

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO DE FISIOTERAPIA NO BRASIL: UMA REVISÃO DA LITERATURA

Wilmington Sardinha Souza Lopes¹

Daniel Salgado Xavier²

RESUMO

A satisfação em saúde consiste na expectativa e na percepção dos indivíduos quanto ao serviço recebido, diante do exposto três aspectos relevantes devem ser observados: a atenção técnica, a relação interpessoal e o ambiente físico. A avaliação da satisfação é uma importante ferramenta qualitativa na gestão em saúde, uma vez que diante dos resultados obtidos, medidas resolutivas poderão ser implementadas a fim de garantir que haja uma melhor percepção por parte dos usuários acerca dos serviços prestados. Resultados produzem crescimento no setor, além de representar uma oportunidade de conquistar o público alvo dos serviços. A meta é inferir dados sobre a qualidade e a satisfação dos usuários de serviços em fisioterapia no Brasil. As pesquisas foram realizadas nas seguintes bases de dados: LILACS, SciELO e PubMed considerando os unitermos fisioterapia, satisfação do paciente, gestão da informação em saúde no período

¹Mestrando em Fisioterapia pela Logos University International. Pós graduado em Fisioterapia Traumato-ortopédica pela Universidade Gama Filho, Pós graduado em Gestão de assistência em saúde pela Faculdade Unyleya. Preceptor da Universidade do Grande Rio (Unigranrio) e Tutor EAD da Faculdade Anhanguera. Membro da Thera-Bandy Academy. wilmington@gmail.com

²Ph.D em Physiotherapy in Oncological Physiotherapy pela Universidade da Califórnia, Ph.D em Saúde Coletiva pela City University, Mestre em Fisioterapia pela Logos University International & California University, Pós graduado em Fisioterapia em UTI pela Fundação A/C Camargo-Hospital do Câncer de São Paulo, Pós-graduado em Neurologia pela UMESP, Fisioterapia Intensivista - SOBRATI/SP. Fisioterapeuta da Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas(FCECON) 2005-2021, Fisioterapeuta estatutário da SEMSA-Secretaria Municipal de Saúde até 2021. Responsável técnico pela implantação e atendimento voluntário em Oncopediatria no ano de 2012 no GACC e foi chefe da seção de fisioterapia do HMAM-Hospital Militar de Área de Manaus do Ministério do Exército até março de 2011, Coordenador nacional do curso de Pós-graduação em fisioterapia intensiva da Nacional cursos. Autor do Livro "Hands on" – Fisioterapia intensiva, o guia prático do fisioterapeuta intensivista. Autor do Livro Fisioterapia onco-funcional para a graduação. Autor do Livro "Procedimento Operacional Padrão" fisioterapia na unidade de tratamento intensivo oncológico adulto. Autor do Manual de Rotinas e Procedimentos Fisioterapêuticos em Unidade de Tratamento Intensiva: O Guia do Fisioterapeuta Intensivista - Volume 1 e 2. xavierdaniel@hotmail.com

de 2012 a 2022. Foram selecionados 6 estudos para análise, dentro do método de revisão e posterior produção deste estudo. De modo geral, os usuários se mostraram satisfeitos em relação à prestação de serviço em fisioterapia. Em geral as clínicas-escola foram os serviços mais bem avaliados, o que de certa forma parece sugerir que os usuários se sentem confortáveis em serem atendidos por estagiários.

Palavras-chaves: Fisioterapia. Satisfação do paciente. Gestão da informação em saúde. Humanização.

ABSTRACT

Health satisfaction consists of the expectation and perception of individuals regarding the service received, in view of the foregoing three relevant aspects should be observed: technical attention, interpersonal relationship and the physical environment. The assessment of satisfaction is an important qualitative tool in health management, since in the face of the results obtained, resolutive measures can be implemented in order to ensure that there are better perception by users about the services provided. Results produce growth in the sector, as well as representing an opportunity to conquer the target audience of services. The goal is to infer data on the quality and satisfaction of service users in physiotherapy in Brazil. Surveys were carried out in the following databases: LILACS, SciELO and Pubmed Considering the unit physical therapy, patient satisfaction, health information management in the period 2012 to 2022. 6 studies were selected for analysis, within the review and posterior method production of this study. In general, users were satisfied in relation to service provision in physiotherapy. In general the school clinics were the most well-evaluated services, which in a way seems to suggest that users feel comfortable in being serviced by trainees.

