



**SOCIEDADE EDUCACIONAL MATO VERDE LTDA
FACULDADE FAVENORTE DE PORTEIRINHA - FAVEPORT
CURSO BACHAREL EM FISIOTERAPIA**

**LÍVIA SABRINE SOUZA
MARIA CLARA CANTUÁRIA SOBRAL**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES COM O SERVIÇO
FISIOTERAPÊUTICO OFERECIDO EM UM CENTRO MUNICIPAL DE
FISIOTERAPIA**

**Porteirinha/MG
2024**



LÍVIA SABRINE SOUZA
MARIA CLARA CANTUÁRIA SOBRAL

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES COM O SERVIÇO
FISIOTERAPÊUTICO OFERECIDO EM UM CENTRO MUNICIPAL DE
FISIOTERAPIA**

Artigo científico apresentado ao curso de Bacharelado em Fisioterapia da Faculdade Favenorte de Porteirinha - FAVEPORT, mantida pela Sociedade Educacional Mato Verde Ltda, para obtenção do grau de Bacharel em Fisioterapia.

Orientadora: Profª. Ma. Fernanda Muniz Vieira
Coorientador: Prof. Me. Wesley dos Reis Mesquita

Porteirinha/MG
2024



SOCIEDADE EDUCACIONAL MATO VERDE LTDA
FACULDADE FAVENORTE DE PORTEIRINHA – FAVEPORT
CURSO BACHAREL EM FISIOTERAPIA



Lívia Sabrine Souza
Maria Clara Cantuária Sobral

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES COM O SERVIÇO
FISIOTERAPÉUTICO OFERECIDO EM UM CENTRO MUNICIPAL DE
FISIOTERAPIA

Artigo científico apresentado ao curso de Graduação em Fisioterapia da Faculdade Favenorte de Porteirinha - FAVEPORT, mantida pela Sociedade Educacional Mato Verde Ltda, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Fisioterapia.

Aprovado em 21 / 11 / 2024

Banca Examinadora

Prof. Esp. Cleyton Araújo Mendes
Convidado
Faculdade Favenorte de Porteirinha – FAVEPORT

Prof. Esp. Leonardo Da'Conceição Alves Silva
Convidado
Faculdade Favenorte de Porteirinha – FAVEPORT

Prof. Me. Wesley dos Reis Mesquita
Coordenador do Curso
Faculdade Favenorte de Porteirinha – FAVEPORT

Prof.ª Ma. Fernanda Muniz Vieira
Orientadora
Faculdade Favenorte de Porteirinha – FAVEPORT

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AVC- Acidente Vascular Cerebral

COFFITO- Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional

HAS- Hipertensão Arterial Sistêmica

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IMC- Índice de Massa Corporal

LCA- Ligamento Cruzado Anterior

OMS - Organização Mundial da Saúde

SPSS - *Software Statistical Packages for Science*

SUS- Sistema Único de Saúde

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES COM O SERVIÇO FISIOTERAPÉUTICO OFERECIDO EM UM CENTRO MUNICIPAL DE FISIOTERAPIA

Lívia Sabrine Souza¹; Maria Clara Cantuária Sobral¹; Wesley dos Reis Mesquita²; Fernanda Muniz Vieira².

Resumo

O Sistema Único de Saúde (SUS) tem como objetivo garantir acesso universal à saúde no Brasil, incluindo serviços de fisioterapia. Embora os fisioterapeutas do SUS ofereçam cuidados abrangentes, a não adesão ao tratamento ressalta a importância da interação entre profissionais e pacientes. A satisfação do paciente é um indicador crucial da qualidade do atendimento fisioterapêutico. Este estudo avaliou a satisfação dos pacientes em um Centro Municipal de Fisioterapia na região Norte de Minas Gerais. Trata-se de uma pesquisa quantitativa e descritiva que envolveu pacientes em tratamento no centro de fisioterapia de Porteirinha, selecionados por conveniência, com idade superior a 18 anos, em tratamento por pelo menos um mês e que consentiram voluntariamente em participar. Os participantes responderam a questionários que abordaram aspectos sociodemográficos, econômicos, clínicos e hábitos de vida. Além de avaliar a satisfação dos pacientes, o estudo identificou fatores influenciadores, como a competência técnica dos fisioterapeutas, e analisou a eficácia das estratégias de comunicação e interação durante o atendimento, visando identificar áreas para melhoria. A análise dos dados foi realizada com o software SPSS 22.0, utilizando distribuição de frequência e porcentagens. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNIMONTES (número 6.956.243). Os resultados destacaram características sociodemográficas e clínicas dos pacientes, revelando vulnerabilidades socioeconômicas e desafios de saúde. A baixa escolaridade e renda limitada indicam dificuldades no acesso a cuidados adequados, afetando a continuidade do tratamento. A alta prevalência de condições musculoesqueléticas e doenças crônicas, como hipertensão e diabetes, ressalta a necessidade de intervenções personalizadas e educação em saúde. Apesar da satisfação elevada com a competência dos profissionais, o tempo de espera para atendimentos é uma área a ser melhorada. Os achados sugerem que políticas públicas de saúde devem considerar as condições socioeconômicas dos pacientes para promover melhores estratégias de intervenção e qualidade de vida.

Palavras-chave: Fisioterapia. Satisfação. Pacientes. Sistema Único de Saúde.

Abstract

The Brazilian Unified Health System (SUS) aims to ensure universal access to healthcare in Brazil, including physiotherapy services. Although SUS physiotherapists provide comprehensive care, non-adherence to treatment highlights the importance of interaction between professionals and patients. Patient satisfaction is a crucial indicator of the quality of physiotherapy care. This study evaluated patient satisfaction at a Municipal Physiotherapy Center in the northern region of Minas Gerais. This is a quantitative and descriptive study involving patients undergoing treatment at the Porteirinha physiotherapy center, selected by convenience, over the age of 18, undergoing treatment for at least one month, and who voluntarily consented to participate. Participants answered questionnaires that addressed

¹Graduandas do curso de Bacharelado em Fisioterapia. Faculdade Favenorte de Porteirinha - FAVEPORT. E-mails: anaf2548@gmail.com; emillyroberta372@gmail.com.

²Docente da Faculdade Favenorte de Porteirinha - FAVEPORT. E-mail: wesleymesquita@favenorte.edu.br; fe1995muniz@hotmail.com.

sociodemographic, economic, clinical, and lifestyle aspects. In addition to assessing patient satisfaction, the study identified influencing factors, such as the technical competence of physiotherapists, and analyzed the effectiveness of communication and interaction strategies during care, aiming to identify areas for improvement. Data analysis was performed using SPSS 22.0 software, using frequency distribution and percentages. The study was approved by the UNIMONTES Research Ethics Committee (number 6,956,243). The results highlighted sociodemographic and clinical characteristics of patients, revealing socioeconomic vulnerabilities and health challenges. Low education and limited income indicate difficulties in accessing adequate care, affecting treatment continuity. The high prevalence of musculoskeletal conditions and chronic diseases, such as hypertension and diabetes, highlights the need for personalized interventions and health education. Despite high satisfaction with the competence of professionals, waiting time for care is an area for improvement. The findings suggest that public health policies should consider patients' socioeconomic conditions to promote better intervention strategies and quality of life.

Keywords: Physiotherapy. Satisfaction. Patients. Health Unic System.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 MATERIAIS E MÉTODOS.....	8
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO	9
4 CONCLUSÃO.....	19
REFERÊNCIAS	21
APÊNDICES	26
APÊNDICE A - Termos de Consentimento Livre e Informado para Realização de Pesquisa	26
APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para participação em pesquisa (TCLE)	29
APÊNDICE C – Questionário de pesquisa.....	32
APÊNDICE D - Declaração de Inexistência de Plágio	36
APÊNDICE E - Declaração de Revisão Ortográfica.....	37
APÊNDICE F - Termo de Cessão de Direitos Autorais e Autorização para Publicação	38
ANEXOS	40
ANEXO A - Parecer consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)	40

1 INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecido no final da década de 1980, representa um esforço contínuo e desafiador para garantir o direito universal à saúde como responsabilidade do Estado (BRASIL, 2020). Nesse contexto, o SUS desempenha um papel crucial na promoção da saúde e na oferta de serviços médicos à população brasileira, inclusive no acesso à fisioterapia.

A presença do fisioterapeuta no âmbito do SUS é de suma importância para garantir uma abordagem abrangente e multidisciplinar no cuidado à saúde. Este profissional desempenha uma variedade de papéis, abrangendo ações curativas, reabilitadoras, preventivas e de promoção da saúde (Maia *et al.*, 2015). Sua atuação nos serviços de saúde pública é ampla e beneficia diversos segmentos da sociedade.

O fisioterapeuta desempenha atividades específicas, como avaliações das funções musculoesqueléticas e ergonômicas, estabelecimento de diagnósticos fisioterapêuticos, definição de prognósticos e planejamento de estratégias de intervenção. Além disso, participa ativamente na elaboração de programas de qualidade de vida e desempenha um papel essencial na educação em saúde, promovendo mudanças nos hábitos de vida por meio de orientações aos pacientes, familiares e cuidadores (Baú; Klein, 2009).

O Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO), através da resolução 10, estabelece a responsabilidade do fisioterapeuta na promoção, tratamento e recuperação da saúde do indivíduo, incluindo sua participação em programas de assistência à comunidade como parte de uma equipe de saúde. Da mesma forma, a resolução COFFITO-80 enfatiza a inserção do fisioterapeuta na equipe de saúde e sua atuação nos diversos níveis de assistência à saúde, visando preservar, promover e aprimorar a qualidade de vida do paciente (Loures; Silva, 2010).

No entanto, a adesão e continuidade do tratamento fisioterapêutico podem ser desafiadoras para os pacientes, resultando frequentemente em não adesão. Diversos fatores contribuem para essa não adesão, como dificuldades financeiras, falta de interesse e desvalorização do tratamento, tanto pela percepção negativa dos serviços do SUS quanto por questões psicológicas que afetam o comprometimento do paciente (Subtil, 2010). Esses desafios ressaltam a importância dos profissionais de saúde em interagir com os pacientes, compreender suas limitações e buscar estratégias para melhorar a adesão ao tratamento, oferecendo atenção individualizada e considerando aspectos físicos e emocionais (Subtil *et al.*, 2011).

Considerando essa dinâmica, a satisfação do paciente com o atendimento fisioterapêutico torna-se um indicador crucial da qualidade dos serviços oferecidos. Ela reflete a avaliação percebida pelo paciente em relação às suas necessidades e expectativas durante o processo de reabilitação (Silva Junior *et al.*, 2018). Diante desse contexto, este estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos pacientes em relação ao atendimento fisioterapêutico oferecido em um Centro Municipal de Fisioterapia na região Norte de Minas Gerais.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo transversal, descritivo e quantitativo foi realizado em Porteirinha, Minas Gerais, em um Centro Municipal de Fisioterapia que oferece atendimento público à população local e regional. O objetivo da pesquisa foi avaliar a satisfação dos pacientes atendidos, visando aprimorar os serviços e garantir melhores cuidados de saúde para a comunidade.

A população-alvo consistiu em pacientes em tratamento no centro, selecionados por conveniência. Os critérios de inclusão foram: idade igual ou superior a 18 anos, pelo menos um mês de tratamento no centro e consentimento voluntário. Foram excluídos aqueles que não completaram os questionários, o que dificultaria a análise dos dados.

Reuniões informativas foram realizadas para explicar os objetivos da pesquisa e convidar os pacientes a participar, obtendo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A coleta de dados foi feita por meio de questionários desenvolvidos pelas pesquisadoras, abordando aspectos sociodemográficos, econômicos, clínicos e hábitos de vida, além de avaliar a satisfação em relação à qualidade do atendimento e a percepção sobre a competência dos fisioterapeutas. Também se buscou avaliar a eficácia das estratégias de comunicação e interação dos profissionais e identificar áreas de melhoria com base nas sugestões dos pacientes.

