

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E DE ASPECTOS DA GESTÃO DE UM SERVIÇO DE FISIOTERAPIA AMBULATORIAL DA REDE PÚBLICA EM UM MUNICÍPIO DO LITORAL NORTE DO RS

Alexandre Junges*

Resumo: Através da avaliação da satisfação é possível analisar a qualidade do atendimento e obter dados para melhorá-lo, indicando decisões tanto estratégicas quanto operacionais que venham a influenciar no nível de qualidade dos serviços prestados. O objetivo do estudo foi avaliar a satisfação dos usuários em tratamento fisioterapêutico no serviço público de um município do Litoral Norte do Rio Grande do Sul e identificar as estratégias de fortalecimento da satisfação do usuário frente ao serviço. Trata-se de um estudo observacional exploratório do tipo de caso, utilizando-se o questionário adaptado de Mendonça e Guerra (2007) para verificar a percepção dos usuários e entrevista semiestruturada para as estratégias da gestão. A amostra foi composta por 36 usuários, em sua maioria mulheres (67%), com mais de 60 anos (47%), renda familiar entre um e três salários mínimos (89%) e 1º grau incompleto (58%). Também participou da pesquisa o gestor, fisioterapeuta e responsável pela clínica estudada, que respondeu a entrevista semiestruturada. A pesquisa evidenciou índices positivos de satisfação, sendo bom, ótimo e excelente em iguais percentuais (33,3%). O item com pior avaliação refere-se à marcação do primeiro atendimento, sendo ruim para 22% e péssimo para 17% dos entrevistados. Conforme informações da gestão, este fato ocorre em virtude dos problemas de infraestrutura no local da clínica que, por seu reduzido espaço físico, restringe a quantidade de atendimentos realizados. No entanto, nenhuma iniciativa para aprimorar a admissão dos usuários e diminuir o tempo de espera no serviço é realizada. Assim, se evidencia a necessidade de que sejam feitas melhorias na infraestrutura do serviço, além da adoção de estratégias de gestão para facilitar o acesso do usuário ao serviço, como a inserção do fisioterapeuta na atenção básica, liberando a entrada na média complexidade para os casos que necessitem serviço de especializado.

Palavras-chave: Avaliação. Satisfação do usuário. Serviços de saúde. Gestão.

1 INTRODUÇÃO

A garantia do direito ao acesso amplo e de qualidade aos serviços de saúde é um dos maiores desafios do Sistema Único de Saúde (SUS) em todo o país. Neste sentido, diferentes abordagens sobre a qualidade destes serviços têm sido empregadas, com maior ênfase nas pesquisas sobre a avaliação da assistência em saúde, com foco na qualidade do atendimento. (MACHADO; NOGUEIRA, 2008).

De acordo com levantamento realizado pelo Ministério da Saúde, mais de 90% da população brasileira é usuária de alguma forma do SUS. A pesquisa também reconhece a baixa qualidade dos serviços oferecidos em termos de equipamentos e atividades

* Graduado em Fisioterapia pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), com experiência e qualificação na área fiscal e na gestão de serviços de Saúde. E-mail: alexandrejunges@gmail.com

profissionais, a ausência de participação da população na formulação e gestão das políticas de saúde e a falta de mecanismos de acompanhamento, controle e avaliação dos serviços. (BRASIL, 2003).

Assim, cresce a busca por avaliar o grau de satisfação dos usuários dos serviços de saúde, o protagonista do sistema de saúde, com impacto direto na melhoria do serviço. É fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento prestado, para repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento. (RAMOS; LIMA, 2003).

A Fisioterapia, como campo na área da saúde, cada vez mais amplia o seu objeto de estudo, já estando inserida no que diz respeito à promoção, prevenção e reabilitação, exercendo assim, um papel importante na saúde do paciente e na sua reinserção no convívio social. (MAGALHÃES; SOUZA, 2004).

Neste contexto, o presente estudo teve como tema avaliar o serviço de fisioterapia ambulatorial da rede pública de um município do Litoral Norte do Rio Grande do Sul e identificar as estratégias de gestão para o fortalecimento da satisfação do usuário.

A definição de satisfação recai no princípio de que expressa uma atitude, ou seja, uma resposta afetiva que está relacionada com a certeza de que o serviço deve possuir certos atributos (componentes/dimensões) e, assim, ela é definida como avaliações positivas do indivíduo a respeito de dimensões distintas do serviço. (MENDONÇA; GUERRA, 2007).

Pesquisar a respeito da satisfação dos usuários é uma tarefa fundamental para a gestão do serviço prestado, uma vez que seu entendimento pode proporcionar uma avaliação de desempenho sob a perspectiva do usuário, indicando decisões tanto estratégicas quanto operacionais que venham a influenciar no nível de qualidade dos serviços prestados. (MOIMAZ et al, 2010).

Mendonça e Guerra (2007) realizaram um estudo com o intuito de traduzir, adaptar e legitimar um instrumento de medida de satisfação dos pacientes com a assistência fisioterapêutica recebida. O estudo forneceu uma ferramenta capaz de contribuir não somente em termos de gestão, mas também para o processo de mudança e planejamento, elementos esses necessários para aperfeiçoar a realidade de serviços da fisioterapia.

O ato de avaliar é uma exigência constante, presente em todas as atividades humanas, pois, supõe-se, que deva preceder as decisões, quer sejam simples ou complexas, em busca de melhores alternativas e/ou resultados. Conseqüentemente, a avaliação pode adquirir vários aspectos e dimensões, podendo ser entendida como um processo, um instrumento ou ainda como um todo. (ARAÚJO, 2003).

Os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam,

constituindo assim “padrões de qualidade” em suas expectativas. Quando os serviços recebidos atendem as expectativas, bons resultados são obtidos. Assim, pode-se dizer que quanto mais se conhece o cliente, mais é possível conhecer suas expectativas, criar e possibilitar estratégias de melhoria. (POLIZER; D’INNOCENZO, 2006). Segundo publicação de Zaicaner (2003), todos os sistemas de saúde que estejam comprometidos com a qualidade dos serviços de saúde não podem excluir de sua avaliação a satisfação do usuário.

A percepção poderá servir como vetor de direcionamento e planejamento do serviço, consoante estudo de Moimaz et al (2010), possibilitando repensar sobre seu funcionamento, na busca de melhorias nos pontos destacados pelos usuários, trazendo a intenção de atender às suas expectativas e alcançar a excelência em todos os aspectos abordados, tendo a satisfação como objetivo final de todo serviço de saúde.

