



# Satisfação dos usuários quanto ao atendimento fisioterapêutico da clínica municipal de fisioterapia do município de Pinhão-PR

Dhienniffer Kriquer Braz  
Discente do curso de Fisioterapia da Uniguairacá  
Franciele Aparecida Amaral  
Professora Mestra do curso de Fisioterapia da Uniguairacá

**User satisfaction regarding physiotherapy care at the municipal physiotherapy clinic in pinhão-pr municipality**

## RESUMO

**Objetivo:** Avaliar e analisar a satisfação dos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) em relação ao atendimento prestado na clínica municipal de fisioterapia de Pinhão-PR, após terem se submetido ao tratamento fisioterapêutico. **Método:** Este estudo trata-se de uma pesquisa observacional transversal que utilizou amostragem por conveniência e convite verbal para avaliar a satisfação dos usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão, no estado do Paraná. Para essa avaliação, foi utilizado um questionário autoaplicável baseado no trabalho de Moreira; Borba e Mendonça (2007), composto por um total de quarenta e três questões divididas em duas partes distintas. **Resultados:** Foram um total de sessenta e seis amostras dos usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão-PR. Entretanto, sete questionários não foram respondidos na íntegra. **Conclusão:** A satisfação dos pacientes foi positiva para a maioria das questões, principalmente pela relação entre o fisioterapeuta e o paciente, que é alta credibilidade que mostra que uma boa comunicação com um profissional possibilita melhor aceitação e continuidade do tratamento. A maioria dos pacientes que responderam à pesquisa demonstraram que são satisfeitos com a experiência em fisioterapia, que realizaram seus tratamentos na clínica municipal de fisioterapia em Pinhão, no estado do Paraná.

\*Correspondência:  
Autor: Dhienniffer Kriquer Braz  
Email:  
dhienniffepho27@gmail.com

Recebido: 10/10/2023  
Aceito: 10/12/2023  
Publicado: 28/03/2024

Licença

Copyright (c) 2024 Revista  
Eletrônica Polidisciplinar Voos

**Palavras-chave:** Fisioterapia; Fisioterapeuta; Satisfação dos usuários; Questionário.

Este trabalho está licenciado  
sob uma licença [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## ABSTRACT

**Objective:** To evaluate and analyze the satisfaction of patients from the Unified Health System (SUS) regarding the care provided at the municipal physiotherapy clinic in Pinhão-PR, after undergoing physiotherapy treatment. **Method:** This study is an observational cross-sectional research that used convenience sampling and

verbal invitation to assess user satisfaction at the municipal physiotherapy clinic in Pinhão, in the state of Paraná. For this evaluation, a self-administered questionnaire based on the work of Moreira, Borba, and Mendonça (2007) was used, consisting of a total of forty-three questions divided into two distinct parts. **Results:** There were a total of sixty-six samples from users of the municipal physiotherapy clinic in Pinhão-PR. However, seven questionnaires were not fully completed. **Conclusion:** Patient satisfaction was positive for most questions, especially in the relationship between the physiotherapist and the patient, which showed a high level of credibility, indicating that good communication with a professional enables better acceptance and continuation of treatment. Most of the patients who responded to the survey expressed satisfaction with their physiotherapy experience and the treatments they received at the municipal physiotherapy clinic in Pinhão, in the state of Paraná.

**Keywords:** Physiotherapy; Physiotherapist; User Satisfaction; Questionnaire

## INTRODUÇÃO

A fisioterapia conquistou seu reconhecimento como uma profissão de nível superior em 13 de outubro de 1969, por meio do Decreto-lei nº 938. De acordo com o Art. 3º deste decreto, a fisioterapia é uma atividade privativa do fisioterapeuta, envolvendo a execução de métodos e técnicas fisioterapêuticas com o objetivo de restaurar, desenvolver e preservar a capacidade física do paciente. O Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO) reconhece várias especialidades na área de fisioterapia, tais como cardiovascular, neurofuncional, oncologia, reumatologia, traumato-ortopedia, respiratória, entre outras (CREFITO 3, 2022) (COFFITO, 2022). A clínica municipal de fisioterapia do município de Pinhão, no estado do Paraná, teve seu início em 1998, com apenas um fisioterapeuta, atendendo ao Lar do Idoso São Francisco de Assis. Devido ao aumento da demanda, a clínica expandiu seus serviços. Atualmente, conta com cinco fisioterapeutas estatutários, localizada no centro de especialidades do município, atendendo aproximadamente cem pacientes por mês, abrange diversas especialidades fisioterapêuticas. A fisioterapia está gradualmente se integrando na atenção básica em saúde, estendendo seu alcance além da reabilitação, com um foco na prevenção de doenças e promoção da saúde. Essa integração na assistência básica é uma realidade em todo o país, com evidências de um crescimento na atuação dos fisioterapeutas no Sistema Único de Saúde (SUS), com o apoio das autoridades locais (Lisboa, 2011). A participação dos fisioterapeutas é crucial no contexto da saúde pública, sendo responsáveis por contribuir, juntamente com uma equipe multidisciplinar, para o desenvolvimento, reabilitação, recuperação e acessibilidade, reduzindo assim a taxa de mortalidade na comunidade atendida (Souza; Borges, 2020).

