

**ESCOLA DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANÇA LTDA  
FACULDADE DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANÇA-FACENE**

**IMMY REBECCA GOMES DA SILVA**

**ASPECTOS RELACIONADOS À SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS FRENTE À  
ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA: REVISÃO INTEGRATIVA**

**JOÃO PESSOA - PB**

**2022**

**IMMY REBECCA GOMES DA SILVA**

**ASPECTOS RELACIONADOS À SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS FRENTE À  
ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA: REVISÃO INTEGRATIVA**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC  
apresentado à Coordenação do Curso de Graduação  
em Fisioterapia da Faculdade de Enfermagem  
Nova Esperança como exigência parcial para  
obtenção do título de Bacharel em Fisioterapia.

**ORIENTADORA:** Profa. Dra. Emanuelle Silva de Mélo

**JOÃO PESSOA - PB  
2022**

S58a

Silva, Immy Rebecca Gomes da

Aspectos relacionados à satisfação de usuários frente a assistência fisioterapêutica: revisão integrativa / Immy Rebecca Gomes da Silva. – João Pessoa, 2022.

29f.; il.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Emanuelle Silva de Mélo.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Fisioterapia) – Faculdade Nova Esperança - FACENE

1. Avaliação dos Serviços. 2. Fisioterapia. 3. Satisfação de Usuários. 4. Qualidade da Assistência à Saúde. I. Título.

CDU: 615.8

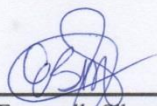
**IMMY REBECCA GOMES DA SILVA**

**ASPECTOS RELACIONADOS À SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS FRENTE À  
ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA: REVISÃO INTEGRATIVA**

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC apresentado pela aluna **Immy Rebecca Gomes da Silva**, do Curso de Bacharelado em Fisioterapia, tendo obtido o conceito APROVADO, conforme a apreciação da Banca Examinadora.

Aprovado em 31 de maio de 2022.

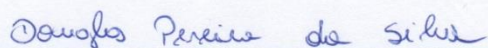
BANCA EXAMINADORA



Prof.ª. Dra. Emanuelle Silva de Melo - Orientador



Prof.ª. Dra. Danyelle Nóbrega de Farias - Membro



Prof. Ms. Douglas Pereira da Silva – Membro

**JOÃO PESSOA - PB  
2022**

## **Agradecimentos**

*Acima de tudo a Deus, por me permitir descobrir que, apesar das adversidades da vida, eu sou mais forte, sábia e determinada do que eu imaginava; e que eu conseguiria encarar o que passou e o que virá pela frente. E, se necessário for, reinventar-me sempre. Que Deus me guie nestas novas jornadas e que Ele esteja sempre ao meu lado.*

*À minha família, que, em todo momento da minha vida, está ao meu lado, incentivando-me, encorajando-me e possibilitando que esse sonho se realizasse, mesmo a distância, como é o caso da minha irmã Aline, seu esposo Maurício e suas duas princesas (Ayxa e Alisha) que alegravam meu dia com uma simples foto ou mensagem.*

*À minha segunda família, que tem um espaço enorme no meu coração, com o seu amor incondicional por mim, sempre me apoiando e se preocupando comigo. Muito obrigada! Eu amo vocês (Claudenice, Vinícius, Adriana, Adriano, Átila e tia Preta).*

*Ao meu noivo Victor, por ter me suportado durante todo o processo da graduação, tentando acalmar meus surtos desde o PI. Te amo!*

*Aos meus mestres, fica aqui a minha eterna gratidão sobre todo o aprendizado que eles dividiram conosco nesses quatro anos e agradecer pela incrível missão que é formar futuros profissionais competentes e capacitados; seres humanos que tenham empatia e ânimo para ajudar o próximo. Vocês foram essenciais para que eu chegasse ao fim do meu propósito. Vocês são anjos.*

## LISTA DE FIGURAS

**Figura 1** – Fluxograma das etapas seguidas nesta revisão, de acordo com o PRISMA.....15

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Características dos estudos incluídos nesta revisão. ....	16
<b>Quadro 2</b> - Caracterização dos objetivos, instrumentos de satisfação utilizados e resultados dos estudos incluídos nesta revisão .....	17

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Características associadas à boa satisfação de usuários com a assistência fisioterapêutica entre os estudos incluídos nesta revisão.....	19
--	----



## RESUMO

**INTRODUÇÃO:** A satisfação em relação à assistência é um tema contemporâneo, multidimensional e tem sua importância no processo avaliativo da assistência. O desenvolvimento do processo de avaliação dos serviços de saúde, pelo usuário, foi tendo diferentes relevâncias ao longo dos anos. A satisfação do usuário é utilizada como indicador de qualidade e norteador para melhoria do serviço prestado perante a sociedade. Incorporá-lo na avaliação é fundamental, pois se configura um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, já que esse auxilia no diagnóstico dos pontos fracos e fortes do sistema de saúde e impacta diretamente na forma de organização dos serviços. **OBJETIVO:** analisar as evidências científicas sobre a satisfação de usuários frente à assistência em Fisioterapia. **MATERIAIS E MÉTODOS:** O estudo em questão se trata de uma Revisão Integrativa da Literatura (RIL), norteada pela seguinte questão de pesquisa: quais aspectos estão relacionados à satisfação de usuários frente à assistência em Fisioterapia? Foi realizada uma busca nas bases de dados *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* via *National Institute of Health's National Library of Medicine* (MEDLINE/PUBMED); *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs). **RESULTADOS:** Foram encontrados 1.679 artigos a partir do uso dos seguintes descritores: “satisfação do paciente” AND Fisioterapia, no SciELO ou Lilacs; Na base da PUBMED, utilizou-se a estratégia “*User satisfaction*” AND *Physiotherapy*, acrescidos do operador booleano AND. Após a aplicação de critérios de elegibilidade, apenas cinco artigos foram incluídos para análise. **DISCUSSÃO:** A partir dos estudos incluídos, identificaram-se alguns aspectos relacionados à satisfação dos usuários nas diversas esferas de assistência Fisioterapêutica, como: a dimensão relação terapeuta-paciente tangibilidade e responsividade. A escolaridade e renda são fatores que, quando correlacionados com a satisfação, indicam que pessoas de baixa escolaridade e com renda de um a três salários mínimos, avaliaram melhor a assistência prestada. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Sugere-se que mais estudos sejam realizados nas diversas especialidades da Fisioterapia, no âmbito da avaliação desses serviços, com base na satisfação dos usuários.

