

## Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia como ferramenta de gestão em saúde

*Evaluation of the satisfaction of users of physiotherapy services as a health management tool*

Aniclecio Mendes Lima<sup>1</sup>

### RESUMO

A avaliação em saúde tem um papel importante no aprimoramento dos eixos de intervenção com o propósito de transformar os serviços em saúde orientados, principalmente quando aborda a perspectiva da população e considera a adequação da prestação de serviços e a avaliação dos resultados na sua área. Este trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços de fisioterapia prestados pelos estabelecimentos de saúde como ferramenta de gestão em saúde. Trata-se de revisão integrativa realizada no período entre dezembro de 2023 á janeiro de 2024 em bases de dados, na qual inclui estudos primários que envolvessem usuários de serviços de fisioterapia da rede ambulatorial e hospitalar e que avaliaram a satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia do Brasil no período entre 2011 e 2023 em quaisquer idioma. Resultados: Os resultados dessa revisão indicam que o acesso e acolhimento devem ser elementos fundamentais no atendimento para que se possa incidir sobre o estado de saúde do indivíduo e da coletividade. Os estudos comprovam a satisfação dos usuários em relação aos serviços de fisioterapia ofertados pelas instituições de saúde e que diversos fatores podem influenciar na percepção do indivíduo em relação ao grau de satisfação.

**Palavras-chave:** Satisfação do paciente. Fisioterapia. Avaliação em Saúde.

### ABSTRACT

Health evaluation plays an important role in improving intervention axes with the purpose of transforming targeted health services, especially when it addresses the population's perspective and considers the adequacy of service provision and the evaluation of results in its area. This work aims to evaluate user satisfaction in relation to physiotherapy services provided by health establishments as a health management tool. This is an integrative review carried out between December 2023 and January 2024 in databases, which includes primary studies that involved users of physiotherapy services in the outpatient and hospital network and which evaluated the satisfaction of users of physiotherapy services. of Brazil in the period between 2011 and 2023 in any language. Results: The results of this review indicate that access and reception must be fundamental elements in care so that it can affect the health status of the individual and the community. Studies prove user satisfaction in relation to physiotherapy services offered by health institutions and that several factors can influence the individual's perception in relation to the degree of satisfaction.

**Keywords:** Patient satisfaction. Physiotherapy. Health Assessment

<sup>1</sup>Fisioterapeuta, Mestre em Ciências e Saúde pela Universidade Federal do Piauí, Teresina-Piauí. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2567-2033>

E-mail: [anicleciomendes16@hotmail.com](mailto:anicleciomendes16@hotmail.com)

## 1. INTRODUÇÃO

A avaliação em saúde desenvolve-se como um encontro de saberes e práticas com a influência de diversas tradições teórico-metodológicas e disciplinas científicas, tendo sido desenvolvida no Brasil no campo da Saúde Coletiva (MORENO *Et al.*, 2019). A avaliação em saúde tem um papel importante no aprimoramento dos eixos de intervenção com o propósito de transformar os serviços em saúde orientados, principalmente quando aborda a perspectiva da população e considera a adequação da prestação de serviços e a avaliação dos resultados na sua área (COUTINHO *et al.*, 2020).

A perspectiva dos usuários no desenvolvimento de estratégias de planejamento, gestão e controle de instituições prestadoras de serviços de saúde são de grande magnitude nas esferas públicas e privadas. Nesse sentido, estudos que avaliam a satisfação dos usuários são considerados relevantes e táticos, pois oportunizam uma supervisão técnica e social dos programas e serviços oferecidos à sociedade, seja na execução de políticas públicas ou na regulação das relações público-privado do setor saúde (MORENO *et al.*, 2019).

O interesse pela qualidade dos serviços de saúde consta no Sistema Único de Saúde (SUS) e tem se tornado parte do cotidiano da sociedade através das conferências e organizações, suscitando relevantes debates. Neste contexto, a Lei no 8.142/90 contribui para constatar a participação dos usuários na formulação das políticas de saúde, assim como também na supervisão da execução através das conferências e dos conselhos de saúde. Todavia, poucos utentes se utilizam dessa ferramenta de gestão democrática (CAMARGO *et al.*, 2019).

O significado do vocábulo “satisfação” faz referência ao ato ou efeito de satisfazer, promover alegria, contentamento, prazer, reparações e explicações. Assim sendo, avaliar a satisfação do usuário é pensar qual é sua percepção ao avaliar um serviço. A percepção do usuário acerca da assistência oferecida é importante componente de avaliação acerca da qualidade de atendimento recebido, pois é através da qualidade dos serviços ofertados, que é possível obter dados sobre as expectativas do usuário e possibilita encontrar soluções para melhorar os serviços prestados (VALE *et al.*, 2021; VIANA *et al.*, 2018).