Os questionários foram aplicados individualmente em um ambiente reservado dentro do centro, garantindo privacidade e anonimato. Com um formato objetivo, o questionário foi elaborado para otimizar o tempo do participante, levando em média 15 minutos para ser completado.

A análise dos dados foi realizada com o software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) for Windows, versão 25.0, utilizando análise descritiva exploratória para apresentar a distribuição de frequências e porcentagens das variáveis estudadas.

Por se tratar de um estudo envolvendo humanos, foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES), obtendo aprovação sob

o número 6.956.243. Todos os preceitos da bioética foram rigorosamente seguidos, em conformidade com a resolução 466/2012.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados do nosso estudo, realizado com 50 pacientes atendidos no Centro de Fisioterapia de Porteirinha, Minas Gerais, revelam características socioeconômicas e demográficas que apontam para desafios significativos enfrentados por essa população. A amostra é composta predominantemente por indivíduos entre 51 e 70 anos (50%), com uma prevalência de mulheres (54%) e 64% dos participantes se identificando como pardos (Tabela 1). Essa composição etária e de gênero sugere que os serviços de fisioterapia atendem a um grupo vulnerável, frequentemente mais suscetível a complicações de saúde (Aciole; Batista, 2013; Simieli; Padilha; Tavares, 2019).

A análise do nível educacional revela que a maioria dos pacientes possui baixa escolaridade, com 18% sendo analfabetos, 26% apresentando ensino fundamental incompleto e 8% tendo completado o ensino fundamental, enquanto apenas 28% finalizaram o ensino médio. Esses dados são preocupantes, uma vez que a educação desempenha um papel crucial na capacidade dos pacientes de entender e seguir orientações de tratamento (Castro; Silva, 2023). A predominância de pacientes casados (76%) e a maioria residindo em áreas urbanas (58%) também indicam que as dinâmicas familiares e urbanas influenciam a busca e o acesso aos cuidados de saúde (Tabela 1).

Em relação à ocupação, 58% dos participantes estão ativos no mercado de trabalho, com destaque para os setores de serviços domésticos (24%) e trabalhos gerais na lavoura (22%). Essa distribuição reflete uma dependência econômica significativa de setores que, além de serem de baixa remuneração, estão associados a atividades que frequentemente resultam em complicações osteomusculares (Machado; Nogueira, 2008). A renda, majoritariamente baixa, com 74% dos pacientes recebendo até um salário mínimo, evidencia a vulnerabilidade financeira que pode limitar o acesso a tratamentos adequados (Tabela 1).

Tabela 1: Características sociodemográficas e econômicas dos pacientes atendidos no Centro de Fisioterapia na cidade de Porteirinha-MG, 2024.

Variáveis	n	%
Características sociodemográficas e econômicas		
Idade		
18 a 30 anos	2	4,0
31 a 50 anos	17	34,0
51 a 70 anos	25	50,0

	71 anos ou mais	6	12,0
Sexo	Feminino	32	54,0
	Masculino	18	36,0
Raça	Preta	9	18,0
	Parda	32	64,0
	Amarela	2	4,0
	Branca	7	14,0
	Analfabeto	9	18,0
Escolaridade	Ensino Fundamental Incompleto	13	26,0
	Ensino Fundamental Completo	4	8,0
	Ensino Médio Incompleto	4	8,0
	Ensino Médio Completo	14	28,0
	Ensino Superior Completo	6	12,0
Estado conjugal	Solteiro	7	14,0
	Casado	38	76,0
	Divorciado	3	6,0
	Viúvo	2	4,0
Local de Residência	Zona Rural	21	42,0
	Zona Urbana	29	58,0
Trabalha	Trabalha	29	58,0
	Não trabalha	21	42,0
Profissão	Aposentado(a)	14	28,0
	Serviços domésticos	12	24,0
	Servidor público	1	2,0
	Serviços gerais em lavoura	11	22,0
	Professor(a)	3	6,0
	Autônomo	6	12,0
	Comerciante	3	6,0
Renda	Um salário mínimo	37	74,0
	Dois salários mínimos	11	22,0
	Três ou mais salários mínimos	2	4,0

Legenda: n: número de voluntários; %: porcentagem.

Fonte: Autoria própria (2024).

As observações de Mendonça, Guerra e Diógenes (2006) corroboram a importância das características sociodemográficas na satisfação dos usuários com os serviços de saúde, destacando como fatores como sexo, renda familiar e nível educacional influenciam essa percepção. O estudo de Machado e Nogueira (2008), que identificou uma prevalência de 62,5% de mulheres em serviços de fisioterapia, reforça essa tendência em nosso estudo. Essa predominância feminina pode ser atribuída ao fato de que muitas mulheres, além das responsabilidades domésticas, exercem atividades profissionais, assumindo frequentemente o papel de principais provedoras, o que as torna mais propensas a desenvolver problemas de saúde que requerem fisioterapia (Machado; Nogueira, 2008).

A faixa etária predominante, de 51 a 70 anos, está alinhada com a pesquisa de Oliveira e Braga (2010), que abordou o perfil epidemiológico de pacientes na clínica de ortopedia da

Universidade Paulista. Quanto à escolaridade, nossos dados sobre a baixa formação educacional se corroboram com o estudo de Machado e Nogueira (2008), que reportou 31,1% de pacientes com essa característica, contrastando com a pesquisa de Fréz e Nobre (2011), que identificou uma maior proporção de pacientes com segundo grau completo (50,5%).

Finalmente, os achados de Lopes Junior *et al.* (2013), que relataram que 79,2% dos entrevistados viviam com até um salário mínimo, se alinham com os resultados do nosso estudo, reforçando a necessidade de intervenções que considerem a intersecção entre fatores socioeconômicos e o acesso a serviços de saúde. A análise integrada dessas características pode oferecer informações valiosas para o desenvolvimento de estratégias que visem melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dessa população.

Além disso, a percepção do estado de saúde entre os pacientes revela que a maioria (78,0%) avalia sua saúde como "boa", enquanto uma pequena parcela considera sua saúde "ótima" (6,0%) ou "ruim" (6,0%). Isso revela que a maior parte dos pacientes possui uma percepção positiva de seu estado de saúde, com um pequeno grupo apresentando uma visão mais extrema, seja ela mais positiva ou mais negativa (Tabela 2).

A autopercepção de saúde, que abrange aspectos físicos, cognitivos, sociais e emocionais, é fundamental para mensurar o bem-estar dos indivíduos (Carneiro *et al.*, 2018). Resultados semelhantes foram observados por Marques e Lemos (2020), que encontraram que 83,9% dos adultos consideravam sua saúde como boa ou muito boa.

Tabela 2: Percepção do estado de saúde e fatores clínicos dos pacientes atendidos no Centro de Fisioterapia na cidade de Porteirinha-MG, 2024.

Variáveis		n	%
Percepção do estado de saúde			
Percepção do estado de saúde	Ótimo	3	6,0
	Bom	39	78,0
	Ruim	3	6,0
Fatores clínicos			
Hipertensão	Sim	22	44,0
	Não	28	56,0
Diabetes	Sim	8	16,0
	Não	42	84,0
Hipercolesterolemia (Colesterol alto)	Sim	5	10,0
	Não	45	90,0
Ansiedade	Sim	16	32,0
	Não	34	68,0
Problemas cardíacos	Sim	6	12,0
	Não	44	88,0
Câncer	Sim	2	6,0
	Não	48	96,0

Dores musculoesqueléticas	Sim	46	92,0
	Não	4	8,0
Local da dor musculoesquelética	Coluna	12	26,1
	Ombro	9	19,6
	Braço/Cotovelo	3	6,5
	Punho/Mão	4	8,7
	Joelho	6	13,0
	Joelho e Ombro	4	8,7
	Joelho e Coluna	4	8,7
Todo o corpo		4	8,7

Legenda: n: número de voluntários; %: porcentagem.

Fonte: Autoria própria (2024).

Em relação aos fatores clínicos, a hipertensão foi diagnosticada em 44,0% dos pacientes, seguida pela ansiedade, que afetou 32,0%. O diabetes acometeu 16,0% da amostra, enquanto a hipercolesterolemia atingiu 10% e o câncer foi diagnosticado em apenas 6,0% dos casos. Um dado significativo é a alta prevalência de dores musculoesqueléticas, relatadas por 92,0% dos pacientes, com a coluna sendo a região mais afetada (26,1%), seguida pelo ombro (19,6%) e pelo joelho (13,0%). Alguns pacientes relataram dor em múltiplas áreas, como joelho e ombro (8,7%) ou joelho e coluna (8,7%), e um pequeno grupo (8,7%) mencionou dor em todo o corpo (Tabela 2).

Esses achados estão em consonância com a literatura, como demonstrado por Silva *et al.* (2019), que identificou a hipertensão arterial sistêmica (HAS) como a comorbidade mais frequente, presente em 25,2% dos participantes. A Organização Mundial da Saúde estima que cerca de 1,13 mil milhões de pessoas no mundo tenham Hipertensão Arterial, em que dois terços vivem em países com baixos rendimentos, e com um crescimento exponencial a nível global de 60% até 2025, além de cerca de 7,1 milhões de mortes anualmente (WHO, 2011).

No estudo de Ferreira *et al.* (2017), realizado com 60 pacientes de uma Clínica Escola de Fisioterapia, apresentaram diagnóstico de doenças cardiovasculares, alguns com mais de um diagnóstico, sendo 73,3% com hipertensão arterial sistêmica, 48,3%, diabetes mellitus e 40% hipercolesterolemia. Os antecedentes familiares encontrados foram hipertensão 66,6%, diabetes mellitus 48,3%, hipercolesterolemia 40%, infarto agudo do miocárdio 21,6% e acidente vascular encefálico 20%.

A dor musculoesquelética é reconhecida como um fator que compromete atividades cotidianas e limita relações sociais e recreativas (Trippolini *et al.*, 2014). No nosso estudo, a alta prevalência de dor musculoesquelética é alarmante, com a coluna e os ombros sendo as regiões mais afetadas. Resultados comparativos de Silva e Juvêncio (2005) e Cerdeira *et al.* (2013) corroboram essa tendência, destacando a coluna vertebral como a região mais acometida.

É importante ressaltar que mais da metade dos adultos relataram problemas de saúde, o que pode ser influenciado pela falta de compreensão dos pacientes sobre suas condições e complicações. Essa falta de clareza pode levar a interpretações errôneas sobre seu estado de saúde, impactando sua autopercepção. Portanto, iniciativas educativas sobre doenças e cuidados de saúde são essenciais para melhorar a compreensão dos pacientes e, consequentemente, sua percepção sobre o estado de saúde.

Em relação aos hábitos de vida dos pacientes, os dados revelam que apenas 28,0% praticam alguma forma de atividade física, com a caminhada sendo a atividade mais comum (71,6%). A maioria, 72,0%, é sedentária. No que tange ao tabagismo, 96,0% dos participantes não fumam, enquanto 4,0% são fumantes. Em relação ao consumo de álcool, 74,0% dos pacientes não consomem bebidas alcoólicas, e 26,0% o fazem em contextos sociais. A avaliação da dieta mostra que 18,0% consideram sua alimentação ótima, 76,0% a classificam como boa, e 6,0% a avaliam como ruim. Quanto à qualidade do sono, 18,0% descrevem-no como ótimo, 46,0% como bom, e 36,0% relatam ter um sono ruim. A classificação do estado nutricional, baseada no IMC, revela que 32,0% dos pacientes têm peso adequado, 46,0% estão com sobrepeso e 22,0% são obesos. Esses dados oferecem uma visão abrangente dos hábitos de vida e do estado nutricional da população atendida no Centro de Fisioterapia (Tabela 3).

