

Artigo original**Avaliação do nível de satisfação dos pacientes atendidos no núcleo de fisioterapia e reabilitação física de Sobradinho/DF*****Evaluation of level of satisfaction of patients treated in the nucleus of physical therapy and rehabilitation of Sobradinho/DF***

Jessica Crysthyna Batista Bernardino Be, Ft.*, Thalyssa Brito Leite Goes, Ft.*, Levy Aniceto Santana, D.Sc.**,
Silvio Goncalves da Silva, Ft.***

.....
*Universidade Católica de Brasília – UCB, **Docente da Universidade Católica de Brasília – UCB, ***Especialista em Terapia Manual e Docente da Faculdades Integradas da União Educacional do Planalto Central – FACIPLAC

Resumo

Introdução: Uma das estratégias para aprimorar a atenção oferecida aos pacientes é analisar a satisfação dos mesmos. *Objetivo:* Analisar o nível de satisfação dos pacientes atendidos no Núcleo de Fisioterapia e Reabilitação Física de Sobradinho/DF (NUFIRF). *Método:* Pesquisa descritiva de corte transversal, realizada por meio da aplicação de questionário no setor de ortopedia, no mês de outubro de 2013. Os indivíduos foram abordados pelos pesquisadores antes de iniciar a sessão, solicitando 15 minutos para responder o questionário. Foram incluídos os pacientes alfabetizados que aceitaram participar da pesquisa após assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, sendo excluídos os pacientes com menos de três sessões de fisioterapia. *Resultados:* Na visão dos usuários, o acesso ao serviço de fisioterapia atende às necessidades, certificando de retornarem caso necessário e de indicá-lo para amigos e familiares que precisarem. A classificação do serviço foi avaliada como boa devido à atenção recebida, ética, eficiência e interesse demonstrado pelos profissionais e equipe responsável do local. *Conclusão:* Os pacientes apresentaram-se satisfeitos com os atendimentos recebidos e a conveniência da clínica oferecida no NUFIRF.

Palavras-chave: fisioterapia, satisfação do paciente, questionário, Sistema Único de Saúde.

Abstract

Introduction: One of the strategies to improve the care provided to patients is to analyze their satisfaction. *Objective:* To analyze the level of satisfaction of patients seen at the Department of Physical Therapy and Physical Rehabilitation of Sobradinho/DF (NUFIRF). *Method:* A cross-sectional descriptive survey, conducted through a questionnaire in the orthopedic industry, in October 2013. Individuals were approached by the researchers before starting the session, requesting 15 minutes to answer the questionnaire. Patients included were literate and agreed to participate after signing the Instrument of Consent Free and Clarified, being excluded patients with less than three sessions of physical therapy. *Results:* From the user's point of view, access to physical therapy service meet the needs, ensuring their return if necessary and point it out to friends and family who need it. The classification of the service was assessed as good due to the attention received, ethics, efficiency and interest shown by professional and responsible team of the local. *Conclusion:* The patients were satisfied with services received, and the convenience of the ambulatory offered in NUFIRF.

Key-words: physical therapy, patient satisfaction, questionnaire, Unified Health System.

Introdução

O Brasil garantiu o direito de saúde a todos os cidadãos e obrigação do Estado em 1986, na 8ª Conferência Nacional de Saúde, visando à implantação e implementação do Sistema Único de Saúde (SUS) [1]. Nessa mesma época houve uma crise na área econômico-financeira do Brasil fazendo o país passar pela redemocratização, buscando firmar o processo da cobertura assistencial, que teve início na segunda metade da década de setenta, chamado de movimento da Reforma Sanitária [2]. Nela foram atendidas às proposições prescritas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) na conferência de Alma-Ata em 1978 designando “Saúde para todos no ano de 2000” [3].

Tal movimento elaborou os princípios que se aplicariam em uma construção de um sistema de saúde, fazendo-os parte dos elementos que passariam a ser nomeado de princípios e diretrizes do SUS que compreendem a universalidade, a equidade, a integralidade, a descentralização, a participação da população e a organização da rede de serviços de modo hierarquizado e regionalizado [2].