Keywords: Physiotherapy. Patient satisfaction. Information management. Humanization.

1 INTRODUÇÃO

Tratar da qualidade em serviços na área da saúde é estar diante de um cenário complexo, com vários indivíduos envolvidos¹. No Brasil, fazem parte deste cenário o Sistema Único de Saúde (SUS), regulamentado pelo Ministério da Saúde e o Sistema de Saúde Suplementar (SS), composto pelas Operadoras de Plano de Saúde (OPS), regulamentado pela Agência Nacional de Saúde (ANS) (MANDELLI et al., 2016).

Atualmente, ressalta-se que os gestores das organizações e unidades de

saúde devem atuar promovendo a qualidade de serviço, sustentabilidade financeira, eficácia e eficiência. Por essa razão, ferramentas de gestão e qualidade devem ser consideradas para estruturar, analisar e monitorar o desempenho de uma organização das quais podemos citar a avaliação de satisfação do clientes (NASCIMENTO et al, 2021).

Avaliar a satisfação é uma importante ferramenta de gestão, tendo em vista que seus resultados produzem conhecimento quantitativo e qualitativo, além de representar uma oportunidade de identificação, redimensionamento e reordenação das ações e serviços, visando as necessidades reais do seu público alvo. Assim, a avaliação da satisfação de usuários subsidia a tomada de decisões e planejamento de ações dos gestores em saúde, sendo altos níveis de satisfação uma meta a ser atingida (BASTOS; FASOLO, 2013).

Satisfação, em saúde, é determinada pela expectativa e percepção dos indivíduos ao serviço recebido, logo três aspectos relevantes devem ser observados: atenção técnica, relação interpessoal e ambiente físico (SENA et al., 2015; VALE et al., 2021; BASTOS; FASOLO, 2013).

A atenção técnica em saúde é constituída de um grupo muito diversificado, como: médicos, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, técnicos de radiologia, farmacêuticos, fisioterapeutas entre outros (FERREIRA, 2015). Especificamente aos fisioterapeutas podemos dizer que são profissionais qualificados e habilitados para intervirem no sentido de desenvolver, manter e restaurar o máximo de movimento e capacidade funcional de indivíduos acometidos por patologias diversas. Além disso, atuam junto de seus clientes com o objetivo de melhorar a sua qualidade de vida, visando o bem-estar físico, psicológico, emocional e social. No fundo, podemos afirmar que estes profissionais de saúde atuam numa lógica de promoção da saúde, prevenção, tratamento/intervenção e reabilitação, para tal devem estar pautados nas melhores evidências científicas e atualizados em suas condutas para com os pacientes (WCPT, 2017).

Além da competência técnica, esse profissional precisa saber relacionar-se com o paciente, oferecendo atenção individualizada, avaliando e cuidando daquele que o procura de uma forma integrada, considerando tanto os aspectos físicos como emocionais, logo, devem construir uma abordagem que integre as competências profissionais e as habilidades para lidar com o outro de forma

abrangente (SUBTIL et al., 2011).

Por último também é observado o ambiente físico onde muitas vezes um estabelecimento em fisioterapia pode estar deixando de lado detalhes que comprometem a satisfação dos clientes, como a identidade visual, recepção, limpeza e organização do ambiente, pontualidade nos atendimentos, poucas opções ou formas de pagamento (FMU 2020).