Nesse sentido, a satisfação dos pacientes tem representado um importante fator para analisar a qualidade dos serviços, já que as pesquisas sobre avaliação dos serviços de saúde apresentam a visão do usuário como uma ferramenta de democratização e gestão participativa. Nessa ótica, o usuário como personagem do processo poderá contribuir na

tomada decisões, bem como no desenvolvimento de medidas e ações que visem à redução de custos e qualidade dos serviços (MÉLO *et al.*, 2018).

A fisioterapia, por seu lado, possui particularidades específicas que influenciam na satisfação do paciente de uma forma particular, sendo que, a satisfação do paciente está intimamente ligada a domínios relacionados com a interação do fisioterapeuta com o paciente que envolve o tempo de tratamento, explicações e instruções fornecidas aos pacientes (SOUSA *et al.*, 2018; CIPOLAT, BRAZ, 2016; MORENO *et al.*, 2019). A relevância de avaliar a perspectiva do usuário quando se trata da qualidade dos serviços de fisioterapia vem sendo uma constante, e o papel do utente enquanto protagonista desse sistema tem repercussão direta na melhoria do serviço. (VALE *et al.*, 2021).

Desse modo e considerando que a saúde pública possui o objetivo de prestar serviços de qualidade aos brasileiros, surgem questionamentos: Quem melhor do que os usuários para avaliar os serviços de fisioterapia oferecidos? Qual é a satisfação dos usuários em relação aos serviços de fisioterapia? Esta revisão tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços de fisioterapia prestados pelos estabelecimentos de saúde como ferramenta de gestão em saúde.

## 2. MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de revisão integrativa, conduzida conforme orientações do protocolo *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) (MOHER *et al.*, 2009). Assim, o estudo seguiu as etapas: identificação do tema e elaboração da questão de pesquisa, definição de critérios para inclusão e exclusão de estudos, determinação das informações a serem extraídas dos estudos selecionados, análise dos estudos incluídos, interpretação dos resultados e apresentação da síntese do conhecimento.

A construção da questão de pesquisa baseou-se na estratégia PICo (Karino, Feli, 2012) (P – participantes; I – fenômeno de interesse; Co - contexto do estudo), em que Participantes (P): usuário de serviços de fisioterapia; Fenômeno de interesse (I): Satisfação; Contexto do estudo (Co): ferramenta de gestão em saúde. No desenvolvimento dessa estratégia, considerou-se a seguinte pergunta: Qual é a satisfação dos usuários em relação aos serviços de fisioterapia?

Incluíram-se apenas estudos primários que envolvessem usuários de serviços de fisioterapia da rede ambulatorial e hospitalar e que avaliaram a satisfação dos usuários de

serviços de fisioterapia do Brasil no período entre 2011 e 2023. Ademais, considerou-se os estudos publicados em quaisquer idiomas. Os critérios de exclusão aplicados consistiram em: revisões de literatura, editoriais, estudos de casos, cartas ao leitor, projetos pilotos, estudos incompletos.

A seleção dos estudos foi realizada no período entre dezembro de 2023 à março de 2024, nas bases de dados: *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE), via PubMed; Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), via Biblioteca Virtual em Saúde (BVS); e Índice Bibliográfico Espanhol de Ciências de Saúde (IBECS), por meio, também, da BVS.