**Palavras-chave:** Avaliação dos serviços. Fisioterapia. Satisfação de usuários. Qualidade da assistência à saúde.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>MATERIAIS E MÉTODOS .....</b>	<b>14</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>DISCUSSÃO .....</b>	<b>20</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>24</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>26</b>

# ASPECTOS RELACIONADOS À SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS FRENTE À ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA: REVISÃO INTEGRATIVA

## ASPECTS RELATED TO USER SATISFACTION WITH PHYSIOTHERAPY ASSISTANCE: INTEGRATIVE REVIEW

SILVA, IRG da; MÉLO, ES

### RESUMO

A satisfação do usuário é utilizada como indicador de qualidade e norteador para melhoria do serviço prestado perante a sociedade. Desse modo, o objetivo deste estudo foi descrever aspectos relacionados à satisfação de usuários frente à assistência em Fisioterapia. Para tanto, foi realizada uma revisão integrativa da literatura com buscas nas bases de dados PubMed, Scielo e Lilacs, a partir dos seguintes descritores controlados (DeCS/MeSH): “satisfação do paciente”, “satisfação do usuário” e Fisioterapia, com o operador booleano AND e adaptados à língua das bases de dados. Foram considerados critérios de inclusão: ter formato de artigo original; estudos observacionais e avaliativos; artigos em inglês, português e espanhol e artigos disponíveis eletronicamente na íntegra; publicados de 2012 a 2022. Foram adotados como critérios de exclusão: artigos duplicados nas bases de dados e artigos que não responderam à pergunta norteadora da pesquisa. Para a confirmação dos critérios de elegibilidade, foi realizada uma triagem por títulos e resumos. A coleta de dados se sucedeu nos meses de fevereiro e março de 2022, seguida de uma análise criteriosa e imparcial dos dados obtidos. Foram encontrados 1679 artigos nas referidas bases de dados, dos quais apenas cinco apresentaram características pertinentes para elegibilidade. A partir dos estudos, foram identificados alguns aspectos relacionados à satisfação dos usuários nas diversas esferas de assistência Fisioterapêutica como: a dimensão relação terapeuta-paciente, tangibilidade e responsividade. Sugere-se que mais estudos sejam realizados nas diversas especialidades da Fisioterapia no âmbito da avaliação desses serviços, com base na satisfação dos usuários.

**Palavras-chave:** Avaliação dos serviços. Fisioterapia. Satisfação de usuários. Qualidade da assistência à saúde.

### ABSTRACT

User satisfaction is used as an indicator of quality and a guide for improving the service provided to society. Thus, the objective of this study was to describe aspects related to users' satisfaction regarding assistance in Physiotherapy. Therefore, an integrative literature review was carried out with searches in PubMed, Scielo, and Lilacs databases, based on the following controlled descriptors (DeCS/MeSH): “patient satisfaction”, “user satisfaction” and Physiotherapy, with the aim of boolean operator AND, and adapted to the language of the databases. The inclusion criteria were used for this purpose: having an original article format; observational and evaluative studies; full articles published in English, Portuguese and Spanish; and published from 2012 to 2022. The following exclusion criteria were adopted: duplicate articles in the databases; articles that did not answer the guiding question of the research. A screening by titles and abstracts was performed to verify the eligibility criteria. Data collection happened from February to March 2022, followed by a careful and impartial analysis of the data obtained. A total of 1679 articles were found in these databases, of which only five presented relevant characteristics for eligibility. Based on the studies, some aspects related to users' satisfaction were identified in the different spheres of Physiotherapy

assistance, such as, the therapist-patient relationship dimension, tangibility and responsiveness. It is suggested that further studies be carried out in the various specialties of Physiotherapy within the scope of the evaluation of these services, based on user satisfaction.

**Keywords:** Services evaluation. Physiotherapy. User satisfaction. Quality of health care.

## 1 INTRODUÇÃO

No âmbito da saúde, a satisfação é definida por Goldstein, Elliott e Gucione<sup>1</sup> como as reações dos usuários em relação aos cuidados de saúde recebidos pela assistência prestada. A satisfação em relação à assistência é um tema contemporâneo, multidimensional e tem sua importância no processo avaliativo da assistência<sup>2</sup>.

Segundo Esperidião e Trad<sup>3</sup>, a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) em 1988, com regulamentação em 1990, no Brasil, trouxe a introdução da participação da população nos processos de planejamento e avaliação dos serviços de saúde. Nesse contexto, as pesquisas de satisfação dos usuários apresentam-se como uma das principais estratégias para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017) (BRASIL)<sup>4</sup>. A partir da segunda metade do século XX, a qualidade dos serviços de saúde passou a ser referida e interrogada com mais ênfase quando se iniciaram as pesquisas sobre a avaliação da assistência em saúde, com destaque na qualidade do atendimento<sup>5</sup>.

No estudo de Mendonça e Guerra<sup>6</sup>, foi demonstrado que é por meio da identificação dos indicadores de satisfação que o usuário forma sua opinião sobre a qualidade da assistência. A qualidade dos serviços de Fisioterapia será mantida se os gestores realizarem avaliações periódicas e a identificação de problemas para se adequarem e corresponderem às necessidades dos usuários<sup>7</sup>.

Por esse motivo, incorporar o usuário na avaliação é fundamental, pois se configura um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, uma vez que esse auxilia no diagnóstico dos pontos fracos e fortes do sistema de saúde e impacta diretamente na forma de organização dos serviços, além de fornecer subsídios para a estruturação de um serviço de saúde mais condizente as necessidades do usuário<sup>8</sup>.

O resultado da adequação do nível da assistência é uma importante ferramenta, tendo em vista que esses resultados produzem conhecimento quantitativo e qualitativo (BRASIL)<sup>9</sup>. Uma boa assistência irá permitir que seja realizada tomadas de decisões, planejamento de ações, melhora de oferta de serviços e assistência do fisioterapeuta, esses fatores irão cumprir altos níveis de satisfação e uma meta a ser atingida, conforme Bastos e Fasolo<sup>10</sup>.

