado ( $p=0.006$ ), contrato por tempo certo em funções públicas ( $p=0.003$ ) e que são trabalhadores independentes ( $p<0.001$ ).
- A satisfação com a relação entre equipas e profissionais varia significativamente de acordo com o tipo de contrato ( $H=8.19$ ,  $p=0.042$ ), sendo mais satisfeitos os MD que têm um contrato certo por tempo indeterminado embora essa diferença não seja significativa comparativamente aos restantes tipos de contrato ( $p>0.05$ ). Por outro lado, os que têm outro tipo de contrato sentem-se menos satisfeitos com esta questão relativamente aos que têm contrato a tempo indeterminado na função pública ( $p=0.015$ ) e os que são trabalhadores independentes ( $p=0.012$ ).
- A satisfação com o vencimento é variável de acordo com o tipo de contrato ( $H=10.77$ ,  $p=0.013$ ), sendo mais elevada no grupo de MD que têm um contrato por tempo certo indeterminado comparativamente, unicamente, aos que têm outro tipo de contrato ( $p=0.002$ ). Também se nota que os MD com outro tipo de contrato estão menos satisfeitos com o vencimento em relação aos que têm contrato por tempo indeterminado em funções públicas ( $p=0.025$ ) e contrato individual por tempo certo indeterminado ( $p=0.002$ ).
- A satisfação com os órgãos de gestão e política varia de modo significativo com o tipo de contrato ( $H=15.71$ ,  $p=0.001$ ). Os MD que têm um contrato individual por tempo certo indeterminado estão mais satisfeitos comparativamente, apenas, aos que têm outro tipo de contrato ( $p=0.014$ ). Já os MD que têm outro tipo de contrato estão menos satisfeitos com esta questão comparativamente aos que têm contrato por tempo indeterminado na função pública ( $p<0.001$ ), contrato individual de trabalho certo por tempo indeterminado ( $p=0.014$ ) e que são trabalhadores independentes ( $p=0.003$ ).

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

Tabela 10. Satisfação por tipo de contrato

Dimensões da Satisfação	Contrato por tempo indeterminado em funções públicas (n=43)			Contrato individual de trabalho por tempo certo indeterminado (n=9)			Trabalhador Independente (n=39)			Outro (n=28)			H (p)
	M	Md	MR	M	Md	MR	M	Md	MR	M	Md	MR	
S.R	2,82	2,72	74.37	<b>3,05</b>	<b>3,10</b>	<b>80.39</b>	2,43	2,27	60.85	<b>1,43</b>	<b>1,45</b>	<b>30.20</b>	31.59 (<0.001)
S.PE	<b>3,24</b>	<b>3,50</b>	<b>47.16</b>	3,72	3,75	64.33	3,63	3,75	62.81	<b>3,95</b>	<b>4,00</b>	<b>74.41</b>	11.37 (0.010)
S.RH	2,55	2,66	63.81	<b>3,00</b>	<b>3,33</b>	<b>74.78</b>	2,71	2,67	67.54	<b>1,92</b>	<b>2,00</b>	<b>38.89</b>	14.78 (0.002)
S.REP	3,01	3,00	64.16	<b>3,27</b>	<b>3,00</b>	<b>67.89</b>	3,09	3,00	65.03	<b>2,50</b>	<b>2,50</b>	<b>44.07</b>	8.19 (0.042)
S.ELT	3,23	3,50	59.48	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>	<b>66.17</b>	3,37	3,00	61.95	<b>3,19</b>	<b>3,25</b>	<b>56.11</b>	0.82 (0.845)
S.V	1,62	1,00	63.05	<b>2,50</b>	<b>3,00</b>	<b>80.94</b>	1,39	1,00	60.78	<b>1,07</b>	<b>1,00</b>	<b>47.50</b>	10.77 (0.013)
S.OGP	2,33	2,50	68.99	<b>2,38</b>	<b>2,00</b>	<b>70.11</b>	2,22	2,00	63.53	<b>1,36</b>	<b>1,50</b>	<b>38.04</b>	15.71 (0.001)