Braz e Amaral (2024). Satisfação com Fisioterapia em Pinhão-PR.

A literatura apresenta várias abordagens para avaliar a satisfação dos usuários nos serviços de saúde pública, com a maioria desses estudos relatando altos níveis de satisfação. Por exemplo, Fréz e Nobre (2011) conduziu uma pesquisa sobre a satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia na rede pública em Foz do Iguaçu, onde a satisfação foi categorizada como "ótima". Cattani; Borrille e Traverso (2016), na região do Meio-Oeste catarinense, chegaram à mesma conclusão, com uma satisfação considerada "ótima".

Moreira; Borba e Mendonça (2007) observaram que as classes sociais mais baixas tendem a avaliar positivamente os serviços de fisioterapia, destacando a relação entre fisioterapeuta e paciente como um dos aspectos mais importantes para essa satisfação. Moreno *et al.*, (2019) enfatizam a importância de medir e controlar a satisfação dos pacientes para melhorar os serviços oferecidos, ressaltando que a avaliação da satisfação está relacionada aos cuidados prestados, e não apenas aos resultados alcançados. Gonçalves *et al.*, (2011) destacam que a satisfação é influenciada por fatores sociodemográficos. Suda; Uemura e Velasco (2009) também abordam essa questão, observando que a falta de recursos financeiros faz com que essa população fique satisfeita com qualquer oportunidade de atendimento que surja em seus momentos de necessidade, mesmo que a qualidade do atendimento não seja ideal.

O propósito deste estudo consistiu como objetivo geral avaliar e analisar a satisfação dos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) em relação ao atendimento prestado na clínica municipal de fisioterapia de Pinhão-PR, após terem se submetido ao tratamento fisioterapêutico. Os objetivos específicos foram: Avaliar a forma com que o usuário foi encaminhado a clínica municipal de fisioterapia de Pinhão-PR; identificar se o usuário conhece o seu diagnóstico e verificar qual área fisioterapêutica que recebe mais atendimento na clínica municipal de fisioterapia de Pinhão-PR.

## **MATERIAIS E MÉTODO**

Este estudo trata-se de uma pesquisa observacional transversal que utilizou amostragem por conveniência e convite verbal para avaliar a satisfação dos usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão, no estado do Paraná. Para essa avaliação, foi utilizado um questionário autoaplicável baseado no trabalho de Moreira; Borba e Mendonça (2007), composto por um total de quarenta e três questões divididas em duas partes distintas.

A primeira parte do questionário continha onze questões descritivas relacionadas às informações dos usuários, enquanto a segunda parte compreendia trinta e duas questões objetivas que abordavam aspectos da clínica de fisioterapia, atendimento e infraestrutura física, todas elas com legendas explicativas.

Braz e Amaral (2024). Satisfação com Fisioterapia em Pinhão-PR.

Este estudo teve a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro) com o parecer nº 5.892.936. A amostra incluiu sessenta e seis usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão-PR. Entretanto, sete questionários não foram respondidos na íntegra, embora a grande maioria dos participantes tenha contribuído com respostas completas. Os critérios de inclusão para participação na pesquisa eram pacientes de ambos os sexos com idade superior a dezoito anos, que estavam em tratamento na clínica há pelo menos cinco sessões. Foram excluídos pacientes com alterações cognitivas, como dificuldades de concentração, compreensão ou analfabetismo.

A coleta de dados ocorreu em uma sala reservada entre os meses de abril a junho de 2023, com os participantes sendo informados sobre os objetivos da pesquisa e recebendo instruções para preencher o questionário. Todos os participantes consentiram em participar, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Após a coleta, os questionários foram armazenados de forma anônima.