A partir desses princípios, o SUS, um exemplo de política pública, que não se confunde com políticas do governo, tem como objetivo assegurar o direito à saúde e o propósito de modificar a desigualdade na assistência à saúde da sociedade, levando em conta os conceitos saúde-doença e as diretrizes anteriormente citadas associando à satisfação dos usuários [4,5].

Por intermédio da participação da população nos processos de planejamento e avaliação, pode-se ter o controle social no âmbito do SUS. Esse fato implica a garantia constitucional de que a população deve participar do processo de formulação das políticas de saúde e do controle de sua execução, por meio de entidades representativas em todos os níveis, como o federal e o local [1].

As alterações no sistema de saúde brasileiro e as modificações no perfil epidemiológico, juntamente com a implantação do SUS, conferiram novos desafios e responsabilidades para os profissionais de fisioterapia que de acordo com o Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (Coffito) [6], o fisioterapeuta pode atuar em hospitais, clínicas, consultórios, centros de reabilitação, ambulatorios, na saúde coletiva e em educação. Dentre suas responsabilidades, está a de assistir em todas as fases da vida, prover pacientes portadores de doenças particulares, orientar, prevenir e, conseqüentemente, proporcionar uma melhor qualidade de vida para os mesmos [7,8].

Diversos tipos de instrumentos são utilizados por fisioterapeutas para mensurar a condição de saúde ou tratamento realizado, porém a avaliação do contentamento do paciente com o tratamento proposto está diretamente relacionada a uma série de fatores, tais como as preferências pessoais, as expectativas do paciente, o atendimento recebido e os serviços prestados, sendo alguns validados e padronizados [9-12].

Uma das estratégias para aprimorar a atenção oferecida aos pacientes é analisar a satisfação dos mesmos, sendo de extrema

importância e servindo como *feedback* para o profissional da saúde aprimorar seus atendimentos. Deste modo, as pesquisas são realizadas reunindo informações que ajudam a incorporar as opiniões dos pacientes na prática clínica e, assim, aprimorar o tratamento prescrito aos mesmos [11,13,14].

O âmbito físico, as instalações, acessibilidade, técnica e, principalmente, a relação terapeuta-paciente fazem parte dos aspectos levados em consideração, tendo esse último uma grande relevância, haja visto que oferece um cuidado maior com o paciente e melhora a interação dos mesmos proporcionando uma atenção ao paciente dada pela competência e experiência do profissional [12,13,15,16].

As pesquisas de satisfação dos usuários tornaram-se frequentes após a redemocratização ocorrida na década de 80 e o processo de implementação da Reforma Sanitária Brasileira, no qual reivindicaram por atendimentos com condições satisfatórias. Porém enfatizou-se a partir de meados da década de 1990 [5,17].

O grau de satisfação do usuário em relação a um atendimento recebido em um serviço de saúde é de extrema importância, haja vista que demonstra os resultados que devem ser atingidos e, sempre que possível, requerendo o aprimoramento constante devido ao renovado e crescente número de pessoas assistidas com o serviço e assim proporcionar melhor atendimentos aos usuários e, como resultado, aprimorar seus serviços [13,14].

Estudos prévios já analisaram o nível de satisfação dos pacientes em clínica-escola [12], hospitais particulares [5,9,12,14,18] e da rede pública [5,17,19] de outros estados da federação, e constataram que foi útil, pois serviu como *feedback* para os fisioterapeutas analisarem a relação terapeuta-paciente, a estrutura e as condições de atendimento que estão sendo oferecidas aos pacientes e melhorá-los. Entretanto, em recente revisão bibliográfica não foram encontrados estudos descrevendo este aspecto em hospitais da rede pública do Distrito Federal. Deste modo, esse trabalho será de grande relevância para a sociedade de Sobradinho/DF e para o Núcleo de Fisioterapia e Reabilitação Física (NUFIRF) de Sobradinho/DF que ganha ao ser referência em relação aos seus atendimentos através da análise de satisfação dos pacientes assistidos.

Este estudo parte do pressuposto de que a satisfação dos usuários é um dos aspectos importantes para a instituição que realiza a assistência, podendo servir como base para melhorar os serviços oferecidos. Portanto, o objetivo deste estudo foi analisar o nível de satisfação dos pacientes atendidos no NUFIRF de Sobradinho/DF, caracterizando o seu perfil sociodemográfico e avaliando a satisfação com as relações humanas, competência profissional, aspectos funcionais e adequação da estrutura oferecida.