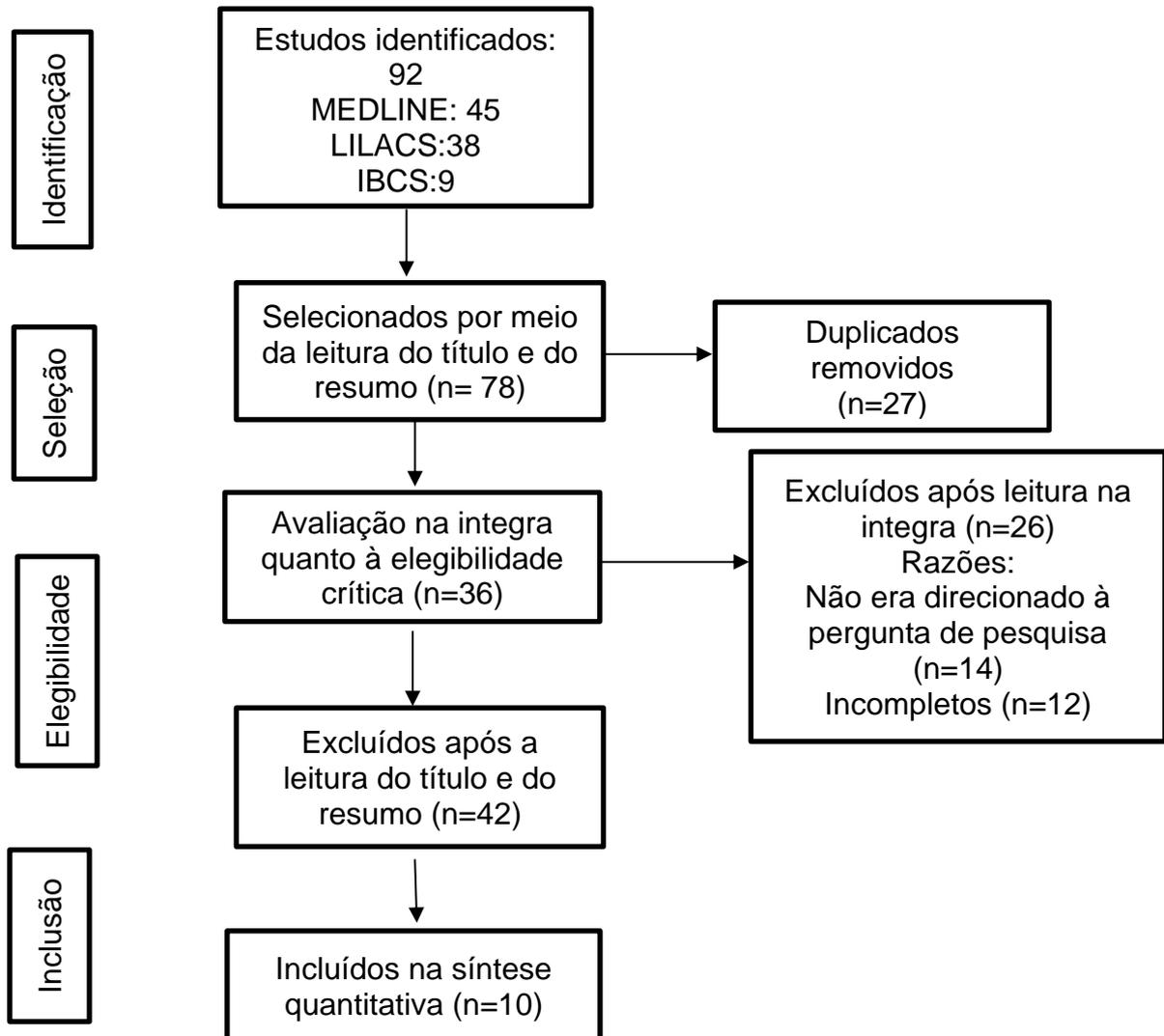
Inicialmente, a estratégia de busca dos estudos foi composta pela combinação de descritores selecionados por meio dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e Medical Subject Headings (MeSH Terms). De modo a ampliar a estratégia de busca, realizou-se a combinação por intermédio de operadores booleanos AND e OR. As expressões de busca recuperadas em cada base foram: na MEDLINE, via PubMed. Além das bases de dados eletrônicas citadas, realizou-se busca secundária no Google Scholar. Analisou-se, também, a lista de referências dos estudos primários incluídos, com vistas a identificar outros estudos relevantes que pudessem ser recuperados.

Os estudos foram selecionados e identificados por um revisor que buscou de forma independente. O software bibliográfico EndNote foi usado para armazenar, organizar e gerenciar as referências e garantir pesquisa sistemática e abrangente. Após leitura na íntegra dos estudos incluídos, realizou-se a extração dos dados que incluía informações quanto ao autor, periódico, ano de publicação, país, desenho, nível de evidência, amostra, instrumentos de coleta de dados utilizados, desfechos. Para extração dos dados, elaborou-se quadro, por meio do Microsoft Word® pelos pesquisadores para sintetizar os dados dos estudos incluídos.

Os estudos selecionados foram classificados quanto ao nível de evidência conforme a categorização da Agency for Healthcar Research and Quality (AHRQ) em seis níveis: (1) revisão sistemática ou metanálise; (2) ensaios clínicos randomizados; (3) ensaios clínicos sem randomização; (4) estudos de coorte e de caso-controle; (5) revisão sistemática de estudos descritivos e qualitativos e (6) único estudo descritivo ou qualitativo.

Na primeira triagem, baseada nos critérios de exclusão, eliminaram-se 42 estudos. Após a elegibilidade/avaliação crítica dos textos completos de 36 registros, 10 atenderam aos critérios de inclusão e prosseguiram para fase de extração de dados, leitura exaustiva

e síntese do conhecimento. A Figura 1 representa o fluxograma do processo de busca, de acordo com o PRISMA.