Para a análise dos resultados, foi utilizado o software IBM Statistics SPSS 20, e consistiu em análises descritivas, incluindo média, desvio padrão, mediana, intervalo interquartil, frequência absoluta e frequência relativa, enquanto para a criação dos gráficos, o software Microsoft Excel foi o programa utilizado. A fim de verificar a normalidade dos dados numéricos, aplicado o Teste de Shapiro-Wilk. Os dados que apresentaram uma distribuição normal foram apresentados com média e desvio-padrão, enquanto os dados com distribuição não normal foram apresentados com mediana e intervalo interquartil.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram um total de sessenta e seis amostras dos usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão-PR. Entretanto, sete questionários não foram respondidos na íntegra.

Tabela 1: Perfil da amostra estudada.

	<b>Média ± desvio-padrão</b> <b>Mediana (intervalo interquartil)</b>	<b>Mínimo - Máximo</b>
Idade	49,20 ± 14,93	18 – 75
Quantas sessões já realizou	8,0 (7,0 – 9,25)	3 – 20
		<b>Frequência e porcentagem</b>
Sexo	Mulher	43 – 65,15%

	Homem	23 – 34,85%
Escolaridade	Fundamental incompleto	25 – 37,9%
	Fundamental completo	6 – 9,1%
	Médio incompleto	11 – 16,7%
	Médio completo	13 – 19,7%
	Superior	5 – 7,6%
	Analfabeto	1 – 1,5%
	Não responderam	5 – 7,6%
Renda	1 a 3 salários	59 – 89,4%
	4 a 6 salários	6 – 9,1%
	Mais que 10 salários	1 – 1,5%
Plano de saúde	Unimed	1 – 1,5%
	Outros (SUS)	65 – 98,5%
Como você tomou conhecimento desta Unidade de Saúde para realizar o tratamento?	Médico	59 – 89,4%
	Catálogo plano	1 – 1,5%
	Amigo	2 – 3%
	Paciente anterior	3 – 4,5%
	Outros	1 – 1,5%
Primeira experiência com fisioterapia	Sim	34 – 51,5%
	Não	32 – 48,5%
Esta foi a primeira experiência nesta clínica	Sim	46 – 69,7%
	Não	20 – 30,3%
Sexo do fisioterapeuta que atende	Homem	8 – 12,1%
	Mulher	58 – 87,9%
Área/especialidade em que é atendido	Ortopedia	52 – 78,8%
	Reumatologia	1 – 1,5%
	Neurologia	5 – 7,6%
	Respiratória	3 – 4,5%
	Urologia	1 – 1,5%
	Oncologia	2 – 3,0%
	Outros	1 – 1,5%
	Não respondeu	1 – 1,5%
Tem conhecimento do diagnóstico	Sim	28 – 42,4%
	Não	38 – 57,6%

Fonte: do autor, 2023.

Realizando a análise da tabela 1, é possível verificar que a média de idade das amostras foi de 49 anos ( $DP \pm 14,93$ ). Na pesquisa de Moreira; Borba e Mendonça (2007), obteve o resultado

Braz e Amaral (2024). Satisfação com Fisioterapia em Pinhão-PR.

que os sujeitos participantes do estudo correspondiam a pacientes com idade média de 48 anos (DP=16,13). As duas amostras tanto do estudo anterior quanto a do presente estudo apresentam médias muito próximas, assim como desvio padrão semelhantes, observando o desvio padrão de cada amostra é possível verificar uma grande variabilidade de idade que faz com que essas sejam diferentes das médias. Há indivíduos que são jovens quanto indivíduos com idade avançada, por isso justifica-se os desvios-padrão serem tão altos. Individualmente cada idade é distante da média do grupo.

Referente ao sexo 65,15% (43 amostras) são mulheres. Em sua pesquisa Moreira; Borba e Mendonça (2007), observaram que 60% eram do sexo feminino, na pesquisa de Fréz e Nobre (2011) 61,6% era do sexo feminino, devido as mulheres procurarem mais por atendimentos e cuidados com a saúde. As mulheres são mais preocupadas com a sua saúde devido à sua situação fisiológica e reprodutiva. Especialistas percebem atitude adotada em relação à saúde homem e mulher. Essa diferença está baseada nas necessidades fisiológicas, ginecológicas e obstétricas específicas do corpo feminino, que por sua vez, torna os cuidados com o corpo uma rotina para as mulheres (Júnior; Couto; Maia, 2016).

