



PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL

PERCEPTION OF USERS OF PHYSICAL THERAPY SERVICES IN A HEALTH CARE FACILITY IN THE MUNICIPALITY OF PINHEIROS (ES), BRAZIL

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA EN UNA UNIDAD DE SALUD DEL MUNICIPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL

Lília Ferreira dos Santos¹, Patrícia Brandão Amorim²

e391888

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i9.1888>

PUBLICADO: 09/2022

RESUMO

A Fisioterapia é a profissão que pode ser definida sendo a ciência que estuda, diagnostica, previne e recupera pacientes com distúrbios funcionais em órgãos e sistemas do corpo humano. O objetivo deste artigo é identificar os fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de Fisioterapia na Unidade de saúde do Município de Pinheiros (ES). Trata-se de uma pesquisa descritiva exploratória do tipo quantitativa realizada com 27 pacientes, de ambos os sexos, com idade de 18 anos a 91 anos. Os resultados indicam que a média de idade dos participantes é 54,4 anos; 70,3% dos usuários são do sexo feminino; e a maior demanda de atendimento ocorre nas especialidades de ortopedia/traumatologia (81,4%), seguido de reumatologia (14,8%). Os usuários demonstraram satisfação nas dimensões de interação usuário-terapeuta, eles demonstraram insatisfação para realizar o agendamento para atendimento fisioterapêutico, e as condições de acesso para pessoas com deficiência física foram classificadas como ruins. Conclui-se que os fisioterapeutas possuem uma boa relação com os usuários do serviço de Fisioterapia, e que demonstram satisfação quanto ao atendimento prestado pelo profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação do usuário. Fisioterapia. Unidade de saúde.

ABSTRACT

Physical therapy is the profession that can be defined as the science that studies, diagnoses, prevents and recovers patients with functional disorders in organs and systems of the human body. The objective of this article is to identify the factors associated with user satisfaction in Physical Therapy services in the health care unit of the Municipality of Pinheiros (ES). This is a descriptive exploratory research of the quantitative type carried out with 27 patients of both sexes, aged from 18 years to 91 years. The results indicate that the average age of the participants is 54.4 years; 70.3% of the users are female; and the greatest demand for care occurs in the specialties of orthopedics/ traumatology (81.4%), followed by rheumatology (14.8%). The users showed satisfaction in the user-therapist interaction dimensions, they showed dissatisfaction to perform the scheduling for physical therapy care, and the access conditions for people with physical disabilities were classified as poor. We conclude that physical therapists have a good relationship with users of the physical therapy service, and that they are satisfied with the service provided by the professional.

KEYWORDS: User satisfaction. Physical therapy. Health unit.

¹ Graduanda em Fisioterapia pela Fundação Educacional de Caratinga e Centro Universitário de Caratinga, Campus de Nanuque-MG.

² Doutora em Saúde Pública pela Universidade Americana -Paraguai. Mestrado em Meio Ambiente e Sustentabilidade e graduação em Fisioterapia pelo Centro Universitário de Caratinga; Especialização em Autogestão em Saúde pela Fundação Oswaldo Cruz e Fisioterapia Aplicada à Saúde da Mulher pela Universidade Gama Filho. Coordenadora do Curso de Fisioterapia do Centro Universitário de Caratinga. Professora cursos da área da saúde.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

RESUMEN

La fisioterapia es la profesión que puede definirse como la ciencia que estudia, diagnostica, previene y recupera a los pacientes con trastornos funcionales en los órganos y sistemas del cuerpo humano. El objetivo de este artículo es identificar los factores asociados a la satisfacción de los usuarios en los servicios de Fisioterapia en la unidad de salud del Municipio de Pinheiros (ES). Se trata de una investigación descriptiva exploratoria de tipo cuantitativo realizada con 27 pacientes, de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 18 y los 91 años. Los resultados indican que la edad media de los participantes es de 54,4 años; el 70,3% de los usuarios son mujeres; y la mayor demanda de atención se produce en las especialidades de ortopedia/traumatología (81,4%), seguida de reumatología (14,8%). Los usuarios mostraron satisfacción en las dimensiones de interacción usuario-terapeuta, mostraron insatisfacción para realizar la programación de la atención de fisioterapia, y las condiciones de acceso para las personas con discapacidades físicas fueron clasificadas como malas. Se concluye que los fisioterapeutas tienen una buena relación con los usuarios del servicio de Fisioterapia, y que éstos están satisfechos con el servicio prestado por el profesional.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del usuario. Fisioterapia. Unidad de Atención Sanitaria.