### Discussão

Segundo o Decreto – Lei n.º 28/2008 de 22 de Fevereiro, no Capítulo III – referente aos Órgãos do ACeS e serviços de apoio, na Subsecção III, artº 26º, alínea g) refere que uma das funções que compete ao Conselho Clínico é verificar o grau de satisfação dos profissionais que exercem em cada ACeS. Uma vez que tal não acontece relativamente aos MD, o objetivo do presente estudo pretende investigar a satisfação no trabalho dos MD a exercer nos CSP. Além disto, seria importante a criação de um instrumento de avaliação da Satisfação Profissional, que fosse apenas direcionada aos MD, visto que os que existem são mais específicos para outras áreas e podem não abranger todas as questões importantes a avaliar, em medicina dentária.

Na amostra de 119 profissionais que participaram na pesquisa, a idade varia entre os 24-58 anos com uma média de 36,6 anos e a maioria é do sexo feminino. Grande parte dos MD apresenta apenas Licenciatura/Mestrado Integrado e é casado ou vive em união de facto. Através dos resultados podemos ver que quanto maior idade menor é a satisfação com o relacionamento entre equipas e profissionais. Num estudo realizado na Austrália, relativamente à Satisfação Profissional dos MD dos serviços privados e públicos, por Luzzi (2010) concluiu-se que trabalhar num ambiente eficaz e com uma equipa estável poderá contribuir para o aumento da satisfação com o relacionamento entre equipas, profissionais e até com os doentes.

A média da Satisfação global obtida é de 4,14. Tal como em Agapito (2010) e outros estudos elaborados relativos a este tema, verificou-se que o sexo não apresentou

qualquer diferença em termos de satisfação, através dos resultados obtidos, podemos ver que nas várias dimensões, a satisfação não varia de forma significativa. Os MD encontram-se menos satisfeitos com os aspetos relativos aos Recursos Humanos, aos Órgãos de Gestão e Política e ao Vencimento e onde esta insatisfação é mais significativa é na ARS de LVT. De todas as ARS avaliadas a da Região Autónoma da Madeira é a que apresenta maior satisfação no que diz respeito às várias variáveis que foram estudadas.

Segundo Bowditch e Buono (cit. por Azevedo, 2012), algumas pesquisas têm indicado que melhorias no ambiente de trabalho podem levar a maior produtividade, menor absentismo e, de um modo geral, à maior satisfação dos profissionais. A pouca quantidade de MD em CSP, pode tornar-se uma desvantagem, uma vez que todo o trabalho que existe tem de ser feito por apenas um profissional, estando este sujeito a mais sobrecarga de trabalho. O que não se verificou neste estudo, visto que 36,1% dos profissionais raramente sente que o volume de trabalho é excessivo.

Um fator importante que devemos salientar nos resultados é o vencimento dos profissionais. Esta é uma das principais razões que normalmente tem um grande peso na altura de fechar um contrato. Neste estudo, 36,88% dizem receber entre 1250€-1500€ e que este valor é baixo. Tal como refere Azevedo (2012) as pessoas precisam de perceber a relação entre o seu salário e o resultado do seu trabalho para que exista de facto um impacto no seu desempenho.

Relativamente ao local onde exercem, existe a possibilidade de alguns MD estarem mal colocados na unidade, o que pode levar a que não saibam onde pertencem ou onde devem pertencer. O facto de os profissionais exercerem funções em tipos de unidades diferentes, influencia a satisfação profissional e a satisfação global (Ferreira, 2011). Sendo assim, a satisfação das várias variáveis em questão depende da Unidade de Saúde em que estão inseridos. Através dos dados podemos ver que na maioria das variáveis em estudo, os profissionais das USP, são os que se encontram mais satisfeitos, sendo que representam apenas 15,96% da população em estudo.