A busca por assistências em saúde é formada por um conjunto de interações entre o profissional e o paciente, com grandes interferências de acordo com a cultura, gênero, grau de instrução, traços sociais e condição financeira<sup>11</sup>. Apesar desse grande número de fatores serem tratados separadamente, é importante ressaltar que geralmente são inseparáveis, de modo que um influencia ao outro<sup>11</sup>. Considerando os pressupostos, o presente estudo teve

como objetivo descrever aspectos relacionados à satisfação de usuários frente à assistência em Fisioterapia.

## 2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma Revisão Integrativa da Literatura (RIL), ou seja, método de pesquisa científica baseado em evidências, que permite a análise de dados teóricos oriundos de estudo do tipo experimental ou não experimental, bem como a sistematização desses resultados em uma pesquisa bibliográfica<sup>12, 13</sup>.

Para a execução desse estudo, foram executadas as seguintes etapas: (1) Elaboração da questão norteadora; (2) Busca ou amostragem na literatura; (3) Coleta de Dados; (4) Análise criteriosa dos estudos inclusos; (5) Discussão dos resultados; (6) Apresentação da revisão integrativa<sup>14</sup>.

Com esse intuito, foi formulada a seguinte questão norteadora: quais aspectos estão relacionados à satisfação de usuários frente à assistência fisioterapêutica?

As buscas dos artigos ocorreram nas seguintes bases de dados: *Public/Publish Medline* (PubMed), *Scientific Electronic Library Online* (Scielo) e Literatura Latino-Americana e Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs). Foram considerados os seguintes descritores controlados (DeCS/MeSH) e estratégias de busca: “satisfação do paciente” AND Fisioterapia, no Scielo ou Lilacs; Na base da PUDMED, utilizou-se a estratégia “*User satisfaction*” AND *Physiotherapy*. A escolha das estratégias, em cada base de dados, justificou-se pela obtenção final de mais estudos, após os critérios de elegibilidade.

Foram considerados critérios de inclusão: ter formato de artigo original; estudos observacionais e avaliativos; artigos em inglês, português e espanhol; artigos disponíveis eletronicamente na íntegra publicados de 2012 a 2022. Foram adotados como critérios de exclusão: artigos duplicados nas bases de dados e artigos que não responderam à pergunta norteadora da pesquisa.

Para a confirmação dos critérios de elegibilidade, foi realizada uma triagem por títulos e resumos. A coleta de dados se sucedeu nos meses de fevereiro e março de 2022.

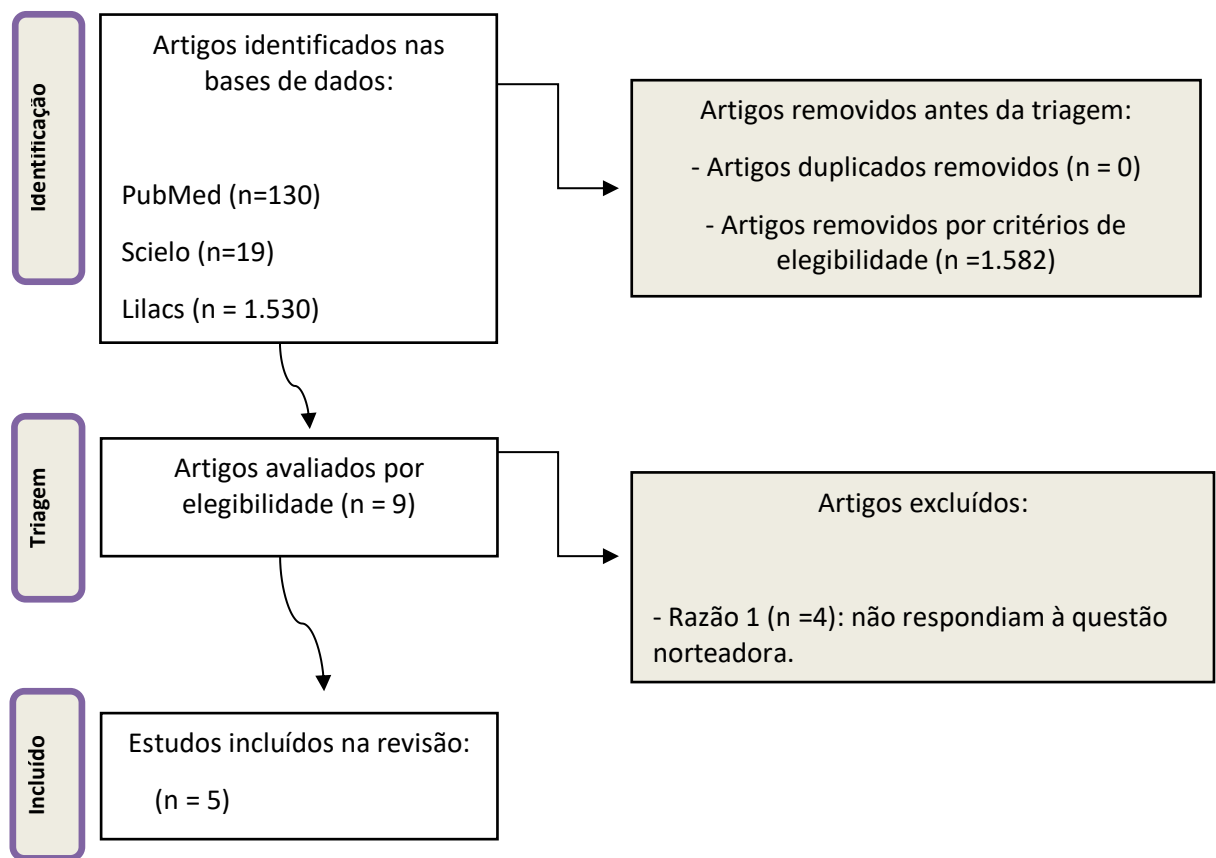
Após a coleta dos dados, realizou-se uma análise criteriosa de forma imparcial dos dados obtidos, a partir da caracterização dos estudos e à luz da literatura pertinente, para a discussão das evidências sobre a satisfação de usuários frente à assistência fisioterapêutica. Os resultados do estudo foram apresentados por meio de um fluxograma adaptado do *Preferred Report ingItems for Systematic Review sand Meta-Analyses* (PRISMA)<sup>15</sup>, quadros e tabela,

com as discussões cabíveis. Os estudos foram caracterizados quanto ao ano, objetivo, instrumentos ou métodos de avaliação e os resultados dos estudos incluídos.

