

APLICAÇÃO DE MODELO DE LINGUAGEM (CHATGPT) NA ANÁLISE DE DADOS QUALITATIVOS: A PERCEPÇÃO DOS DENTISTAS SOBRE A APS NO RIO DE JANEIRO

MICHELE NEUMANN¹; MAURO CARDOSO RIBEIRO²; LUCIANA RODRIGUES PERRONE³; OTÁVIO PEREIRA D'ÁVILA⁴

¹Universidade Federal de Pelotas – michelesmo2009@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – mauro.cardoso1@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – lucianarodriguesperrone@gmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas – otaviopereiradavila@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

A rede de Atenção Primária em Saúde (APS) é o primeiro contato do profissional de saúde com o usuário, e deve atuar acolhendo e minimizando os problemas desse indivíduo ao longo de sua trajetória (STARFIELD, 2002). No setor da saúde bucal, a atenção é realizada pelo cirurgião-dentista juntamente com técnico e auxiliares em saúde bucal, constituindo as Equipes de Saúde Bucal (ESB) na APS. Além de atuarem diretamente no cuidado clínico e curativo dos usuários, essas equipes também participam de ações que integram diferentes áreas da saúde e comunidade (BRASIL, 2018).

Assim, detectar as dificuldades e o grau de satisfação desses profissionais de saúde pode ser essencial, à medida que essas informações podem produzir serviços de maior qualidade, tanto no planejamento como na execução das ações (SANTOS, 2017). Analisar a perspectiva dos profissionais de saúde acerca das condições dos serviços de APS onde atuam permite aos gestores aprimorar o cuidado que os usuários recebem (SANTOS, 2024).

A Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (SMS-RIO), na busca por qualificar os serviços de APS, realizou levantamentos em parceria com a UFRGS em 2014 e 2024 para obter a perspectiva dos usuários sobre estes serviços (HARZHEIM, 2016; D'ÁVILA, 2024). Como um complemento a esses resultados, em 2025 uma parceria é estabelecida com o Laboratório de Estudos e Pesquisas em Atenção Primária à Saúde (LEPAPS), projeto de extensão da UFPel, visando analisar a percepção dos profissionais da rede. A opinião dos profissionais de saúde permite ao gestor uma reflexão que aproxima da realidade, apontando fragilidades no serviço, visto que são eles que vivenciam os desafios da prática. Considerar suas percepções permite identificar problemas relacionados à organização do trabalho das equipes, entre outros aspectos que impactam a qualidade da assistência prestada (MACHADO, 2021). Assim, o objetivo deste trabalho é apresentar o ponto de vista dos profissionais para o melhoramento da atenção à saúde, evidenciando a importância da escuta aos profissionais de saúde e reconhecendo sua experiência como elemento fundamental para o aprimoramento das ações na APS.

2. METODOLOGIA

Durante o 1º semestre de 2025, foram entrevistados 463 dentistas atuantes na APS do Município do Rio de Janeiro. Os questionários foram aplicados remotamente por meio da ferramenta Survey Monkey. A todos foi apresentado um termo consentimento livre e esclarecido e todos os preceitos éticos,

principalmente a confidencialidade, foram preservados. A metodologia deste estudo incluiu uma questão aberta, na qual os profissionais foram convidados a registrar comentários, críticas ou sugestões voltadas à melhoria dos serviços de saúde do município. Dentre os participantes, 187 responderam a essa questão aberta, cujas respostas foram avaliadas com o auxílio de um modelo de linguagem de grande escala (ChatGPT).