No que diz respeito ao tipo de contrato, podemos concluir através dos resultados, que de um modo geral, os profissionais com um contrato individual por tempo certo indeterminado são os que estão mais satisfeitos. Por outro lado, os profissionais que estão com outro tipo de contrato, como por exemplo, acordo quadro SPMS e empresa, são os que estão menos satisfeitos com os CSP.

A medicina dentária, embora seja uma área em que há pouco investimento, seria importante que tal acontecesse, uma vez que a saúde oral está diretamente relacionada com a saúde geral, o que podia levar à diminuição de doenças secundárias e assim evitar que muitos doentes necessitassem de mais consultas noutras áreas e de acompanhamento regular, para o controlo das mesmas. Logo seria possível diminuir os custos ou melhorar os serviços que são prestados aos doentes.

### **Conclusão**

Como foi dito anteriormente, a saúde oral é um ramo muito importante, que não deve ser descartado, uma vez que interfere com a saúde em geral. Assim sendo, visto que são muito poucos os serviços públicos que oferecem cuidados de saúde oral, é necessário continuar com a implementação de mais MD nos CSP para que esteja acessível a todos.

Através da avaliação do questionário, feito aos MD das várias ACeS do país (continente e ilhas), foi possível concluir, que num nível global, os MD estão satisfeitos, visto que numa escala de 1 a 6 a média é de 4,14.

Apesar de que o mesmo não se verifica ao nível dos Recursos Humanos, dos Órgãos e Política e aos vencimentos. Estes são os três aspetos em que os MD se sentem menos satisfeitos relativamente aos CSP do SNS.

## Bibliografia

- Agapito, S. e Sousa, F. (2010). A influência da Satisfação Profissional no absentismo laboral, *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 28(2), 132-139.
- Azevedo, R. (2012). *Satisfação no Trabalho dos Profissionais de Cuidados de Saúde Primários*. Dissertação de Mestrado em Psicologia, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. Universidade Fernando Pessoa.
- Biscaia, A. e Heleno, L. (2017). A reforma dos cuidados de saúde primários em Portugal: Portuguesa, moderna e inovadora, *Ciência e Saúde Coletiva*, 22(3), pp. 701–711.
- Ferreira, V. (2011). *A Satisfação Profissional dos Enfermeiros em Cuidados de Saúde Primários no Distrito de Braga*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Economia de Serviços de Saúde, Faculdade de Economia. Universidade do Porto.
- Fonseca, R. (2014). Satisfação Profissional nas USF da ARS Centro Fatores intrínsecos e extrínsecos do trabalho. Dissertação de Mestrado em Gestão e Economia da Saúde, Faculdade de Economia. Universidade de Coimbra.
- Luzzi, L. e Spencer, A. J. (2011). Job satisfaction of the oral health labour force in Australia, *Australian Dental Journal*, 56(1), pp. 23–32.
- Ministério da Saúde (2008). Decreto-Lei n.º 28/2008-Diário da República n.º 38/2008, Série I de 2008-02-22 [Em linha]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/28/2008/02/22/p/dre/pt/html> [Consultado em 09/06/2021].
- Ministério da Saúde (2016). Gabinete Secretário de Estado-Adjunto e da Saúde. Despacho n.º 8591-B/2016. Diário da República n.º 125/2016, 1º Suplemento, Série II de 2016-07-01 [Em linha]. Disponível em <https://www.sns.gov.pt/cidadao/saude-oral/programa-nacional-de-promocao-da-saude-oral/> [Consultado em 06/07/2021].
- Ministério da Saúde (2021). *Consultas de medicina dentária no centro de saúde / SNS24*. SPMS [Em linha]. Disponível em <https://www.sns24.gov.pt/guia/consultas-de-medicina-dentaria-no-centro-de-saude/> [Consultado em 06/07/2021].
- Rabaça, H. (2018). *Avaliação da Satisfação Profissional dos Enfermeiros num ACES da Região de Lisboa*. Dissertação de Mestrado em Enfermagem Área de Especialização de Gestão em Enfermagem, Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