Sobre a escolaridade é possível observar que 37,9% (25 indivíduos) possui Ensino Fundamental Incompleto. Analisando o estudo de Cattani; Borrille e Traverso (2016), das suas amostras 42% possui Ensino Fundamental Incompleto, o mesmo resultado é identificado no estudo de Melo *et al.*, (2015). Isso justifica-se devido tratar-se de uma região interiorana em que o acesso à educação é mais restrito devido à distância entre domicílio e escola e à cultura local.

Referente a renda 89,4% (59 amostras) possuem uma renda de 1 a 3 salários mínimos. No estudo de Cattani; Borrille e Traverso (2016), 86,7% dos participantes tinham como renda de 1 a 3 salários mínimos, na pesquisa de Moreira; Borba e Mendonça (2007) 83% dos indivíduos tinham renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos, e na pesquisa de Melo *et al.*, (2015) a renda foi de 1 a 3 salários em 70% dos indivíduos.

Sobre a pergunta “como você tomou conhecimento desta Unidade de Saúde para realizar o tratamento?” 89,4% (59 dos indivíduos) responderam que foi através do médico, devido terem sido atendidos pelo SUS precisam primeiramente realizar consulta médica para depois serem encaminhados. Na pesquisa de Cattani; Borrille e Traverso (2016), é ressaltado que 36,2% (n=38) dos usuários da clínica-escola tiveram conhecimento dela por indicação médica.

Referente a área/especialidade em que são atendidos 78,8% (52 dos indivíduos), responderam ortopedia. Em sua pesquisa Fréz e Nobre (2011), verificaram que as áreas com maior demanda de atendimento foram ortopedia e traumatologia 89,9% correspondendo a (89 indivíduos),

Braz e Amaral (2024). Satisfação com Fisioterapia em Pinhão-PR.

no estudo realizado por Mikuska e Martins (2020), a área de maior demanda em atendimento foi a ortopedia com 90%. Isto justifica-se devido serem patologias que mais ocorrem no dia a dia.

Sobre os pacientes terem conhecimento do diagnóstico a maioria 57,6% (38 participantes das amostras), responderam que não, isso justifica-se devido a necessidade de realização de exames para confirmar as suas patologias, como é pelo SUS acaba muitas vezes em fila de espera. Isso se diferencia da pesquisa de Fréz e Nobre (2011), onde todos os usuários 99 indivíduos conheciam seu diagnóstico.

**Tabela 2:** Grau de satisfação quanto ao serviço recebido.

Questões		Frequência e porcentagem
Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta no primeiro contato	Bom	11 – 16,7%
	Ótimo	22 – 33,3%
	Excelente	33 – 50%
Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento	Bom	9 – 13,6%
	Ótimo	14 – 21,2%
	Excelente	43 – 65,2%
Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta	Bom	11 – 16,7%
	Ótimo	20 – 30,3%
	Excelente	34 – 51,5%
	Não responderam	1 – 1,5%
Gentileza do fisioterapeuta	Bom	8 – 12,1%
	Ótimo	16 – 24,2%
	Excelente	40 – 60,6%
	Não responderam	2 – 3%
O respeito com que você é tratado pelo fisioterapeuta	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	5 – 7,6%
	Ótimo	17 – 25,8%
	Excelente	42 – 63,6%
	Não responderam	1 – 1,5%
Privacidade respeitada durante sua sessão de fisioterapia	Bom	7 – 10,6%
	Ótimo	16 – 24,2%
	Excelente	42 – 63,6%
	Não responderam	1 – 1,5%
Oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	7 – 10,6%
	Ótimo	18 – 27,3%
	Excelente	39 – 59,1%

	Não responderam	1 – 1,5%
Aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema	Bom	8 – 12,1%
	Ótimo	21 – 31,8%
	Excelente	36 – 54,5%
	Não responderam	1 – 1,5%
Gentileza dos outros membros da equipe	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	12 – 18,2%
	Ótimo	23 – 34,8%
	Excelente	29 – 43,9%
	Não responderam	1 – 1,5%
Gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista	Bom	17 – 25,8%
	Ótimo	17 – 25,8%
	Excelente	31 – 47%
	Não responderam	1 – 1,5%
Facilidade na marcação do seu primeiro atendimento após indicação e autorização	Péssimo	2 – 3%
	Ruim	2 – 3%
	Bom	24 – 36,4%
	Ótimo	16 – 24,2%
	Excelente	21 – 31,8%
	Não responderam	1 – 1,5%
Facilidade na marcação das sessões após o primeiro atendimento	Bom	22 – 33,3%
	Ótimo	14 – 21,2%
	Excelente	28 – 42,4%
	Não responderam	2 – 3%
Disponibilidade de horários convenientes para realização de seu tratamento	Ruim	2 – 3%
	Bom	15 – 22,7%
	Ótimo	19 – 28,8%
	Excelente	29 – 43,9%
	Não responderam	1 – 1,5%
Tempo de permanência na sala de espera após o horário marcado	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	19 – 28,8%
	Ótimo	17 – 25,8%
	Excelente	28 – 42,4%
	Não responderam	1 – 1,5%
Conveniência na localização da clínica para você	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	19 – 28,8%
	Ótimo	20 – 30,3%
	Excelente	24 – 36,4%
	Não responderam	2 – 3%
Disponibilidade do estacionamento para você	Ruim	4 – 6,1%
	Bom	23 – 34,8%
	Ótimo	15 – 22,7%