Material e métodos

O presente estudo trata-se de uma pesquisa descritiva de corte transversal que foi realizada por meio da aplicação

de questionário, no NUFIRF de Sobradinho/DF, durante o mês de outubro de 2013. Os usuários foram questionados quanto à qualidade do atendimento, solicitando-se, ainda, que apresentassem suas críticas e sugestões. O NUFIRF é constituído por dez fisioterapeutas que atendem mensalmente 100 pacientes nos turnos matutino e vespertino, segundo estatística atual de atendimentos do setor.

Foram incluídos no estudo os pacientes com diagnósticos Ortopédico, Traumatológico e Reumatológico do NUFIRF alfabetizados e que aceitaram participar da pesquisa. Foram informados adequadamente sobre os objetivos e os procedimentos da pesquisa e os que concordaram, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e receberam informações sobre o objetivo do estudo.

Foram excluídos do estudo os pacientes com menos de três sessões de fisioterapia e abordados pelos pesquisadores antes da sessão, solicitando que respondessem o questionário desenvolvido por Mendonça e Guerra [13], na língua portuguesa, com confiabilidade e validade constatadas.

O protocolo experimental foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FEPECS) sob o CAAE Nº 20268013.5.0000.5553.

O questionário, que abordou o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados, foi dividido em duas partes: a primeira consistiu em 12 questões descritivas sobre idade, sexo, renda familiar, plano de saúde, como o paciente tomou conhecimento do atendimento fisioterapêutico, experiências prévias com fisioterapia, diagnóstico e tratamento atual. A segunda parte consistiu em 23 questões sobre a satisfação do paciente em diversos aspectos do tratamento fisioterapêutico oferecido. Dentre essas questões, 20 referem-se a quatro componentes: interação paciente-terapeuta, acesso e atendimento da recepção e da equipe de apoio, conveniência e ambiente físico; uma questão sobre a satisfação geral do paciente; e as duas últimas referentes a futuras intenções do paciente com relação ao atendimento no NUFIRF de Sobradinho/DF. Nessa segunda parte, as respostas foram dadas numa escala intervalar e pontuadas de 1 (péssimo) a 5 (excelente).

Para análise, os dados quantitativos foram tabulados e descritos por média, desvio padrão e frequências utilizando o *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 20.0 para *Windows* e os qualitativos foram analisados e apresentados por meio de tabela, gráficos e textos narrativos para verificação das conclusões.

Resultados e discussão

Os participantes do estudo apresentaram média de idade de 46,4 anos e desvio padrão de 15,0 sendo a mínima de 14 e a máxima de 82 anos. Ao analisar a satisfação dos usuários na assistência fisioterapêutica, Machado e Nogueira [5] relataram resultado semelhante e afirmam que os pacientes passam a procurar os serviços de saúde devido ao processo de envelhecimento

natural do ser humano, causando mudanças degenerativas do corpo e uma vulnerabilidade maior a contrair doenças que tendem a se tornarem crônicas. Em média, os pacientes haviam realizado 19,3 sessões de fisioterapia com desvio padrão de 27,1 na clínica onde seus dados foram coletados.

Na Tabela I estão apresentadas as características socio-demográficas da população, podendo observar que dos 50 instrumentos válidos, a maioria (58%) foi respondido por mulheres. Resultados similares foram descritos por Gomes, Nascimento e Araújo [20] e Aquino, Menezes e Amoedo [21] relatando que as mulheres buscam mais os serviços de saúde, uma vez que elas são consideradas portadoras de mais alterações fisiológicas e/ou mais atentas na busca por atenção à saúde em comparação aos homens, que não consideram esses cuidados como uma prática masculina.

Tabela I - Perfil socioeconômico e demográfico dos usuários do serviço de fisioterapia oferecidos no NUFIRF.