- Saraiva, E. (2012). *O Médico Dentista e a sua inserção no Sistema Nacional de Saúde*. Dissertação de Mestrado Integrado em Medicina Dentária, Faculdade de Ciências da Saúde. Universidade Fernando Pessoa.
- Silva, M. (2012). *Enfermeiros Especialistas em Enfermagem de Reabilitação: Satisfação Profissional*. Dissertação de Mestrado em Enfermagem de Reabilitação, Escola Superior de Saúde de Viseu.
- Tavares, O. (2008). *Avaliação da Satisfação de Profissionais de Saúde no Serviço de Imagiologia dos Hospitais da Universidade de Coimbra*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Economia da Saúde, Faculdade de Economia. Universidade de Coimbra.
- Vital, E. e Teixeira, J. (2012). Cuidados de saúde primários: as regras do jogo, *Saúde & Tecnologia*, pp. 9–17.
- WHO (2021). *Update from the Seventy-fourth World Health Assembly – 27 May 2021* [Em linha]. Disponível em <https://www.who.int/news/item/27-05-2021-update-from-the-seventy-fourth-world-health-assembly-27-may-2021> [Consultado em 09/06/2021].

# Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

## Anexos

### Anexo I

Tabela 5. Relação entre dimensões da satisfação e idade

Idade	S.R	S.PE	S.RH	S.REP	S.ELT	S.V	S.OGP
	0,03 (n.s)	-0,04 (n.s)	-0,05 (n.s)	-0,19*	-0,04 (n.s)	-0,15 (n.s)	-0,01 (n.s)

N=119, n.s – não significativo, \*p<0.05

### Anexo II

Tabela 6. Relação entre dimensões da Satisfação e rendimento

Rendimento	S.R	S.PE	S.RH	S.REP	S.ELT	S.V	S.OGP
	0,53**	0,00	0,40**	0,32**	0,26**	0,49**	0,42**

N=118, n.s – não significativo, \*\*p<0.01

### Anexo III

Tabela 7. Relação entre dimensões da satisfação e tempo de serviço com dentista

Tempo de serviço	S.R	S.PE	S.RH	S.REP	S.ELT	S.V	S.OGP
	-0.17	0.16	-0.23	-0.43**	-0.15	-0.13	-0.28