3. RELATOS E IMPACTOS GERADOS

A média de idade destes profissionais foi de 42,0 anos e 76,5% eram do sexo feminino. Em relação à cor da pele, 67,3% se autodeclararam brancos, 21,8% pardos e 10,3% negros. Metade dos profissionais viviam com companheiro (49,9%) e 38,1% eram solteiros. O tempo médio de formação odontológica foi de 17,2 anos, sendo que 35,8% possuía até 8 anos de formado. Dos profissionais, 8,6% haviam concluído a residência e 88,0% haviam concluído a especialização. O vínculo empregatício predominante foi o regime CLT (84,8%), enquanto 14,9% eram estatutários. A experiência prévia na APS foi relatada por 32,9% dos profissionais, com tempo médio de 7,4 anos. A carga horária semanal média foi de 38,5 horas. A função de coordenação da unidade era desempenhada por 4,0% dos profissionais entrevistados e 25,2% relataram possuir outro emprego. Em relação à disponibilidade de equipamentos e insumos, 74,5% avaliaram como boa e 12,6% como muito boa. A satisfação no trabalho, medida pelo eNPS, indicou que 40,1% dos dentistas eram promotores, 43,8% neutros e 16,1% detratores.

A partir da análise qualitativa das respostas fornecidas pelos dentistas atuantes no município do Rio de Janeiro, foi possível identificar os principais pontos de atenção mencionados. As contribuições revelaram sete grandes eixos temáticos recorrentes, que sintetizam as demandas e críticas mais frequentes relatadas pelos profissionais. São eles:

1. Desproporção entre equipes de saúde bucal e população atendida

Uma das críticas mais unânimes entre os dentistas diz respeito à quantidade insuficiente de equipes de saúde bucal em relação ao número de equipes de saúde da família e ao total de usuários cadastrados. Muitos profissionais relataram ser responsáveis por três ou até quatro equipes de saúde da família (10 a 14 mil usuários por dentista), sobrecarregando e tornando inviáveis as ações de promoção e prevenção, bem como de tratamento, comprometendo a qualidade do cuidado.

2. Infraestrutura física precária e equipamentos odontológicos obsoletos ou insuficientes

Outro eixo de destaque nas respostas refere-se às condições estruturais inadequadas das salas de atendimento odontológico. Diversas unidades apresentam salas em más condições e com equipamentos deteriorados. Além de poucos equipamentos para equipes grandes, interferindo na dinâmica dos atendimentos. A ausência de aparelhos de radiografia periapical e a demora na manutenção dos equipos foram amplamente mencionadas como gargalos que afetam a resolutividade do serviço.

3. Escassez de insumos e materiais odontológicos de qualidade inferior

A falta recorrente de insumos básicos, como anestésicos, materiais para curativos, resinas e adesivos, é apontada como um grande entrave ao bom funcionamento do serviço. Além disso, os materiais fornecidos frequentemente não apresentam boa qualidade nem variedade suficiente — como no caso da

cartela de cores de resina, que compromete a estética dos tratamentos. Profissionais sugerem melhorias na logística de abastecimento, revisão dos itens padronizados e maior agilidade na reposição de materiais, com atenção especial à qualidade dos produtos adquiridos.

4. Valorização profissional, remuneração defasada e ausência de plano de carreira

Muitos dentistas demonstraram insatisfação com os salários recebidos, considerados extremamente defasados em relação à carga horária e às responsabilidades do cargo. Em alguns relatos, há menção a mais de nove anos sem reajuste salarial. Além disso, profissionais apontam a inexistência de um plano de cargos e salários e a ausência de incentivos financeiros vinculados ao desempenho, tempo de serviço ou complexidade do trabalho. Tais fatores contribuem para a alta rotatividade nas equipes.

5. Necessidade de expansão e fortalecimento da rede de saúde bucal

Os dentistas sugerem que a cobertura da saúde bucal seja ampliada com a criação de novas equipes e com a presença de consultórios móveis para alcançar territórios mais afastados. Também pedem maior integração com a atenção secundária, ampliação das vagas para procedimentos especializados e melhor comunicação nos encaminhamentos, incluindo retorno obrigatório das contra-referências. Há ainda propostas para ampliar a atuação da odontologia em programas como o de cessação do tabagismo, saúde do trabalhador e educação em saúde, a partir de ações integradas e intersetoriais.