**Figura 1** – Fluxograma do processo de identificação de referências, conforme recomendação do Prisma

### 3. RESULTADOS

O levantamento nas bases de dados resultou em 92 estudos, nenhum estudo foi recuperado nas referências dos estudos primários selecionados. A triagem da busca revelou 22 duplicados, resultando em 51 registros, após remoção das duplicações. Os dez estudos foram publicados entre os anos de 2011 e 2021, sendo que os país de publicação foi o Brasil.

**Quadro 1** - Análise dos artigos selecionados

<b>Autor /ano</b>	<b>Periódico/ País</b>	<b>Desenho /Nível de Evidência</b>	<b>Amostra</b>	<b>Instrumentos de coleta dados utilizados</b>
Frez; Nobre. (2011)	Fisioterapia em Movimento/ Brasil	Transversal (3)	99 pacientes usuários de 5 clínicas de fisioterapia da rede pública de saúde de Foz do Iguaçu, PR.	Questionário sociodemográfico: Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública.
Gonçalves et al. (2011)	Fisioterapia em Movimento/ Brasil	Transversal (2)	80 pacientes em tratamento fisioterapêutico de 4 clínicas no município de Campo Maior, PI.	Questionário sobre a satisfação dos pacientes com a fisioterapia.
Brito; Jesus; Fernandes. (2012)	Revista Baiana de Saúde Pública/Brasil	Transversal (3)	157 usuários de serviços de fisioterapia públicos e conveniados ao SUS do município de Jequié, BA.	Questionário sociodemográfico e parte do questionário Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS, 2004/2005).
Almeida; Nogueira; Bourliataux-Lajoie. (2013)	Brazilian Journal of Physical Therapy/ Brasil	Transversal (2)	95 adultos atendidos no setor de ortopedia, neurologia e drenagem linfática do Hospital Universitário da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.	Questionário SERVQUAL (Utilizado em cinco dimensões, quais sejam: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia).

**Fonte:** Próprio autor. Teresina, PI, Brasil, 2024.

**Tabela 01-** Continuação

Bernardino et al. (2015)	Fisioterapia Brasil/ Brasil	Transversal (2)	100 adultos diagnosticados com doenças ortopédicas, traumatológicas e reumatológicas atendidos Núcleo de Fisioterapia e Reabilitação Física de Sobradinho/DF.	Questionário sobre a satisfação dos pacientes com a Fisioterapia.
Melo et al. (2015)	Revista Uniandrade/Brasil	Qualitativo (3)	10 usuários do sistema único de saúde (SUS), que receberam tratamento fisioterapêutico cidade de Paranaguá, PR.	Questionário sobre a satisfação dos pacientes com a Fisioterapia.
Medeiros, Costa, Oliveira (2016)	Revista Pesquisa e Fisioterapia/ Brasil	Tranversal (2)	403 pacientes atendidos em oito clínicas de fisioterapia (sendo quatro privadas e quatro clínicas escola). nas cidades de Belo Horizonte (MG) e São Paulo (SP).	<i>MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction</i> ; Escala de Percepção do Efeito Global (GPE).
Moreno et al. (2019)	Revista Pesquisa e Fisioterapia/ Brasil	Transversal (2)	382 usuários de cinco clínicas que realizam atendimentos públicos e uma clínica-escola de cinco municípios vizinhos da região noroeste do estado de Sao Paulo.	Questionário <i>Miniexame</i> do Estado Mental (MEEM).
Saldanha; Ferreira (2019)	Revista Academus/ Brasil	Exploratório (3)	103 pacientes do centro de fisioterapia da cidade de Pontal, SP.	Questionário sobre a satisfação dos pacientes com a Fisioterapia.
Vale et al. (2021)	Brazilian Journal of Development/ Brasil	Transversal (3)	15 pacientes na área de fisioterapia do posto de saúde do Bairro da floresta no município da cidade de Santarém – PA.	Questionário sobre a satisfação dos pacientes com a Fisioterapia.