Dados avaliados	Número	%
Gênero		
Feminino	29	58
Masculino	21	42
Escolaridade		
1º grau incompleto	13	26
1º grau completo	9	18
2º grau incompleto	3	6
2º grau completo	15	30
Superior	8	16
Branco	2	4
Renda familiar (em salários mínimos)		
1 a 3	29	58
4 a 6	8	16
7 a 10	4	8
Mais de 10	3	6
Branco	6	12

Quanto ao nível de escolaridade (Tabela I), 30% dos entrevistados possuem o ensino médio completo e 26% ensino fundamental incompleto, não havendo dificuldades durante a aplicação do questionário na maioria dos usuários, sendo este achado o oposto do descrito por Figueiredo *et al.* [22], e Gonçalves *et al.* [23], pois a maioria (79%) dos usuários apresentava apenas o ensino fundamental completo ou incompleto, ocorrendo dificuldade na compreensão dos pacientes. O baixo nível de escolaridade indica que o profissional de saúde deve estar atento quanto à forma da explicação dada ao paciente em relação à sua patologia, os sinais e o tratamento que será realizado, pois essa compreensão é importante para o sucesso da terapia que ocorre também através das orientações dadas aos pacientes.

A Tabela I demonstra ainda que a renda familiar relatada pela maioria dos usuários (58%) foi de um a três salários mínimos e os acessos aos convênios ficam restritos devido às condições econômicas dos usuários. Essa situação financeira

tem influência na qualidade de vida da população, uma vez que oferece suporte material para o bem estar dos indivíduos. Siqueira, Facchini e Hallal [24] afirmam que quanto menor o nível socioeconômico do indivíduo, mais frequente é a utilização de serviços de saúde. Mendonça, Guerra e Diógenes [25] descreveram que as questões sociodemográficas, principalmente, no que se refere ao sexo, renda familiar e nível educacional, são fatores fundamentais para indicar satisfação do paciente quanto à qualidade do atendimento, que pode ser compreendida por aspectos técnicos e interpessoais, de modo que o técnico não é bem compreendido pelos pacientes, no entanto os mesmos são capazes de avaliar a qualidade interpessoal do atendimento.

Tabela II - Conhecimento da clínica e experiência com a Fisioterapia.

Dados avaliados	Número	%
Especialidades		
Ortopedia e Traumatologia	44	88
Reumatologia	4	8
Não souberam responder	2	4
1ª Experiência com a Fisioterapia		
Sim	28	56
Não	22	44
Primeira experiência na clínica		
Sim	35	70
Não	15	30
Atendimento por Fisioterapeuta		
Feminino	21	42
Masculino	27	54
Masc/Fem	2	4
Formas de encaminhamento		
Médico	44	88
Amigo	4	8
Paciente anterior	2	4

No que diz respeito às especialidades fisioterapêuticas, a Tabela II demonstra que 88% dos pacientes buscaram o atendimento devido a queixas relacionadas com ortopedia e traumatologia e apenas 8% dos usuários procuraram tratamento reumatológico. Resultados semelhantes foram descritos por Mendonça e Guerra [13], devido a essas especialidades envolverem alterações ocasionadas por distúrbios cinético-funcionais, levando a sintomas traumato-ortopédicos, frequentemente encontrados nos pacientes.

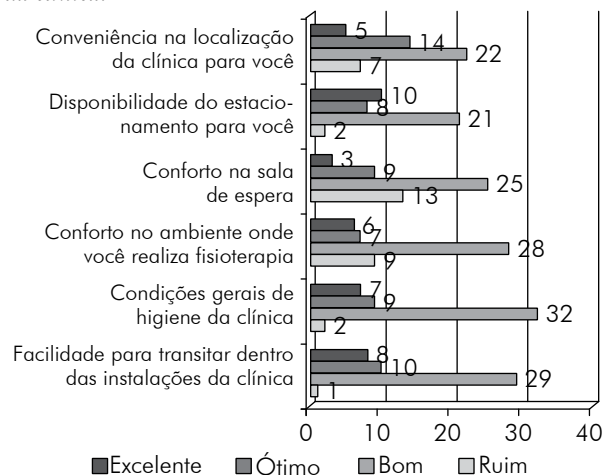
No que se refere à indicação da clínica, a maioria (88%) dos pacientes teve acesso por meio de indicação médica e apenas 8% foi por indicação de amigo. Esses dados se aproximam do encontrado por Machado e Nogueira [5], pois no estudo realizado pelos autores à indicação médica para realização da fisioterapia obteve um percentual alto de 81,6%, dados demonstrados por meio dos encaminhamentos médicos para o serviço, seja este para instituição pública ou privada conveniada, inclusive para os pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Dentre os usuários, 44% dos respondentes já haviam tido alguma experiência anteriormente e 70% relataram que tiveram o primeiro contato com a fisioterapia no NUFIRF, dados estes que coincidem com os do estudo de Rodrigues, Raimundo e Silva [9], pois 64,52% dos participantes do estudo afirmaram que já tiveram experiências anteriores com a fisioterapia.