Tabela 3: Hábitos de vida e classificação do estado nutricional dos pacientes atendidos no Centro de Fisioterapia na cidade de Porteirinha-MG, 2024.

Variáveis		n	%
Hábitos de vida			
Atividade Física	Sim	14	28,0
	Não	36	72,0
Tipo de Atividade Física	Caminhada	10	71,6
	Ciclismo	1	7,1
	Hidroginática	1	7,1
	Pilates	1	7,1
	Musculação	1	7,1
Tabagismo	Não	48	96,0
	Sim	2	4,0
Etilismo	Não	37	74,0
	Etilismo social	13	26,0
Alimentação	Ótima	9	18,0
	Boa	38	76,0
	Ruim	3	6,0
Sono	Ótimo	9	18,0
	Bom	23	46,0
	Ruim	18	36,0
Classificação do estado nutricional			

IMC	Adequado	16	32,0
	Sobrepeso	23	46,0
	Obesidade	11	22,0

Legenda: IMC: Índice de Massa Corporal; n: número de voluntários; %: porcentagem.

Fonte: Autoria própria (2024).

A saúde deve ser vista como um foco de intervenção que possibilita a melhoria do estilo de vida do indivíduo. A adoção de hábitos saudáveis, como evitar substâncias prejudiciais, manter uma boa nutrição, controlar o peso e praticar exercícios regularmente, é crucial para o bem-estar. Essas práticas devem ser incentivadas desde cedo e mantidas ao longo da vida (Booth; Samdal, 1997). No entanto, a saúde dos indivíduos tem se deteriorado nas últimas décadas, um fenômeno associado ao estilo de vida globalizado, que inclui má alimentação, sedentarismo e estresse, levando ao aumento de doenças como obesidade e problemas cardíacos (Ferreira; Bonfim; Augusto, 2011).

Os resultados deste estudo estão em linha com os achados de Ferreira *et al.* (2017), que indicaram baixa prevalência de tabagismo (8,3%) e etilismo (11,6%) em uma amostra de 60 pacientes. A média do IMC foi de 26,78 kg/m², e 39 pacientes (65%) foram classificados como sedentários. Em termos alimentares, 73,3% consumiam frutas e verduras regularmente, mas 60% evitavam fast-food. Esses dados reforçam a ideia de que a alimentação é um fator crucial no surgimento de alterações de peso e no risco de doenças crônicas (Ferreira *et al.*, 2017).

Embora os hábitos de tabagismo e etilismo sejam pouco frequentes, sua presença, ainda que mínima, pode influenciar negativamente a saúde, elevando a pressão arterial e aumentando o risco de eventos cardíacos (Ferreira, 2011; White; Altmann; Nanchahal, 2002). Além disso, a elevada proporção de pacientes com IMC acima do normal é preocupante, uma vez que a obesidade está intimamente relacionada ao agravamento de condições como hipertensão e diabetes mellitus (Cercato *et al.*, 2000). Esses achados ressaltam a importância de intervenções educativas e preventivas que visem a promoção de estilos de vida saudáveis entre a população atendida.

Em relação ao tratamento fisioterapêutico, os pacientes estavam em atendimento no centro de fisioterapia há pelo menos um mês e os motivos para o tratamento fisioterapêutico revelaram uma variedade de condições e necessidades entre os pacientes. Os problemas musculoesqueléticos predominantes incluíram desgaste no quadril e joelho, bursite, tendinite, lombalgia, artrose lombar, hérnia de disco, dor no manguito rotador e epicondilite lateral. As fraturas e intervenções cirúrgicas também foram comuns, englobando fraturas nas costelas, fêmur, punho e metacarpos, além de procedimentos como a cirurgia de Ligamento Cruzado Anterior (LCA) e menisco no joelho, reparo do tendão supraespinal e carpectomia.

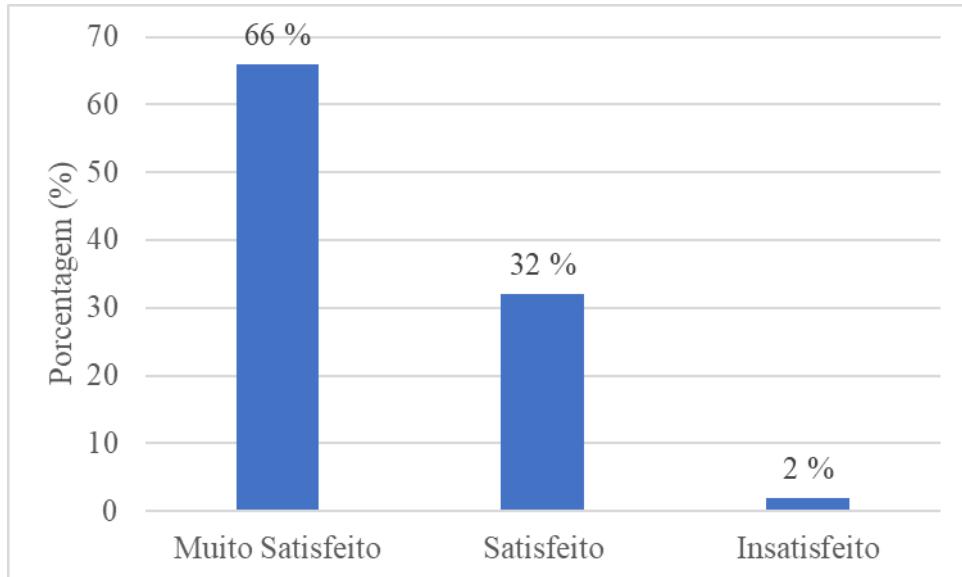
Condições específicas como Acidente Vascular Cerebral (AVC) isquêmico, osteopenia, fibromialgia, linfedema pós-câncer de mama e paralisia facial foram identificadas como razões para busca de tratamento. Adicionalmente, muitos pacientes buscam fisioterapia para reabilitação pós-fratura, pós-operatório de túnel do carpo, e tratamento de problemas na coluna, além de necessidades voltadas ao fortalecimento de membros inferiores e alívio de dores nos ombros e joelhos.

Os achados do presente estudo estão em linha com a literatura existente. Por exemplo, Oliveira (2016) identificou que as doenças ortopédicas foram as mais prevalentes (27%), seguidas de condições neurológicas (22%) e reumatológicas (19%). De forma semelhante, Silva Júnior *et al.* (2014) relataram que 55,6% dos pacientes apresentavam patologias ortopédicas, enquanto 30,6% tinham doenças reumáticas e 13,9% neurológicas, reforçando a demanda por serviços de fisioterapia nessas áreas.

Além disso, Santos *et al.* (2014) encontraram que 44% dos pacientes procuraram atendimento devido a traumas ortopédicos, 28% por condições neurológicas, 12% por problemas reumatológicos e 16% por causas cardiológicas. Os sintomas osteomusculares também foram destacados por Fréz e Nobre (2011) como os principais motivos para a busca de fisioterapia. Em outro estudo, Rodrigues, Raimundo e Silva (2010) evidenciaram que os diagnósticos reumatológicos (56,45%) e ortopédicos (37,1%) eram os mais comuns entre os pacientes atendidos. Esses dados ressaltam a diversidade das condições que levam os pacientes a buscar tratamento fisioterapêutico, evidenciando a importância de abordagens personalizadas que atendam às necessidades específicas de cada indivíduo.

A avaliação da satisfação dos pacientes com o atendimento no centro de fisioterapia revela resultados positivos, com 66,0% dos pacientes reportando-se como muito satisfeitos e 32,0% como satisfeitos; apenas 2,0% expressaram insatisfação (Gráfico 1).

Gráfico 1: Satisfação dos Pacientes Quanto a Qualidade dos Serviços do Centro de Fisioterapia de Porteirinha-MG (2024).



Fonte: Autoria própria (2024).

Esse nível de satisfação é crucial, conforme ressaltam Mendes *et al.* (2009), pois reflete a qualidade da atenção e fornece aos profissionais insights sobre os valores e expectativas dos pacientes em relação ao serviço prestado.

De acordo com Paiva e Gomes (2007), a percepção de satisfação dos usuários é fundamental para que os profissionais entendam as necessidades dos pacientes e considerem suas subjetividades em relação aos serviços de saúde. Quando os pacientes se sentem satisfeitos com o atendimento, há uma tendência maior de adesão ao tratamento prescrito, o que contribui para a continuidade do uso dos serviços de saúde. A satisfação do usuário é, portanto, uma avaliação abrangente do cuidado recebido, que leva em conta não apenas as expectativas do paciente, mas também suas experiências anteriores com os serviços (Arakawa *et al.*, 2012).

Além disso, monitorar a satisfação dos usuários é essencial para avaliar a qualidade do atendimento, já que essa percepção pode direcionar mudanças no processo de trabalho e melhorar a efetividade do tratamento. Nascimento *et al.* (2021) destacam que a satisfação do usuário em serviços de saúde é multidimensional, podendo um indivíduo estar satisfeito com alguns aspectos do atendimento enquanto se sente insatisfeito com outros.

No contexto da fisioterapia, essa avaliação é ainda mais desafiadora, uma vez que o atendimento fisioterapêutico frequentemente exige mais tempo e envolve um contato físico significativo, além de demandar a participação ativa do paciente (Oliveira, 2016). Os resultados deste estudo corroboram a literatura existente. Por exemplo, Oliveira (2016) encontrou que a maioria dos pacientes estava satisfeita com o serviço. Similarmente, Silva Júnior *et al.* (2014) relataram que, em uma avaliação geral de satisfação, 32% dos pacientes consideraram o serviço

excelente, 33% ótimo e 33% bom. Santos *et al.* (2014) identificaram que, em um conjunto de 24 questões sobre a satisfação dos idosos com o atendimento ambulatorial, apenas 8% avaliaram a disponibilidade de vagas para estacionamento como “ruim”, enquanto as demais respostas foram predominantemente positivas. Fréz e Nobre (2011) também relataram que a satisfação dos usuários foi caracterizada como ótima, e Rodrigues, Raimundo e Silva (2010) indicaram que 37,1% dos usuários classificaram o serviço recebido como ótimo.

A análise dos fatores que influenciam essa satisfação revela que a competência técnica dos fisioterapeutas e sua capacidade de compreender as necessidades e preocupações dos pacientes foram avaliadas com 100% de satisfação ou seja, todos os pacientes consultados consideraram esses aspectos plenamente satisfatórios. Da mesma forma, a comunicação e interação dos fisioterapeutas durante o tratamento também atingiu 100% de satisfação.

O profissionalismo dos fisioterapeutas foi bem avaliado, com 88% dos pacientes satisfeitos e apenas 12% insatisfeitos. A clareza e objetividade na explicação do plano de tratamento alcançou uma taxa de satisfação de 96%, enquanto 4% dos pacientes se declararam insatisfeitos. Por fim, o tempo de espera para o agendamento de consultas e atendimentos foi o fator com o menor índice de satisfação, com 80% de respostas positivas e 20% de insatisfação (Tabela 4).

Tabela 4: Fatores Determinantes da Satisfação dos Pacientes no Centro de Fisioterapia de Porteirinha-MG (2024).

Variáveis	Satisffeito n (%)	Insatisfeto n (%)
Profissionalismo dos fisioterapeutas	44 (88,0)	6 (12,0)
Competência Técnica dos fisioterapeutas	50 (100,0)	0 (0,0)
Compreensão dos fisioterapeutas quanto as necessidades e preocupações do paciente	50 (100,0)	0 (0,0)
Comunicação e interação dos fisioterapeutas com o paciente durante o tratamento	50 (100,0)	0 (0,0)
Explicação de forma clara e objetiva do plano de tratamento pelo fisioterapeuta	48 (96,0)	2 (4,0)
Tempo de espera para agendamento de consultas e atendimentos	40 (80,0)	10 (20,0)

Legenda: n: número de voluntários; %: porcentagem.