Desta forma, o usuário torna-se fundamental no processo de avaliação da assistência, sendo possível afirmar que, quanto mais se conhece o usuário mais é possível conhecer quais suas expectativas, criando a possibilidade de estratégias de melhoria do serviço. (POLIZER; D’INNOCENZO, 2006).

Este estudo buscou, em suas questões de pesquisa, verificar qual a percepção do usuário frente à satisfação com o serviço de fisioterapia, bem como quais as estratégias de fortalecimento da satisfação do usuário frente ao serviço. Teve como objetivos: a) Avaliar a satisfação dos usuários em tratamento fisioterapêutico no serviço público de um município do Litoral Norte do Rio Grande do Sul e b) Identificar as estratégias de fortalecimento da satisfação do usuário frente ao serviço.

2 MÉTODO

Esta pesquisa foi um estudo observacional exploratório do tipo de caso. (GOLDIM, 2000).

Foi desenvolvido em um serviço ambulatorial de Fisioterapia da rede pública de um município do Litoral Norte do Rio Grande do Sul que presta atendimento a pacientes encaminhados por médicos do serviço municipal de saúde.

Localizado a nove quilômetros do centro da cidade, o serviço de fisioterapia funciona em uma sala junto a uma Unidade Básica de Saúde (UBS), que também conta, em salas adjacentes, com serviço de Psiquiatria e sala para pequenas cirurgias. O local destinado a fisioterapia possui uma área aproximada de 30 m², divididos em um box coletivo equipado com três macas, contando com 02 (dois) equipamentos de ultrassom terapêutico, 01 (um) laser, 03 (três) aparelhos de eletroterapia, 01 (um) aparelho de ondas-curtas, 01 (uma)

lâmpada de infravermelho, rolos e colchonetes, e uma sala destinada a cinesioterapia e avaliação. Na sala destinada a cinesioterapia e avaliação existe um espaldar, colchonetes, halteres e caneleiras de pesos diversos, discos e pranchas proprioceptivas, bolas suíças, faixas elásticas, mesa e cadeiras e uma pequena pia com balcão.

A equipe de trabalho do serviço é composta por cinco fisioterapeutas que realizam expediente em escalas, sempre com dois profissionais, e uma estagiária que cumpre carga horária de 30 horas semanais, ficando responsável por auxiliar nos atendimentos. A recepção do serviço de fisioterapia é compartilhada com a UBS e conta com três recepcionistas, sendo que uma delas é responsável pelo agendamento dos pacientes da fisioterapia. Após serem recebidos na recepção, os pacientes permanecem aguardando dentro da unidade, em uma sala de espera, até ser encaminhado pelos fisioterapeutas para o início do atendimento.

O serviço público de fisioterapia, alvo da pesquisa, funciona há seis anos no município. Nele são atendidos cerca de 50 pacientes por mês, nas mais diversas especialidades, principalmente nas áreas trauma ortopédico-funcional e neurofuncional.

O instrumento de medida utilizado foi o questionário adaptado de Mendonça e Guerra (2007), contendo 12 (doze) questões iniciais relacionadas aos dados do paciente participante e, após, 23 (vinte e três) questões fechadas relacionadas a presente clínica. Foram adaptadas apenas as questões 05 (cinco) e 06 (seis), que originalmente são relacionadas a usuários de Planos de Saúde, tendo em vista que o serviço atende exclusivamente pacientes oriundos do serviço público (Apêndice A).

As questões do presente instrumento abordaram: (a) Admissão dos usuários no serviço; (b) Ambiência e conveniência; (c) Atendimento da equipe; (d) Relação paciente-terapeuta; (e) Resolutividade e satisfação geral, além do perfil sociodemográfico dos pacientes.

As estratégias de gestão para o fortalecimento da satisfação do usuário foram avaliadas através de uma entrevista semiestruturada com o gestor do serviço, fisioterapeuta responsável pelo gerenciamento da Clínica de Fisioterapia em todos os aspectos, conforme indicação da Secretaria Municipal de Saúde.

A entrevista semiestruturada abordou as mesmas categorias avaliadas pelo questionário adaptado de Mendonça e Guerra (2007), aplicado aos usuários, buscando identificar as estratégias de gestão que contemplam cada uma delas. As categorias avaliadas foram: (a) Admissão dos usuários no serviço; (b) Ambiência e conveniência; (c) Atendimento da equipe; (d) Relação paciente-terapeuta; (e) Resolutividade e satisfação geral, além do perfil sociodemográfico dos pacientes. Foi aplicado roteiro previamente elaborado, onde o gestor indicou se existem, ou não, iniciativas que objetivem amenizar ou dirimir os apontamentos

dos usuários, explicitando ao pesquisador as iniciativas que vão neste sentido.

Após aprovação do projeto pelo Comitê de Ética da Unisinos sob o parecer número 015/012 a pesquisa foi realizada com os usuários, tendo como critérios de inclusão pacientes que estavam sendo atendidos no serviço atualmente, de ambos os sexos, alfabetizados, com idade mínima de 18 (dezoito) anos, sendo excluídos os usuários que não atendam os critérios de inclusão. Os dados foram coletados no período de uma semana, sendo aplicados os questionários no turno da manhã (segunda a sexta, das 8h as 11h30) e da tarde (segunda a sexta, das 13h30 às 17h30) aos pacientes solicitados para participar da pesquisa.

Inicialmente, antes do início do atendimento, os usuários foram chamados a participar voluntariamente da pesquisa, sendo esclarecidos dos objetivos do estudo, metodologia, riscos e benefícios e solicitada à assinatura do documento TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido). Após, em uma sala anexa ao serviço de fisioterapia, foi aplicado o questionário adaptado de Mendonça e Guerra (2007), com os próprios participantes realizando, preferencialmente, o seu preenchimento. O pesquisador acompanhou o seu andamento, ficando a disposição dos participantes da pesquisa para discernir as dúvidas que ocorreram.

Para a análise dos dados foi utilizado o programa Microsoft Excel 2010 para criação, entrada e processamento do banco de dados e análise estatística. Para os dados qualitativos foi utilizado a análise de conteúdo de Bardin (2009) como forma de interpretação.