Considerando a oferta e procura de serviços em fisioterapia, ampla concorrência e a necessidade do cliente em ter a melhor experiência durante sua reabilitação associado a necessidade de conhecimentos sobre gestão em saúde, para melhor prestação de serviço e tomada de decisões no setor este estudo tem como objetivo realizar um revisão da literatura sobre a satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia no Brasil.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Foram pesquisadas as bases de dados: LILACS, SciELO e PubMed, além de busca manual por estudos, quando foram analisadas as referências dos artigos selecionados para revisão e das revisões da literatura já existentes sobre essa temática. Foram usados as seguintes palavras-chave: Fisioterapia. Satisfação do paciente. Gestão da informação em saúde. Humanização.

Esses termos foram utilizados nos idiomas português e inglês e distribuídos de forma heterogênea para seleção dos estudos.

Foram considerados como critérios de inclusão: (1) artigos disponíveis na íntegra, (2) publicados nos idiomas: português, inglês e espanhol, (3) envolvendo usuários de serviços de fisioterapia da rede ambulatorial, (4) que avaliaram a satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia do Brasil, (5) com período de publicação entre 2012 a 2022. Foram excluídos artigos duplicados, do tipo revisão da literatura e aqueles que não avaliavam a satisfação de usuários de serviços de fisioterapia.

Inicialmente, a seleção dos estudos foi realizada com uso dos descritores nas bases de dados, seguida da leitura dos títulos dos artigos selecionados. Após essa etapa, os estudos que se enquadraram nos critérios de elegibilidade e no escopo da presente revisão foram selecionados para leitura na íntegra que embasou a seleção da amostra final.

Após a seleção dos estudos, foram extraídos dados referentes a: informações gerais (ano de publicação e autor), população e amostra (número de participantes, idade e gênero), características do setor avaliado (cidade, estado, área de atuação da fisioterapia, categoria de financiamento do serviço), instrumentos de avaliação do nível de satisfação dos usuários e principais resultados (fatores positivos/negativos e fatores correlacionados ao nível de satisfação dos usuários).

3 RESULTADOS

Foram identificados 80 estudos. A partir dos critérios de exclusão, 6 referências foram utilizadas. Durante a leitura dos artigos dados, referentes a informações gerais (autor e ano de publicação), população e amostra (número de participantes, idade e gênero), características do setor avaliado (cidade, estado, área de atuação da fisioterapia, categoria de financiamento do serviço), instrumentos de avaliação do nível de satisfação dos usuários e principais resultados (fatores positivos/negativos e fatores correlacionados ao nível de satisfação dos usuários) foram alocados em formato de tabela para fins comparativos (tabela 1).

Autor (ano)	População e amostra	Características do setor	Instrumento utilizado para avaliação do nível de satisfação	Principais resultados
Brito; Jesus e Fernandes (2012)	157 usuários (95 mulheres) Idade média: 52,6 anos	6 ambulatórios de fisioterapia (públicos e privados conveniados ao SUS). Setores: ortopedia/traumatologia (n=124), neurologia (n=22), não	Questionário do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS, 2004/2005).	<ul style="list-style-type: none"> • A maioria dos avaliados demonstraram sentir confiança no terapeuta e sabia o nome do profissional. • Os itens relacionados a ambiência destacaram-se em resultados sendo



		especificado (n=11)		altamente satisfatórios, já o tempo de espera obteve um índice insatisfatório. Outro ponto negativo foi que, 22,9% dos usuários não receberam informações sobre seu estado de saúde.
Almeida; Nogueira e Bourliataux-Lajoine. (2013)	95 usuários (62 mulheres) Idade média: 65 anos	Hospital Universitário a Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro Setor: ortopedia (n=83), neurologia (n=5) e drenagem linfática (n=7).	Questionário: SERVQUAL (utilizado em cinco dimensões, sendo elas: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia)	<ul style="list-style-type: none">• 55,3% dos participantes acreditavam que todas as dimensões do questionário tiveram o mesmo nível de importância, • De modo geral, os participantes apresentaram-se satisfeitos. • Indivíduos com mais anos de estudo apresentaram níveis de satisfação mais baixos. • Foi observada uma tendência do serviço de ultrapassar as