Fonte: Autoria própria (2024).

A literatura corrobora esses achados. Segundo Mendonça e Guerra (2007), a interação entre paciente e terapeuta está fortemente correlacionada com a satisfação do paciente, ressaltando a comunicação como um elo essencial no processo de assistência fisioterapêutica. Keith (1998) enfatiza que a percepção da qualidade do atendimento deriva das interações interpessoais, passando pelas habilidades técnicas e pela comunicação durante as consultas.

Sampaio (2002) amplia essa discussão, destacando que essas pesquisas também permitem avaliar como os direitos individuais e de cidadania são respeitados no acesso e utilização dos serviços de saúde. Nesse contexto, Nogueira, Borba e Mendonça (2007) observam que os usuários expressam alto grau de satisfação com a dimensão relacional, evidenciada pelo respeito, consideração e acolhimento dos profissionais. Isso se reflete no feedback positivo sobre a privacidade, o relacionamento com os profissionais, além das boas condições das instalações.

A importância da comunicação entre terapeuta e paciente é reiterada por estudos que mostram sua correlação direta com a satisfação do usuário (Nogueira; Borba; Mendonça, 2007; Beattie *et al.*, 2005). Beattie *et al.* (2002) afirmam que a satisfação do paciente está ligada à capacidade do fisioterapeuta em responder às perguntas e esclarecer informações, mantendo uma postura respeitosa.

Rodrigues, Raimundo e Silva (2010) identificaram que 41,94% dos usuários avaliaram o respeito como excelente, e 40,32% destacaram a gentileza da equipe. A segurança transmitida pelos fisioterapeutas foi considerada boa por 43,55% dos respondentes. As oportunidades para os pacientes expressarem suas opiniões mostraram um equilíbrio entre as classificações de bom e ótimo (30,77%).

Por sua vez, Frez e Nobre (2011) caracterizaram a satisfação dos usuários como ótima ($p < 0,0001$), evidenciando a correlação significativa entre as dimensões da relação terapeuta/paciente. Caprara e Rodrigues (2004) alertam para queixas comuns dos pacientes relacionadas a problemas de comunicação, especialmente na clareza das explicações sobre sua condição de saúde. A compreensão da situação do paciente é crucial, pois melhora a adesão ao tratamento e promove a responsabilização do paciente por sua evolução.

Embora a competência técnica e a comunicação eficaz sejam amplamente reconhecidas como fatores críticos para a satisfação do paciente, é igualmente importante abordar áreas como o tempo de espera para agendamentos, que ainda demandam atenção para melhorar a experiência geral do paciente nos serviços de fisioterapia.

Todos os pacientes entrevistados (100%) afirmaram que recomendariam os serviços de fisioterapia a amigos ou familiares. Na avaliação geral da experiência, 52% dos pacientes a classificaram como boa e 48% como excelente. Ademais, 64% consideraram a adesão ao tratamento como boa (Tabela 5).

Tabela 5: Experiência geral e Recomendação dos Pacientes em Relação aos Serviços de Fisioterapia do Centro de Fisioterapia na cidade de Porteirinha-MG, 2024.

Variáveis		n	%
Recomendaria os serviços de fisioterapia	Sim	50	100,0
	Não	0	0,0
Experiência geral com os serviços de fisioterapia	Bom	26	52,0
	Excelente	24	48,0
Adesão ao tratamento pelo paciente	Boa	32	64,0
	Regular	18	36,0

Legenda: n: número de voluntários; %: porcentagem.

Fonte: Autoria própria (2024).

Um estudo realizado por Santos e Amorim (2022) corrobora esses achados, revelando que 77,7% dos pacientes afirmaram que retornariam à Unidade de Saúde para fisioterapia se necessário, enquanto 22,2% indicaram que provavelmente o fariam. Além disso, 66,6% dos participantes disseram que recomendariam o serviço a amigos e familiares, e 33,3% manifestaram que sim.

A literatura destaca a importância da adesão ao tratamento para a obtenção de melhores desfechos clínicos. Segundo Argent *et al.* (2018), fatores como a adaptabilidade do tratamento à rotina dos pacientes, a clareza das instruções fornecidas, o suporte contínuo do fisioterapeuta e a presença dos sintomas são determinantes para a continuidade dos exercícios (O'Shea *et al.*, 2022).

No estudo de Rodrigues, Raimundo e Silva (2010), a experiência geral dos pacientes em clínicas A e B foi predominantemente positiva, com 40,62% e 55,55% classificando os serviços como excelentes, respectivamente. Na clínica C, houve um empate nas avaliações de boa e ótima experiência, totalizando 42,86% das respostas. Quanto à intenção de retorno, 59,68% dos usuários expressaram que com certeza voltariam a utilizar os serviços de fisioterapia no futuro. Além disso, 87,1% dos entrevistados afirmaram que recomendariam suas clínicas a outras pessoas que necessitassem de atendimento.

Esses resultados sugerem que a satisfação dos pacientes com os serviços de fisioterapia é alta, destacando a importância da qualidade do atendimento e do suporte durante o tratamento para promover a adesão e a continuidade dos cuidados. A confiança demonstrada pelos pacientes em recomendar os serviços e retornar a eles indica uma percepção positiva em relação à eficácia e ao valor da fisioterapia em suas vidas.

4 CONCLUSÃO

Este estudo revelou importantes características sociodemográficas e clínicas dos pacientes atendidos no Centro de Fisioterapia de Porteirinha, destacando as vulnerabilidades

socioeconômicas e os desafios de saúde dessa população. A predominância de pacientes de baixa escolaridade e com renda limitada aponta para uma realidade de acesso restrito a cuidados de saúde adequados, o que pode influenciar na continuidade e qualidade do tratamento fisioterapêutico.

Os achados relacionados à prevalência de condições musculoesqueléticas e doenças crônicas, como hipertensão e diabetes, reforçam a necessidade de intervenções personalizadas e programas de educação em saúde que melhorem a compreensão dos pacientes sobre suas condições e promovam hábitos de vida saudáveis. A satisfação elevada com o serviço prestado, especialmente com a competência técnica e interação dos profissionais, evidencia a qualidade do atendimento oferecido. Contudo, o tempo de espera para agendamentos e atendimentos foi identificado como uma área que requer melhorias para aumentar ainda mais a experiência dos pacientes.

Esses resultados possuem aplicações práticas relevantes para o planejamento e aprimoramento de políticas públicas de saúde. Eles sugerem que os serviços de fisioterapia devem considerar as condições socioeconômicas dos pacientes ao desenvolver estratégias de intervenção, com ênfase em programas educativos e preventivos, visando melhorar a adesão ao tratamento e a qualidade de vida dos atendidos.

Para futuras pesquisas, sugere-se uma ampliação da amostra, contemplando outras regiões e diferentes serviços de fisioterapia, para comparação e identificação de padrões mais amplos. Além disso, seria pertinente investigar o impacto de programas educativos e preventivos na adesão ao tratamento fisioterapêutico, a fim de verificar sua efetividade na melhoria dos desfechos clínicos e na satisfação dos usuários.

REFERÊNCIAS

- ACIOLE, Giovanni Gurgel; BATISTA, Lucia Helena. Promoção da saúde e prevenção de incapacidades funcionais dos idosos na estratégia de saúde da família: a contribuição da fisioterapia. **Saúde em debate**, v. 37, p. 10-19, 2013.
- ARAKAWA, Aline Megumi *et al.* Percepção dos usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na Estratégia de Saúde da Família. **Revista Cefac**, v. 14, p. 1108-1114, 2012.
- ARGENT, Rob *et al.* Patient involvement with home-based exercise programs: can connected health interventions influence adherence?. **JMIR mHealth and uHealth**, v. 6, n. 3, p. e8518, 2018.
- BAÚ, Lucy Mara; KLEIN, Alison Alfred. O reconhecimento da especialidade em fisioterapia do trabalho pelo COFFITO e Ministério do Trabalho/CBO: uma conquista para a fisioterapia e a saúde do trabalhador. **Brazilian Journal of Physical Therapy**, v. 13, p. V-VI, 2009.
- BEATTIE, Paul *et al.* The MedRisk instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy care: a psychometric analysis. **Journal of Orthopaedic & Sports Physical Therapy**, v. 35, n. 1, p. 24-32, 2005.
- BEATTIE, Paul F. *et al.* Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. **Physical therapy**, v. 82, n. 6, p. 557-565, 2002.
- BOOTH, Michael L.; SAMDAL, Oddrun. Health-promoting schools in Australia: models and measurement. **Australian and New Zealand journal of public health**, v. 21, n. 4, p. 365-370, 1997.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Saúde Pública. **Informes técnicos: SUS completa 30 anos de criação**. 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. **Informes técnicos: sobre atenção primária**. São Paulo, 2020. 50p.
- CAPRARA, Andrea; RODRIGUES, Josiane. A relação assimétrica médico-paciente: repensando o vínculo terapêutico. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 9, n. 1, p. 139-146, 2004.
- CARNEIRO, Jair Almeida *et al.* Autopercepção negativa da saúde: prevalência e fatores associados entre idosos assistidos em centro de referência. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 909-918, 2020.
- CASTRO, Gabriel Ribeiro Sciuli de; SILVA, Rômulo Rodrigues De Souza. Relação entre nível de escolaridade com a continuidade do tratamento para hanseníase no Brasil de 2017 a 2022. **Research, Society and Development**, v. 12, n. 9, p. e3312943137-e3312943137, 2023.
- CERCATO, Cintia *et al.* Risco cardiovascular em uma população de obesos. **Arquivos Brasileiros de Endocrinologia & Metabologia**, v. 44, p. 45-48, 2000.

CERDEIRA, Denílson de Queiroz et al. Fisioterapia no sertão central do ceará: a caracterização dos pacientes atendidos em um ambulatório de reabilitação funcional. **Revista Expressão Católica**, v.2 , n.1, p. 24-40, 2013.

COFFITO. Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional. **Aprovação do Código de Ética Profissional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional**. Resolução COFFITO-10 de 3 de julho de 1978. Disponível em: <http://www.coffito.org.br>. Acesso em: 29 de fevereiro de 2024.

COFFITO. Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional. **Complementação da COFFITO-8 e COFFITO-37 e outras providências**. Resolução COFFITO-80 de 9 de maio de 1987. Disponível em: <http://www.coffito.org.br>. Acesso em: 29 de fevereiro de 2024.

FERRAZ, Renato Ribeiro Nogueira; SANTOS, Michelle Bortolini; DE OLIVEIRA, Rafaela Sanches. Satisfação dos idosos com o atendimento fisioterapêutico ambulatorial em uma clínica universitária como elemento de avaliação do modelo de gestão. **Revista de Administração de Roraima-RARR**, v. 4, n. 2, p. 4-14, 2014.

FERREIRA, Daniela Karina da Silva; BONFIM, Cristine; AUGUSTO, Lia Giraldo da Silva. Fatores associados ao estilo de vida de policiais militares. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, p. 3403-3412, 2011.

FERREIRA, Edilson Francisco *et al.* Perfil epidemiológico e avaliação de fatores de risco para doença cardiovascular em pacientes atendidos em uma clínica escola de fisioterapia. **Revista Educação em Saúde**, v. 5, n. 2, p. 19-25, 2017.

FERREIRA, Luciano Nery. Perfil sociodemográfico e variáveis clínicas dos hipertensos atendidos na clinica escola de fisioterapia da UESB. **Saúde. com**, v. 7, n. 1, p. 23-32, 2011.