3 RESULTADOS

O questionário, composto por 35 itens, foi devidamente preenchido por todos os 36 usuários participantes. Do total, a maioria dos usuários do serviço eram mulheres, com mais de 60 anos, 1º Grau Incompleto, renda familiar entre um e três salários mínimos e declarando não possuir nenhum plano de saúde. Com relação à forma de conhecimento do serviço de fisioterapia, 50% dos entrevistados tomaram conhecimento através do Posto de Saúde e 47% através do médico. Para a maioria dos entrevistados esta foi a sua primeira experiência na clínica e também sua primeira com a fisioterapia. Com relação ao sexo do fisioterapeuta, 44% eram atendidos por uma profissional do sexo feminino e 44% por profissionais de ambos os sexos (masculino e feminino). A área de especialidade fisioterapêutica predominante nos atendimentos foi a ortopedia/traumatologia, com os usuários cientes de seu diagnóstico clínico. A maioria dos entrevistados haviam realizado entre 01 e 20 sessões de fisioterapia no serviço pesquisado (Tabela 1).

Também participou da pesquisa o gestor do serviço, fisioterapeuta responsável pelo gerenciamento da Clínica de Fisioterapia, que respondeu a uma entrevista semiestruturada

abordando as mesmas categorias avaliadas pelo questionário adaptado de Mendonça e Guerra (2007), aplicado aos usuários, buscando identificar as estratégias de gestão que contemplam cada uma delas.

Tabela 1: Perfil sociodemográfico dos usuários. (n=36)

Item	Alternativas	Fi* (n)	Fri**(%)
Idade:	18 a 29 anos	3	08
	30 a 59 anos	16	44
	Mais de 60 anos	17	47
Sexo	Masculino	12	33
	Feminino	24	67
Qual o seu nível de escolaridade?	1º Grau Incompleto	21	58
	1º Grau Completo	6	17
	2º Grau Incompleto	-	-
	2º Grau Completo	5	14
	Superior	4	11
Renda Familiar (em salários mínimos):	1 a 3	32	89
	4 a 6	4	11
	7 a 10	-	-
	Mais de 10	-	-
Como você tomou conhecimento sobre esta clínica?	Médico	17	47
	Posto de Saúde	18	50
	Amigo	1	03
	Paciente Anterior	-	-
	Outros	-	-
Esta foi a sua primeira experiência com fisioterapia?	Sim	21	58
	Não	15	42
Esta foi a sua primeira experiência nesta clínica?	Sim	27	75
	Não	9	25
Sexo do fisioterapeuta que lhe atende	Masculino	4	11
	Feminino	16	44
	Masc. / Fem.	16	44
Por favor, indique a área de especialidade em que você recebe tratamento	Respiratória	-	-
	Reumatológica	-	-
	Neurologia	1	03
	Ortopedia / Traumatologia	35	97
	Estética	-	-
	Uroginecológica	-	-
Você sabe qual é seu diagnóstico clínico?	Sim	35	97
	Não	1	03
Quantas sessões de fisioterapia você já fez nesta clínica?	01 a 20 sessões	25	69
	21 a 40 sessões	7	19
	41 ou mais	4	11

* Frequência absoluta

** Frequência relativa

Fonte: Elaborada pelo pesquisador.

A segunda parte do questionário aplicado, contendo 23 (vinte e três) questões fechadas relacionadas ao serviço em análise, observou a opinião dos usuários com relação a sua admissão ao serviço. 28% dos entrevistados consideraram ótima a facilidade na marcação do primeiro atendimento após indicação e autorização. Mesmos percentuais (22%) de usuários consideraram bom e ruim o item avaliado, com 17% classificando como péssimo. A facilidade marcação das sessões após o primeiro atendimento foi excelente para a maioria dos usuários.

Quanto a disponibilidade de horários convenientes para realização do tratamento, este item foi classificado como Ótimo e Excelente para a maioria dos entrevistados. O tempo de permanência na sala de espera após o horário marcado também foi classificado como Ótimo e Excelente (Tabela 2).

Tabela 2: (a) Admissão dos usuários no serviço. (n=36)

Item	Alternativas	Fi (n)	Fri (%)
Facilidade na marcação do seu primeiro atendimento após indicação e autorização.	Péssimo	6	17
	Ruim	8	22
	Bom	8	22
	Ótimo	10	28
	Excelente	4	11
Facilidade na marcação das sessões após o primeiro atendimento.	Péssimo	0	-
	Ruim	2	06
	Bom	10	28
	Ótimo	11	31
	Excelente	13	36
Disponibilidade de horários convenientes para realização de seu tratamento.	Péssimo	1	03
	Ruim	1	03
	Bom	10	28
	Ótimo	12	33
	Excelente	12	33
Tempo de permanência na Sala de Espera após o horário marcado	Péssimo	0	-
	Ruim	0	-
	Bom	6	17
	Ótimo	15	42
	Excelente	15	42

* Frequência absoluta

** Frequência relativa

Fonte: Elaborada pelo pesquisador.

Com relação à temática da ambiência e localização da clínica, para a maior parte dos usuários ela é considerada de boa conveniência na localização. Bom também foi considerado a disponibilidade de estacionamento, o conforto da sala de espera, o conforto do ambiente onde é realizada a fisioterapia e a facilidade para transitar dentro das instalações da clínica. As condições de higiene da clínica foram boas (42%) e ótimas (39%) para os usuários (Tabela 3).

Tabela 3: (b) Ambiência e conveniência. (n=36)

Item	Alternativas	(continua)	
		Fi (n)	Fri (%)
Conveniência na localização da clínica para você.	Péssimo	-	-
	Ruim	2	06
	Bom	16	44
	Ótimo	11	31
	Excelente	7	19
Disponibilidade do estacionamento para você.	Péssimo	-	-
	Ruim	1	03
	Bom	21	58
	Ótimo	6	28
	Excelente	1	11

Conforto da sala de espera.	Péssimo	1	03
	Ruim	2	08
	Bom	26	72
	Ótimo	6	17
	Excelente	1	03
Conforto do ambiente onde você realiza a Fisioterapia.	Péssimo	-	-
	Ruim	2	06
	Bom	23	64
	Ótimo	6	17
	Excelente	5	14
Facilidade para transitar dentro das instalações da clínica.	Péssimo	0	-
	Ruim	4	11
	Bom	22	61
	Ótimo	9	25
	Excelente	1	03
Condições gerais de higiene da clínica.	Péssimo	-	-
	Ruim	5	14
	Bom	15	42
	Ótimo	14	39
	Excelente	2	06

* Frequência absoluta

** Frequência relativa

Fonte: Elaborada pelo pesquisador.

O atendimento da equipe do serviço de saúde foi avaliado através de duas questões. A gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista foram ótimas para maioria dos usuários (42%). Já gentileza dos demais membros da equipe foi classificada como excelente por 39% (Tabela 4).