				<p>expectativas dos pacientes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Apenas os itens responsividade (desejo de ajudar os usuários e fornecer um serviço rápido) e tangibilidade (aparência de condições físicas e equipamentos) estiveram relacionados com o nível de satisfação. Quando a responsividade contribuiu positivamente para a satisfação e a tangibilidade estiveram negativamente relacionados com a satisfação.
Carvalho; Cavalcante; Santos e Pereira (2013)	15 usuários (10 mulheres) Idade média: 56,7 anos	Estágio curricular - Fisioterapia na comunidade Setores: neurologia (n=8), reumatologia/ ortopedia (n=4), respiratória (n=2),	Questionário: Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde (Moreira et al., 2007)	<ul style="list-style-type: none">• O grau de satisfação demonstrou íntima ligação com relação interpessoal terapeuta/paciente e higiene/acesso.



		angiologia (n=1).		
Medeiros, Costa, Oliveira (2016)	403 usuários (220 mulheres) Idade média: 50,5 anos	8 clínicas de fisioterapia: quatro privadas e quatro clínicas escola.	Instrumento MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction (MRPS)	<ul style="list-style-type: none">• Em geral, pacientes mostraram-se satisfeitos com o atendimento da fisioterapia.• Maiores níveis de satisfação foram observados nos itens que englobam relação interpessoal, e os piores níveis de satisfação foram observados nos itens referentes ao comprometimento do fisioterapeuta em conscientizar e educar seus pacientes.• Foi observada relação entre o nível de satisfação e a percepção do efeito global do tratamento.• O gênero também foi um fator capaz de influenciar o nível de satisfação dos participantes, sendo o gênero masculino o que apontou maior



				satisfação com os usuários do serviço.
Moreno; Corrente; Perroca; Pavanelli e Júnior (2019)	382 usuários (262 mulheres e 120 homens) Idade média: 51,96 anos	Clínicas públicas, clínicas conveniadas e clínica-escola	Questionário: para avaliação do nível de Satisfação (Mendonça e Guerra, 2007)	<ul style="list-style-type: none">• O nível de satisfação total apresentou diferenças entre usuários de clínica-escola e clínicas públicas, quando o primeiro grupo apresentou maiores níveis de satisfação.• No parâmetro interação terapeuta-paciente houve diferença estatística entre os usuários avaliados entre clínica-escola e clínicas convênidas.• No que se refere a equipe de apoio houve diferença de opiniões entre clínica-escola e clínica pública.• Dois parâmetros obtiveram a mesma divergência de resultados entre (clínica-escola,



				clínica pública) e (clínicas convênidas, clínica pública), respectivamente, quais foram: conveniência e ambiente físico.
Vale; Moraes; Vale; Pires e Gonçalves (2021)	15 pacientes (sexo feminino (n=9) e 6 do sexo masculino). Idade média de 47,46 anos	Ambulatório de Fisioterapia	Questionário: para avaliação do nível de Satisfação (Mendonça e Guerra, 2007)	Considerando os possíveis resultados da escala como bom, ótimo e excelente destacam-se os quesitos e seus respectivos graus de satisfação: Explicações claras pelo fisioterapeuta (ótimo: 46,67%); Segurança transmitida pelo fisioterapeuta (ótimo: 40,00%); Esclarecimento de dúvidas pelo fisioterapeuta (bom: 46,67%); Respeito e ética da equipe (excelente: 60,0%) e Satisfação Geral do Serviço de Fisioterapia (excelente: 60,0%)

Tabela 1: Autores, Principais dados coletados nesta revisão.

Os estudos foram realizados em diferentes serviços de fisioterapia, sendo quatro clínicas privadas, sete clínicas privadas conveniadas ao sistema único de saúde (SUS), cinco clínicas-escola e um hospital universitário. Não foi possível coletar segmentadamente os dados relacionados a patologia de todos os usuários. Para os estudos que disponibilizaram esse dado foi somado o número de pacientes por setores de tratamento: traumatologia/ortopedia (n=211), neurologia (n=35), respiratória (n=2), angiologia (n=1), dermato-funcional (n=7), e áreas não especificadas (n=26).