	Excelente	20 – 30,3%
	Não responderam	4 – 6,1%
Conforto na sala de espera	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	26 – 39,4%
	Ótimo	15 – 22,7%
	Excelente	23 – 34,8%
	Não responderam	1 – 1,5%
Conforto do ambiente onde você realiza a fisioterapia	Bom	19 – 28,8%
	Ótimo	14 – 21,2%
	Excelente	32 – 48,5%
	Não responderam	1 – 1,5%
Condições gerais de higiene da clínica	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	15 – 22,7%
	Ótimo	13 – 19,7%
	Excelente	36 – 54,5%
	Não responderam	1 – 1,5%
Facilidade para transitar dentro das instalações da clínica	Bom	16 – 24,2%
	Ótimo	14 – 21,2%
	Excelente	34 – 51,5%
	Não responderam	2 – 3%
Satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	6 – 9,1%
	Ótimo	18 – 27,3%
	Excelente	40 – 60,6%
	Não responderam	1 – 1,5%
Você retornaria para esta clínica, se no futuro precisar de tratamento fisioterapêutico	Talvez	1 – 1,5%
	Sim	17 – 25,8%
	Com certeza	47 – 71,2%
	Não responderam	1 – 1,5%
Você recomendaria esta clínica para familiares e amigos	Sim	19 – 28,8%
	Com certeza	46 – 69,7%
	Não responderam	1 – 1,5%

Fonte: da autora, 2023.

Referente a pergunta sobre explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta no primeiro contato, 50% (33 indivíduos) responderam excelente e 33,3% como ótimo. A pesquisa de Mikuska e Martins (2020), obteve 55% de respostas como excelente. Isso demonstra que mais de 80% dos pacientes conseguem compreender com mais facilidade o resultado de sua avaliação. Na pesquisa realizada por Ferreira (2022), foram avaliados 24 idosos que realizam atendimento pela unidade básica de saúde, obtendo um resultado de 45,8% (11 idosos) responderam ótimo para as

Braz e Amaral (2024). Satisfação com Fisioterapia em Pinhão-PR.

explicações oferecidas com clareza no primeiro contato. De forma geral, mesmo não sendo a primeira experiência com a fisioterapia, os idosos estão satisfeitos com os atendimentos, conseguem compreender as informações obtidas com clareza. Quando o paciente possui conhecimento sobre sua condição de saúde e o plano de tratamento a ser seguido, as probabilidades de obtermos uma colaboração eficaz por parte dele aumentam significativamente. Além disso, essa transparência no quadro clínico fornece ao paciente uma compreensão completa de sua situação e reforça a ideia de que o processo de tratamento é um caminho a ser percorrido para alcançar o objetivo final, que é a melhoria de sua saúde. Isso, por sua vez, minimiza dúvidas e questionamentos, criando uma base sólida para uma parceria eficaz entre paciente e fisioterapeuta.

Sobre a segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento, 65,2% (43 amostras), responderam excelente, 21,2% (14 amostras) como ótimo e 13,6% (9 amostras) como bom, também na pesquisa de Mikuska e Martins (2020), obteve o resultado de 70%. É possível verificar que os pacientes se sentem seguros com a atuação dos profissionais em seu tratamento. Ferreira (2022), teve como resultado em sua pesquisa que os pacientes se consideram seguros, respeitados, além de considerarem os estagiários hábeis, atenciosos e gentis. O fisioterapeuta desempenha um papel crucial ao fornecer cuidados altamente personalizados, demonstrando atenção individualizada a cada paciente que busca seus serviços. Quanto mais o fisioterapeuta compreende o paciente, oferecendo apoio, cuidado e empatia, maiores são as chances de auxiliá-lo no tratamento de suas condições e incentivá-lo a alcançar com sucesso seus objetivos ao longo do processo terapêutico.