FRÉZ, Andersom Ricardo; NOBRE, Maria Inês Rubo de Souza. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, p. 419-428, 2011.

KEITH, Robert Allen. Patient satisfaction and rehabilitation services. **Archives of physical medicine and rehabilitation**, v. 79, n. 9, p. 1122-1128, 1998.

LOPES JUNIOR, José Evaldo Gonçalves *et al.* Perfil dos pacientes acometidos por acidente vascular encefálico cadastrados na estratégia de saúde da família. **Revista Fisioterapia Saúde Funcional**, Fortaleza, v. 2, n. 1, p. 21-27, jan./jun. 2013.

LOURES, Liliany Fontes; SILVA, Maria Cecília de Souza. A interface entre o trabalho do agente comunitário de saúde e do fisioterapeuta na atenção básica à saúde. **Ciência & saúde coletiva**, v. 15, p. 2155-2164, 2010.

MACHADO, Nayana Pinheiro; NOGUEIRA, Lidya Tolstenko. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. **Brazilian Journal of Physical Therapy**, v. 12, p. 401-408, 2008.

MAIA, Francisco Eudison Da Silva *et al.* A importância da inclusão do profissional fisioterapeuta na atenção básica de saúde. **Revista da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba**, v. 17, n. 3, p. 110-115, 2015.

MARQUES, Suzana Raquel Lopes; LEMOS, Stela Maris Aguiar. Letramento em saúde e fatores associados em adultos usuários da atenção primária. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 16, n. 2, p. 535-559, 2018.

MATIAS, Karinna Ferreira De Sousa; DI ALENCAR, Thiago Ayala Melo; SILVA, Tânia Cristina Dias da. Análise da satisfação do paciente com a fisioterapia na clínica escola de fisioterapia da UEG-ESEFFEGO. **Movimenta**, v.4, n.1, p. 19-32, 2011.

MENDES, Antonio da Cruz Gouveia *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento nas grandes emergências do Recife, Pernambuco, Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, v. 9, p. 157-165, 2009.

MENDONÇA, Karla M. P. P.; GUERRA, Ricardo Oliveira; DIÓGENES, Talita P. Macêdo. Influência das características sociodemográficas na satisfação do paciente com o tratamento fisioterapêutico. **Fisioter. mov**, p. 83-89, 2006.

MENDONÇA, Karla Morganna Pereira Pinto; GUERRA, Ricardo O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Brazilian Journal of Physical Therapy**, v. 11, p. 369-376, 2007.

NASCIMENTO, Thais Emanuelle Gomes do *et al.* Nível de satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia: uma revisão integrativa. **Disciplinarum Scientia| Saúde**, v. 22, n. 1, p. 253-265, 2021.

NOGUEIRA, Caroline Ferreira; BORBA, Joanna Angélica Marillack; DE MENDONÇA, Karla Morgana Pereira Pinto. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. **Fisioterapia e pesquisa**, v. 14, n. 3, p. 37-43, 2007.

O'SHEA, Aidan *et al.* Barriers and facilitators related to self-management of shoulder pain: a systematic review and qualitative synthesis. **Clinical Rehabilitation**, v. 36, n. 11, p. 1539-1562, 2022.

OLIVEIRA, Amanda Casagrande; BRAGA, Diogenes Levy C. Perfil epidemiológico dos pacientes atendidos na clínica de ortopedia da Universidade Paulista. **J Health Sci Inst.**, São Paulo, v. 28, n. 4, p. 356-358, 2010.

OLIVEIRA, Franciele Santos. **Avaliação Da Satisfação Do Usuário No Serviço De Fisioterapia**. 2016. 31 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Fisioterapia) – Faculdade de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Santa Cruz/RN, 2016.

PAIVA, S. M. A.; GOMES, E. L. R. Assistência hospitalar: avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 15, n. 5, p. 973-979, 2007.

RODRIGUES, Raquel Miguel; RAIMUNDO, Carina Braghim; DA CONCEIÇÃO SILVA, Kelly. Satisfação dos usuários dos serviços privados de fisioterapia do município de Campos dos Goytacazes/RJ. **Perspectivas Online 2007-2011**, v. 4, n. 14, 2010.

SAMPAIO, Rosana Ferreira. Promoção de saúde, prevenção de doenças e incapacidades: a experiência da fisioterapia/UFMG em uma unidade básica de saúde. **Fisioter. mov**, p. 19-23, 2002.

SANTOS, Lília Ferreira dos; AMORIM, Patrícia Brandão. Percepção Dos Usuários Do Serviço De Fisioterapia Em Uma Unidade De Saúde Do Município De Pinheiros (ES), Brasil. **RECIMA21-Revista Científica Multidisciplinar-ISSN 2675-6218**, v. 3, n. 9, p. e391888-e391888, 2022.

SANTOS, Michelle Bortolini *et al.* Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária. **Revista de Administração de Roraima-RARR, Boa Vista**, v. 4, n. 2, p. 4-14, 2014.

SILVA JUNIOR, Danyllo do Nascimento *et al.* Avaliação da satisfação de usuários a partir da Carta SUS, no Rio Grande do Norte, Brasil. **Saúde em Debate**, v. 42, p. 901-915, 2018.

SILVA JUNIOR, João Ferreira *et al.* Serviço prestado em uma clínica escola: fatores influentes na satisfação dos pacientes. **Saúde e Pesquisa**, v. 7, n. 1, 2014.

SILVA, C. D.; JUVÊNCIO, J. F. Fatores humanos gerais e a aptidão física relacionada à saúde como agentes potencializadores de LER/DORT em trabalhadores de escritório. **Rev Min Educ Fís**, v. 13, n. 1, p. 111-29, 2005.

SILVA, Daniel Vinícius Alves *et al.* Caracterização clínica e epidemiológica de pacientes atendidos por um programa público de atenção domiciliar. **Enfermagem em Foco**, v. 10, n. 3, 2019.

SIMIELI, Isabela; PADILHA, Letícia Aparecida Resende; DE FREITAS TAVARES, Cristiane Fernandes. Realidade do envelhecimento populacional frente às doenças crônicas não transmissíveis. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, n. 37, p. e1511-e1511, 2019.

SUBTIL, Marina Medici Loureiro *et al.* O relacionamento interpessoal e a adesão na fisioterapia. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, p. 745-753, 2011.

SUBTIL, Marina Medici Loureiro. **Adesão ao tratamento fisioterapêutico: uma análise fenomenológico-semiótica da percepção de pacientes e terapeutas**. 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/161369843.pdf>. Acesso em: 29 de fevereiro de 2024.

TRIPPOLINI, Maurizio A. *et al.* Reliability of clinician rated physical effort determination during functional capacity evaluation in patients with chronic musculoskeletal pain. **Journal of occupational rehabilitation**, v. 24, p. 361-369, 2014.

WHITE, Ian R.; ALTMANN, Dan R.; NANCHAHAL, Kiran. Alcohol consumption and mortality: modelling risks for men and women at different ages. **Bmj**, v. 325, n. 7357, p. 191, 2002.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Global status report on noncommunicable diseases 2010.** Geneva: WHO/NUT/NCD; 2011. Acesso em 6 de outubro de 2024. Disponível em: http://www.who.int/nmh/publications/ncd_report2010/en/.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Termos de Consentimento Livre e Informado para Realização de Pesquisa

Termo de Consentimento Livre e Informado para Realização de Pesquisa

Título da pesquisa: Avaliação da satisfação dos pacientes com o serviço fisioterapêutico oferecido em um Centro Municipal de Fisioterapia

Instituição promotora: Faculdade Favenorte de Porteirinha - FAVEPORT

Pesquisador responsável: Wesley dos Reis Mesquita

Endereço e telefone dos pesquisadores: Rua Montes Claros, 120 - Eldorado, Porteirinha - CEP: 39520000, MG – Brasil.

Telefone: (38) 9 9957-8675.

E-mail: wesleymesquita@favenorte.edu.br.

Atenção: Antes de aceitar participar desta pesquisa, é importante que você leia e compreenda a seguinte explicação sobre os procedimentos propostos. Este termo descreve o objetivo, metodologia/ procedimentos, benefícios, riscos, desconfortos e precauções do estudo. Também descreve os procedimentos alternativos que estão disponíveis e o seu direito de interromper o estudo a qualquer momento. Nenhuma garantia ou promessa pode ser feita sobre os resultados do estudo.

Objetivo: Avaliar a satisfação dos pacientes com o atendimento fisioterapêutico oferecido em um Centro Municipal de Fisioterapia localizado na região Norte de Minas Gerais.

Metodologia/procedimentos: Os participantes serão convidados a preencher questionários elaborados pelos pesquisadores, abordando uma variedade de aspectos, incluindo características sociodemográficas, econômicas, clínicas e hábitos de vida. Além disso, o estudo buscará avaliar o nível de satisfação dos pacientes em relação à qualidade do atendimento fisioterapêutico oferecido no Centro Municipal de Fisioterapia, identificando os principais fatores que influenciam essa satisfação, como a percepção dos pacientes sobre a competência técnica dos fisioterapeutas. A pesquisa também visa analisar a eficácia das estratégias de comunicação e interação utilizadas pelos profissionais durante o atendimento, e identificar possíveis áreas de melhoria no serviço, baseadas nas opiniões e sugestões dos pacientes. Essa etapa ocorrerá de forma individual, em um ambiente acolhedor dentro das instalações do centro, garantindo a privacidade e o anonimato dos participantes. A coleta de dados está prevista para durar cerca de 15 minutos, e os participantes têm a opção de não responder a qualquer pergunta do questionário, se desejarem. É essencial que os participantes se sintam confortáveis durante todo o processo de coleta de dados.

Justificativa: A avaliação da qualidade dos serviços de fisioterapia do SUS é essencial para atender às necessidades dos pacientes de forma eficaz. O acesso a esses tratamentos é crucial para promover a saúde e a recuperação. Avaliar a satisfação dos pacientes é fundamental para identificar pontos fortes e áreas de melhoria. As pesquisas de satisfação dos usuários são ferramentas valiosas para entender as expectativas e necessidades não atendidas.

Wesley dos Reis Mesquita

Djalma Antunes Filho
Secretário M. de Saúde
Pref. Min. de Porteirinha

Compreender as percepções dos pacientes permite ajustes nos serviços, garantindo maior adequação às demandas da população. Realizar pesquisas regulares é crucial para garantir a qualidade e eficácia dos serviços de fisioterapia no Sistema Único de Saúde (SUS).

Benefícios: Este estudo oferece uma variedade de benefícios abrangentes. Ao identificar os fatores que influenciam a satisfação dos pacientes com os serviços de fisioterapia, a pesquisa pode melhorar a qualidade do atendimento e a experiência geral dos pacientes, permitindo ajustes nos procedimentos e protocolos. Além disso, contribui para otimizar os recursos do Centro Municipal de Fisioterapia, direcionando-os para áreas prioritárias com base nas demandas identificadas pelos pacientes. Investigando a eficácia das estratégias de comunicação, o estudo pode criar um ambiente mais acolhedor e colaborativo, aumentando a satisfação e a adesão ao tratamento. Também fortalece o relacionamento entre pacientes e profissionais de saúde, promovendo uma abordagem centrada no paciente e contribuindo para o avanço da pesquisa e prática em fisioterapia, elevando os padrões de cuidado globalmente.