Quanto aos instrumentos utilizados para avaliação do nível de satisfação, todos os estudos fizeram uso de questionários como método avaliativo. Mais especificamente, um artigo fez uso do questionário do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde - PNAS (BRASIL, 2004/2005), um estudo teve como subsídio para coleta de dados o questionário SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman et al. (1990), um artigo utilizou o questionário desenvolvido por Moreira et al. (2007), para registro de informações sobre a satisfação do paciente quanto à assistência fisioterapêutica ambulatorial no serviço público de saúde, um artigo fez uso do Instrumento MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction (MRPS), validado por Oliveira et al. (2014) e um artigo lançou mão do instrumento desenvolvido e validado por Mendonça e Guerra (2007) para avaliar o nível de satisfação de usuários brasileiros em serviços de Fisioterapia.

De modo geral, os instrumentos de avaliação abordaram três dimensões (1) relação interpessoal, (2) ambiência, que envolvia questões referentes a estrutura física, higiene, estacionamento e (3) acesso aos serviços/confiabilidade. Dessas dimensões, questões relacionadas à relação interpessoal, sobretudo a relação terapeuta e paciente, apresentaram nível de satisfação excelente e ótimo em dois estudos (CARVALHO et al., 2013; MORENO et al., 2019). O único ponto que parece deixar a desejar nessa relação é o profissional não relatar informações importantes sobre o tratamento aos pacientes (BRITO; JESUS; FERNANDES, 2012).

Juntamente a esses dados, apareceu com baixos níveis de satisfação a conveniência e ambiente físico (MORENO et al., 2019).

Alguns dos estudos avaliados investigaram fatores relacionados ao nível de satisfação dos usuários, sendo observado que a confiança no fisioterapeuta (BRITO; JESUS; FERNANDES, 2012), é considerado aspecto positivamente correlacionado com a satisfação do usuário. Além disso, o gênero e escolaridade foram fatores que surgiram como fortes influenciadores no grau de satisfação, quando homens apresentam melhores níveis de satisfação (MEDEIROS; COSTA; OLIVEIRA, 2016) e indivíduos com maior escolaridade apresentam menores níveis de satisfação (ALMEIDA; NOGUEIRA; BOURLIATAUX- LAJOINE, 2013).

De modo geral, os estudos em clínicas/serviços de Fisioterapia obtiveram conceito muito satisfatório ou satisfatório. No entanto, o trabalho de Moreno et al. (2019) demonstrou que clínicas-escola geralmente obtêm melhor conceito quando comparadas às clínicas públicas estaduais ou municipais.

4 DISCUSSÃO

Questões relacionadas a relações interpessoais foram as de melhor avaliação, enquanto questões relacionadas ao agendamento de consultas obtiveram pior avaliação pelos usuários. Além disso, fatores como gênero, escolaridade, confiança no terapeuta, respeito e gentileza estiveram diretamente relacionados com o nível de satisfação dos usuários.

No que diz respeito aos métodos de avaliação descritos pelos estudos selecionados, todos os autores optaram pelo uso de questionários. Entretanto, mesmo tendo em comum o uso de questionários para análise de dados, seis tipos de questionários diferentes foram utilizados pelos estudos aqui selecionados. Essa diversidade pode comprometer a comparação entre os achados, o que sugere a necessidade de elaboração de um referencial próprio de pesquisa de satisfação para os serviços de saúde brasileiros (Nascimento; Silva; Santos et al 2021).

As dimensões avaliadas na maioria dos estudos que fizeram parte da presente revisão (relação profissional/paciente, ambiente e acesso) estão de acordo com estudos que avaliam o nível de satisfação em outros serviços de saúde (Valeet al., 2021).

