

## INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA UNIDADE BÁSICA (UBS) DR. ÁVILA NABUCO – ARACAJU/SE

JOSÉ EVALDO RODRIGUES DE MENEZES FILHO – Farmácia/Universidade Federal de Sergipe (UFS); Mônica Santos de Melo – PG/UFS; Marina Santos de Melo – Enfermeira - UNIT; Bruna Paula de Jesus Siqueira - Enfermagem/UFS; Osvaldo Alves de Menezes Neto – Médico/UFS. (atenção básica) [menezesfilho10@gmail.com](mailto:menezesfilho10@gmail.com)

A ferramenta em que essa escuta qualificada, humanizada, individualizada e/ou coletiva é posta em prática através do Acolhimento. Desta maneira pode-se proporcionar ao usuário um espaço para escuta, interação e troca, que lhe permitem a significação e resolutividade de suas necessidades. Entretanto, mais que um espaço que garante o acesso e a inclusão (integralidade), o acolhimento também deve ser o espaço em que o profissional de saúde está apto a definir prioridades (equidade). Desta forma, o acolhimento nos serviços de saúde tem como objetivos: garantir o acesso e o atendimento; organizar o processo de trabalho; aumentar a responsabilização e interação entre o profissional e o usuário; ajudar a monitorar o trabalho e produzir resolutividade no serviço; humanizar e organizar o serviço, dando resolutividade às necessidades; inclusão, com garantia da equidade; qualificar, compreender, definir prioridades, responsabilizar-se e criar vínculos. Esta pesquisa tem como objetivo geral investigar a comunidade usuária da UBS Dr. Ávila Nabuco sobre o seu grau de satisfação em relação ao conjunto de serviços ofertados pela unidade: ações programáticas, atendimentos médico e de enfermagem, acolhimento, visitas dos agentes comunitários de saúde, integração da equipe. Especificando: a avaliação dos aspectos relacionados ao acesso à unidade, sua estrutura física e questões relativas à parte administrativa da unidade; propor ações para uniformizar o atendimento das equipes e para otimizar o atendimento das equipes individualmente; fortalecer o vínculo da comunidade com a equipe de saúde e avaliar se a unidade está atendendo a comunidade e suas necessidades de saúde de forma satisfatória. Foram aplicados questionários, voltados para a satisfação da clientela, a 42 pessoas, nos meses de agosto e setembro de 2006. Os resultados encontrados mostraram que o grau de satisfação da clientela foi de 100%; a resolutividade é considerada boa pela maioria dos usuários; 60% dos entrevistados acham a farmácia de boa qualidade; 80% estão satisfeitas com o atendimento e acolhimento da unidade; somente 33,33% não conheciam a gerência do posto e 90% gostam do atendimento médico. A clientela demonstrou alto grau de satisfação pelo atendimento recebido. Os principais motivos de procura dos usuários ao serviço foram resolvidos. Deste modo, a organização deste serviço amenizaria um importante problema de saúde pública.