**Fonte:** Próprio autor. Teresina, PI, Brasil, 2024.

## Quadro 2 - Desfechos encontrados nos artigos

Autor/ Ano	Desfechos
Frez; Nobre. (2011)	A satisfação foi caracterizada como ótima. As dimensões relação terapeuta/paciente, acesso e espaço físico apresentaram avaliação ótima e excelente. Nas dimensões marcação de consulta e ambiente físico e conveniência a maioria das respostas esteve entre boa e excelente.
Gonçalves <i>et al.</i> (2011)	Os pacientes, mostraram-se satisfeitos com o tempo de espera para consulta, atendimento e uso dos aparelhos e confirmaram haver ótima relação com o fisioterapeuta. Além disso, relataram ótima limpeza, conforto e boas instalações e consideraram suas necessidades de tratamento atendidas.
Brito; Jesus; Fernandes. (2012)	Os usuários demonstraram satisfação nas dimensões de interação usuário-terapeuta e infraestrutura dos serviços, já em relação ao tempo de espera obteve um índice insatisfatório. A maioria dos avaliados sente confiança no terapeuta e sabia o nome do profissional.
Almeida; Nogueira; Bourliataux- Lajoine. (2013)	Os participantes apresentaram-se satisfeitos, sendo que 55,3% dos participantes acreditavam que todas as dimensões do questionário tiveram o mesmo nível de importância. Apenas os itens responsividade (desejo de ajudar os usuários e fornecer um serviço rápido) e tangibilidade (aparência de condições físicas e equipamentos) estiveram relacionados com o nível de satisfação.
Bernardino <i>et al.</i> (2015)	Os usuários mostraram-se satisfeitos com as dimensões referentes ao ambiente físico e conveniência da clínica; interação paciente-terapeuta e em relação ao acesso à clínica e ao atendimento dos membros da equipe. Todavia, uma pequena parte dos usuários mostrou-se insatisfeitos tanto com as marcações das sessões após indicação (14%) quanto com a permanência na sala de espera após o horário marcado.
Melo <i>et al.</i> (2015)	O grau de satisfação dos pacientes foi elevado em todas as dimensões analisadas e que os pacientes apresentam uma percepção positiva quanto ao atendimento e que retornariam e indicariam esta clínica sendo a única sugestão a de melhorar a limpeza.

**Fonte:** Próprio autor. Teresina, PI, Brasil, 2024.

**Quadro 2 – Continuação**

Medeiros, Costa, Oliveira. (2016)	Os pacientes mostraram-se satisfeitos com o atendimento da fisioterapia, sendo que os maiores níveis de satisfação foram observados nos itens que englobam relação interpessoal, e os piores níveis de satisfação foram observados nos itens referentes ao comprometimento do fisioterapeuta em conscientizar e educar seus pacientes. Além disso, constatou-se que houve uma relação entre o nível de satisfação e a percepção do efeito global do tratamento. Também, gênero também foi um fator capaz de influenciar o nível de satisfação dos participantes, já que o gênero masculino aponta maior satisfação.
Moreno <i>et al.</i> (2019)	Na comparação entre os serviços, a clínica escola apresentou maior satisfação que a clínica pública em equipe de apoio, conveniência e ambiente físico, e a clínica privada de convênio em relação terapeuta-paciente e satisfação geral. A clínica privada de convênio foi mais bem avaliada que a clínica pública em conveniência e ambiente físico.
Saldanha; Ferreira (2019)	A maioria dos pacientes (53%) estão satisfeitos com o atendimento recebido, e ainda indicariam e retornariam à clínica. Além disso, 20% dos participantes elogiaram a competência e dedicação dos profissionais, 32% dos participantes mostraram insatisfação por considerar demora no procedimento. Já, a respeito da clínica, 18% dos usuários elogiaram a estrutura e a qualidade do setor, porém 20% dos participantes relataram que poderia aumentar o investimento na manutenção de equipamentos.
Vale <i>et al.</i> (2021)	A satisfação de um modo geral atingiu conceitos máximos em 60% dos entrevistados, com avaliações extremamente positivas sobre a interação com o fisioterapeuta, porém ainda tiveram conceitos negativos em relação ao ambiente e a marcação das consultas.

**Fonte:** Próprio autor. Teresina, PI, Brasil, 2024.

Os estudos foram realizados em diferentes serviços de fisioterapia, sendo realizados em clínicas públicas, privadas conveniadas ao sistema único de saúde (SUS) clínicas-escolas e hospital universitário. Quanto aos instrumentos utilizados para avaliação do nível de satisfação, todos os estudos fizeram uso de questionários como método avaliativo.

Nesse contexto, 5 artigos fizeram uso do instrumento desenvolvido e validado por Mendonça; Guerra (2007) para avaliar o nível de satisfação de usuários brasileiros em serviços de Fisioterapia, 1 artigo utilizou o questionário desenvolvido por Moreira *et al.* (2007), para registro de informações sobre a satisfação do paciente quanto à assistência fisioterapêutica ambulatorial no serviço público de saúde, 1 artigo lançou mão do questionário do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde - PNAS (BRASIL, 2004/2005), 1 estudo teve como subsídio para coleta de dados o questionário SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman *et al.* (1990), 1 artigo utilizou o Questionário Miniexame do Estado Mental (MEEM), e 1 artigo executou a *MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction* e Escala de Percepção do Efeito Global

De modo geral, os instrumentos de avaliação abordaram três dimensões (1) relação interpessoal, (2) ambiência, que envolvia questões referentes a estrutura física, higiene, estacionamento e (3) acesso aos serviços/confiabilidade. Dessas dimensões, questões relacionadas à relação interpessoal, sobretudo a relação terapeuta e paciente, apresentaram nível de satisfação excelente e ótimo nos estudos. O único ponto que parece deixar a desejar nessa relação é o profissional não relatar informações importantes sobre o tratamento aos pacientes.