6. Investimento em capacitação e reconhecimento técnico da categoria

Diversos profissionais ressaltaram a importância da educação permanente, com oferta de cursos e treinamentos específicos para a prática odontológica na atenção primária, como biópsias, urgências, radiografia e manejo de traumas. Além disso, houve pedidos por reconhecimento institucional da atuação da odontologia nas equipes multiprofissionais e relataram dificuldade de inclusão da odontologia nos fluxos e reuniões interdisciplinares, defendendo maior integração com as outras áreas da Estratégia Saúde da Família.

7. Impactos da precarização do trabalho e falta de condições adequadas para o cuidado

Por fim, muitos dentistas relataram desgaste físico e emocional decorrente da sobrecarga, da desorganização dos fluxos, da falta de apoio técnico, e da dificuldade em conciliar as demandas assistenciais com as atividades preventivas. Situações de insegurança no território e condições de trabalho e vínculos instáveis. Defendem que o fortalecimento da saúde bucal depende da valorização do trabalhador, com melhores condições estruturais, salariais e de suporte organizacional.

4. CONSIDERAÇÕES

O trabalho possibilitou compreender o perfil dos dentistas atuantes e os principais obstáculos enfrentados, muitos deles diretamente relacionados à qualidade do atendimento ao usuário, como a escassez de insumos. A análise das respostas pelo ChatGPT ofereceu uma visão ampla e objetiva dessas questões, demonstrando seu potencial para aplicação em estudos de maior escala. Trata-se de uma ferramenta que tende a ser cada vez mais utilizada, sendo necessário aprofundar pesquisas sobre seu uso e aprimoramento. Outro aspecto relevante foi a parceria entre a SMS-Rio e a UFPel, que aproximou teoria

e prática, estimulando a reflexão crítica acerca da realidade vivenciada pelos profissionais de saúde no SUS, no município do Rio de Janeiro. Os achados reforçam a relevância da valorização profissional e a urgência de melhorias estruturais apontadas pelos cirurgiões-dentistas.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **A saúde bucal no Sistema Único de Saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2018. Acessado em 24 ago. 2025. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude_bucal_sistema_unico_saude.pdf.

D'ÁVILA, O. P.; CHISINI, L. A.; RIBEIRO, M. C.; MEIRA-SILVA, V. S. T.; MATHUIY, Y. R.; MOURA, L. J. N.; HARZHEIM, E. e PINTO, L. F. Avaliação da Atenção Primária à Saúde no Rio de Janeiro, Brasil: experiência de usuários após quinze anos da Reforma. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.30, n.7, p. 1-19, 2025.

HARZHEIM, E.; PINTO, L. F.; HAUSER, L.; SORANZ, D. Avaliação dos usuários crianças e adultos quanto ao grau de orientação para Atenção Primária à Saúde na cidade do Rio de Janeiro, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.21, n.5, p.1399-1408, 2016.

MACHADO, G. A. B.; DIAS, B.M.; SILVA, J. J.; BERNARDES, A.; GABRIEL, C. S. Avaliação de atributos da Atenção Primária à Saúde: a perspectiva dos profissionais. **Acta Paulista de Enfermagem (Acta Paul Enferm.)**, v.34, artigo eAPE00973, 2021.

SANTOS, E. P. Avaliação da atenção primária à saúde: concepções dos profissionais de saúde. **Revista Eletrônica Acervo da Saúde**, v. 24, n. 12, p. e17643, 2024.

SANTOS, N. A.; LIMA, D. R.; GONTIJO, M. K. B.; MARTINS, M. A.; LEITE, G. R.; SILVA, L. A.; MAIA, L. G. Avaliação dos atributos da atenção primária por profissionais da saúde. **Revista APS**, v.20, n.3, p. 339-348, 2017.