Os atendimentos foram realizados por fisioterapeutas do sexo masculino e do feminino, 42% dos pacientes foram atendidos por fisioterapeutas do sexo feminino, 54% pelo sexo masculino e apenas dois usuários (4%) foram atendidos pelos dois gêneros. Não sendo possível comparar esse achado com outros autores.

A Figura 1 demonstra que a maioria dos participantes avaliou como "bom" todas as questões referentes ao ambiente físico e conveniência da clínica. De acordo com o Coffito [6], a interação clínica-paciente representa o fator de estímulo ou de inibição, dependendo da consciência de cada indivíduo que pode ser influenciada pelo espaço físico e as instalações. A localização da clínica é um fator que influencia o contentamento do paciente. Este estudo mostrou que 34 usuários (68%) a classificaram como boa e ótima, sendo esse achado semelhante ao estudo realizado por Guedes e Garcia [26] e Gomes, Nascimento e Araújo [20].

Figura 1 - Respostas referentes ao ambiente físico e conveniência da clínica.



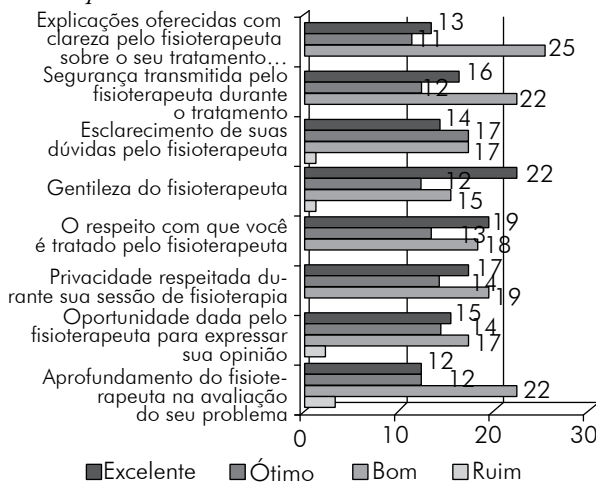
Já os pacientes que classificaram a localização como ruim levaram em conta os problemas em relação à locomoção ou à inexistência da assistência fisioterapêutica no local em que residem, por isso precisam se deslocar ao local mais próximo que oferece o serviço. Assim sendo, a distância, a carência de transportes públicos e os custos com transporte não são satisfatórios para 2% dos usuários.

Portanto, acredita-se que a satisfação do usuário é influenciada por fatores como localização e custo, teoria defendida também pelos autores Roush e Sonstroem [27]. Em adição, Oliveira *et al.* [19] afirmaram que a acessibilidade, o tempo

de espera e a atitude da equipe de apoio, tal como informações dadas pela recepcionista no primeiro contato são fatores determinantes para a satisfação do paciente.

A Figura 2 demonstra que a maioria dos participantes avaliou como bom e excelente as questões relacionadas à interação paciente-terapeuta. Esse fato se justifica pelo fisioterapeuta estabelecer uma relação com o paciente revelando interesse na melhora do mesmo, esclarecendo suas dúvidas e dando explicações referentes ao que estava sendo realizado no tratamento. Dessa forma, estabelece-se uma relação de confiança e segurança entre o terapeuta-paciente, motivando o paciente durante o tratamento a alcançar a melhora no seu quadro algíco [28,29]. Deste modo, a habilidade dos terapeutas de manter comunicação e expor sobre o tratamento seguido é um dos itens mais importantes por parte dos usuários que manifestam sua satisfação com relação aos atributos e atenção oferecida aos pacientes, pois os mesmos sentem-se favorecidos pelo tratamento recebido [30-32].

Figura 2 - Respostas às dimensões de avaliação da interação paciente-terapeuta.