N=41, n.s – não significativo, \*\*p<0.01

### Anexo IV

Tabela 8. Comparação das dimensões da satisfação por ARS

Dimensões da Satisfação	Norte (n=36)			Centro (n=8)			Lisboa e Vale do Tejo (n=30)			Alentejo (n=3)			Algarve (n=11)			Região Autónoma da Madeira (n=12)			Região Autónoma dos Açores (n=19)			H (p)
	M	Md	MR	M	Md	MR	M	Md	MR	M	Md	MR	M	Md	MR	M	Md	MR	M	Md	MR	
S.R	2,59	2,55	65.92	2,36	1,59	57.25	1,57	1,55	36.23	2,27	2,36	64.00	<b>1,41</b>	<b>1,27</b>	<b>27.32</b>	<b>3,69</b>	<b>3,73</b>	<b>96.08</b>	3,05	3,00	82.97	46.90 (<0.001)
S.PE	3,65	3,63	61.65	3,17	3,38	46.69	3,58	3,75	59.08	3,92	4,25	75.50	4,02	4,25	81.68	3,60	3,50	55.96	3,28	3,50	51.47	7.66 (0.264)
S.RH	2,75	2,67	69.36	1,96	2,00	41.06	<b>1,87</b>	<b>2,00</b>	<b>37.17</b>	2,67	3,00	72.33	2,00	2,00	41.23	<b>3,36</b>	<b>3,00</b>	<b>93.63</b>	2,88	3,00	73.97	37.01 (<0.001)
S.REP	3,08	3,00	64.22	2,56	2,00	45.63	2,45	2,50	43.93	3,17	3,00	70.50	<b>2,50</b>	<b>2,50</b>	<b>44.05</b>	3,46	3,25	78.50	<b>3,47</b>	<b>3,50</b>	<b>79.32</b>	21.25 (0.002)
S.ELT	3,33	3,50	61.17	2,94	3,00	42.19	3,23	3,00	56.55	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>42.00</b>	3,09	3,00	53.95	<b>3,88</b>	<b>4,00</b>	<b>82.17</b>	3,24	3,50	63.08	9.17 (0.164)
S.V	1,35	1,00	55.64	1,31	1,00	60.44	<b>1,03</b>	<b>1,00</b>	<b>44.03</b>	1,33	1,00	59.33	1,23	1,00	58.41	<b>3,46</b>	<b>3,25</b>	<b>111.04</b>	1,47	1,00	62.08	48.89 (<0.001)
S.OGP	2,33	2,00	67.75	1,63	1,38	48.25	<b>1,44</b>	<b>1,50</b>	<b>40.57</b>	1,75	1,50	49.17	1,68	1,50	45.32	<b>3,27</b>	<b>3,25</b>	<b>97.13</b>	2,30	2,50	67.71	29.89 (<0.001)

# Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

Anexo V

Parecer positivo da Comissão de Ética da UFP para a realização do estudo clínico



Universidade Fernando Pessoa  
www.ufp.pt

Exma. Senhora  
Prof. Doutora Sandra Gavinha  
Directora da FCS

Nº	Data
FCS/MED – 129/21-3	14 de Abril de 2021

Exma. Senhora Prof. Doutora,

A Comissão de Ética, depois de reapreciada a segunda ressubmissão do projeto de investigação apresentado por Joana Margarida Simões Dono da Silva Roseiro, aluna UFP nº 34929, intitulado, "Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários" a realizar no âmbito do Mestrado Integrado em Medicina Dentária considera nada haver a opor à sua realização, uma vez que foram rectificadas os seguintes aspectos:

- a pergunta 2 ("Bem à primeira vez: na sua prática clínica tenta fazer bem à primeira, em vez de corrigir os erros depois") foi reformulada conforme parecer de 22 de Março de 2021: "Previamente a um atendimento, há preocupação de que toda a equipa se esforça por garantir a melhor prestação, evitado, ao máximo, a ocorrência de erros?" e pode, desta forma, ser incluída nesta versão reformulada do questionário.

Com os melhores cumprimentos.

A Presidente da  
Comissão de Ética da UFP

  
Teresa Toldy



Fundação Ensino e Cultura "Fernando Pessoa"

www.202101302-Reg. Colectividade nº 26 Conservatória do Registo Colectivo do Porto  
REITORIA - [ Faculdade de Ciências Humanas e Sociais ] - [ Faculdade de Ciência e Tecnologia ] Praça 9 de Abril, 346 • 4269-004 Porto-Portugal • T. +351 22 507 1300 • F. +351 22 550 8200 • geral@ufp.pt  
[ Faculdade de Ciências da Saúde ] - [ Escola Superior de Saúde ] R. Carlos Da Maia, 295 • 4200-350 Porto - Portugal • T. +351 22 507 4630 • F. +351 22 507 4632 • R. D. Diogo Maia, 334 • 4200-253 Porto - Portugal  
T. +351 22 509 6371 • geral@saude@ufp.pt UNIDADE de Ponte de Lima - Casa da Garrida • R. Conde de Berridos • 4990-078 Ponte de Lima-Portugal • T. +351 254 741 026 • F. +351 254 741 412 • geral@plima@ufp.pt

Autoreigante  
do c.c. ti investigadora  
J. H.  
Jé-h-21

Anexo VI

**Consentimento informado, livre e esclarecido**

O objetivo deste estudo é avaliar a satisfação dos Médicos Dentistas a prestar serviços nos Cuidados de Saúde Primários do SNS e dos Serviços Regionais de Saúde e respetivas determinantes e servirá de base para a realização da tese de mestrado integrado em medicina dentária da aluna, Joana Margarida Simões Dono da Silva Roseiro, da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa, com o título “Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários”.