Características relacionadas à boa satisfação dos usuários foram analisadas a partir de uma análise descritiva simples, com base na frequência dos artigos incluídos.

### 3 RESULTADOS

Foram identificados 1.679 estudos, a partir das buscas realizadas nas bases de dados primários, dos quais foram selecionados cinco artigos para a leitura na íntegra, após considerar os critérios de elegibilidade (FIGURA 1).



**Figura 1** – Fluxograma das etapas seguidas nesta revisão, de acordo com o PRISMA<sup>15</sup>.

De acordo com o público alvo dos cinco estudos, participaram um total de 1.025 usuários atendidos por serviços de especialidades como ortopedia, reumatologia, neurofuncional e reabilitação cardiorrespiratória.

Características metodológicas dos estudos podem ser visualizadas no QUADRO 1 e características associadas à satisfação dos usuários pela assistência fisioterapêutica no QUADRO 2.

**Quadro 1** – Características dos estudos incluídos nesta revisão (n=5), João Pessoa-PB, 2022.

<b>Estudo</b>	<b>Base de dados</b>	<b>Ano</b>	<b>Tipo de estudo</b>	<b>Abordagem</b>
A <sup>16</sup>	Scielo	2019	Transversal	Qualitativo e quantitativo
B <sup>17</sup>	Scielo	2016	Transversal	Qualitativo e quantitativo
C <sup>18</sup>	Pubmed	2013	Transversal	Quantitativo
D <sup>19</sup>	Scielo	2019	Transversal e descritivo	Quantitativo
E <sup>20</sup>	Scielo	2013	Transversal e descritivo	Quantitativo

Fonte: dados da pesquisa, 2022.



**Quadro 2** - Caracterização dos objetivos, instrumentos de satisfação utilizados e resultados dos estudos incluídos nesta revisão (n=5).

Estudo	Objetivo(s)	Instrumentos ou métodos de avaliação	Resultados
A <sup>16</sup>	Comparar a satisfação dos usuários que realizam tratamento fisioterapêutico ambulatorial em CP, CC e CE.	Questionário de satisfação validado em língua portuguesa por Mendonça e Guerra <sup>21</sup> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os pacientes atendidos na CE apresentaram maior satisfação que a CP em relação à equipe de apoio, conveniência e ambiente físico, e que a CC na relação terapeuta-paciente e satisfação geral;</li> <li>- A CC foi mais bem avaliada que a CP em conveniência e ambiente físico;</li> <li>- Entre todos os domínios investigados, a <b>relação terapeuta-paciente</b> teve maior correlação com a satisfação geral, e conveniência, a menor;</li> <li>- Na CP foi observada boa correlação positiva com satisfação geral entre <b>idade, sexo feminino e renda</b>.</li> </ul>
B <sup>17</sup>	Avaliar a satisfação dos pacientes e verificar se existe correlação entre a melhora clínica e a satisfação do paciente.	Questionário <i>Measuring Patient Satisfaction</i> para medir a satisfação em pacientes que receberam atendimento fisioterapêutico (MRPS).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A satisfação dos usuários do serviço de fisioterapia musculoesquelética em CC e CE podem ser consideradas altas, obtendo média quase máxima;</li> <li>- Pacientes do <b>gênero masculino</b> parecem discretamente mais satisfeitos.</li> </ul>
C <sup>18</sup>	Identificar o nível de satisfação do cliente.	Questionário SERVQUAL - instrumento de avaliação de serviços gerais, porém que foi adaptado para a realidade da saúde brasileira.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O <b>nível de escolaridade</b> teve impacto nos valores médios de satisfação dos pacientes, com <b>pessoas com mais anos de estudo apresentando valores mais baixos de satisfação</b>;</li> <li>- As dimensões mais relevantes para a insatisfação foram tangibilidade e empatia. No entanto, para o grupo satisfeito, a dimensão mais relevante foi a responsividade;</li> <li>- <b>As dimensões que mais predisseram à satisfação foram a tangibilidade e responsividade</b>;</li> <li>- O estudo sugere que a melhoria da estrutura e dos processos (relação paciente-terapeuta) é importante para alcançar a satisfação do usuário nos serviços de saúde fisioterapêutica.</li> </ul>

D <sup>19</sup>	Avaliar a satisfação dos pacientes.	Questionário de satisfação proposto por Moreira, Borba, Mendonça <sup>22</sup> .	- <b>Os pacientes mostraram-se satisfeitos com o atendimento, principalmente no que diz respeito à relação paciente-terapeuta</b> , demonstrando confiança e segurança com o tratamento realizado pelos estagiários; - O perfil sociodemográfico obtido mostrou que <b>a maioria dos pacientes era de baixa renda</b> , tornando de vital importância o tratamento gratuito recebido no ambulatório.
E <sup>20</sup>	Mensurar a satisfação dos pacientes.	Questionário de satisfação proposto por Moreira, Borba, Mendonça <sup>22</sup> .	- Os usuários estão satisfeitos com os serviços realizados pelos estagiários do curso de Fisioterapia, considerando estes serviços excelentes.

Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Legenda: CP: clínica pública; CC: clínicas privadas de convênio; CE: clínica-escola; MedRisk: *Instrument for Measuring Patient Satisfaction*.

**Tabela 1** – Características associadas à boa satisfação de usuários com a assistência fisioterapêutica entre os estudos incluídos nesta revisão (n=6), João Pessoa-PB, 2022.