Referente ao esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta 51,5% (34 indivíduos), responderam excelente, na pesquisa de Ferreira (2022), obteve o resultado de (54,2%) (11 idosos) respondera excelente para a mesma pergunta do presente estudo. No estudo de Vale *et al.*, (2021) 46,67% (7 pacientes) responderam bom, referente ao esclarecimento de dúvidas pelo fisioterapeuta. O ato de ouvir atentamente o paciente é de extrema importância na construção de uma relação terapêutica sólida. Isso não apenas permite que o paciente se sinta à vontade, mas também facilita a abordagem de quaisquer dúvidas que possam surgir durante o tratamento. Além disso, repassar o conhecimento de forma clara e simples é fundamental para que o paciente compreenda o tratamento proposto de maneira eficaz.

Na pergunta sobre o respeito com que você é tratado pelo fisioterapeuta 63,6% (42 amostras), responderam excelente. No estudo realizado por Lopes e Xavier (2022), referente a satisfação dos usuários de serviço de fisioterapia no Brasil, sendo uma revisão da literatura, teve como resultado que 60% foram tratados com respeito e ética pelos fisioterapeutas, sendo

Braz e Amaral (2024). Satisfação com Fisioterapia em Pinhão-PR.

diretamente relacionados com o nível de satisfação dos usuários. Um tratamento humanizado abrange diversos princípios, sendo o respeito ao paciente um deles. Frequentemente, os pacientes chegam à fisioterapia em um estado de fragilidade, exigindo que os profissionais sejam prestativos, compreensivos e respeitosos em relação à sua situação. É essencial que os fisioterapeutas se esforcem para compreender as situações pelas quais o paciente está passando, a fim de proporcionar um tratamento que efetivamente contribua para a melhoria de sua qualidade de vida.

Ao se comunicar com o paciente, o objetivo é descobrir o que o satisfaz, e também humanizar o tratamento do indivíduo, levando em consideração sua opinião sobre o tratamento recebido (Nierenberg *et al.*, (2021). Referente a oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião, 59,1% (39 dos pacientes) classificaram como excelente. A pesquisa de Ferreira (2022), teve como resultado 50% como excelente referente a mesma questão do presente estudo. Avaliar a satisfação do paciente com o serviço de fisioterapia pode gerar conhecimento que pode ser utilizado para melhorar ou manter um serviço de qualidade (Guadie *et al.*, 2022).

A qualidade da saúde envolve a humanização do atendimento ao paciente. É melhor comunicar-se com o indivíduo para determinar o que o satisfaz e os seus direitos como consumidor de cuidados de saúde, destacando a sua opinião sobre os cuidados que recebe. Isto inclui a organização do trabalho, a equipe e o paciente e não apenas o material. Esta visão reconhece as perspectivas do prestador e do paciente e valoriza a autonomia das pessoas para assumirem a responsabilidade pela sua própria saúde (Nierenberg *et al.*, (2021). Sobre a pergunta em relação ao conforto do ambiente onde realizam a fisioterapia, 48,5% (32 amostras), responderam excelente. Isso demonstra que os pacientes estão satisfeitos tanto com o local quanto os equipamentos para realizar o seu tratamento.

Um ambiente bem higienizado e asseado, portanto, com a menor carga de contaminação possível, é contribuição básica para a redução da transmissão de infecções, sendo condição primária para um ambiente profissional de saúde que se propõe eficiente, eficaz e efetivo (Lopes; Xavier, 2022). Referente as condições gerais de higiene da clínica 54,5% (36 pacientes), responderam excelente, na pesquisa de Mikuska e Martins (2020), 50% dos pacientes avaliou como excelente e também 50% como ótimo. Demonstra que é um ambiente adequado e limpo para se realizar o tratamento.

Sobre a satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia 60,6% (40 amostras), responderam excelente, na pesquisa de Melo *et al.*, (2015) 50% dos usuários caracterizaram como excelente. Isso confirma que os pacientes obtiveram um resultado positivo perante ao tratamento fisioterapêutico. Segundo Lopes e Xavier (2022), a avaliação da satisfação é uma importante ferramenta de qualidade na gestão saúde, porque medidas decisivas podem ser tomadas com base

Braz e Amaral (2024). Satisfação com Fisioterapia em Pinhão-PR.

nos resultados obtidos para garantir um melhor entendimento das partes sobre os serviços oferecidos aos usuários. Resultados levam ao crescimento em campo, além disso, dá a oportunidade de conquistar o público-alvo.