Tabela 4: (c) Atendimento da equipe. (n=36)

Item	Alternativas	Fi (n)	Fri (%)
Gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista.	Péssimo	-	-
	Ruim	-	-
	Bom	7	19
	Ótimo	15	42
	Excelente	15	39
Gentileza dos outros membros da equipe.	Péssimo	-	-
	Ruim	-	-
	Bom	10	28
	Ótimo	12	33
	Excelente	14	39

* Frequência absoluta

** Frequência relativa

Fonte: Elaborada pelo pesquisador.

Na temática da relação paciente-terapeuta, avaliada no questionário aplicado, todos os itens foram considerados ótimos ou excelentes para a maioria dos usuários. Excelente foi o conceito dos usuários com relação a segurança transmitida pelo fisioterapeuta, esclarecimento das dúvidas, a gentileza e o respeito praticado pelo fisioterapeuta para com o paciente. Excelente também foi a classificação para o respeito a privacidade durante a sessão, a oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião, bem como o

aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema. As explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta foram consideradas ótimas pela maioria dos usuários que participaram da pesquisa (Tabela 5).

Tabela 5: (d) Relação paciente-terapeuta. (n=36)

Item	Alternativas	Fi (n)	Fri (%)
Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre o seu tratamento no primeiro contato.	Péssimo	-	-
	Ruim	-	-
	Bom	7	19
	Ótimo	14	39
	Excelente	15	19
Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento.	Péssimo	-	-
	Ruim	-	-
	Bom	9	25
	Ótimo	8	22
	Excelente	19	53
Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta.	Péssimo	-	-
	Ruim	-	-
	Bom	7	19
	Ótimo	13	36
	Excelente	16	44
Gentileza do fisioterapeuta.	Péssimo	-	-
	Ruim	-	-
	Bom	2	06
	Ótimo	13	36
	Excelente	21	58
O respeito com que você é tratado pelo fisioterapeuta.	Péssimo	-	-
	Ruim	-	-
	Bom	2	06
	Ótimo	9	25
	Excelente	25	69
Privacidade respeitada durante sua sessão de fisioterapia.	Péssimo	-	-
	Ruim	1	03
	Bom	4	11
	Ótimo	10	28
	Excelente	21	58
Oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião.	Péssimo	-	-
	Ruim	-	-
	Bom	5	14
	Ótimo	10	33
	Excelente	21	53
Aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema.	Péssimo	-	-
	Ruim	1	03
	Bom	6	17
	Ótimo	9	25
	Excelente	20	56

* Frequência absoluta

** Frequência relativa

Fonte: Elaborada pelo pesquisador.

Em relação à satisfação geral da experiência com a fisioterapia, a avaliação dos usuários foi boa, ótima e excelente, em iguais percentuais (33%). Quando questionados sobre se retornariam ao serviço caso precisassem de tratamento fisioterapêutico no futuro, 61% assinalaram “com certeza”, assim como recomendariam “com certeza” a clínica para

familiares e amigos (Tabela 6).

Tabela 6: (e) Satisfação geral. (n=36)

Item	Alternativas	Fi (n)	Fri (%)
Satisfação geral da sua experiência com a Fisioterapia.	Péssimo	-	-
	Ruim	-	-
	Bom	12	33
	Ótimo	12	33
	Excelente	12	33
Você retornaria para esta clínica, se no futuro precisar de tratamento fisioterapêutico?	Nunca	1	03
	Talvez	-	-
	Possivelmente	-	-
	Sim	13	36
	Com certeza	22	61
Você recomendaria esta clínica para familiares e amigos?	Nunca	1	03
	Talvez	-	-
	Possivelmente	1	03
	Sim		44
	Com certeza		50

* Frequência absoluta

** Frequência relativa

Fonte: Elaborada pelo pesquisador.

4 DISCUSSÃO

Este estudo contou com a participação de 36 usuários, que estavam sendo atendidos no serviço e responderam ao questionário, e um fisioterapeuta, gestor e responsável pela clínica estudada, que respondeu a entrevista semiestruturada.

Com relação ao perfil dos usuários do serviço, o estudo mostrou uma população constituída em sua maioria de indivíduos do sexo feminino, com 67% da amostra, proporção semelhante ao encontrado no estudo de Machado e Nogueira (2008). O predomínio do sexo feminino na procura dos serviços de saúde é um fato já relatado na literatura por Gomes et al (2007) que, dentre outros aspectos, destaca o fato do imaginário social que vê o homem como ser invulnerável, o que acaba contribuindo para que ele menos se cuide e mais se exponha a situações de risco.

Já em relação à faixa etária, se viu uma predominância na faixa superior a 60 anos (47%), com uma idade média de 55,7 anos, proporção esta bem maior que no estudo de Fréz (2010), em que a idade média foi de 42,1 anos, e o de Machado e Nogueira (2008), que foi de 49,5 anos. Esta discrepância pode ser uma característica regional, visto que o município onde se localiza o serviço possui uma população de idosos maior (16%) que a média nacional (11,3%). (IBGE, 2011).

Com relação à renda familiar, a faixa atingida pela maioria da amostra foi de um a três salários mínimos, algo que se equipara a média nacional de 1,3 salários obtida no CENSO 2010 (IBGE, 2011). A amostra estudada também apresentou uma baixa escolaridade, pois a

maior parte possuía apenas o 1º grau incompleto (58%). Sobre este aspecto, Guzzo e Fasiollo (2011), em sua pesquisa sobre avaliação de satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia, também destacam que a maioria dos usuários possuía o ensino fundamental incompleto (43%). Machado e Nogueira (2008) destacaram que os fatores socioeconômicos mantêm influência importante na qualidade de vida da população, principalmente, no que se refere ao sexo, à renda familiar e ao nível educacional.

Com relação à forma de conhecimento do serviço de fisioterapia, a maioria dos entrevistados tomou conhecimento através da Unidade de Saúde (50%) ou através do médico (47%). No estudo de Machado e Nogueira (2008) a indicação médica obteve um percentual de 81,6%, dado comprovado por meio dos encaminhamentos necessários que são feitos pelos médicos do mesmo serviço ou de outros, para que o usuário possa realizar atendimento de fisioterapia. Para a maioria dos entrevistados esta foi a sua primeira experiência na clínica de fisioterapia (75%) e também sua primeira com a fisioterapia (58%).

A maioria dos usuários declarou ser atendida por uma profissional do sexo feminino (44%) ou por profissionais de ambos os sexos (masculino e feminino) (44%). Fréz (2010) verificou que 63% dos usuários eram atendidos por mulheres. Tradicionalmente, a Fisioterapia é uma profissão predominantemente feminina. Estudos de Trelha et al (2003) e Camara e Santos (2012) apontam um percentual de 70% a 80% de mulheres no exercício da profissão, no entanto, destacam que a proporção de ingresso de homens no curso de Fisioterapia vem aumentando.