<b>Características</b>	<b>n(%)</b>
<b>Sociodemográficas</b>	
<i>Sexo</i>	
Feminino	1(16,6%)
Masculino	1(16,6%)
<i>Idade/faixa etária</i>	
População em idade ativa (15-64anos)	1(16,6%)
<i>Escolaridade</i>	
1º grau incompleto	1(16,6%)
1º grau completo	1(16,6%)
<i>Renda (SM)</i>	
1 a 3	3(49,8%)
<b>Serviço</b>	
<i>Tipo de serviço</i>	
Público	2(33,2%)
Privado	2(33,2%)
Domiciliar	1(16,6%)
Clínica Escola	3(49,8%)
<b>Assistência</b>	
<i>Tipo/Especialidade de assistência</i>	
Ortopedia	4(66,4%)
Neurofuncional	3(49,8%)
Cardiorrespiratória	1(16,6%)
<i>Recurso fisioterapêutico</i>	
Drenagem linfática	1(16,6%)
<i>Relação terapeuta-paciente</i>	
	2(33,2%)

Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Legenda: SM = salários mínimos.

#### 4 DISCUSSÃO

Este estudo tem como objetivo descrever aspectos relacionados à satisfação de usuários frente à assistência em Fisioterapia.

Ficou evidente a discrepância metodológica entre os estudos incluídos nesta revisão. Todavia, a metodologia desenvolvida no estudo<sup>16</sup> se destaca por sua ampla gama de informações que foram imprescindíveis para ampliar a discussão desse trabalho. De acordo com Bernadino e Costa<sup>23</sup>, a metodologia precisa descrever detalhadamente sobre os instrumentos utilizados na pesquisa, os critérios utilizados para a coleta dos dados e a categorização desses. Além disso, a metodologia representa uma parte essencial e obrigatória na construção do artigo<sup>23</sup>.

Nesse sentido, foi possível notar algumas limitações nos estudos no que diz respeito à falta de descrição de aspectos relevantes para a caracterização dos serviços de Fisioterapia avaliados, como: a falta de identificação de especialidade de atendimento<sup>16</sup>, duração da sessão de Fisioterapia<sup>16-20</sup> e frequência semanal de atendimento<sup>16-20</sup>. Apenas o artigo<sup>16</sup> mencionou que o tempo total de atendimento foi de 11 meses de acompanhamento.

Os estudos foram realizados em diferentes serviços de assistência fisioterapêutica, contabilizando dez clínicas públicas<sup>16, 18</sup>, cinco clínicas privadas de convênio<sup>16, 17</sup>, seis clínicas-escolas<sup>16, 17, 19</sup> e um atendimento domiciliar<sup>20</sup>. Os usuários avaliados realizavam atendimento fisioterapêutico nas áreas/assistências de: traumatologia/ortopedia (n=521)<sup>17-20</sup>, neurologia (n=31)<sup>18, 20</sup>, drenagem linfática (n=7)<sup>18</sup> e outras áreas com a amostra não especificada<sup>16</sup>.

Notou-se a prevalência de estudos desenvolvidos no Brasil<sup>16-20</sup> e de ofertas de assistências fisioterapêuticas em clínicas-escola<sup>16, 17, 19</sup>. Em relação aos instrumentos utilizados para a avaliação do nível de satisfação, todos os estudos fizeram o uso de questionários como metodologia avaliativa.

O estudo<sup>16</sup> utilizou o questionário desenvolvido e validado por Mendonça e Guerra<sup>22</sup>, para avaliar a satisfação desses usuários com os serviços de Fisioterapia. O estudo<sup>17</sup> utilizou o questionário *Measuring Patient Satisfaction* (MRPS), para medir a satisfação em pacientes que receberam atendimento fisioterapêutico. O estudo<sup>18</sup> utilizou o questionário SERVQUAL, instrumento de avaliação de serviços gerais, porém foi adaptado para a realidade da saúde brasileira. Os estudos<sup>19-20</sup> utilizaram o questionário de satisfação proposto por Moreira, Borba, Mendonça<sup>22</sup> para aferir a satisfação do paciente com a Fisioterapia no sistema público de saúde.

Desses instrumentos, apenas o questionário SERVQUAL<sup>18</sup> não era específico para a avaliação de satisfação de usuários frente a serviços de Fisioterapia. Conforme Salci, Silva e

Meirelles<sup>24</sup>, as avaliações de serviços em saúde permitem aos profissionais, dos mais diversos níveis de atenção, uma nova forma de olhar e de repensar o planejamento de suas ações e aperfeiçoar o processo de tomadas de decisões, o que contribuirá para mudanças na prática profissional e melhorias na qualidade da assistência<sup>24</sup>.

Mesmo os estudos que utilizaram um mesmo instrumento<sup>19,20</sup>, observou-se a utilização de diferentes itens e dimensões, o que pode ser justificado pelo fato de que os pesquisadores tinham perfis diferentes de serviços e usuários.

O estudo<sup>19</sup> dividiu as suas dimensões em duas partes: a primeira descreve sobre itens da relação terapeuta-paciente (se houve respeito à privacidade durante a sessão, esclarecimento de dúvidas, atenção às suas reclamações, oportunidade de se expressar e explicações sobre os exercícios realizados). A segunda envereda-se sobre itens relacionados à higiene, cuidados prestados por outros membros da equipe, acessibilidade e instalações (se possuía acessibilidade para usuários cadeirantes, empatia e disponibilidade dos membros da equipe e facilidade de iniciar o tratamento entre outros). O estudo<sup>20</sup> dividiu-se em cinco domínios: relação terapeuta-paciente, acesso, satisfação, higiene e importância do serviço, porém não apresentou os subitens que estavam dentro dessas dimensões.

A satisfação do usuário é utilizada como um indicador de qualidade e norteadora para a melhoria do serviço prestado, de modo a reduzir gastos, minimizar desperdícios e melhorar a imagem dos serviços perante a sociedade, tornando-os mais eficientes<sup>2</sup>.

Logo, com base na satisfação, a relação terapeuta-paciente foi a mais citada nos estudos<sup>16, 17, 19,20</sup>, e pode estar correlacionada com a satisfação do paciente. Isso indica que a comunicação entre o profissional e seu paciente pode ser o principal elo que intercala os diversos aspectos que constituem o processo da assistência fisioterapêutica. No estudo<sup>7</sup>, entre os critérios relacionados à qualidade dos serviços de Fisioterapia, o item avaliado como relação terapeuta-paciente obteve destaque, corroborando com os resultados dessa revisão.