Referente se o paciente retornaria para esta clínica, se no futuro precisar de tratamento fisioterapêutico 71,2% (47 pacientes), responderam com certeza, e se ele recomendaria esta clínica para familiares e amigos 69,7% (46 pacientes), responderam com certeza. Na pesquisa de Melo *et al.*, (2015) 80% responderam que retornaria para clínica e 50% responderam que sim, recomendariam esta clínica para familiares e amigos. Cattani; Borrille e Traverso (2016), 63,9% (com certeza) retornaria à clínica se, no futuro, precisasse de atendimento. Pode-se entender que eles ficaram satisfeitos e seguros com o seu tratamento e atendimento. Na pesquisa realizada por Nicholson *et al.*, (2023) estudo transversal de pacientes atendidos em clínicas privadas de fisioterapia na Austrália para tratamento de uma condição musculoesquelética, teve como resultado que a maioria dos pacientes que completaram a pesquisa estava altamente satisfeitos com sua experiência fisioterapêutica. Os fatores que mais contribuíram para a satisfação e probabilidade de recomendar o serviço a outras pessoas relacionaram-se à educação/aconselhamento adequado e à tomada de decisão compartilhada.

Um critério fundamental para avaliar os serviços de saúde é a satisfação individual do paciente com esses serviços, incluindo a qualidade dos procedimentos realizados e seus resultados, o que em última análise dita experiência geral do paciente. A satisfação do paciente é naturalmente multifacetada e pode descrever especificamente, usando fatores distintos, ao cuidado de saúde (Nierenberg *et al.*, (2021).

## CONCLUSÃO

A satisfação dos pacientes foi positiva para a maioria das questões, principalmente pela relação entre o fisioterapeuta e o paciente, que é alta credibilidade que mostra que uma boa comunicação com um profissional possibilita melhor aceitação e continuidade do tratamento, tanto no presente estudos como em estudos já realizados referente ao tema.

A maioria dos pacientes que responderam à pesquisa demonstraram que são satisfeitos com a experiência em fisioterapia, que realizaram seus tratamentos na clínica municipal de fisioterapia em Pinhão, no estado do Paraná, abordando como excelente as explicações realizadas com clareza pelo fisioterapeuta, os pacientes se sentem seguros, são atendidos com gentileza e respeito. Referente a clínica responderam que é de excelente localização, são satisfeitos com o conforto e a higiene do local e que retornariam e recomendariam a clínica para familiares e amigos.

Braz e Amaral (2024). Satisfação com Fisioterapia em Pinhão-PR.

O presente estudo forneceu uma ferramenta capaz de contribuir não somente em termos de gestão, mas também para o processo de planejamento, necessários para otimizar a qualidade de serviços da fisioterapia. Oferecendo ao paciente uma melhora na qualidade de vida, possibilitando a recuperação da harmonia do corpo e do convívio social.

## REFERÊNCIAS

- CATTANI, I. C.; BORRILLE, R. L.; TRAVERSO, M. E. D. **Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em uma clínica-escola de uma universidade do Meio-Oeste Catarinense**. 2016. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/fisioterapiaemacao/article/view/10217>. Acesso em: 11 out. 2022.
- COFFITO, 2022. Disponível em: [https://www.coffito.gov.br/nsite/?page\\_id=2348](https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=2348). Acessado em: 22 set. 2022.
- COFFITO, 2022. Disponível em: [https://www.coffito.gov.br/nsite/?page\\_id=2350](https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=2350). Acessado em: 22 set. 2022.
- COFFITO, 2022. Disponível em: [https://www.coffito.gov.br/nsite/?page\\_id=2357](https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=2357). Acessado em: 22 set. 2022.
- CREFITO 3, 2022. Disponível em: <http://www.crefito3.org.br/dsn/fisioterapia.asp>. Acessado em: 20 set. 2022.
- FERREIRA, A. L. M. Satisfação e vulnerabilidade clínico-funcional do idoso atendido por estagiários de fisioterapia na atenção básica de saúde. **Monografia**. Universidade Católica de Goiás, Goiânia. 2022. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/4203>. Acesso em: 25 out. 2023.
- FILHO, J. M. Termo de consentimento livre e esclarecido na prática reumatológica. **Rev Chil Reumatol**. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbr/a/JpYmQtDB9v78rwNvbLb9TNC/>. Acesso em: 21 out. 2022.
- FRÉZ, A. R. **Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia da rede pública na cidade de Foz do Iguaçu, Paraná**. 2010. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.12733/1611352>. Acesso em: 01 out. 2022.
- FRÉZ, A. R.; NOBRE, M. I. R. S. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Fisioter. Mov.**, Curitiba, v. 24, n. 3, p. 419-428. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fm/a/QPp5RZBXHdzmdJvxcknv8Vk/>. Acesso em: 01 out. 2022.
- GONÇALVES, J. R. *et al*. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. **Fisioter. Mov.**, Curitiba, v. 24, n. 1, p. 47-56, jan./mar. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fm/a/Sb7CHJfbWL9dLqys7zbnhQB/>. Acessado em: 20 set. 2022.
- GUADIE, Y. G. *et al*. Patient's satisfaction in physiotherapy outpatient departments of Amhara regional comprehensive specialized hospitals, Ethiopia. **BMC Health Services Research** 22:1011. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08338-y>. Acesso em: 25 out. 2023.
- JÚNIOR, F. M. C.; COUTO, M. T.; MAIA, A. C. B. Gênero e cuidados em saúde: Concepções de profissionais que atuam no contexto ambulatorial e hospitalar. **Sexualidad, Salud y Sociedad** -