INTRODUÇÃO

Em 13 de outubro de 1969 com o Decreto-Lei 938, a Fisioterapia se legitimou como profissão e desde então vem evoluindo a prática clínica com a pesquisa científica. A profissão pode ser definida como a ciência que estuda, diagnostica, previne e recupera pacientes com distúrbios funcionais em órgãos e sistemas do corpo humano.

O fisioterapeuta, dentro do SUS, atua nos três níveis de atenção à saúde que são: atenção básica (onde estão os centros de saúde); na atenção secundária (ambulatorial) e no nível de alta complexidade que são os hospitais.

Cabe ao fisioterapeuta, em consonância com a equipe de saúde e com os gestores locais, planejar e desenvolver estratégias para contemplar tanto as ações de reabilitação, que não podem deixar de ser desenvolvidas, quanto as ações de promoção da saúde e prevenção de doenças (BORGES *et al.*, 2010).

Desde a sua origem, a Fisioterapia tem um caráter essencialmente curativo e reabilitador. Em decorrência das guerras e do alto índice de acidentes de trabalho, essa situação fez surgir a necessidade de reinserir indivíduos ao setor produtivo. A partir daí, observa-se o surgimento dos centros de reabilitação com o intuito de restaurar a capacidade física do paciente.

Um dos aspectos fundamentais da qualidade de um serviço relaciona-se à satisfação de seu usuário, que busca investigar a opinião de quem usufrui dos serviços ou das ações em saúde no decorrer dos atendimentos de Fisioterapia.

O objetivo do presente estudo foi analisar a percepção dos usuários quanto ao serviço de Fisioterapia, onde eles avaliaram o atendimento prestado pelo fisioterapeuta e pelos membros da equipe, assim como, o ambiente em que o serviço de reabilitação foi prestado, ou seja, a unidade de saúde de um bairro do município de Pinheiros (ES).

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

Importâncias da Fisioterapia

Hoje a Fisioterapia é um dos segmentos da saúde que mais se desenvolve, através de seus conceitos e métodos, além de contar com o auxílio da tecnologia e aumentar os campos de atuação dos profissionais da área.

O tratamento fisioterapêutico possui um papel importante para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes, por meio da prevenção e da reabilitação física. Ele atua na promoção da saúde, ajuda a diminuir as dores crônicas e agudas em todo o corpo, além de restaurar a integridade dos órgãos, sistemas ou funções. Com relação aos casos cirúrgicos, a Fisioterapia acelera a recuperação e ajuda a manter a amplitude dos movimentos e a força dos grupos musculares e auxilia na recuperação da autonomia e da independência dos pacientes (CALVALCANTE *et al.*, 2011).

Fisioterapia no Brasil

No Brasil, no ano de 1929, Waldo Rolim de Moraes criou o serviço de Fisioterapia no Instituto do Radium Arnaldo Vieira de Carvalho. Passados 22 anos, foi fundado o Serviço de Fisioterapia do Hospital das Clínicas e na década de 1950, o país viveu uma crise de poliomielite onde a Fisioterapia foi importante (SHIWA *et al.*, 2011).

A Fisioterapia no Brasil passou por diversos desafios e embates para ser reconhecida como profissão. Em 1959, os cursos passaram a formar bacharéis fisioterapeutas, e em 1967, a USP regulamentou os cursos de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (MATSUMURA *et al.*, 2018).

O marco mais importante ocorreu em 13 de outubro de 1969, quando a Fisioterapia se legitimou sendo profissão. Já em 1975, vieram à regulamentação da profissão e a criação do Conselho Federal e, em 1978, foram criados os três primeiros conselhos regionais em Recife, São Paulo e Rio de Janeiro (TOLVES *et al.*, 2016).

Fisioterapia no SUS

Para a melhoria da qualidade da assistência dos serviços de saúde, torna-se importante a adoção do modelo de processo de trabalho, a partir dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), que levem em conta os conceitos saúde-doença e as diretrizes da universalidade, integralidade, da resolutividade, da participação e do controle social, também, o acolhimento, a humanização e a satisfação dos usuários são considerados elementos necessários para a reorganização destes serviços (FRÉZ *et al.*, 2011).

O fisioterapeuta é responsável pela prevenção e promoção da saúde, avaliação individual, necessidades e estado de cada paciente, com o objetivo de garantir a independência e qualidade de vida de forma gradual; através do SUS. Ele deve atuar em equipe multiprofissional e com abordagem interdisciplinar, objetivando a integralidade da assistência. Deve também, seguir a lógica da territorialização, adscrição da população e responsabilização, inserindo a prática do cuidado



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

continuado (BISPO JÚNIOR *et al.*, 2010).