A recolha de dados será anónima e obtida em plataforma digital construída para o efeito, e incluirá apenas a médicos dentistas que estejam a prestar serviços clínicos no Serviço Público e nos cuidados de saúde primários em concreto.

Não deverão ser consideradas as respostas de médicos dentistas que estejam apenas a exercer no SNS24 ou e serviços públicos que não sejam centros de saúde do sector público.

Para qualquer informação ou dúvida não hesite em contactar:

Email: [jfrias@ufp.edu.pt](mailto:jfrias@ufp.edu.pt), José Frias Bulhosa, Universidade Fernando Pessoa

Email: [34929@ufp.edu.pt](mailto:34929@ufp.edu.pt), Joana Roseiro

Caso aceda participar neste questionário, pedimos-lhe que leia atentamente e responda SIM ao seguinte consentimento informado:

“Compreendi a informação que me foi fornecida relativamente à participação voluntária no seguinte questionário para efeitos de investigação. Tenho direito em interromper a qualquer momento a minha participação no estudo, sem qualquer prejuízo. Os registos de suporte digital serão confidenciais e utilizados única e exclusivamente para o estudo em causa.”

Anexo VII

Questionário da Satisfação Profissional

1. Género
  - Masculino
  - Feminino
2. Idade \_\_\_\_\_
3. Qual é a sua situação familiar?
  - Solteiro/a
  - Casado/a ou em união de facto
  - Viúvo/a
  - Separado/a ou divorciado/a
  - Não respondo
4. Quantas pessoas constituem o seu agregado familiar? \_\_\_\_\_
5. Quantos filhos tem? \_\_\_\_\_
6. Quantas horas semanais trabalha no Centro de Saúde?
  - <35h
  - 35h
  - 40h
  - Não respondo
7. Qual a remuneração (sem descontos) obtida com o exercício no Centro de Saúde
  - < 665 €
  - Entre 665 € e <850 €
  - 850 € e <1000 €
  - 1000 e <1250 €
  - 1250 € e <1500 €
  - 1500 € e <1750 €
  - 1750 € e <2000€
  - 2000 € e <2500€
  - ≥2500 €
  - Não respondo

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

8. De que forma é que o seu rendimento é suficiente para participar em formações que sente ter necessidade de realizar?
  - Mais do que suficiente
  - Suficiente
  - Insuficiente
  - Não respondo
9. Que nível máximo de ensino completou em termos de formação académica?
  - Licenciatura ou Mestrado Integrado
  - Pós-graduação
  - Mestrado
  - Doutoramento
10. Caso tenha realizado alguma Pós-graduação, indique por favor a(s) qual/quais.
11. Nível global de satisfação profissional (através da escala de Likert de 1 a 6, em que 1 é muito baixo e 6 é muito alto)
  - Não respondo
12. Já emigrou ou pensou em emigrar?
  - Já emigrei e regresssei a Portugal
  - Estou a preparar-me para emigrar
  - Não pensei em emigrar
  - Não respondo

### A- Dados sobre as suas funções na Unidade de Saúde

13. Está integrado(a) em que tipo de unidade de saúde?
  - URAP (Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados)
  - USP (Unidade de Saúde Pública)
  - UCC (Unidade de Cuidados na Comunidade)
  - Nenhuma
  - Outra\_\_\_\_\_
14. Trabalha na:
  - ARS Norte
  - ARS Centro
  - ARS Lisboa e Vale do Tejo
  - ARS Alentejo