Braz e Amaral (2024). Satisfação com Fisioterapia em Pinhão-PR.

**Revista Latinoamericana**, ISSN 1984-6487 / n. 23. p.97-117. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sess/a/sDWmnkgySt7jMsbXWfx36bv/#ModalScimago>. Acesso em: 03 nov. 2023.

LISBOA, M. V. F. Ações e práticas de saúde desenvolvidas pelos profissionais do núcleo de apoio a saúde da família (NASF) no município de Pedra [monografia]. Recife: Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães. Fundação Oswaldo Cruz, 2011. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/28640>. Acesso em: 21 out. 2022.

LOPES, W. S. S.; XAVIER, D. S. Satisfação dos usuários de serviço de fisioterapia no Brasil: uma revisão da literatura. **Revista Científica COGNITIONIS** v. 5 n.1. p.162 – 178. 2022. Disponível em: <https://revista.cognitioniss.org/index.php/cogn/article/view/176>. Acesso em: 24 out. 2023.

MELO, T. R. *et al.* Satisfação dos Usuários de Fisioterapia SUS Paranaguá. **Revista UNIANDRADE**. 16(2): 91-100. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18024/1519-5694/revuniandrade.v16n2p91-100>. Acessado em: 10 out. 2023.

MOREIRA, C. F.; BORBA, J. A. M.; MENDONÇA, K. M. P. P. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. **Fisioterapia e Pesquisa**. 2007. Disponível em: <https://www.bing.com/search?q>. Acesso em: 01 out. 2022.

MORENO, B. G. D. *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. DOI: **10.1590/1809-2950/18044826032019**. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fp/a/gWQpjM3PJxPgHBkMVW7467D/>. Acessado em: 20 set. 2022.

NICHOLSON, V. *et al.* Patients report being satisfied with private musculoskeletal physical therapy when therapists educate effectively and facilitate shared decision making. **Brazilian Journal of Physical Therapy**. 2023. Disponível em: <https://www.journals.elsevier.com/brazilian-journal-of-physical-therapy>. Acesso em: 25 out. 2023.

NIERENBERG, N. *et al.* Hebrew version of the physical therapy patient satisfaction questionnaire: cross-cultural adaptation and psychometric properties. **Physiotherapy Theory and Practice An International Journal of Physical Therapy**. ISSN: (Print) (Online) Journal homepage. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/loi/iptp20>. Acesso em: 25 out. 2023.

SOUZA, L. M.; BORGES, A. R. A importância da fisioterapia no programa saúde da família e no núcleo de apoio a saúde da família: revisão de literatura. *Scientia Generalis* 2675-2999. v. 1, n. 1, p. 1-13. 2020. Disponível em: <http://scientiageneralis.com.br/index.php/SG/article/view/V1N1A1/1>. Acesso em: 21 out. 2022.

SUDA, E. Y.; UEMURA, M. D.; VELASCO, E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. **Fisioterapia e Pesquisa**, São Paulo, v.16, n.2, p.126-31, abr./jun. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fp/a/MyMYGQfFdDzD9wWydBf5cwB/>. Acessado em: 20 set. 2022.

VALE, J. H. O. *et al.* Satisfação de pacientes quanto ao serviço de fisioterapia oferecido pela unidade básica de saúde do bairro da floresta em Santarém/PA. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v.7, n.4, p. 42073-42085 apr. 2021.