



## A Voz do Usuário: a Importância de Sua Participação na Construção do Sistema Único Saúde

Machado, Diego da Silva; Pere, Letícia Gabrielly Medeiros; Pereira, Francielle de Mello; Lino, Iven Giovanna Trindade; Luz, Ananda de Mello; Souza, Rodrigo Domingos de; Mendonça, Margarete Knoch

Universidade Federal do Mato Grosso do Sul — [diegomachadoenf2015@gmail.com](mailto:diegomachadoenf2015@gmail.com)

**Introdução:** a coleta de opiniões sobre a satisfação dos usuários, na saúde, desperta interesse e é um importante gerador de informações fidedignas para o planejamento dos cuidados, e qualidade dos serviços oferecidos, auxiliando no aprimoramento dos mesmos. Esta experiência visa atender a necessidade da atenção básica de aproximar o usuário com as equipes das unidades de saúde. Este trabalho foi desenvolvido durante o curso de enfermagem. **Objetivos:** Avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela equipe multiprofissional na unidade básica de saúde da família (UBSF), a fim de fortalecer o acolhimento e a participação ativa dos usuários na construção de SUS; avaliar a relação entre as respostas e o nível socioeconômico/escolaridade dos sujeitos. **Metodologia:** 1º momento: Foi elaborado um questionário semi-estruturado, com questões de múltipla escolha referente ao atendimento prestado aos usuários: duração da consulta, periodicidade das visitas domiciliares, relação profissional de saúde-usuário, qualidade no atendimento nos vários setores na unidade, relação gestor-usuário, escolaridade e renda familiar e um espaço para sugestões e críticas. Os funcionários da recepção foram orientados quanto ao preenchimento e depósito na urna. 2º momento: As informações coletadas foram transcritas em um quadro, repassado ao gerente da unidade, que juntamente com equipe multiprofissional, elaborou proposta a fim de solucionar os problemas levantados. **Resultados:** Verificou-se que o nível de escolaridade é predominantemente nível fundamental incompleto e a renda familiar mensal média fica em torno de um salário mínimo. Observou-se um elevado grau de satisfação dos usuários da UBSF estudada, quanto a: duração da consultas dos profissionais de nível superior, periodicidade das visitas domiciliares, relação profissional de saúde-usuários, acolhimento e humanização, qualidade no atendimento nos vários setores da unidade, relação gestor-usuário. Indica a existência de uma associação entre a escolaridade e nível sócio econômico e o grau de satisfação em relação ao serviço de saúde. **Conclusão:** a experiência foi exitosa, pois mostrou a ótica do usuário, além de ter um impacto positivo quanto a aproximação entre o profissional de saúde e o usuário, o estabelecimento de vínculos e o reconhecimento do usuário como protagonista da atenção e do cuidado a saúde. Porém, despertou também o interesse em pesquisar outras formas de auscultar a voz do usuário buscando outras dimensões das condições de vida e de adoecimento, como aspectos individuais e emocionais.

Machado, Diego da Silva; Pere, Letícia Gabrielly Medeiros; Pereira, Francielle de Mello; Lino, Iven Giovanna Trindade; Luz, Ananda de Mello; Souza, Rodrigo Domingos de; Mendonça, Margarete Knoch. A Voz do Usuário: a Importância de Sua Participação na Construção do Sistema Único Saúde.. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282  
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10842