O estudo<sup>16</sup> também apontou que o motivo pelo qual a correlação terapeuta-paciente e satisfação do usuário ter obtido os maiores escores se dá pela forma como o fisioterapeuta se porta durante a sessão, influenciando a satisfação do usuário. Segundo Medeiros, Costa, Oliveira, Costa<sup>25</sup>, o fator de interação terapeuta-paciente tende a ser mais visível na Fisioterapia devido ao tratamento fisioterapêutico ser fragmentado em várias sessões, podendo influenciar diretamente a satisfação dos pacientes<sup>25</sup>.

Magazoni *et al*<sup>26</sup> descreveram que o fisioterapeuta estabelece uma relação com o paciente, demonstrando interesse na melhora, esclarecendo dúvidas e dando explicações

referentes ao tratamento, o que motiva o paciente durante esse processo e o ajuda a alcançar a melhora no seu quadro, promovendo uma relação de confiança e segurança entre o terapeuta-paciente.

Quando comparados os serviços fisioterapêuticos e os escores de satisfação entre a clínica-escola, clínica privada de convênio e clínica pública<sup>16</sup> verificou-se que: a clínica-escola diferenciou-se da clínica pública em três dos cinco domínios avaliados, sendo eles: (1) equipe de apoio; (2) conveniência e (3) ambiente físico. E, da mesma forma, a clínica-escola obteve melhores escores que a clínica privada de convênio em dois domínios: (1) relação terapeuta-paciente; (2) satisfação geral. Esses resultados sugerem que os pacientes/usuários apresentaram mais confiança e segurança no tratamento realizado por estagiários<sup>27</sup>.

No estágio de Fisioterapia, o aluno adquire confiança e segurança nos atendimentos, cria habilidades e competências específicas para cada especialidade, e responsabilidade ética frente a cada atendimento. Esses atributos são essenciais para a sua formação, visto que dessa forma estará apto para a execução de sua profissão ao entrar no mercado de trabalho<sup>28</sup>.

De acordo com o Conselho Federal de Fisioterapia<sup>29</sup> (COFFITO), no estágio deverá ser respeitada a relação de um supervisor fisioterapeuta para até seis estagiários e ter acesso a equipamentos que tenham condições de proporcionar aos acadêmicos atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, garantindo a qualidade da assistência fisioterapêutica na comunidade (COFFITO)<sup>29</sup>, de modo a implicar em atendimentos de qualidade e na satisfação dos pacientes.

Simultaneamente ao estudo<sup>16</sup> os estudos<sup>17, 19,20</sup> também destacaram o domínio interação terapeuta-paciente como o mais relacionado à boa satisfação geral frente aos serviços. Entretanto, no estudo<sup>18</sup> os domínios tangibilidade, que se trata da organização do ambiente do serviço; e responsividade, que se refere à vontade de ajudar os usuários e fornecer serviço rápido, destacaram-se como o maior escore de satisfação.

Nesta revisão, todos os estudos incluíram o gênero feminino e masculino sem distinções. Os estudos<sup>16, 17,19</sup> selecionaram usuários com idade mínima de 18 anos, enquanto os estudos<sup>18, 20</sup> não apresentaram discriminação em relação à idade da amostra.

Quando relacionamos a idade e a satisfação dos usuários, o estudo<sup>16</sup> mostrou que os usuários com idade média de 48 anos (DP±9,91) aparentaram estar mais satisfeitos com o atendimento prestado, o que se assemelha a média de idade encontrada nos estudos<sup>30,31</sup>.

Vários autores<sup>32-35</sup> destacaram que as prevalências de usuários incluídos no seu estudo eram do sexo feminino.

Quando correlacionados o gênero e a satisfação, por sua vez, o estudo<sup>16</sup> apontou o gênero feminino com maior porcentagem de satisfação (71,43%) na assistência em clínica-escola. O estudo<sup>17</sup> apontou o gênero masculino como o discretamente mais satisfeito. Arruda, Barreto e Marcon<sup>36</sup> afirmaram que o quantitativo de homens buscando por serviços de saúde é menor e, em geral, acontece apenas de forma emergencial.

A maior demanda nos serviços de saúde é de pessoas do sexo feminino, indicando que as mulheres utilizam os serviços de saúde com maior frequência, de acordo com os estudos de Brandão *et al.*<sup>37</sup> e Furlanetto *et al.*<sup>38</sup>.

Além disso, um ponto importante relacionado à satisfação dos usuários é a associação com a escolaridade, embora não tenha sido discutida entre a maioria dos estudos desta revisão. Porém, o estudo<sup>16</sup> mostrou que o maior escore de satisfação geral foi do grupo clínica-escola que tem a sua maioria com escolaridade de 1º grau incompleto, próximo do estudo<sup>18</sup> que teve sua maioria de usuários satisfeitos alocados na categoria “1º grau completo”. Comparando os dados obtidos, eles coincidem com os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) que evidenciou que em 2019 a taxa de analfabetismo das pessoas de 15 anos ou mais de idade foi estimada em 6,6% (11 milhões de analfabetos), segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)<sup>39</sup>.

O artigo<sup>37</sup> associou a satisfação e expectativa dos usuários, afirmando que quando as expectativas são baixas tornam-se mais facilmente atingidas e um nível alto de satisfação será atingido, mesmo quando a qualidade do serviço prestado não é tão elevada.

Em relação à satisfação por renda familiar em salários mínimos, os estudos<sup>16, 19</sup> mostraram que os usuários com renda entre 1-3 salários mínimos são os que demonstraram estar mais satisfeitos com as assistências prestadas. De acordo com o artigo<sup>33</sup>, existe uma maior tendência por parte dos usuários de classes menos favorecidas de avaliar positivamente os serviços que lhes são oferecidos. Cintra *et al.*<sup>40</sup> apontou que a construção de um modelo de atendimento público, na área de saúde, que corresponda às necessidades e expectativas dos usuários é um grande desafio, pois as demandas são infinitas e recursos limitados.