Em contrapartida, os itens com piores níveis de satisfação estavam relacionados a ambiência: tempo de espera para agendamento de primeira consulta e entre as consultas, estacionamento e localização do serviço, dificuldade em marcar a primeira consulta, conveniência e ambiente físico.

#### 4. DISCUSSÃO

Neste estudo, foi possível verificar a importância da satisfação dos usuários em relação aos serviços de fisioterapia ofertados pelos estabelecimentos de saúde. Observou-se quantitativamente que há um número reduzido de pesquisas acerca da percepção dos usuários em relação aos serviços de fisioterapia, já que a expectativa dos usuários no tocante aos serviços é complexa, pois os níveis de satisfação são analisados a partir da diferença entre as expectativas e a percepção da experiência que os pacientes têm de um serviço ou programa.

Os resultados dessa revisão indicam que o acesso e acolhimento devem ser elementos fundamentais no atendimento para que se possa incidir sobre o estado de saúde do indivíduo e da coletividade, já que o atendimento pautado na humanização do paciente repercutirá na relação de acolhida, de sensibilidade, respeito e compreensão do ser doente e não na doença. No decorrer dos últimos anos, a desumanização dos serviços de saúde tem sido eixo de muitos debates, em particular quanto à percepção do paciente e as possíveis implicações sobre sua saúde e estado psicológico (GONÇALVES *et al.*, 2011).

O acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho, e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede socioafetiva. A partir da escuta qualificada oferecida pelos trabalhadores às necessidades do usuário, é possível garantir o acesso oportuno desses usuários às tecnologias adequadas às suas necessidades, ampliando a efetividade das práticas de saúde (BRASIL, 2013).

Em geral, a satisfação desses indivíduos é primordial para a obtenção da qualidade da atenção, assim como também é necessária para que os profissionais compreendam suas necessidades quanto aos serviços prestados, levando em consideração suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho. Dessa maneira, os resultados de alguns estudos apresentados nessa revisão enfatizaram diversos fatores que podem influenciar na qualidade dos serviços de fisioterapia e conseqüentemente na satisfação do paciente com a assistência recebida, dentre os quais se destacam os aspectos relacionados à limpeza, conforto e sinalização do ambiente (GONÇALVES *et al.*, 2011; BRITO *et al.*, 2013).

Além disso, ainda se constatou que as barreiras para marcação da consulta, a exemplo do tempo de espera para a primeira consulta e a continuidade na assistência em virtude da burocracia que existe para a renovação dos números de sessões, já que, em serviços públicos e privados, para realizar a fisioterapia, se faz necessário encaminhamento médico, por meio do qual geralmente há um estabelecimento da quantidade de sessões são fatores que impactam diretamente na satisfação dos indivíduos (MELO *et al.*, 2015). BRITO, JESUS, FERNANDES (2012) afirmam que o tempo de espera é um grave problema que compromete o acesso integral do paciente ao serviço de saúde, cabendo aos responsáveis pelo serviço propor novas medidas e modelos organizacionais de administração do tempo que reduzam a espera tangente aos atendimentos.

É importante destacar também que o ambiente físico é outro fator que interfere na

satisfação do usuário em conjunto com o tratamento fisioterapêutico recebido, já que os componentes do ambiente podem ser fatores de inibição ou estímulo no decurso do atendimento, por isto, os estabelecimentos de fisioterapia devem constituir-se como modelos que buscam sempre melhores condições de uso, instalações físicas e acesso satisfatório. Diante disso, a melhoria do atendimento não deverá levar em consideração somente a capacitação profissional e infraestrutura, mas também a rede de organização dos serviços, no caso a atenção primária e a secundária que habitualmente é o foco da reabilitação, com o intuito de promover bem-estar e alto nível de satisfação do público (SILVA *et al.*, 2014; MÉLO *et al.*, 2018; SILVA, SANTOS, BONILHA, 2014).