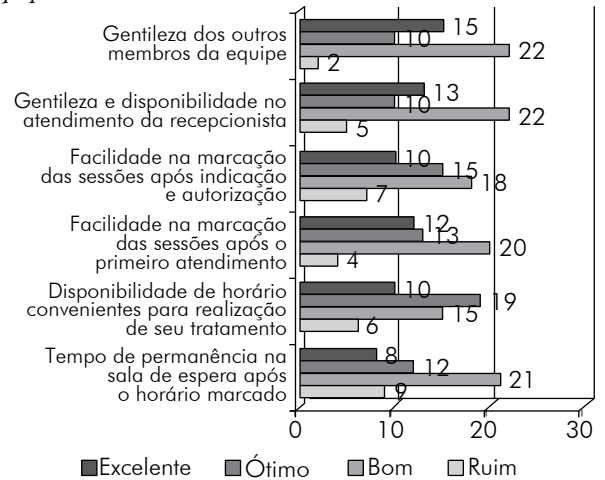


A Figura 3 representa a avaliação dos usuários do NUFIRE em relação ao acesso à clínica e ao atendimento dos membros da equipe. Podemos verificar que no geral os usuários classificaram como bom a excelente, sendo que a gentileza dos membros da equipe e da recepcionista apresentou 90% de satisfação, facilidade na marcação das consultas após indicação e autorização 86% e após a primeira sessão de fisioterapia 90%. A disponibilidade de horário também foi considerada satisfeita em 88% assim como tempo de permanência na sala de espera 82%.

Porém, 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 (16%). Isso se deve à falta de acomodação e conforto no ambiente, fator esse que interfere na rotina diária dos pacientes, e um dos principais motivos de reclamações [5,8,19,27]. Segundo Machado e Nogueira [5] e Oliveira *et al.* [19] é característica dos serviços públicos a espera no atendimento

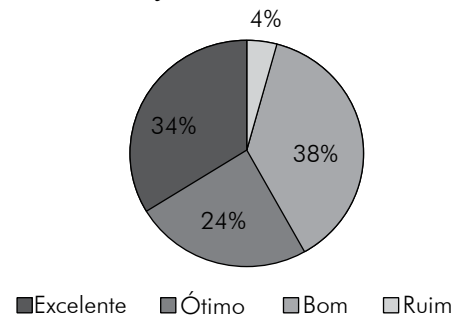
quando comparada aos serviços privados, possivelmente devido ao menor número de profissionais e equipamentos e menos infraestrutura, restando aos usuários aguardar um tempo maior para dar início ao tratamento, em consequência da dificuldade na marcação de consulta. Devido a esses problemas, o governo deve criar novas estratégias para priorizar maior conforto aos usuários e investimento em equipamentos para a clínica, para assegurar um atendimento mais agilizado.

Figura 3 - Respostas referentes ao acesso e atendimento dos membros da equipe.



Por fim, a Figura 4 descreve o alto nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo NUFIRE, uma vez que apenas 4% se mostraram insatisfeitos, enquanto 96% dos usuários avaliaram o serviço entre bom a excelente devido à atenção recebida, ética, eficiência e interesse demonstrado pelos profissionais e pela equipe responsável do local. Segundo Oliveira *et al.* [19] e Espinosa *et al.* [34], o elevado grau de satisfação também pode ser considerado devido aos problemas encontrados no local que passam a não ser tão significativos quando comparados com a qualidade do atendimento e da atenção recebida ou mesmo devido à ausência de outro serviço de saúde pelas proximidades.

Figura 4 - Nível de satisfação em relação ao atendimento.



Ao final, os usuários foram questionados quanto à sugestão e comentário que poderiam ser adicionados para a melhora nos serviços de saúde no NUFIRE. Os pacientes que utilizaram esse espaço no questionário registraram que estavam satisfeitos

tos com os serviços prestados, porém alguns se mostraram insatisfeitos em relação à falta de investimento do governo em relação à infraestrutura e materiais para a clínica. Seguem alguns dos relatos:

“Tirando a falta de investimento por parte do governo, está muito bom.”

“Precisa de outros aparelhos para ser usados, só exercícios fazemos em casa (...). A fisioterapeuta que me atende é ótima, mas as instalações são precárias, temos que pensar que por ser do governo precisa ser excelente.”