Desconfortos e riscos: As atividades propostas neste projeto apresentam riscos mínimos para os participantes, como possíveis desconfortos durante a coleta de dados, incluindo constrangimento ao responder o questionário, medo de não saber responder ou de ser identificado, estresse, cansaço, vergonha ao responder perguntas, dano ou quebra de anonimato. No entanto, serão adotadas medidas para minimizar esses riscos. A coleta de dados será realizada em ambiente privativo para garantir confidencialidade, privacidade e evitar a identificação dos participantes. Eles têm o direito de não responder a perguntas que causem desconforto e podem decidir livremente quando e como participar, podendo interromper sua participação a qualquer momento sem prejuízo. Todas as informações serão tratadas com confidencialidade e utilizadas exclusivamente para fins de pesquisa, em conformidade com princípios éticos e legais. O objetivo é assegurar que os participantes se sintam seguros e confortáveis, respeitando sua autonomia e valorizando a liberdade de escolha e o respeito às decisões individuais durante o estudo.

Danos: É essencial considerar os possíveis danos associados a este estudo, como desconforto emocional ao responder perguntas sensíveis e o risco de quebra de privacidade que comprometa o anonimato dos participantes. Os pesquisadores implementarão estratégias para minimizar impactos negativos, projetando questionários de forma sensível e cuidadosa para reduzir o desconforto dos participantes. Além disso, serão adotados protocolos de confidencialidade rigorosos para proteger a privacidade dos participantes, e os pesquisadores estarão disponíveis para oferecer suporte emocional e esclarecer preocupações, visando garantir o bem-estar e promover uma experiência de pesquisa ética e segura.

Metodologia/procedimentos alternativos disponíveis: Não existem.

Willy das Rios Pascutti

Djalma Antunes Filho
Secretário M. de Saúde
Pref. Mun. de Maringá

Confidencialidade das informações: O acesso aos dados coletados na pesquisa será permitido apenas aos pesquisadores identificados e que fazem parte deste estudo, sendo, portanto, vetado o acesso aos dados a qualquer outra pessoa que não possua permissão formal para atuar neste estudo. O pesquisador responsável pela pesquisa conservará sob sua guarda os resultados com objetivo futuro de pesquisa. As informações obtidas serão usadas apenas para fins científicos, inclusive de publicação. No entanto, o entrevistado terá em qualquer situação sua identidade preservada, garantindo a confidencialidade das informações fornecidas.

Compensação/indenização: Não será cobrado valor monetário para a realização desta pesquisa, pois não haverá nenhum tipo de gasto para os alunos participantes, não havendo, assim, previsão de resarcimentos ou indenizações financeiras. No entanto, em qualquer momento, se o participante sofrer algum dano comprovadamente decorrente desta investigação, este terá direito à indenização e as despesas serão cobertas sob a responsabilidade da coordenação da pesquisa e não da instituição a qual ela esteja vinculada.

Outras informações pertinentes: Você não será prejudicado de qualquer forma caso sua vontade seja de não colaborar. Se quiser mais informações sobre o nosso trabalho, por favor, ligue para: Profº Wesley Mesquita dos Reis - (38) 3831-2543/ (38) 9.9803-3631/ (38) 9.9216-0337.

Consentimento: Li e entendi as informações precedentes. Tive oportunidade de fazer perguntas e todas as minhas dúvidas foram respondidas a contento. Este formulário está sendo assinado voluntariamente por mim, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, indicando meu consentimento para participar nesta pesquisa, até que eu decida o contrário. Receberei uma via assinada deste consentimento.

Djalma Antunes Filho

Secretário Municipal de Saúde de Porteirinha -MG

*Djalma Antunes Filho
Secretário M. de Saúde
Pref. Mun. de Porteirinha*

07 / 06 / 2024

Assinatura e carimbo do responsável pela instituição/empresa

Data

Wesley dos Reis Mesquita
Pesquisador responsável

Wesley dos Reis Mesquita

Assinatura

07 / 06 / 2024

Data

APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para participação em pesquisa (TCLE)

Título da pesquisa: Título da pesquisa: Avaliação da satisfação dos pacientes com o serviço fisioterapêutico oferecido em um Centro Municipal de Fisioterapia

Instituição promotora: Faculdade Favenorte de Porteirinha - FAVEPORT

Instituição onde será realizada a pesquisa: Centro Municipal de Fisioterapia de Porteirinha-MG

Pesquisadores responsáveis: Wesley Mesquita dos Reis

Endereço e telefone dos pesquisadores: Rua Montes Claros, 120 - Eldorado, Porteirinha - CEP: 39520000, MG – Brasil.

Telefone: (38) 9 9957-8675.

E-mail:

Endereço e telefone do Comitê de Ética em Pesquisa da Unimontes: Pró-Reitoria de Pesquisa - Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos - CEP da Unimontes, Av. Dr. Rui Braga, s/n - Prédio 05- 2º andar. Campus Universitário Prof. Darcy Ribeiro. Vila Mauricéia, Montes Claros, MG. CEP: 39401-089 - Montes Claros, MG, Brasil.

Atenção: Antes de aceitar participar desta pesquisa, é importante que você leia e compreenda a seguinte explicação sobre os procedimentos propostos. Este termo descreve o objetivo, metodologia/ procedimentos, benefícios, riscos, desconfortos e precauções do estudo. Também descreve os procedimentos alternativos que estão disponíveis e o seu direito de interromper o estudo a qualquer momento. Nenhuma garantia ou promessa pode ser feita sobre os resultados do estudo.

- 1. Objetivo:** Avaliar a satisfação dos pacientes com o atendimento fisioterapêutico oferecido em um Centro Municipal de Fisioterapia localizado na região Norte de Minas Gerais.
- 2. Metodologia/procedimentos:** Você será convidado a preencher questionários elaborados pelos pesquisadores, abordando uma variedade de aspectos, incluindo características sociodemográficas, econômicas, clínicas e hábitos de vida. Além disso, o estudo buscará avaliar o nível de satisfação dos pacientes em relação à qualidade do atendimento fisioterapêutico oferecido no Centro Municipal de Fisioterapia, identificando os principais fatores que influenciam essa satisfação, como a percepção dos pacientes sobre a competência técnica dos fisioterapeutas. A pesquisa também visa analisar a eficácia das estratégias de comunicação e interação utilizadas pelos profissionais durante o atendimento, e identificar possíveis áreas de melhoria no serviço, baseadas na sua opinião e sugestões. Essa etapa ocorrerá de forma individual, em um ambiente acolhedor dentro das instalações do centro, garantindo a sua privacidade e o anonimato. A coleta de dados está prevista para durar cerca de 15 minutos, e você têm a opção de não responder a qualquer pergunta do questionário, se desejar. É essencial que se sinta confortável durante todo o processo de coleta de dados.
- 3. Justificativa:** A avaliação da qualidade dos serviços de fisioterapia do SUS é essencial para atender às necessidades dos pacientes de forma eficaz. O acesso a esses tratamentos é crucial para promover a saúde e a recuperação. Avaliar a satisfação dos pacientes é fundamental para identificar pontos fortes e áreas de melhoria. As pesquisas de satisfação dos usuários

são ferramentas valiosas para entender as expectativas e necessidades não atendidas. Compreender as percepções dos pacientes permite ajustes nos serviços, garantindo maior adequação às demandas da população. Realizar pesquisas regulares é crucial para garantir a qualidade e eficácia dos serviços de fisioterapia no Sistema Único de Saúde (SUS).

- 4. Benefícios:** Este estudo oferece uma variedade de benefícios abrangentes. Ao identificar os fatores que influenciam a satisfação dos pacientes com os serviços de fisioterapia, a pesquisa pode melhorar a qualidade do atendimento e a experiência geral dos pacientes, permitindo ajustes nos procedimentos e protocolos. Além disso, contribui para otimizar os recursos do Centro Municipal de Fisioterapia, direcionando-os para áreas prioritárias com base nas demandas identificadas pelos pacientes. Investigando a eficácia das estratégias de comunicação, o estudo pode criar um ambiente mais acolhedor e colaborativo, aumentando a satisfação e a adesão ao tratamento. Também fortalece o relacionamento entre pacientes e profissionais de saúde, promovendo uma abordagem centrada no paciente e contribuindo para o avanço da pesquisa e prática em fisioterapia, elevando os padrões de cuidado globalmente.
- 5. Desconfortos e riscos:** As atividades propostas neste projeto apresentam riscos mínimos para os participantes, como possíveis desconfortos durante a coleta de dados, incluindo constrangimento ao responder o questionário, medo de não saber responder ou de ser identificado, estresse, cansaço, vergonha ao responder perguntas, dano ou quebra de anonimato. No entanto, serão adotadas medidas para minimizar esses riscos. A coleta de dados será realizada em ambiente privativo para garantir confidencialidade, privacidade e evitar a identificação dos participantes. Vocês têm o direito de não responder a perguntas que causem desconforto e podem decidir livremente quando e como participar, podendo interromper sua participação a qualquer momento sem prejuízo. Todas as informações serão tratadas com confidencialidade e utilizadas exclusivamente para fins de pesquisa, em conformidade com princípios éticos e legais. O objetivo é assegurar que os participantes se sintam seguros e confortáveis, respeitando sua autonomia e valorizando a liberdade de escolha e o respeito às decisões individuais durante o estudo.
- 6. Danos:** É essencial considerar os possíveis danos associados a este estudo, como desconforto emocional ao responder perguntas sensíveis e o risco de quebra de privacidade que comprometa o anonimato dos participantes. Os pesquisadores implementarão estratégias para minimizar impactos negativos, projetando questionários de forma sensível e cuidadosa para reduzir o desconforto dos participantes. Além disso, serão adotados protocolos de confidencialidade rigorosos para proteger a privacidade dos participantes, e os pesquisadores estarão disponíveis para oferecer suporte emocional e esclarecer preocupações, visando garantir o bem-estar e promover uma experiência de pesquisa ética e segura.
- 7. Metodologia/procedimentos alternativos disponíveis:** Não existem.
- 8. Confidencialidade das informações:** Em hipótese alguma o material coletado será divulgado sem sua autorização. Haverá publicações e apresentações relacionadas à pesquisa, e nenhuma informação que você não autorize será revelada sem sua autorização.
- 9. Compensação/indenização:** Não será cobrado valor monetário para a realização desta pesquisa, pois não haverá nenhum tipo de gasto para os alunos participantes, não havendo, assim, previsão de resarcimentos ou indenizações financeiras. No entanto, em qualquer

momento, se o participante sofrer algum dano comprovadamente decorrente desta investigação, este terá direito à indenização e as despesas serão cobertas sob a responsabilidade da coordenação da pesquisa e não da instituição a qual ela esteja vinculada. É importante esclarecer que a participação é voluntária e o participante não terá nenhum tipo de penalização ou prejuízo caso queira, a qualquer tempo, recusar participar, retirar seu consentimento ou descontinuar a participação se assim preferir.

10. Outras informações pertinentes: Em caso de dúvida, você pode entrar em contato com os pesquisadores responsáveis através dos telefones e endereços eletrônicos fornecidos neste termo.

11. Consentimento: Li e entendi as informações precedentes. Tive oportunidade de fazer perguntas e todas as minhas dúvidas foram respondidas a contento. Este formulário está sendo assinado voluntariamente por mim, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, indicando meu consentimento para participar nesta pesquisa, até que eu decida o contrário. Receberei uma via assinada deste consentimento.