Alguns estudos demonstraram a importância da relação paciente/terapeuta, pois esta interação tem uma forte correlação com a satisfação do usuário, uma vez que, a comunicação entre o profissional e o paciente pode ser o elo que permeia os diversos aspectos que compõem o processo da assistência fisioterapêutica, dito que o fisioterapeuta é capaz de perceber a necessidade ou sentimentos dos clientes. Tais dados corroboram com o estudo de SCHIMITH *et al.* (2011) segundo o qual compromisso, responsabilidade, cumplicidade e sensibilidade são fatores primordiais para a geração de um vínculo satisfatório entre usuário e profissional. Outros fatores como a confiança passada pelos profissionais e os bons resultados nos prognósticos dos pacientes, a exemplo da melhora no quadro algíco e na recuperação da função, são também componentes essenciais nos critérios de avaliação dos serviços com base na perspectiva dos usuários (MÉLO *et al.*, 2018; ALMEIDA *et al.*, 2013).

Desta maneira, os resultados dessa revisão demonstraram satisfação dos usuários com os serviços de fisioterapia, sendo que os estudos apontaram importantes associações da satisfação com as características sociodemográficas dos usuários, em especial no tocante ao sexo, à renda familiar e ao nível educacional dos usuários, pois já foi comprovada uma tendência, por parte dos usuários de classes sociais menos favorecidas, de avaliar positivamente os serviços que lhes são prestados, demonstrando a ausência de uma visão crítica por parte desses clientes, o que talvez possa ser explicado pela gratuidade dos serviços, menores espontaneidade, pela tendência a agradar e acentuar os benefícios (FONTES, COLARES, 2014; BALICA *et al.*, 2016).

Esta pesquisa também demonstrou sua importância tendo em vista que na literatura científica encontra-se um número reduzido de estudos referentes à satisfação do usuário de serviços de fisioterapia oferecidos pelo SUS e por instituições privadas. Nos serviços

públicos, o poder de pressão dos usuários é baixo, pois não há necessidade de captação de clientela, como no setor privado, e as avaliações deveriam representar um importante meio, atuando como instrumento de voz dos usuários (MELO *et al.*, 2015; ALMEIDA *et al.*, 2013).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos comprovam a satisfação dos usuários em relação aos serviços de fisioterapia ofertados pelas instituições de saúde e que diversos fatores podem influenciar na percepção do indivíduo em relação ao grau de satisfação. A satisfação do usuário do serviço de saúde possui natureza multidimensional, ou seja, o indivíduo pode estar satisfeito com um ou mais aspectos de um serviço e/ou consulta e simultaneamente estar insatisfeito com outras dimensões do serviço.

Tendo em vista a pouca quantidade de estudos acerca da satisfação dos indivíduos em relação aos serviços de fisioterapia, a preocupação com a qualidade nos serviços de saúde é crescente na contemporaneidade, tendo como base o aumento nos níveis de exigências por parte da sociedade. Vale destacar que a presente revisão contribui na visibilidade sobre o tema, para que a partir desta se possa delinear estudos posteriores, a fim de gerar um melhor direcionamento a respeito da satisfação dos usuários em relação aos serviços de fisioterapia.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R.S; NOGUEIRA, L.A.C; BOURLIATAUX-LAJOINE, S. Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service. **Brazilian journal of physical therapy**, São Paulo, v. 17, n.4, p. 328-335, Jul./ Agos. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbfis/a/69tz8bYzpn36wcdTNSGWKyj/>. Acesso em: 05. Jan. 2024.

BALICA, S.C.P. *et al.* Avaliação da satisfação dos pacientes em uma clínica de saúde de fisioterapia em Caxias-MA. **Revista Eletrônica Acervo Saúde/Electronic Journal Collection**, São Paulo, v.8, n.2, p.861-667, 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/Windows10/Downloads/7738-Artigo-80223-1-10-20210519.pdf>. Acesso em: 24. Jan. 2024.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização**. Brasília, DF: Ministério da Saúde; 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf). Acesso em: 02 jan. 2024.

BRITO, T.A.; JESUS, C.S.; FERNANDES, M. H. Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de fisioterapia. **Revista Baiana de Saúde Pública**. Bahia, v. 36, n. 2,

p. 514-526, abr./ jun. 2012. Disponível em:  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-658395>. Acesso: 15. dez. 2023.

CAVALHEIRO, L.V *et al.* Delineamento de um instrumento para medir a qualidade da assistência da Fisioterapia. **Einstein**, São Paulo, v.13 ,n.2 ,260-268, 2015. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/eins/a/vtYQZCqxqXvfhYktLc89LgLR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15. fev. 2024.

CIPOLAT, S; BRAZ, M. M. Avaliação dos níveis de satisfação em um serviço de hidrocinésioterapia. **Disciplinarum Scientia| Saúde**, Rio Grande do Sul, v.12, n.1, p. 49-58, 2016. Disponível em:  
<file:///C:/Users/Windows10/Downloads/cboeck,+05+AVALIA%C3%87%C3%83O+DOS+N%C3%8DVEIS+DE+SATISFA%C3%87%C3%83O.pdf>. Acesso em: 22. fev. 2024.