A área de especialidade fisioterapêutica predominante nos atendimentos foi a ortopedia-traumatologia, com 97% dos atendimentos. Este predomínio também foi encontrado por Fréz (2010), com 90% dos atendimentos na área de especialidade da ortopedia-traumatologia. Esses resultados poderão ocorrer em virtude da prevalência de distúrbios osteomusculares, além dos fatores devidos ao processo de envelhecimento natural do organismo, aliado ao somatório de excesso de cargas sofrido pelo indivíduo ao longo de sua vida, como destaca em sua pesquisa Machado e Fayer (2008). Quase a totalidade dos sujeitos amostrais afirmou conhecer o seu diagnóstico clínico (97%), resultado análogo ao encontrado por Rodrigues et al (2010), onde a grande maioria dos sujeitos (88%) também detém tal conhecimento.

Já em relação à quantidade de sessões fisioterapêuticas realizadas, 69% haviam realizado entre 01 e 20 sessões nesta clínica. Os dados levantados por Mendonça e Guerra (2007) identificaram, em média, que os pacientes haviam realizado 15 sessões de fisioterapia na clínica onde seus dados foram coletados.

O perfil socioeconômico dos usuários, bem como a demanda predominante do serviço,

demonstrou ser conhecida pelo gestor,

O perfil geral dos usuários é mais pobre. No geral na área de traumato, grande parte por lombalgia, cervicalgia. Poucos pós-operatórios. Temos a necessidade de encaminhar para centros maiores apenas pacientes neurológicos ou que necessitam de alguma órtese ou prótese. (Fisioterapeuta e gestor do serviço).

No que tange a avaliação de aspectos relativos à admissão dos usuários no serviço, a facilidade em marcar as sessões na clínica, após indicação e autorização, foi avaliada pelos pacientes, em sua maioria, como ótima (28%). No entanto, considerável quantidade de usuários julgou-a como ruim (22%) e péssima (17%). Machado e Nogueira (2008) destacaram que, em serviços públicos de saúde, o usuário espera mais dias para iniciar o tratamento devido à dificuldade encontrada para marcar a consulta. A espera prolongada enfrentada por usuários do SUS, em que a procura por serviços, inclusive para a fisioterapia, é grande, foi destacada por Ibanéz (2006). Em seu estudo o autor atribui a espera ao fato da não contratação de profissionais em número suficiente, implicando em demora no atendimento. Após o primeiro atendimento, a facilidade na marcação foi excelente para 36% dos usuários. Outro aspecto avaliado na admissão ao serviço foi a disponibilidade de horários convenientes, excelente para 33% dos usuários, e o tempo de permanência na sala de espera, excelente para 42% da amostra.

No discurso do gestor, a admissão dos usuários ocorre através de encaminhamento médico de um profissional do SUS do município:

A partir daí o paciente vai para uma lista de espera. (Fisioterapeuta e gestor do serviço).

Segundo ele, apesar de não existir nenhuma estratégia específica para aprimorar a admissão dos usuários e diminuir a fila de espera no serviço, são realizadas reuniões periódicas com toda a equipe de funcionários visando agilizar o processo, conforme a urgência do atendimento. Ainda de acordo com o gestor, pacientes em pós-operatório ou que necessitam de uma atenção imediata são priorizados em detrimento aos pacientes crônicos ou recidivos no serviço.

Também, segundo a avaliação do gestor, um ponto a ser melhorado refere-se à triagem e a dificuldade do paciente em consultar o médico na reavaliação, o que acaba retardando a continuidade do atendimento.

A espera prolongada para a marcação das sessões foi um dos fatos destacados pelos usuários:

Existe grande demora para a marcação do primeiro atendimento.

Chega a quatro ou cinco meses. (Usuária, 63 anos).

“A demora para realizar a fisioterapia prejudica muito o tratamento. Têm muitas pessoas esperando. Depois que eu fizer estas 20 sessões, só no ano que vem”. (Usuária, 59 anos).

Um dos usuários destacou o prejuízo no tratamento pela necessidade de se retornar a fila após finalizar as sessões agendadas inicialmente:

“Precisei aguardar três meses para continuar o tratamento. Isso não devia acontecer. Deveria ser contínuo, até o paciente ficar bem”.
(Usuário, 61 anos).

Machado e Nogueira (2008) destacam em seu estudo que, apesar do caráter da universalidade do atendimento, garantido pelo SUS, o poder público precisa investir mais no setor de saúde, especificamente na Fisioterapia, para maior satisfação da população, principalmente no que se refere à demora no atendimento. Ceccim e Feuerwerker (2004) destacaram que transformar a gestão do trabalho em saúde não pode ser considerado uma questão simplesmente técnica, já que envolve a alteração das relações, dos processos, dos atos de saúde e, principalmente, das pessoas, sendo também uma questão “tecnopolítica”, que implica na articulação de ações para dentro e para fora.

No que se refere à ambiência e conveniência do serviço de fisioterapia, todos os itens avaliados tiveram como resultado mais prevalente “bom”, sendo eles: conveniência na localização da clínica (para dos usuários 44% avaliada como bom), disponibilidade de estacionamento (58%), conforto da sala de espera (72%), conforto do ambiente onde é realizada a fisioterapia (64%), facilidade para transitar dentro das instalações (61%) e condições gerais de higiene (42%). Apesar das avaliações positivas, as condições físicas do serviço são apontadas como deficitárias pelo gestor sendo, na sua avaliação, preponderante também para a dificuldade no atendimento da demanda de pacientes:

“Temos um espaço muito pequeno, minúsculo, e uma demanda gigantesca de pacientes. Poderíamos atender o dobro ou o triplo de pacientes com a quantidade de fisioterapeutas que temos, além de mais qualidade de atendimento. A acessibilidade também é horrível. Cadeirantes não consegue muitas vezes ir ao banheiro.”.
(Fisioterapeuta e gestor do serviço).

Este aspecto também foi destacado por um dos usuários do serviço:

“Seria necessário um espaço maior para a fisioterapia, com salas mais amplas”. (Usuária, 36 anos).

Em seu estudo, Brito et al (2003), mostraram que, mesmo com a existência da

legislação e das normas em vigor, as condições de acesso nas clínicas de fisioterapia, em sua maioria, não estão adequadas, além de destacar a existência de inúmeras barreiras arquitetônicas que impedem as pessoas com deficiência física de exercer a plena cidadania.