Nome completo do (a) participante

Assinatura

_____/_____/_____
Data

Nome do pesquisador responsável pela pesquisa

Assinatura

_____/_____/_____
Data

Wesley dos Reis Mesquita

Nome do pesquisador responsável pela pesquisa

Assinatura

17/06/2024
Data



APÊNDICE C – Questionário de pesquisa

Características sociodemográficas, econômicas, hábitos de vida e fatores clínicos dos pacientes:

1. Idade: 18 à 30 anos 30 à 50 anos 50 à 70 anos 70 ou mais
2. Sexo: Feminino Masculino
3. Estado civil: _____
4. Escolaridade: _____
5. Nacionalidade: _____
6. Raça: Preta Parda Amarela Branca Indígena
7. Qual a sua ocupação ou profissão? _____
8. Qual sua renda familiar? (considere um salário mínimo = R\$ 1.412,00)
 - 1 salário mínimo
 - 2 salários mínimos
 - 3 ou mais
9. Você mora: zona urbana zona rural
10. Peso (kg): _____
11. Altura (cm): _____
12. Considera sua saúde: Ruim Boa Ótima
13. Considera seu sono: Ruim Bom Ótimo
14. Você tem hábitos alimentares: Ruim Bom Ótimo
15. Você pratica algum exercício físico? Não Sim, qual? _____
Quantas vezes na semana? _____
16. Durante quanto tempo? _____ minutos.
17. Você fuma? Não Sim
18. Você bebe? Não Sim
19. Você foi diagnosticado ou já foi informado por um médico sobre a presença ou histórico de alguma das seguintes doenças? Você pode selecionar mais de uma opção:
 - Pressão alta
 - Colesterol alto
 - Problema de coração
 - Diabetes
 - Problemas nos rins
 - Depressão
 - Ansiedade
 - Artrite/Reumatismo/Gota
 - Câncer
20. Possui alguma dor musculoesquelética? Onde? _____
21. Qual o motivo que buscou o atendimento fisioterapêutico? _____

Esperiência geral do paciente:

1. Qual foi a sua experiência geral com o atendimento no Centro Municipal de Fisioterapia?

() Excelente () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

2. Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria a qualidade do atendimento fisioterapêutico recebido no Centro Municipal de Fisioterapia?

() 1 - Muito insatisfeito () 2- Insatisfeito () 3- Neutro () 4-Satisffeito
 () 5- Muito Satisffeito

3. Quais dos seguintes fatores você considera mais influentes na sua satisfação em relação aos serviços de fisioterapia? (Selecione todas as opções que se aplicam)

() Profissionalismo dos fisioterapeutas
 () Qualidade das instalações e materiais
 () Eficácia dos tratamentos (resultados)
 () Disponibilidade de horários de atendimento
 () Comunicação e interação dos fisioterapeutas durante o tratamento

4. Você sentiu que os fisioterapeutas compreenderam suas necessidades e preocupações durante o tratamento?

() Sim () Não

5. Como você considera o tempo de espera para agendamento de consultas e atendimentos?

() Bom () Regular () Ruim

6. Você sentiu que o plano de tratamento foi explicado de forma clara e comprehensível?

() Sim () Não

7. Como você avalia a competência técnica dos fisioterapeutas que o atenderam?

() Muito competente () Competente () Pouco competente () Incompetente

8. A atenção individualizada do fisioterapeuta é crucial para a sua satisfação?

() Não é essencial

() É importante, mas não crucial

() É um fator crucial

() Varia dependendo do tipo de tratamento

9. Como você classificaria a comunicação entre você e o fisioterapeuta em relação ao entendimento?

() Excelente () Bom () Ruim () Muito Ruim

10. Que tipo de estratégias de comunicação e interação você considera mais eficazes durante o atendimento fisioterapêutico? (Selecione todas as opções que se aplicam)

- () Explicação clara dos procedimentos
- () Empatia e compreensão por parte dos fisioterapeutas
- () Encorajamento e apoio durante o tratamento
- () Envolvimento ativo do paciente no plano de tratamento
- () Outros (especificar)

11. Você se sente confortável em discutir suas preocupações e dúvidas com seu fisioterapeuta?

- () Não me sinto confortável
- () Sinto-me moderadamente confortável
- () Sinto-me totalmente confortável

12. Com que frequência você segue as orientações e exercícios prescritos pelo fisioterapeuta?

- () Raramente
- () Às vezes
- () Sempre

13. Quais fatores influenciam sua decisão de aderir ao tratamento fisioterapêutico?

- () Dificuldade financeira
- () Falta de tempo
- () Compreensão da importância do tratamento

Outros

(especificar) _____

14. Quão bem você comprehende as instruções fornecidas pelo seu fisioterapeuta durante as sessões de tratamento?

- () Tenho dificuldade em compreender
- () Entendo moderadamente
- () Entendo completamente

15. Você se sentiu confortável durante as sessões de fisioterapia?

() Sim () Não.

Justifie: _____

sessões de fisioterapia

• Recomendará os se

18. Qual é a sua opinião sobre a melhoria da sua condição após o tratamento fisioterapêutico no centro municipal? Houve melhora?

19. Em sua opinião, o tratamento fisioterapêutico atendeu às suas expectativas? Se sim como?

20. O quanto você se sente satisfeito com o atendimento recebido do fisioterapeuta? Se sim porque? _____

21. Você sente que as sessões de fisioterapia estão contribuindo positivamente para o seu bem-estar e recuperação? Se sim como? _____

22. Você identificou algum aspecto do serviço de fisioterapia que poderia ser melhorado? Se sim, por favor, descreva. _____

23. Você tem mais algum comentário ou sugestão que gostaria de compartilhar sobre sua experiência no Centro Municipal de Fisioterapia? _____.

APÊNDICE D - Declaração de Inexistência de Plágio

Faculdade Favenorte de Porteirinha - FAVEPORT

Curso de Graduação em Fisioterapia

Eu, Lívia Sabrine Souza e Eu, Maria Clara Cantuária Sobral declaramos para fins documentais que nosso Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: Avaliação da satisfação dos pacientes com o serviço fisioterapêutico oferecido em um centro municipal de fisioterapia, apresentado ao Curso de Graduação em Fisioterapia, da Faculdade Favenorte de Porteirinha - FAVEPORT é original e não contém plágio; não havendo, portanto, cópias de partes, capítulos ou artigos de nenhum outro trabalho já defendido e publicado no Brasil ou no exterior. Caso ocorra plágio, estamos cientes de que sermos reprovados no Trabalho de Conclusão de Curso.

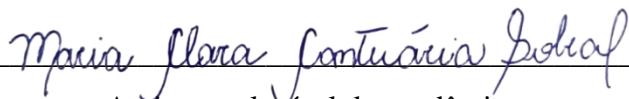
Por ser verdade, firmamos a presente declaração.

Porteirinha-MG, 21 de Novembro de 2024.



Assinatura legível do acadêmico

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2000861450776839>



Assinatura legível do acadêmico

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3800828679559758>

APÊNDICE E - Declaração de Revisão Ortográfica

Faculdade Favenorte de Porteirinha - FAVEPORT

Curso de Graduação em Fisioterapia

Declaro para os devidos fins que se fizerem necessários que realizei a revisão do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: Avaliação da satisfação dos pacientes com o serviço fisioterapêutico oferecido em um centro municipal de fisioterapia, consistindo em correção gramatical, adequação do vocabulário e inteligibilidade do texto, realizado pelos acadêmicos: Lívia Sabrine Souza e Maria Clara Cantuária Sobral da Faculdade Favenorte de Porteirinha – FAVEPORT.

Por ser verdade, firmo a presente declaração.

Porteirinha-MG, 21 novembro de 2024.

Professor revisor:

Graduado em:

Especialista em:

APÊNDICE F - Termo de Cessão de Direitos Autorais e Autorização para Publicação

Os autores abaixo assinados transferem parcialmente os direitos autorais do manuscrito “Avaliação Da Satisfação Dos Pacientes Com O Serviço Fisioterapêutico Oferecido Em Um Centro Municipal De Fisioterapia”, ao Núcleo de Extensão e Pesquisa (NEP) da Faculdade Favenorte de Porteirinha – FAVEPORT, mantida pela Sociedade Educacional MatoVerde Ltda.

Declara que o presente artigo é original e não foi submetido ou publicado, em parte ou em sua totalidade, em qualquer periódico nacional ou internacional.

Declara ainda que este trabalho poderá ficar disponível para consulta pública na Biblioteca da Faculdade conforme previsto no Regimento do Trabalho de Conclusão de Curso.

Está ciente de que para haver submissão para publicação, devem obter previamente autorização do NEP desta Instituição de Ensino Superior, certos de que a Faculdade Favenorte de Porteirinha – FAVEPORT não divulgará em nenhum meio, partes ou totalidade deste trabalho sem a devida identificação de seu autor.

A não observância deste compromisso submeterá o infrator a sanções e penas previstas na Lei de Proteção de Direitos Autorais (Lei nº. 9.609/1998).

Por ser verdade, firmam a presente declaração.

Porteirinha/MG, 21 de Novembro de 2024.



Nome do acadêmico/autor: Lívia Sabrine Souza

CPF: 154.511.116-26

RG: 21.832.521

Endereço: Rua Euflazina Maria de Jesus

Contato telefônico: (38) 99224-3324

E-mail: liviasabrine8@gmail.com

Maria Clara Cantuária Sobral

Nome do acadêmico/autor: Maria Clara Cantuária Sobral
CPF: 121.796.516-51
RG: 18.504.536
Endereço: Rua Olegario José da Rocha,230, Rio Claro
Contato telefônico: (38) 988368506
E-mail: claracsobral@gmail.com

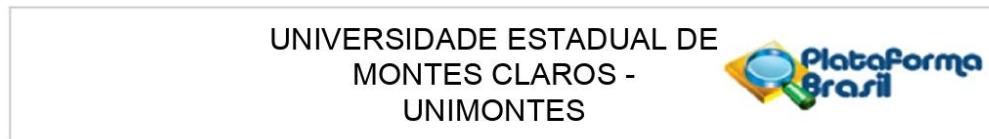
Anuênciâ da Orientadora

Fernanda Muniz Vieira

Prof^a. Ma. Fernanda Muniz Vieira
Faculdade Favenorte de Porteirinha – FAVEPORT

ANEXOS

ANEXO A - Parecer consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES COM O SERVIÇO FISIOTERAPÉUTICO OFERECIDO EM UM CENTRO MUNICIPAL DE FISIOTERAPIA

Pesquisador: WESLEY DOS REIS MESQUITA

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 80674124.0.0000.5146

Instituição Proponente: SOCIEDADE EDUCACIONAL VERDE NORTE LTDA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.956.243

Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campos deste parecer "Apresentação do projeto", "Objetivos da pesquisa" e "Avaliação de riscos e benefícios" foram retiradas de dados e documentos inseridos pelos pesquisadores na Plataforma Brasil.

Considerando que a não adesão ao tratamento é um desafio para o atendimento fisioterapêutico, este estudo irá avaliar a satisfação dos pacientes em um Centro Municipal de Fisioterapia na região Norte de Minas Gerais. Trata-se de um estudo quantitativo e descritivo com pacientes em tratamento no centro de fisioterapia de Porteirinha, Minas Gerais, selecionados por conveniência, maiores de 18 anos, em tratamento por pelo menos um mês e que consentirem voluntariamente em participar realizando o preenchimento de questionários abrangendo aspectos sociodemográficos, econômicos, clínicos e hábitos de vida.

Para efetivar a pesquisa, os pesquisadores agendarão reuniões no centro de fisioterapia, em datas e horários previamente estabelecidos, com os pacientes em atendimento. Durante as reuniões, será explicado o objetivo da pesquisa, apresentada a proposta e os pacientes serão convidados a participar voluntariamente do projeto. Aqueles que concordarem em participar deverão assinar voluntariamente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Após a obtenção das assinaturas dos participantes, os pesquisadores realizarão a coleta de dados por meio da aplicação de questionários. Esses questionários abordarão uma ampla gama de aspectos, incluindo características sociodemográficas, econômicas, clínicas e hábitos de vida.