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

- ARS Algarve
  - Serviço Regional de Saúde dos Açores
  - Serviço Regional de Saúde da Madeira
  - Não respondo
15. Há quanto tempo é Médico Dentista?\_\_\_\_\_
16. Há quanto tempo exerce nos Cuidados de Saúde Primários (anos)?\_\_\_\_\_
17. Qual o tipo de vínculo que possui?
- Contrato por tempo indeterminado em funções públicas
  - Contrato de trabalho em funções públicas a termo certo
  - Contrato individual de trabalho por tempo certo indeterminado
  - Contrato individual de trabalho a termo certo
  - Prestadores de serviços (recibos verdes)
  - Outro, qual?\_\_\_\_\_
18. Além deste, exerce como Médico Dentista noutra local?
- Sim
  - Não
  - Não respondo
19. Considera excessivo o volume de trabalho diário que lhe é atribuído?
- Sempre
  - Muitas vezes
  - Por vezes
  - Raramente
  - Nunca
  - Não respondo

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

### B- O/A responsável

	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente	Mau	Não se aplica/Não respondo
1 – Abertura: abertura e disponibilidade revelada para consigo.						
2 – Razoabilidade: justo e razoável para si e para outros.						
3 – Inovação: permite-lhe experimentar novas formas de executar o seu trabalho.						
4 – Liberdade: liberdade e responsabilidade que lhe é dada para tomar decisões quando necessário.						
5 – Atitude positiva: diz quando algo é bem feito.						
6 – Atitude construtiva: diz quando e como o seu trabalho pode ser melhorado.						
7 – Investimento na qualidade: esforço despendido pelo/a Responsável para melhorar a qualidade.						
8 – Apoio: forma como o/a Responsável o/a apoia perante os outros quando necessita						
9 – Expectativas: informação sobre como as coisas devem ser feitas e quais as regras						
11 – Conhecimentos: experiência e conhecimentos do/a Responsável sobre o seu desempenho						
12 – Circulação da informação: informação adequada a tempo						

### C- O seu contexto de prática e equipamento

	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente	Mau	Não se aplica/Não respondo
1 – Limpeza: nível de limpeza das salas de consulta, de tratamento ou outras e equipamento.						
2 – Segurança: nível de segurança das salas e equipamentos (roubo, segurança física).						
3 – Equipamento: disponibilidade de bom equipamento.						
4 – Organização do espaço: forma como o seu contexto de prática clínica se encontra organizado para que consiga trabalhar de forma adequada.						

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

### D- Recursos Humanos

	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente	Mau	Não se aplica/Não respondo
1 – Continuidade do pessoal: estabilidade da equipa do seu contexto de prática clínica.						
2 – Proporção hierárquica: relação entre o número de pessoas com funções de coordenação e de supervisão e com funções de execução.						
3 – Número de profissionais: adequação entre o número de profissionais do serviço e a quantidade de trabalho						

### E- Relacionamento entre equipas e profissionais

	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente	Mau	Não se aplica/Não respondo
1 – Trabalho de equipa: forma como os vários contextos colaboram com o seu contexto de prática clínica						
2 – Comunicações: forma como é feita a comunicação entre profissionais						

### F- Estado de espírito no local de trabalho

	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente	Mau	Não se aplica/Não respondo
1 – Dos outros: forma como pensa ser encarado/a pelos outros pelo facto de trabalhar neste contexto						
2 – Do seu: forma como encara o facto de trabalhar neste contexto de prática clínica						

### G- Como caracteriza o seu vencimento em relação...

	Excelente	Muito bom	Bom	Suficiente	Mau	Não se aplica/Não respondo
1 - ... à sua responsabilidade na Unidade de Saúde						
2 – à sua experiência como profissional						
3 - ... ao seu desempenho na Unidade de Saúde						