“Precisa de melhores aparelhos ergométrico e colchões novos.”

“Gostaria que tivesse equipamentos novos para os fisioterapeutas fazerem ainda melhor o seu trabalho e na recepção cadeiras mais confortáveis.”

“A clínica precisa de alguns equipamentos para a melhora do tratamento. A demanda é muito pouca e as necessidades são grandes.”

“Acho que teria que ter mais equipamentos para melhorar as consultas e o trabalho dos fisioterapeutas.”

“Esta clínica tem ótimos profissionais que atendem todos os pacientes com maior prazer e dedicação.”

“Ao vir aqui pela primeira vez fui bem recebida e sem dúvida estou muito agradecida”

“Eu acho excelente o tratamento, muito bom.”

“Poderia ter uma clínica em Sobradinho II, seria mais facilidade de acesso.”

“Tenho obtido resultados bons com o atendimento e fui bem recebida.”

“Excelente atendimento, seria bom se todos os hospitais do DF fossem assim, espero que haja mudanças no sistema de saúde do DF.”

“Que Deus continue abençoando a todos os funcionários e direção da clínica.”

Conclusão

Na visão dos usuários, o acesso aos serviços de Fisioterapia do NUFIRF de Sobradinho-DF atende as suas necessidades, avaliando-o como bom e ótimo, além de se certificarem de retornar ao núcleo de reabilitação caso necessário e de indicá-lo para indivíduos que precisarem de assistência fisioterapêutica.

Os resultados indicaram contentamento dos usuários com a assistência fisioterapêutica, o que se pode considerar

que as condutas foram seguidas adequadamente em virtude dos altos percentuais definidos como satisfatórios.

Sugere-se que novas pesquisas sejam realizadas, pois os resultados obtidos em relação à satisfação são temporários e, por isso, devem ser sempre ressaltados, observando a avaliação das políticas dos sistemas de saúde e as condições dos serviços que estão sendo prestados à população. Assim, eles necessitam de aprimoramento contínuo para que sejam feitas as mudanças necessárias para tornar os serviços cada vez mais eficientes.

Referências

1. Arakawa AM, Lopes-Herrera SA, Caldana ML, Tomita NE. Percepção dos usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na estratégia de saúde da família. Rev CEFAC 2012;14(6):1108-14.
2. Mattos RA. Princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e a humanização das práticas de saúde. Interface Comun Saúde Educ 2009;13(Supl1):771-80.
3. Naves CR, Brick VS. Análise quantitativa e qualitativa do nível de conhecimento dos alunos do curso de fisioterapia sobre a atuação do fisioterapeuta em saúde pública. Ciênc Saúde Coletiva 2011;16(Supl1):1525-34.
4. Pasche DF, Passos E, Barros MEB. Ministério da Saúde, Política Nacional de Humanização. Comunic Saúde Educ 2009;13(Supl1):491.
5. Machado NP, Nogueira LT. Evaluation of physical therapy service user satisfaction. Rev Bras Fisioter 2008;12(5):401-8.
6. Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional – COFFITO Resolução nº 418/2012 de 04 de junho de 2012 [citado 2013 Nov 13]. Disponível em URL: www.coffito.org.br
7. Júnior JPB. Fisioterapia e saúde coletiva: desafios e novas responsabilidades profissionais. Ciênc Saúde Coletiva 2010;15(Supl1):1627-36.
8. Araújo KPS, Toniollo TR, Drummond A. A fisioterapia em pacientes hipertensos da Estratégia Saúde da Família no Recanto das Emas – Distrito Federal. Revista Gestão e Saúde 2012;3(2):773-87.
9. Rodrigues RM, Raimundo CB, Silva KC. Satisfação dos usuários dos serviços privados de fisioterapia do município de Campo dos Goytacazes/RJ. Perspecton 2010;4(14):163-80.
10. Vanti C, Bonetti F, Ceron D, Piccarreta R, Violante FS, Gucione A et al. Cross-cultural adaptation and validation of the physical therapy outpatient satisfaction survey in an italian musculoskeletal population. BMC Musculoskeletal Disorders 2013;14:25.
11. Moffett JK, Jackson DA, Gardiner ED, Torgerson DJ, Coulton S, Eaton S, et al. Randomized trial of two physiotherapy interventions for primary care neck and back pain patients: ‘McKenzie’ vs brief physiotherapy pain management. Rheumato 2006;45:1514-21.
12. Suda EY, Uemura MD, Velasco E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André-SP. Fisioter Pesqui 2009;16(2):126-31.
13. Mendonça KMPP, Guerra RO. Development and validation of an instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy. Rev Bras Fisioter 2007;11(5):369-76.