Segundo o autor<sup>10</sup>, usuários com menor poder aquisitivo possuem maior dependência dos serviços públicos de saúde e apresentam menor nível de satisfação em relação ao atendimento. Já os usuários com maior poder aquisitivo, apesar de utilizarem o serviço de saúde pública, têm condições de buscarem serviços de saúde privados ou particulares caso se sintam insatisfeitos e só utilizariam o serviço público em condições em que os atendimentos fossem favoráveis.

Gomes *et al*<sup>41</sup> destacaram que a satisfação do usuário é uma variável importante na determinação do bem-estar e qualidade de serviço e é também um importante instrumento de avaliação dos serviços de saúde, assim conhecendo esses determinantes é possível direcionar as ações para melhorar a satisfação do serviço. Pode-se concluir que a melhora na percepção dos usuários dos serviços de saúde pode ser alcançada sem que haja um aumento significativo de recursos financeiros. Para isso, basta à melhora na forma e na logística de atendimento, bem como no respeito para com o usuário, ou seja, melhora na gestão<sup>41</sup>.

No que se refere ao tempo de coleta de dados, o estudo<sup>16</sup> afirmou que sua coleta obteve o tempo total de 11 meses. O estudo<sup>17</sup> citou que foram, apenas, após cinco sessões de Fisioterapia que o usuário foi incluso no estudo. O estudo<sup>18</sup> citou que a coleta de dados ocorreu durante três meses no ano de 2010, enquanto o estudo<sup>19</sup> que a coleta ocorreu durante cinco meses do ano de 2018. O estudo<sup>20</sup>, por sua vez, somente comentou que todos os participantes tinham que ter recebido mais de dez atendimentos fisioterapêuticos. Dessarte, apenas o artigo<sup>16</sup> assegurou que o tempo total de atendimento foi de 11 meses de acompanhamento.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo identificou e apresentou alguns aspectos relacionados à satisfação dos usuários nas diversas esferas de assistência Fisioterapêutica como: a dimensão relação terapeuta-paciente, tangibilidade e responsividade. Usuários dos serviços com baixa escolaridade e com renda de um a três salários mínimos avaliaram positivamente a assistência fisioterapêutica.

Foi possível constatar que a ausência de estudos sobre o assunto e a falta de informações encontradas nos artigos incluídos geraram dificuldades para debater alguns pontos sobre a temática. Porém, os resultados deste estudo podem auxiliar na construção de uma nova perspectiva de assistência ao usuário pelo fisioterapeuta, para auxiliar na melhor qualidade do atendimento e fortalecer a gestão de serviços de saúde.

Os achados desta revisão correspondem a conhecimentos que serão úteis para que a satisfação seja vista como uma importante dimensão frente à melhora na qualidade do atendimento e boas práticas no cuidado aos usuários, o que fortalecerá as experiências positivas em relação à assistência fisioterapêutica.

Sugere-se que mais estudos sejam realizados nas diversas especialidades da Fisioterapia, no âmbito da avaliação desses serviços, com base na satisfação dos usuários,



bem como que instrumentos específicos de avaliação da assistência fisioterapêutica possam ser validados para uma melhor avaliação nesses serviços.

## REFERÊNCIAS

- 1- Goldstein, MS. Elliot, SD. Guccione, AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Physical Therapy*. 2000 Sep 1;80(9):853–63.
- 2- Pereira, AG. Vergara, LGL. Satisfação do usuário no atendimento de saúde no serviço público brasileiro. *Saber Humano: Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti*. 2021 Jul 19;11(18).
- 3- Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cadernos de Saúde Pública*. 2006 Jun;22(6):1267–76.
- 4- BRASIL. Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, jun. 2017.
- 5- Machado, N. Nogueira, L. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. *Revista Brasileira de Fisioterapia*. 2008 Oct;12(5):401–8.
- 6- Mendonça, K. Guerra, R. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. *Revista Brasileira de Fisioterapia*. 2007 Oct;11(5).
- 7- Mélo, ES de. Farias, DN de. Ribeiro, KSQS. Instrumento de medida e aspectos de avaliação da qualidade dos serviços de fisioterapia: revisão da literatura. *Conexão Ciência (Online)*. 2018 Dec 17;13(4):46–54.
- 8- Moimaz, SAS. Burili, MC. Bordin, D. Garbin, CAS. Saliba, TA. Saliba, NA. Satisfação dos usuários segundo variáveis de organização dos serviços públicos odontológicos. *Archives of health investigation*. 2017 Jan 23;6(1).
- 9- BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS) Edição 2004/2005. Brasília, DF; 2004. Extraído de [<http://pnass.datasus.gov.br>], acesso em [4 de maio de 2022].
- 10- Bastos, GAN. Fasolo, LR. Fatores que influenciam a satisfação do paciente ambulatorial em uma população de baixa renda: um estudo de base populacional. *Revista Brasileira de Epidemiologia*. 2013 Mar;16(1):114–24.
- 11- Victor, JF. Ximenes, LB. Almeida, PC de. Vasconcelos, F de F. Perfil sociodemográfico e clínico de idosos atendidos em Unidade Básica de Saúde da Família. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2009 Feb1;22:49–54.
- 12- Palmeira, HM. Scorsolini-comin, F. Peres, RS. Cuidados paliativos no Brasil: revisão integrativa da literatura científica. *Aletheia*.. 35-36. 2011.
- 13- Silva RS, Trindade GSS, Paixão GPN, Silva MJP. Conferência familiar em cuidados paliativos: análise de conceito. *Rev. Bras. Enferm*.. 71(1): 206-213. 2018.