Apesar de todos os serviços avaliados terem conceito muito satisfatório

ou satisfatório por seus usuários, clínicas-escola obtiveram melhores conceitos quando comparadas às clínicas particulares e públicas. Esses achados estão associados a premissa na qual pacientes atendidos em clínicas-escola se sentem confortáveis e acolhidos, por serem atendidos por estagiários e que, não só voltariam caso precisassem, mas também indicariam o serviço para familiares e amigos (VIANA et al., 2014).

Tal fato pode ser explicado pelo esforço diário dos estagiários em ampliar seus conhecimentos sobre as diversas patologias, além de proporcionar um atendimento individualizado, ético e de qualidade (SANTOS; BICALHO; BORGES, 2012).

Dentre as dimensões avaliadas como ruins, destaca-se o tempo de espera para agendamento da primeira consulta, tempo de espera antes do início da consulta e espera entre as consultas seguintes, sendo isto um grave problema que compromete o pleno acesso do paciente ao serviço de saúde, cabendo aos gestores em saúde propor novas medidas e modelos organizacionais de administração do tempo que reduzam a espera entre aos atendimentos. (Brito, Jesus e Fernandes 2012).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar da importância do tema investigado e das relevantes informações geradas pelo presente estudo, o mesmo apresenta algumas limitações como a ausência de avaliação quantitativa dos estudos selecionados, número de artigos reduzidos e uma margem temporal extensa quanto a busca dos mesmos.

Essas limitações sugerem a realização de estudos futuros de caráter a fim de complementar os achados disponíveis na literatura sobre o tema de forma a ser um norteador aos gestores de serviço em fisioterapia. Entender o cenário e perfil do paciente, reconhecer as dimensões (principalmente a ambiência) e ter o nível de satisfação elevado é um desafio que pode e deve ser enfrentado de modo a melhorar as condições de atendimento tanto em serviços privados quanto em públicos que neste artigo se mostrou subestimado.

Como fatores positivos encontrados a partir dos resultados da presente revisão, de modo geral, usuários estão satisfeitos com os serviços de fisioterapia que frequentam, principalmente no que se refere a relação com os

profissionais. Vale ainda salientar que clínicas-escola foram os serviços mais bem avaliados, o que demonstra que os usuários se sentem confortáveis em serem atendidos por estagiários.

REFERÊNCIAS

MANDELLI Patsy; KOEHLER Fernanda dos Santos; FREIRE Patricia; BASTOS Lia Caetano. QUALIDADE NA GESTÃO DE SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA. Conferência: XIX SEMEAD Seminários em Administração. Novembro de 2016.

NASCIMENTO Thais Emanuelle Gomes do; SILVA Maria Heloyse Martins de Lima; SANTOS Lucas Sinesio; RIBEIRO Emmily Santos; GAMA Gabriela Lopes. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA¹ Série: Ciências da Saúde, Santa Maria, v. 22, n. 1, p. 253-265, 2021.

BASTOS Gisele Alsina Nader; FASOLO Luísa Rabeno. Fatores que influenciam a satisfação do paciente ambulatorial em uma população de baixa renda: um estudo de base populacional. Revista Brasileira de Epidemiologia. Porto Alegre, v. 16, n. 1, 2013.

SENA Andrea Lara Costa; FERREIRA Larissa Novaes; OLIVEIRA Raquel Santos de; KOZMHINSKY Veronica maria da Rocha. Acolhimento e satisfação do usuário na estratégia de saúde da família: uma experiência de êxito. Rev APS. 2015;18(2):134-140.

VALE John Henry de Oliveira; MORAES Sávio Augusto de Souza; VALE Marcela Godinho Miranda do; PIRES Celso Pereira; GONÇALVES Ramos Henrique da Silva. Satisfação de pacientes quanto ao serviço de fisioterapia oferecido pela unidade básica de saúde do bairro da floresta em Santarém/PA 42073-42085 apr 2021.