Apesar de admitir os problemas de infraestrutura no local da clínica que, na sua avaliação, restringe a quantidade de atendimentos realizados por seu reduzido espaço físico, o gestor ressalta que existe um projeto em andamento para sanar tal questão:

“Já temos um projeto para contemplar justamente esse novo espaço, que é pra ser reformado e entregue ainda esse ano. Hoje o posto é uma UBS, com diversas especialidades. Mas temos o projeto para ainda este ano termos esse espaço só da fisioterapia. Tudo já é feito pensando em outro local”. (Fisioterapeuta e gestor do serviço).

Tamada et al (2013) destacam em seu estudo que as organizações de saúde, independente do tamanho, são sempre complexas. Seus processos são padronizados por regras impostas pelo governo, compradoras de serviços ou representantes de classe. Gerenciar uma organização de saúde pressupõe o entendimento de toda essa complexidade.

Afora estar em um espaço deslocado do centro da cidade, a localização do serviço também é um ponto elogiado pelo gestor:

“Temos muitos pacientes daqui da região. Acho que a localização é bacana”. (Fisioterapeuta e gestor do serviço).

Uma avaliação positiva dos usuários sobre a localização também foi encontrada no estudo de Guedes e Garcia (2001), relacionado à satisfação associada à facilidade de acesso ao profissional e às ações de saúde.

O atendimento da equipe do serviço de saúde foi avaliado positivamente através da gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista (ótimo para 42%) e da gentileza dos demais membros da equipe de apoio (higienizadora da clínica, recepcionistas e técnicas de enfermagem da UBS) (excelente para 39%). Dados semelhantes foram encontrados no trabalho proposto por Barbosa (2014), onde a gentileza da recepcionista e dos demais membros da equipe de um serviço de fisioterapia foi caracterizada como ótima por 39% dos entrevistados. McIver (1991, apud MENDONÇA E GUERRA, 2007) propôs que, no contexto do paciente ambulatorial, as atitudes da equipe de apoio são componentes críticos para a satisfação do paciente.

Em seu estudo, Machado e Nogueira (2008) relatam que a interação paciente-profissional e a qualidade de atendimento são as dimensões que mais se correlacionam com a avaliação da satisfação do paciente, bem como indica que a humanização entre o profissional e o seu paciente pode ser o principal elo que permeia os diversos aspectos que compõem o

processo da assistência fisioterapêutica. Neste contexto, os participantes do estudo destacaram a clareza nas explicações oferecidas pelo fisioterapeuta sobre o tratamento, excelente para 42% dos usuários e ótima para 39%. Excelente também foi a avaliação com relação a todas as demais questões relacionadas ao tema da interação paciente-profissional: segurança transmitida pelo fisioterapeuta (excelente para 53%), esclarecimento das dúvidas (44%), gentileza (58%), oportunidade dada para expressar a opinião (53%), privacidade respeitada (58%) e aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação (56%). Beattie (2002) ressalta que a satisfação do paciente está diretamente relacionada com o grau com que o fisioterapeuta responde às suas perguntas, fornece informações e se mostra respeitoso, reafirmando a importância da interação paciente-profissional nos serviços de saúde, proporcionando também a ampliação do conhecimento de todos os aspectos da saúde.

Apesar da avaliação positiva, o gestor do serviço aponta dificuldades para a interação:

Como o nível de escolaridade é bem baixo é difícil eles saberem te dizer o que está acontecendo. É complicada essa interação.

(Fisioterapeuta e gestor do serviço).

No entanto, o gestor ressalta a contínua procura pelo aperfeiçoamento, sendo que nas reuniões periódicas realizadas procura-se discutir, identificar e corrigir o que está errado, levando em conta que a comunicação é primordial. Segundo Figueiredo et al (2008), o baixo nível de escolaridade indica que os profissionais devem se ater em como abordar adequadamente os usuários, tendo em vista que parte do tratamento depende da adequada compreensão das informações sobre como lidar com os sintomas e a patologia. De acordo com Mendonça e Guerra (2007) o domínio que apresenta maior correlação com a satisfação do usuário é a interação paciente-profissional, onde a comunicação entre esses dois atores é essencial para buscar a satisfação do usuário com a fisioterapia.

Apesar do conceito inicial de insatisfação que se tem com os serviços de saúde, esta pesquisa evidenciou altos índices de confiança no atendimento recebido e nos resultados alcançados. Assim, todos os usuários entrevistados mostraram-se satisfeitos com o atendimento recebido, avaliando como bom, ótimo e excelente, em iguais percentuais (33%), a satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia. Para Esperidião e Trad (2005), nos países em desenvolvimento, como o Brasil, espera-se que os usuários manifestem mais insatisfação com os serviços que lhes são oferecidos. Contudo, os usuários apresentaram uma atitude positiva em face do serviço. Dados semelhantes foram encontrados no estudo de Fréz e Nobre (2011), em que os usuários demonstraram satisfação com o tratamento recebido. Em outros estudos sobre satisfação dos usuários com serviços de fisioterapia, Pereira (2004) observou em sua amostra mais de 76% de usuários satisfeitos com o serviço e Magalhães e

Souza (2004) 82%.

Também é possível perceber que a maioria dos entrevistados aponta que certamente retornaria para a clínica (63%) e a recomendaria para familiares e amigos (50%). Satisfação também verificada através das falas coletadas no questionário:

Em vista de outros lugares a saúde aqui está muito bem. (Usuária, 51 anos).

Os fisioterapeutas são muito humanos e dedicados. (Usuária, 67 anos).

Outros estudos semelhantes também encontraram altos índices de confiança no atendimento recebido e nos resultados alcançados, com os entrevistados mostrando-se satisfeitos com os serviços oferecidos e os indicariam a outras pessoas. (MACHADO; NOGUEIRA, 2008).

Com relação às estratégias de fortalecimento da satisfação do usuário frente ao serviço, o gestor do serviço não foi capaz de mencionar uma iniciativa específica que se contempla o item proposto. Dados também presentes no estudo de Moreira et al (2007), que destaca a ausência de formulação e gestão das políticas de saúde e a falta de mecanismos de acompanhamento, controle e avaliação dos serviços. Também destaca que, a partir da implantação do SUS, em 1988, estabeleceu-se a necessidade de se repensar sobre o funcionamento desses serviços e de buscar a melhoria da qualidade – na intenção de atender às expectativas daqueles que utilizam os serviços –, buscando efetividade, eficiência, equidade, aceitabilidade, acessibilidade e adequabilidade.