COUTINHO *et al.* Avaliação em saúde: dimensão processual e estrutural da saúde da criança na atenção primária. **Saúde debate**, Rio de Janeiro, v. 44, n. 124, jan./ mar. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/RrQZzSr5TJDzjMx6ydvvSQ/?lang=pt>. Acesso em: 03. mar. 2024.

FONTES, M.S.V; COLLARES, P.M.C. Satisfação de usuário no serviço de fisioterapia em clínicas de Fortaleza. **Revista Científico**, São Paulo, v.14, n.29, p.23-36, out. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbfis/a/X3WGSdyRFbKp9FHmpGbmHRm/?lang=pt>. Acesso em: 12. Jan. 2024.

FURTADO, J.P; SILVA, L.M.V. A avaliação de programas e serviços de saúde no Brasil enquanto espaço de saberes e práticas. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.30, p. 2643-55, Dez. 2014. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/csp/a/Vw93CGmm457hvYnvJMnS8Kr/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 24 Mar. 2024.

GONÇALVES J. R. *et al.* Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. **Fisioterapia em movimento**, Paraná, n.24, n.1, p.47-56, Mar. 2011. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/fm/a/Sb7CHJfbWL9dLqys7zbnhQB/>. Acesso em: 15. Mar. 2024.

MÉLO E.S., FARIAS D. N., SILVA K.S.Q. Instrumentos de medida e aspectos de avaliação da qualidade dos serviços de fisioterapia: revisão da literatura. **Conexão Ciência**, Formiga/MG,v.13, n.3, p.46-54, dez. 2018. Disponível em:  
<https://revistas.uniformg.edu.br/conexaociencia/article/view/722>. Acesso em: 29 Mar. 2024.

MELO T.R. *et al.* Satisfação dos Usuários de Fisioterapia SUS Paranaguá. **Revista UNIANDRADE**, Curitiba v.16, n.2, p. 91-100, 2015. Disponível em:  
<file:///C:/Users/Windows10/Downloads/MELOetalSatisfaodosUsuriosdeFisioterapiaSUSParanagu.pdf>. Acesso em: 15. fev. 2024.

MORENO, B.G.D. *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. **Fisioterapia e Pesquisa**, São Paulo, v.6, n.2, p. 322-328, jul./ set. 2019. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/fp/a/gWQpjM3PJxPqHBkMVW7467D/>>. Acesso em: 19 jan. 2024.

SANTOS, M.L.M.F. *et al.* Satisfação dos usuários adultos com a atenção em saúde bucal na estratégia de saúde da família. **Cadernos Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.23, n.2, p.

---

163-17,                   abri./                   Jul.                   2015.                   Disponível                   em:  
<https://www.scielo.br/j/cadsc/a/6QjPZxdHb6mH4vd6GTqq96N/>. Acesso em: 15. Fev. 2024.

SCHIMITH, M. D. *et al.* Relações entre profissionais de saúde e usuários durante as práticas em saúde. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 479-503, nov. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tes/a/SnJzCkTdDnWXqRyd9gt8njB/>. Acesso em: 16 mar. 2024.

SILVA M. A., SANTOS M. L. M., BONILHA L. A. S. Fisioterapia ambulatorial na rede pública de saúde de Campo Grande (MS, Brasil) na percepção dos usuários: resolatividade e barreiras. **Revista Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu/SP, v.18, n.48, p.75-86, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/icse/2014.v18n48/75-86>. Acesso em: 01. Mar. 2024.

SILVA K. C. C. *et al.* Nível de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Escola de Fisioterapia do Centro Universitário UNIRG. **Revista Amazônia Science & Health**, Gurupi/TO, v. 2, n.4, 24-28, out./ dez. 2014. Disponível em: <http://ojs.unirg.edu.br/index.php/2/article/view/555/293>. Acesso em: 18 Fev. 2024.

SOUZA P. H. V. A. *et al.* Aplicabilidade dos questionários de satisfação dos usuários de clínicas de fisioterapia: uma revisão integrativa. **Caderno de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT**, Alagoas, v.5, n.1, p.141-152, nov. 2018. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/fitsbiosauade/article/view/5792/3088>. Acesso em: 03 fev. 2024

VIANA J. R. S. *et al.* Avaliação da satisfação com a fisioterapia de pacientes atendidos em uma clínica escola de Maringá-PR. **Revista UNINGÁ Review**, Maringá/PR, v.17, n.2, p. 16-21,                   jan./                   mar.                   2018.                   Disponível                   em:  
<https://revista.uninga.br/uningareviews/article/view/1493>. Acesso em: 18 Fev. 2024.