- 14- Souza, MT de. Silva, MD da. Carvalho, R de. Integrative review: what is it? How to do it? Einstein (São Paulo). 2010 Mar;8(1):102–6.
- 15- Page, MJ. Moher, D. Bossuyt, PM. Boutron, I. Hoffmann, TC. Mulrow, CD. et al. Prisma 2020 explanation and elaboration: updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews. BMJ. 2021 Mar 29;372:n160.
- 16- Moreno, BGD. Corrente, JE. Perroca, MG. Pavanelli, IL. Rocha, PRJ. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. Fisioterapia e Pesquisa. 2019 Sep;26(3):322–8.
- 17- Medeiros, FC de. Costa, LOP. Oliveira, N de FC. Costa, L da CM. Satisfação de pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos para condições musculoesqueléticas: um estudo transversal. Fisioterapia e Pesquisa. 2016 Mar; 23(1):105–10.
- 18- Almeida RS, Nogueira LAC, Bourliataux-Lajoine S. Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service. Brazilian Journal of Physical Therapy. 2013 Aug 1;17(4):328–35.
- 19- Orsini, JMM. Silva, JKM da. Virmond, M da CL. Araujo CC de. Evaluation of quality of life, depression and satisfaction in patients treated at the Physiotherapy teaching clinic of the State University of Northern Paraná (Uenp). Fisioterapia em Movimento. 2019;32.
- 20- Carvalho, VL de. Cavalcante, DM. Santos, LPD dos. Pereira, MD. Satisfação dos pacientes atendidos no estágio curricular de fisioterapia na comunidade. Fisioterapia e Pesquisa. 2013 Dec1;20:330–5.
- 21- Mendonça, K. Guerra, R. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. Revista Brasileira de Fisioterapia. 2007 Oct;11(5).
- 22- Moreira, CF. Borba, JAM. Mendonça, KMPP. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. Fisioter Pesqui. 2007;14(3):37-43
- 23- Bernardino, CG. Costa, RLS da. A metodologia de artigos acadêmicos em diferentes culturas disciplinares. Fórum Linguístico. 2017 Dec 31;14(4):2666–84.
- 24- Salci, MA. Silva, DMGV. Meirelles, BHS. Avaliação no sistema de saúde brasileiro /Evaluation in the brazilian health system. Ciência, Cuidado e Saúde. 2018 Aug 24 ;17(2).
- 25- Medeiros, FC de. Costa, LOP. Oliveira, N de FC. Costa, L da CM. Satisfação de pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos para condições musculoesqueléticas: um estudo transversal. Fisioterapia e Pesquisa. 2016 Mar; 23(1):105–10.
- 26- Magazoni, VS. et al. Índice da satisfação dos usuários atendidos na área da fisioterapia dermato-funcional da clínica-escola de uma instituição do ensino superior. e-RAC, 2018: v. 8, n. 1.

- 27- Viana, JRS. Raiocovitch, T. Golias, AR. Peternella, FMN. Mendes, FCV. Grabowski, J. Avaliação da satisfação com a fisioterapia de pacientes atendidos em uma clinica escola de Maringá-PR. *Uningá Review Journal*. 2014 Mar 10;17(2).
- 28- Silva, MNO da. PAULA, IC de. Tarnhovi, EG. Almeida, JT de. O protagonismo do estágio na promoção de competências e habilidades na formação do profissional de Fisioterapia: um relato de experiência. *Perspectivas Experimentais e Clínicas, Inovações Biomédicas e Educação em Saúde (PECIBES)* ISSN - 2594-9888. 2021 Dec 24;7(2):39–41.
- 29- Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional - COFFITO. Resolução nº 431, de 27 de setembro de 2013 [Internet]. Brasília: Coffito; 2013 [cited 2022 Maio 10]. Available from:<http://coffito.gov.br/nsite/?p=3193>.
- 30- Vale, JH de O. Moraes, SA de S. Do vale, MGM. Pires, JCP. Gonçalves, RH da S. Satisfação de pacientes quanto ao serviço de fisioterapia oferecido pela unidade básica de saúde do bairro da floresta em Santarém/PA / As patient satisfaction to physical therapy service offered for basic unit forest neighborhood health Santarém /PA. *Brazilian Journal of Development*. 2021 Apr 26;7(4):42073–85.
- 31- Fusaro, C. Perfil epidemiológico dos pacientes atendidos no setor de fisioterapia em ortopedia e traumatologia da clínica escola de fisioterapia da Universidade de São Francisco. *Ensaio USF*. 2017 Dec 18;1(1):46–57.
- 32- Vieira, NFC. Machado, M de FAZ. Nogueira, PSF. Lopes, K de S. Vieira-meyer, APGF. Morais, APP. et al. Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*. 2021;25.
- 33- Nascimento, TEG do. Lima, MHMS de. Santos, LS. Ribeiro, ES. Gama, GL. Nível de satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia: uma revisão integrativa. *Disciplinarum Scientia - Ciências da Saúde*. 2021;22(1):253–65.
- 34- Sousa, KC de. Mota, PHA. Silva, KCC da. Perfil sociodemográfico, clínico e de satisfação dos participantes de uma clínica escola de Fisioterapia no Município de Guaraí, Tocantins. *Research, Society and Development*. 2021 Sep 19;10(12):e255101220309.
- 35- Marques, LA. César, FCR. Izidoro, LC de R. Cabral, KB. Santos, LF. Brasil, VV. et al. Satisfação de usuários com o acolhimento e classificação de risco em unidades públicas de saúde. *Revista Eletrônica de Enfermagem*. 2018 Nov 21;20.
- 36- Arruda, GO de. Barreto, MDS. Marcon, SS. Perception of adult men on their preventive practices and health support networks. *Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste*. 2015 Jun 28;16(3).
- 37- Brandão, AL da RB da S. Giovanella, L. Campos, CEA. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2013 Jan;18(1):103–14.7

- 38- Furlanetto, D de LC. Lima, A de A de. Pedrosa, CM. Paranaguá, TT de B. Xavier, MF. Silva, AKP da. et al. Satisfação do usuário da Atenção Primária no Distrito Federal: a importância do acesso oportuno e da visita domiciliar. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2020 May;25(5):1851–63.
- 39- IBGE [Internet]. [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br). Available from: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/educacao.html>.
- 40- Cintra, RF. Ribeiro, I. Gonçalves, LP. Dias, BG. Amâncio-vieira, SF. Satisfação dos usuários de hospital universitário brasileiro: estudo em unidade da região centro-oeste. *Economia & Região*. 2021 Jun 1;9(2):75.
- 41- Gomes, MAV. Pinto, V de O. Cassuce, FC da C. Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS). *Ciência & Saúde Coletiva*. 2021 Apr;26(4):1311–22.