

## **SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO EM PINHEIRO - MA**

ANDREIA ALINE SANTANA GUIDA PRASERES; WILLIAM NETO PRASERES

**INTRODUÇÃO:** A Atenção Primária em Saúde é historicamente apontada como porta de entrada para o atendimento no SUS. O principal elo e primeiro contato dos pacientes se faz através das Unidades Básicas de Saúde, que devem se configurar como um local de acolhimento desses usuários. Para isso, é importante que a comunidade seja ouvida quanto aos pontos fortes e fracos do atendimento que recebem para que sejam tomadas as medidas necessárias de melhoria contínua. **OBJETIVO:** Analisar o nível de satisfação dos usuários que são atendidos recorrentemente nas UBS do município de Pinheiro-MA. **MATERIAIS E MÉTODOS:** A pesquisa configura-se como exploratória utilizando-se como métodos de coleta de dados questionários e entrevistas semi estruturadas. Para análise dos dados buscou-se tanto a abordagem quantitativa quanto qualitativa. A amostra escolhida foi dos usuários de 4 Unidades Básicas de Saúde de Pinheiro - MA. **RESULTADOS:** Com o resultado do estudo pôde-se observar que há uma relação entre o tempo de atendimento na UBS e o nível de satisfação dos usuários, apontando que pacientes mais antigos tendem a avaliar o atendimento como positivo, enquanto novos usuários mostram-se em sua maioria insatisfeitos. Além disso, observou-se uma relação direta entre a idade e escolaridade do usuário e seu nível de satisfação. **CONCLUSÃO:** Uma vez que as Unidades Básicas de Saúde têm o potencial de captar e acompanhar os pacientes do SUS, é importante que estes sejam vistos como clientes, buscando-se sempre melhorias que possam reduzir o descontentamento e fortalecer o elo entre a equipe multiprofissional e a comunidade. Dessa forma, a utilização de métodos como diagnósticos situacionais, pesquisas de satisfação, planejamento estratégico e outras ferramentas de gestão são essenciais para que as UBS alcancem seu objetivo primordial que é a garantia do acesso a uma saúde de qualidade.

**Palavras-chave:** Satisfação, Ubs, Sus, Gestão, Atenção primária.