Nos serviços públicos as avaliações de satisfação cada vez mais representam um importante meio, atuando como instrumento de voz dos usuários. Em seu estudo, Paiva e Gomes (2007) avaliaram a satisfação dos usuários quanto ao atendimento de suas necessidades de saúde enquanto permaneciam internados em um hospital na cidade de Ribeirão Preto/SP. Segundo os autores, utilizar a satisfação do usuário como instrumento de avaliação significa compreender e agir segundo as suas necessidades quanto aos serviços e produtos da equipe, considerar suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho. Destacaram também que, atualmente, a satisfação do usuário tem sido considerada importante componente da qualidade do cuidado, como parte do modelo de atenção participativa proposto pelo SUS e pelo fato de os usuários estarem mais conscientes de seus direitos, além da satisfação expressar as expectativas e os julgamentos dos usuários quanto à assistência recebida.

Apesar de evidenciados os índices positivos com o serviço e do conceito de que a satisfação deve ser o objetivo final de todo serviço de saúde, recomenda-se não tê-la como

objeto único de avaliação, sendo necessário também considerar outros pontos importantes. Bernhart (1999) relatou que, especialmente no setor público, a avaliação feita a partir dos usuários envolve uma interação mais complexa de elementos, incluindo os que influenciam as percepções sobre os serviços públicos. Para tanto, poderão incluir-se outras medidas pertinentes para avaliar a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica oferecida.

5 CONCLUSÃO

Tendo em vista a importância de avaliar a opinião dos usuários com os serviços prestados, o que proporciona informações essenciais para a gestão na contínua busca por melhorias, este estudo evidenciou altos índices de confiança e satisfação dos usuários com o atendimento recebido na clínica em análise, verificando-se uma visão extremamente positiva sobre o serviço prestado.

O elemento de pior avaliação refere-se ao tempo de espera para a marcação do primeiro atendimento. Conforme informações do gestor do serviço, este fato ocorre em virtude dos problemas de infraestrutura no local da clínica que, por seu reduzido espaço físico, restringe a quantidade de atendimentos realizados. Apesar disso, nenhuma estratégia específica para aprimorar a admissão dos usuários e diminuir a fila de espera no serviço é realizada, restringindo a gestão no atendimento das prioridades em detrimento aos pacientes crônicos ou recidivos no serviço.

Assim, se evidencia a necessidade de que sejam feitas melhorias na infraestrutura do serviço, com a ampliação do local destinado ao atendimento, proporcionando maior acesso aos usuários e reduzindo o tempo de espera existente. Além disso, se aventa que a utilização de estratégias de gestão mais específicas somaria pontos para se facilitar o acesso do usuário ao serviço, como melhorias na eficácia do gerenciamento do tempo de espera, bem como das rotinas, com o atendimento em grupo de pacientes crônicos, a realização de visitas domiciliares e a inserção do fisioterapeuta na atenção básica, liberando a porta de entrada da média complexidade para os casos que necessitem de serviço especializado.

Sugere-se que novas pesquisas no serviço sejam realizadas, visto que os resultados obtidos em relação à satisfação são temporários. Assim, deve-se buscar o aprimoramento contínuo para que sejam feitas as mudanças necessárias para tornar os serviços cada vez mais eficazes.

Evaluation of user satisfaction and aspects of management an outpatient physiotherapy service of public in a municipality of the North Coast of RS

Abstract: By assessing the satisfaction you can analyze the quality of care and obtain data to improve it, indicating both strategic and operational decisions that may influence the level of quality of services provided. The aim of the study was to evaluate user satisfaction in physical therapy in the public service of a municipality North Coast of Rio Grande do Sul and identify strategies for strengthening user satisfaction front of the service. This is an exploratory observational study the type of case, using a questionnaire adapted from Mendonça and Guerra (2007) to verify the perception of users and semi-structured interview to the strategies of management. The sample was composed of 36 members, mostly women (67%), with over 60 years (47%), family income between one and three minimum wages (89%) and 1 incomplete grade (58%). Also involved in the research manager, physiotherapist and responsible for the study clinic, who answered a semi-structured interview. The research showed positive levels of satisfaction, being good, great and excellent in equal percentage (33.3%). The item worst rating refers marking the first visit, being bad for 22% and bad for 17% of respondents. As the management information, this fact occurs because of infrastructure on site clinical problems, which in reduced physical space, restricts the amount of carried calls. However, any initiative to improve the admission of users and reduce waiting time in the service is performed. Thus, it is evident the need for improvements to be made in the service infrastructure, and adopting management strategies to facilitate user access to the service, such as the insertion of the physiotherapist in primary care, freeing entry into the medium complexity for cases requiring specialized service.

Keywords: Evaluation. User satisfaction. Health services. Management.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, IC. **Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Universidade Federal do Pará.** 126f. Dissertação (Mestrado). São Paulo: USP, 2003. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/23/23138/tde-08082003-092743/pt-br.php>>. Acesso em: 04 Abril. 2015

BARBOSA, Elaine CB. **Satisfação da assistência fisioterapêutica: uma avaliação de usuários do município de Esperança-PB.** 2014. Monografia (Fisioterapia). João Pessoa: Universidade Estadual da Paraíba, 2014. Disponível em: < <http://dspace.bc.uepb.edu.br:8080/jspui/bitstream/123456789/6865/1/PDF%20-%20Elaine%20Cristina%20Bezerra%20Barbosa.pdf>>. Acesso em: 14 Maio. 2015

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BEATTIE PF, PINTO MB, NELSON MK, NELSON R. **Patient satisfacton with outpatient physical therapy: instrument validation.** Phys Ther. 2002;82(6):557-65. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12036397>>. Acesso em: 16 Maio.2015.

BERNHART MH, WIADNYANA IGP, WIHARDJO H, POHAN I. **Patient satisfaction in developing countries.** Social Science and Medicine. 1999;48:989-96. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953698003761> >. Acesso em: 02 Maio.2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Para entender a gestão do SUS**. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. - Brasília : CONASS, 2003

BRITO, L. S.; MATOS, M. C.; NASCIMENTO, M. T. A.; SILVA, D. R. R.. **Acessibilidade de cadeirantes em clínicas de fisioterapia do Plano Piloto de Brasília – DF**. Universitas: Ciências da Saúde, v. 4, n. 1 / 2, p. 17-35, 2006. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rto/article/download/14089/15907>>. Acesso em: 26 Abril.2015.