Endereço: Av.Dr Rui Braga s/n- Prédio 05, 2º andar, sala 205 . Campus Univers Prof Darcy Ribeiro

Bairro: Vila Mauricéia

CEP: 39.401-089

UF: MG

Município: MONTES CLAROS

Telefone: (38)3229-8182

Fax: (38)3229-8103

E-mail: comite.ethica@unimontes.br

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
MONTES CLAROS -
UNIMONTES**



Continuação do Parecer: 6.956.243

dos pacientes. Além disso, eles visam analisar o nível de satisfação dos pacientes em relação à qualidade do atendimento fisioterapêutico oferecido no Centro Municipal de Fisioterapia, identificando os principais fatores que influenciam essa satisfação, como a percepção dos pacientes sobre a competência técnica dos fisioterapeutas. A investigação também tem como objetivo avaliar a eficácia das estratégias de comunicação e interação utilizadas pelos profissionais durante o atendimento, além de identificar possíveis áreas de melhoria no serviço com base nas opiniões e sugestões dos pacientes. Os questionários serão aplicados individualmente, em clima de cordialidade, em um espaço reservado dentro do centro. Durante a aplicação, será assegurado o respeito à privacidade e ao anonimato dos participantes. O questionário será elaborado com questões objetivas, visando otimizar o tempo do participante, sendo previsto um tempo médio de 15 minutos para sua conclusão. Após a coleta dos dados, será realizado a análise dos dados, registrando em tabela e/ou gráfico a distribuição dos resultados encontrados no estudo, utilizando o programa Software Statistical Packages for Science (SPSS) versão 25.0. Será realizada uma análise descritiva exploratória dos dados, as variáveis categóricas serão expressas como frequência absoluta e, as porcentagens e as variáveis contínuas com média e desvio padrão, a depender da natureza da variável.

Objetivo da Pesquisa:

Segundo os pesquisadores:

Objetivo Primário: "Avaliar a satisfação dos pacientes com o atendimento fisioterapêutico oferecido em um Centro Municipal de Fisioterapia localizado na região Norte de Minas Gerais."

Objetivos secundários:

- "Caracterizar o perfil sociodemográfico, econômico e clínico dos pacientes, considerando informações como idade, gênero, nível de escolaridade, renda, histórico médico e comorbidades.
- Analisar o nível de satisfação dos pacientes com a qualidade do atendimento fisioterapêutico recebido no Centro Municipal de Fisioterapia.
- Identificar os principais fatores que influenciam a satisfação dos pacientes em relação aos serviços de fisioterapia.
- Avaliar a percepção dos pacientes em relação à competência técnica dos fisioterapeutas.
- Investigar a eficácia das estratégias de comunicação e interação utilizadas pelos profissionais de fisioterapia durante o atendimento.
- Identificar eventuais pontos de melhoria no serviço de fisioterapia oferecido, de acordo com

Endereço: Av.Dr Rui Braga s/n- Prédio 05, 2º andar, sala 205 . Campus Univers Prof Darcy Ribeiro

Bairro: Vila Mauricéia

CEP: 39.401-089

UF: MG

Município: MONTES CLAROS

Telefone: (38)3229-8182

Fax: (38)3229-8103

E-mail: comite.ethica@unimontes.br

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
MONTES CLAROS -
UNIMONTES**



Continuação do Parecer: 6.956.243

as opiniões e sugestões dos pacientes."

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Conforme os pesquisadores, o projeto envolve os seguintes riscos e benefícios:

Riscos: "As atividades propostas neste projeto podem acarretar riscos mínimos para os participantes, os quais incluem possíveis desconfortos decorrentes da coleta de dados, tais como constrangimento ao responder o questionário, medo de não saber responder ou de ser identificado, estresse, quebra de sigilo, cansaço ou vergonha ao responder às perguntas, dano e quebra de anonimato. No entanto, é importante destacar que serão adotadas medidas para mitigar esses riscos. A coleta de dados será realizada em ambiente privativo, visando garantir a confidencialidade, a privacidade e a não estigmatização dos participantes, bem como evitar a exposição de informações que possam identificá-los. Ademais, os participantes têm a prerrogativa de não responder as questões que lhes causem desconforto e podem fazê-lo no tempo que considerarem adequado. Além disso, possuem total autonomia para decidir quando e como participar da pesquisa, podendo interromper sua participação a qualquer momento, sem prejuízo ou consequência negativa, bastando para isso não finalizar o questionário ou informar sua decisão aos pesquisadores. Os pesquisadores comprometem-se em respeitar a autonomia e o bem-estar dos participantes, tratando todas as informações fornecidas com confidencialidade e utilizando-as exclusivamente para fins de pesquisa, em conformidade com os princípios éticos e legais aplicáveis. O objetivo primordial é assegurar que os participantes se sintam seguros e confortáveis durante sua participação no estudo, valorizando a liberdade de escolha e o respeito às decisões individuais como pilares fundamentais deste trabalho."

Benefícios: "Os benefícios deste estudo são amplos e abrangentes. Em primeiro lugar, ao identificar os principais fatores que influenciam a satisfação dos pacientes em relação aos serviços de fisioterapia, a pesquisa pode fornecer informações valiosas para melhorar a qualidade do atendimento e a experiência geral dos pacientes. Compreender essas necessidades específicas permite ajustes nos procedimentos e protocolos, garantindo um serviço mais eficiente e personalizado. Além disso, o estudo pode contribuir significativamente para a otimização dos recursos do Centro Municipal de Fisioterapia. Ao direcionar os recursos para áreas prioritárias com base nas demandas identificadas pelos pacientes, a instituição pode garantir um uso mais eficaz e eficiente dos recursos disponíveis, maximizando o impacto dos serviços prestados. Um dos aspectos mais importantes é o potencial de aumento da

Endereço: Av.Dr Rui Braga s/n- Prédio 05, 2º andar, sala 205 . Campus Univers Prof Darcy Ribeiro

Bairro: Vila Mauricéia

CEP: 39.401-089

UF: MG

Município: MONTES CLAROS

Telefone: (38)3229-8182

Fax: (38)3229-8103

E-mail: comite.ethica@unimontes.br

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
MONTES CLAROS -
UNIMONTES**



Continuação do Parecer: 6.956.243

satisfação do paciente. Ao investigar a eficácia das estratégias de comunicação e interação utilizadas pelos profissionais de fisioterapia durante o atendimento, o estudo pode ajudar a melhorar a experiência do paciente, criando um ambiente mais acolhedor e colaborativo. Isso não apenas aumenta a satisfação do paciente, mas também pode resultar em maior adesão ao tratamento e melhores resultados de saúde a longo prazo. Ademais, o estudo pode fortalecer significativamente o relacionamento entre pacientes e profissionais de saúde. Promovendo uma abordagem mais centrada no paciente e incentivando a participação ativa dos pacientes no processo de cuidado, o estudo pode criar um ambiente de confiança e colaboração mútua. Isso não só beneficia o bem-estar emocional dos pacientes, mas também pode levar a uma melhor comunicação e compreensão mútua entre pacientes e profissionais de saúde. Por fim, os resultados deste estudo têm o potencial de contribuir significativamente para a pesquisa acadêmica e profissional no campo da fisioterapia. Ao fornecer novas informações sobre a satisfação do paciente e a eficácia dos serviços de fisioterapia, o estudo pode ajudar a orientar futuras pesquisas e práticas, contribuindo para o avanço contínuo do campo e melhorando os padrões de cuidado para pacientes em todo o mundo.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A avaliação da qualidade dos serviços de fisioterapia oferecidos pelo SUS é importante para assegurar que as necessidades dos pacientes sejam atendidas de maneira eficaz e satisfatória. E o trabalho proposto visa avaliar a satisfação dos usuários podendo assim compreender melhor as suas necessidades, permitindo assim uma reflexão para assegurar a qualidade do serviço.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os documentos de caráter obrigatório foram apresentados e estão adequados.

Recomendações:

- 1 - Apresentar relatório final da pesquisa, até 30 dias após o término da mesma, por meio da Plataforma Brasil, em "enviar notificação".
- 2 - Informar ao CEP da Unimontes de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes.
- 3 - Comunicar o CEP da Unimontes caso a pesquisa seja suspensa ou encerrada antes do previsto, estando os motivos expressos no relatório final a ser apresentado.
- 4 - Providenciar o TCLE e o TALE (se for o caso) em duas vias: uma ficará com o pesquisador e

Endereço: Av.Dr Rui Braga s/n- Prédio 05, 2º andar, sala 205 . Campus Univers Prof Darcy Ribeiro		
Bairro: Vila Mauricéia	CEP: 39.401-089	
UF: MG	Município: MONTES CLAROS	
Telefone: (38)3229-8182	Fax: (38)3229-8103	E-mail: comite.ethica@unimontes.br

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
MONTES CLAROS -
UNIMONTES**



Continuação do Parecer: 6.956.243

a outra com o participante da pesquisa.

5 - Atentar que, em conformidade com a Carta Circular nº. 003/2011/CONEP/CNS e Resolução 466/12, faz-se obrigatória a rubrica em todas as páginas do TCLE/TALE pelo participante de pesquisa ou responsável legal e pelo pesquisador.

6 - Inserir o endereço do CEP no TCLE:

Pró-Reitoria de Pesquisa - Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos à CEP/Unimontes, Av. Dr. Rui Braga, s/n - Prédio 05 - 2º andar. Campus Universitário Prof. Darcy Ribeiro. Vila Mauricéia, Montes Claros à MG - Brasil. CEP: 39401-089.

7 - Arquivar o TCLE assinado pelo participante da pesquisa por cinco anos, conforme orientação da CONEP na Resolução 466/12: "manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período de 5 anos após o término da pesquisa".

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não foram identificados óbices éticos nesse estudo.

Considerações Finais a critério do CEP:

O projeto respeita os preceitos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos, sendo assim somos favoráveis à aprovação do mesmo.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJECTO_2361112.pdf	10/06/2024 20:57:52		Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto.pdf	10/06/2024 20:57:43	WESLEY DOS REIS MESQUITA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_DETLHDO.docx	10/06/2024 20:48:27	WESLEY DOS REIS MESQUITA	Aceito
Brochura Pesquisa	Brochura.pdf	10/06/2024 20:48:13	WESLEY DOS REIS MESQUITA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	TCI.pdf	10/06/2024 20:44:37	WESLEY DOS REIS MESQUITA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento /	TCLE.pdf	10/06/2024 20:44:26	WESLEY DOS REIS MESQUITA	Aceito

Endereço: Av.Dr Rui Braga s/n- Prédio 05, 2º andar, sala 205 . Campus Univers Prof Darcy Ribeiro

Bairro: Vila Mauricéia

CEP: 39.401-089

UF: MG

Município: MONTES CLAROS

Telefone: (38)3229-8182

Fax: (38)3229-8103

E-mail: comite.ethica@unimontes.br

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
MONTES CLAROS -
UNIMONTES



Continuação do Parecer: 6.956.243

Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	10/06/2024 20:44:26	WESLEY DOS REIS MESQUITA	Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	10/06/2024 20:44:19	WESLEY DOS REIS MESQUITA	Aceito
Outros	Declaracaorecursos.pdf	10/06/2024 20:44:09	WESLEY DOS REIS MESQUITA	Aceito
Orçamento	Orcamento.pdf	10/06/2024 20:43:58	WESLEY DOS REIS MESQUITA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

MONTES CLAROS, 18 de Julho de 2024

Assinado por:

Carlos Alberto Quintão Rodrigues
(Coordenador(a))

Endereço: Av.Dr Rui Braga s/n- Prédio 05, 2º andar, sala 205 . Campus Univers Prof Darcy Ribeiro		
Bairro: Vila Mauricéia	CEP: 39.401-089	
UF: MG	Município: MONTES CLAROS	
Telefone: (38)3229-8182	Fax: (38)3229-8103	E-mail: comite.ethica@unimontes.br