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

### H- Órgãos de gestão e política do ACES

	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente	Mau	Não se aplica/Não respondo
1 – Reconhecimento dos órgãos de direção: forma como os órgãos de direção tratam, apreciam e apoiam os profissionais						
2 – Comunicação: forma como os órgãos de direção comunicam e dialogam com os profissionais						
3 – Queixas e objeções: forma como os órgãos de direção lidam com as queixas dos profissionais						
4 – Planificação de atividades: forma como os órgãos de direção informam os profissionais acerca dos projetos e objetivos do seu contexto clínico						

### Qualidade da prestação dos cuidados

Como classifica a qualidade dos cuidados que este seu contexto de prática clínica presta aos utentes?

	Excelente	Muito bom	Bom	Suficiente	Mau	Não se aplica/Não respondo
1 – Atendimento: facilidade no processo de atendimento dos utentes, incluindo o tempo despendido.						
2 – Coordenação dos cuidados: trabalho de equipa de todos os profissionais do seu contexto de prática clínica na prestação de cuidados de saúde aos utentes.						
3 – Capacidade dos profissionais de saúde: forma como os profissionais de saúde desempenham as suas funções.						
4 – Sensibilidade: sensibilidade dos profissionais em relação aos problemas e preocupações dos utentes.						
5 – Condições das instalações: limpeza, conforto, iluminação e temperatura das instalações do seu contexto de prática clínica.						
6 – Informações: forma como os utentes são informados acerca da sua doença e dos tratamentos a realizar.						
7 – Custo dos cuidados: capacidade do seu contexto de prática clínica em ter informação e em controlar os custos com os cuidados prestados.						

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

### Melhoria contínua da qualidade

Este grupo de perguntas servirá para avaliar de que forma a prestação dos seus serviços serve para melhorar a qualidade.

	Excelente	Muito bom	Bom	Suficiente	Mau	Não se aplica/Não respondo
1 - Melhoria da qualidade: esforço do seu contexto de prática clínica na melhoria continua, na relação com os doentes e profissionais.						
2 – Previamente a um atendimento, há preocupação de que toda a equipa se esforça para garantir a melhor prestação, evitando, ao máximo, a ocorrência de erros.						
3 – Ambiente de trabalho: confiança que os profissionais do seu contexto de prática clínica têm uns pelos outros.						
4 – Diminuir o desperdício: esforço desenvolvido no sentido de evitar desperdícios e repetição de tarefas.						
5 – Patilha de ideias: encorajamento e partilha de ideias que permitam melhorar o seu contexto de prática clínica.						
6 – Orgulho na profissão: orgulho que sente no desempenho de funções da sua profissão.						
7 – Expectativas na qualidade: compreensão da missão e dos objetivos da sua Unidade de Saúde e as suas expectativas de qualidade						

### Satisfação global

1. Sente que a sua formação (profissional e académica) é a adequada para desempenhar o seu trabalho?
  - Sim
  - Não
  - Talvez
  - Não respondo
2. Recomendaria os serviços desta Unidade de Saúde a familiares ou a amigos, caso necessitassem de cuidados de saúde?
  - Claro que sim
  - Provavelmente sim
  - Provavelmente não
  - Claro que não
  - Não respondo
3. Recorreria a esta Unidade de Saúde caso necessitasse de cuidados de saúde?
  - Claro que sim
  - Provavelmente sim

## Avaliação da Satisfação dos Médicos Dentistas nos Cuidados de Saúde Primários

- Provavelmente não
  - Claro que não
  - Não respondo
4. Atualmente qual é o seu grau de satisfação nesta instituição?
- Muito insatisfeito/a
  - Insatisfeito/a
  - Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
  - Satisfeito/a
  - Muito satisfeito/a
  - Não respondo
5. Se pudesse voltar atrás, escolheria de novo esta Unidade de Saúde para trabalhar?
- Sim
  - Não
  - Não respondo
    - Preferia o setor privado
    - Preferia o setor social (ONG, voluntariado)