CAMARA, Ana Maria C.S; SANTOS, Lucíola L.C.P. **Um Estudo com Egressos do Curso de Fisioterapia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) – 1982-2005**. Revista Brasileira de Educação Médica. 36 (1, Supl. 1) : 5-17; 2012. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/portalprosaudebh/images/pdf/UmEstudoComEgressosDoCursoDeFisioterapiaDaUniversidadeFederalDeMinasGerais1982a5005.pdf>>. Acesso em: 16 Maio.2015

CECCIM, Ricardo Burg ; FEUERWERKER, L.C.M. . **O quadrilátero da formação para a área da saúde: ensino, gestão, atenção e controle social**. Physis. Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 14, n.1, p. 41-65, 2004.

ESPERIDIÃO M, TRAD LAB. **Avaliação de satisfação de usuários**. Ciência Saúde Coletiva. 2005;10 (Supl):303-12. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232005000500031&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 03 Maio.2015

FIGUEIREDO, EM et al. **Perfil sociodemográfico e clínico de usuárias de serviço de Fisioterapia Uroginecológica da rede pública**. Rev. bras. fisioter. [online]. 2008, vol.12, n.2, Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-35552008000200010>>. Acesso em: 03 Março.2015

FRÉZ, AR. **Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia da rede pública na cidade de Foz do Iguaçu, Paraná**. 2010. 67 f.. (Mestrado em Saúde, Interdisciplinaridade e Reabilitação) - Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2010 Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?view=000477197>>. Acesso em: 14 Maio. 2015.

FRÉZ, AR; NOBRE, MIRS. **Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública**. Fisioter. Mov., Curitiba, v. 24, n. 3, p. 419-428, jul./set. 2011 Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/fm/v24n3/06>>. Acesso em: 30 Abril. 2015.

GUEDES, D.G.M.; GARCIA, T.R. **Atendimento nos serviços do Sistema Único de Saúde e satisfação do usuário: estudo no município de Campina Grande (PB)**. Saúde em Debate., Rio de Janeiro, v. 25, n. 59, p. 40-9, 2001.

GOLDIM, José R. **Manual de iniciação à pesquisa em saúde**. Porto Alegre: Editora Dacasa, 2000.

IBANEZ N, ROCHA JSY, CASTRO PC, RIBEIRO MCSA, FORSTER AC, NOVAES MHD, et al. **Avaliação do desempenho da atenção no Estado de São Paulo**. Cienc Saude Coletiva. 2006;11(3):683-703.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Sinopse do Censo Demográfico 2010**. Rio de Janeiro, 2011.

JESUS, Washington Luiz Abreu de; TEIXEIRA, Carmen Fontes. **Planejamento governamental em saúde no estado da Bahia, Brasil: atores políticos, jogo social e aprendizado institucional.** Ciênc. saúde coletiva [online]. 2014, vol.19, n.9. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232014000903839&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 1413-8123.> Acesso em: 14 Abril. 2015.

MACHADO, Germano L.R.; FAYER, Vívian A. **Análise do Perfil do Serviço de Fisioterapia do Setor Secundário do SUS de Juiz de Fora/MG.** Monografia (Fisioterapia). Universidade Federal de Juiz de Fora, UFJF, Brasil. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/facfisio/files/2010/09/Germano-e-V%C3%ADvian-.pdf>>. Acesso em: 12 Maio. 2015.

MACHADO NP, NOGUEIRA LT. **Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia.** Rev. bras. fisioter. vol.12 no.5 São Carlos Sept./Oct. 2008
MAGALHÃES MS, SOUSA FJP. **Avaliação da assistência fisioterapêutica sob a óptica do usuário.** Fisioterapia Brasil, Fortaleza, 2004;5(5):350-6.

MENDONCA, KMPP e GUERRA, RO. **Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia.** Rev. bras. fisioter. [online]. 2007, vol.11, n.5, pp. 369-376. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbfis/v11n5/a07v11n5>> Acesso em: 14 Abril. 2015.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (Brasil). Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Gestão Participativa e Cogestão.** 2004. Disponível em: <http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/impresos/folheto/04_1164_FL.pdf>. Acesso em: 12 Set. 2014.

MOIMAZ, Suzely Adas Saliba et al. **Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde.** Physis [online]. 2010, vol.20, n.4, pp. 1419-1440. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-73312010000400019&script=sci_arttext> Acesso em: 14 Abril. 2015.

MOREIRA CF, BORBA JAM, MENDONÇA KMPP. **Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde.** Fisioterapia e Pesquisa. 2007;14(3):37-43.

PAIVA, S.M.A; GOMES, E.L.R. **Assistência Hospitalar: Avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação.** Rev. Latino-am Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 15. n. 5, p. 95-101, set/out. 2007.

PEREIRA FWA. **Avaliação do serviço de fisioterapia de média complexidade ambulatorial do SUS no município de Sobral – CE.** [monografia]. Sobral: Universidade Vale do Acaraú; 2004. Disponível em: <<http://www.sobral-ce-br.locanex.com/fisioterapia-oncologica.html>> Acesso em: 04 Maio. 2015.

POLIZER, Regiane; D'INNOCENZO, Maria. **Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem.** Rev. bras. enferm. [online]. 2006, vol.59, n.4, pp. 548-551. ISSN 0034-7167. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672006000400014>> Acesso em: 04 Maio. 2015.

RAMOS, Donatela Dourado; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. **Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil.** Cad.

Saúde Pública [online]. 2003, vol.19, n.1 [cited 2014-09-08], pp. 27-34 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2003000100004&lng=en&nrm=iso> Acesso em: 15 Maio. 2015.

RODRIGUES, R.M.; RAIMUNDO, C.B; SILVA, K.C. **Satisfação dos Serviços Privados de Fisioterapia do Município de Campo dos Goytacazes-RJ.** Perspectiva online, Rio de Janeiro, Vol.4, n14, 2010. Disponível em: <http://seer.perspectivasonline.com.br/index.php/revista_antiga/article/view/437/347> Acesso em: 19 Maio. 2015.

TAMADA, R. C. P. ; BARRETO, M. F. S. ; CUNHA, I.C.K . **Modelos de Gestão em Saúde: novas tendências, responsabilidades e desafios.** In: X Congresso Virtual Brasileiro de Administração-Convibra, 2013. Anais do X Congresso Virtual Brasileiro de Administração-Convibra, 2013. Disponível em: <<http://www.convibra.com.br/artigo.asp?ev=71&id=7937>>.

TRELHA CS, GUTIERREZ PR, CUNHA ACV. **Perfil demográfico dos fisioterapeutas da cidade de Londrina, PR.** Salusvita. 2003;22(2):247-56 Disponível em: <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=401272&indexSearch=ID>>. Acesso em: 23 Maio.2015