

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SUS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE SAÚDE PÚBLICA

Amanda Menezes Medeiros¹; Carlos Alberto Braga de Oliveira Sobrinho¹; Camile Aben-Athar Lobato da Silva¹; Sandra Wilma Campos Silva²; Lilliane Silva do Nascimento³

¹Acadêmicos de Odontologia; ²Especialista em Saúde Pública; ³Doutora em Saúde Pública

amandam.medeiros@hotmail.com.

Universidade Federal do Pará (UFPA)

Introdução: O interesse pela qualidade dos serviços de saúde está presente nos princípios do SUS. Para o controle e garantia da qualidade das ações, utilizam-se indicadores que avaliam os resultados alcançados para planejar as mudanças necessárias. **Objetivo:** O objetivo do estudo foi avaliar a satisfação do usuário do SUS quanto ao serviço da atenção básica em unidade de saúde de Belém-Pa. **Métodos:** Aplicou-se um questionário para analisar o perfil e a percepção dos usuários inseridos no sistema. A amostra foi selecionada de forma aleatória, sendo entrevistadas 43 pessoas com perguntas de múltipla escolha a respeito do atendimento recebido. **Resultados:** Os resultados mostraram que a maioria dos entrevistados possui naturalidade em Belém (58,13%), em maior parte do sexo feminino (88,37%), com prevalência em união estável (41,86%). Sendo pardos 69,76%, não fumantes 90,69%, sem saúde complementar 97,67%. Grande número de participantes aprovou o atendimento (79,06%). 83,72% dos usuários estavam satisfeitos com o acolhimento na unidade; com a equipe de enfermagem (83,72%), médica/odontológica (76,74%) e Agentes Comunitários de Saúde, 51,16%, não se aplicava a pesquisa. A maioria dos usuários respondeu de forma positiva quanto às perguntas: houve exame no atendimento (79,06%), contato visual (79,06%), esclarecimento de dúvidas (83,72%) e queixa principal (83,72%). Sobre a opinião geral dos usuários ambos, BOM e REG, obtiveram 44,18% e 81,39% indicariam o serviço a outros. **Conclusão:** Essa avaliação de satisfação do usuário é um indicador no planejamento de ações e no aprimoramento na gestão dos serviços de saúde. Apresentando-se como uma ferramenta de aplicação simples e eficaz para os gestores e estudiosos da saúde coletiva para avaliar e dar voz ao usuário do SUS.