14. Diógenes TPM, Mendonça KMPP, Guerra RO. Dimensions of satisfaction of older adult Brazilian outpatients with physical therapy. *Rev Bras Fisioter* 2009;13(4):301-7.
15. Ministério da Saúde (Brasil), Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS), Conselho Nacional dos Secretários Municipais de Saúde (CONASEMS), Associação Brasileira de Pós-Graduação em Saúde Coletiva (ABRASCO) e Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). *Gestão Municipal de Saúde: textos básicos*. Rio de Janeiro: Ministério da Saúde; 2001.
16. Merhy EE. Em busca da qualidade dos serviços de saúde: Inventando a mudança na saúde. São Paulo: Hucitec; 1994. p.117-60.
17. Fréz AR, Nobre MIS. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. *Fisioter Mov* 2011;24(3):419-28.
18. Guzzo E, Fassicollo CE. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia na clínica escola de pesquisa e atendimento em fisioterapia (CEPAF) da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC). *Revista Digital EFDesportes* 2011;16(163).
19. Oliveira DF, Arieta CEL, Temporini ER, Kara-José N. Quality of health care: patient satisfactions in a university hospital. *Arq Bras Oftalmol* 2006;69(5):731-6.
20. Gomes R, Nascimento EF, Araújo FC. Por que os homens buscam menos os serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior. *Cad Saúde Pública* 2007;23(3):565-74.
21. Aquino EML, Menezes GMS, Amoedo MB. Gênero e saúde no Brasil: considerações a partir da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. *Rev Saúde Pública* 1992;26(3):195-202.
22. Figueiredo EM, Lara JO, Cruz MC, Quintão DMG, Monteiro MVC. Perfil sociodemográfico e clínico de usuárias de serviço de Fisioterapia uroginecológica da rede pública. *Rev Bras Fisioter* 2008;12(2):136-42.
23. Gonçalves JR, Veras FEL, Matos ACM, Lima ISA. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. *Fisioter Mov* 2011;24(1):47-56.
24. Siqueira VS, Facchini LA, Hallal LPC. Epidemiology of physiotherapy utilization Among adults and elderly. *Rev Saúde Pública* 2005;39(4):663-8.
25. Mendonça KMPP, Guerra RO, Diógenes TPM. Influência das características sócio-demográficas na satisfação do paciente com o tratamento fisioterapêutico. *Fisioter Mov* 2006;19(3):83-9.
26. Guedes DGM, Garcia TR. Atendimento nos serviços do Sistema Único de Saúde e satisfação do usuário: estudo no município de Campina Grande (PB). *Saúde Debate* 2001; 25(59):40-9.
27. Roush SE, Sonstroen RJ. Development of the physical therapy outpatient satisfaction survey (PTOPS). *Phys Ther* 1999;79:159-70.
28. Beattie PF, Pinto MB, Nelson MK, Nelson R. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Phys Ther* 2002;82(6):557-65.
29. Rodrigues RM, Raimundo CB, Silva KC. Satisfação dos usuários dos serviços privados de fisioterapia do município de Campos dos Goytacazes/RJ. *Rev Perspectiva* 2010;4(14).
30. Monnin D, Pernerger TV. Scale to measure patient satisfaction with physical therapy. *Phys Ther* 2002;82(7):682-91.
31. Beattie P, Turner C, Dowda M, Michener L, Nelson R. The Med Risk instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy care: a psychometric analysis. *J Orthop Sports Phys Ther* 2005;35(1):24-32.
32. Moreira CF, Borba JAM, Mendonça KMPP. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. *Fisioter Pesq* 2007;14(3):37-43.
33. Espinosa RM, Juarez SM, Del Campo DL, Carreno ET. The quality of outpatient services in health facilities in Hidalgo, Mexico, from the users' perspective. *Rev Panam Salud Pública* 2003;13(4):229-38.