FERREIRA Vera Lúcia Salvador; COSTA Maria do Céu. Satisfação dos Profissionais de Saúde em Meio Hospitalar Público, Privado e Parceria Público-Privado. Lisboa: Universidade Lusofona de Humanidades e Tecnologias - Escola de Ciências e Tecnologias da Saúde – Lisboa 2015.

WCPT, W. C. (2017). World Confederation for Physical Therapy. Description of physical therapy, p. 9. Obtido de World Confederation for Physical Therapy: <http://www.wcpt.org/policy/ps-descriptionPT>

SUBTIL Marina Medici Loureiro, GOES Dominiqui Costa, GOMES Tiago Cardoso, Souza Mariane Lima. O relacionamento interpessoal e a adesão na fisioterapia. *Fisioter. Mov.*, Curitiba, v. 24, n. 4, p. 745-753, out./dez. 2011

FMU Centro Universitário. A importância da pesquisa de qualidade com pacientes para clínicas e profissionais de fisioterapia. 2020 Disponível em: <https://www.posfmu.com.br/a-importancia-da-pesquisa-de-qualidade-com-pacientes-para-clinicas-e-profissionais-de-fisioterapia/noticia/756>

BRITO, T. A.; JESUS, C. S.; FERNANDES, M. H. Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de fisioterapia. *Revista Baiana de Saúde Pública*. v. 36, n. 2, p. 514-526, 2012.

ALMEIDA, R. S.; NOGUEIRA, L. A. C.; BOURLIATAUX-LAJOINE, S. Análise do nível de satisfação do usuário em um serviço público de fisioterapia. *Brazilian Journal of Physical Therapy*. v. 17, n. 4, p. 328-335, 2013.

CARVALHO, V. L. C. et al. Satisfação dos pacientes atendidos no estágio curricular de fisioterapia na comunidade. *Fisioterapia e Pesquisa*. v. 20, n. 4, p. 330-335, 2013.

MEDEIROS, F. C. et al. Satisfação de pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos para condições musculoesqueléticas: um estudo transversal.

Fisioterapia em Pesquisa. v. 23, n. 1, p. 105-110, 2016.

MORENO, B. G. D. et al. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. Fisioterapia em Pesquisa. v. 26, n. 3, p. 322-328, 2019.

Nascimento T E G, Silva M H M L, Santos L S, Ribeiro E S e Gama G L. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA. *Disciplinarum Scientia. Série: Ciências da Saúde, Santa Maria*, v. 22, n. 1, p. 253-265, 2021.

Silva, Cássio Magalhães da Silva e, Andrade, Aline do Nascimento, Nepomuceno, Balbino, **Xavier, Daniel Salgado**, Lima, Eugênia, Gonzalez, Iura, Santos, Juliana Costa, Esquivel, Mateus Souza, Novais, Michelli Christina Magalhães, Magalhães, Paulo, Almeida, Robson da Silva, Gomes, Vinícius Afonso, Carvalho, Vitor Oliveira, Lima Filho, Wiron Correia, Moura Filho, Oséas Florêncio de, & Gomes Neto, Mansueto. (2020). Evidências científicas sobre Fisioterapia e funcionalidade em pacientes com COVID-19 Adulto e Pediátrico. *Journal of Human Growth and Development*, 30(1), 148-155. <https://dx.doi.org/10.7322/jhgd.v30.10086>

Xavier, D.S Oliveira ES. Mobilização precoce na UTI. EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires - Año 20 - Nº 206 - Julio de 2015. <http://www.efdeportes.com/>

Xavier, D.S Oliveira ES. a humanização em unidade de terapia intensiva (uti) na fundação centro de controle de oncologia do estado do amazonas: apicabilidade e reprodutividade do qsf. Disponível em <https://www.panamazonicodeoncologia.com/anais/2013/a-humanizacao-em-unidade-de-terapia-intensiva-uti-na-fundacao-centro-de-controle-de-oncologia-do-estado-do-amazonas-apicabilidade-e-reprodutividade-do-qsf.pdf>