No SUS, a atuação da Fisioterapia deve ocorrer, preferencialmente, no âmbito coletivo, com o envolvimento e a participação da população. As ações devem ser articuladas com diversos setores da sociedade e dos governos, primando pela reversão dos determinantes e condicionantes sociais da saúde.

A percepção do usuário sobre o serviço de Fisioterapia

A qualidade dos serviços de saúde passou a ser discutida, com maior ênfase, a partir da segunda metade do século 20, quando se iniciaram as pesquisas sobre a avaliação da assistência em saúde com foco na qualidade do atendimento (BRITO *et al.*, 2012).

A percepção do usuário é uma medida direta do atendimento de suas necessidades e está relacionada à expectativa sobre os cuidados de saúde. Ao avaliarem o serviço, os usuários consideram questões relacionadas à relação profissional-paciente, além de acesso, qualidade, estrutura física e organizacional. Monitorar a satisfação dos usuários também é importante para a avaliação da qualidade do atendimento, considerando que esta percepção pode influenciar nas mudanças do processo de trabalho e na resolutividade do tratamento de saúde (DO NASCIMENTO *et al.*, 2021).

A satisfação do usuário do serviço de saúde possui natureza multidimensional, ou seja, o indivíduo pode estar satisfeito com um ou mais aspectos de um serviço ou consulta e simultaneamente estar insatisfeito com outras dimensões do serviço. Se tratando da Fisioterapia a dificuldade aumenta, pois um atendimento fisioterapêutico comumente demanda muito mais tempo que uma visita clínica rotineira, envolvendo contato físico, e muitas das vezes a terapia requer participação ativa do paciente (OLIVEIRA *et al.*, 2016).

A Fisioterapia é uma profissão em que se exige bastante contato com o paciente e diversas vezes participação ativa deste salienta características que podem influenciar a sua satisfação positivamente ou negativamente (RIBEIRO *et al.*, 2020).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa descritiva exploratória do tipo quantitativa, realizada com 27 pacientes, de ambos os sexos, com idade de 18 anos a 91 anos, atendidos no setor de Fisioterapia da cidade de Pinheiros (ES). Essa pesquisa foi realizada através da aplicação de um questionário objetivo, contendo 22 perguntas sobre a satisfação do paciente com o serviço de Fisioterapia, prestado pela Unidade de Saúde do Vila Nova no ano de 2022.

À época da pesquisa, três fisioterapeutas contratados pelo município prestavam atendimentos aos pacientes. Os entrevistados assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, concordando em participar da pesquisa. Foi explicado aos usuários de Fisioterapia que a participação na pesquisa não era obrigatória e que seu nome não seria citado no estudo.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Lília Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

Após a aplicação do questionário, foi realizada uma análise sobre as respostas desses pacientes para coleta de dados, seguida de tabulação dos resultados, que estão apresentados em tabelas para melhor visualização dos dados.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

No total, foram entrevistadas 27 pessoas, onde a média de idade entre os participantes foi de 54,4 anos. Identificou-se predominância de atendimento em indivíduos do sexo feminino (70,3%).

As especialidades da Fisioterapia com maior demanda de atendimento foram ortopedia/traumatologia e reumatologia com 81,4% e 14,8%, respectivamente.

Dos pesquisados, 37,0% dos pacientes já haviam realizado sete ou mais atendimentos de Fisioterapia no dia da entrevista. Os demais (33,3%) haviam realizado seis ou menos atendimentos na unidade de saúde.

Os dados informados acima constam na tabela abaixo:

Tabela 1 – Perfil dos usuários e demanda dos serviços de Fisioterapia

Variáveis	n	%
Sexo		
Masculino	8	29,6
Feminino	19	70,3
Nível educacional		
1ºGrau incompleto	12	44,4
1ºGrau completo	1	3,7
2ºGrau incompleto	2	7,4
2ºGrau completo	11	40,7
Superior	1	3,7
Especialidade de atendimento		
Ortopedia/traumatologia	22	81,4
Reumatologia	4	14,8
Neurologia	1	3,70
Respiratória	0	0
Estética	0	0
Uroginecologia	0	0
Oncologia	0	0
Mastologia	0	0
Angiologia	0	0
Outro	0	0
Quantidade de Sessões Realizadas de Fisioterapia		
1 ou 2	4	14,8
3 ou 4	4	14,8
5 ou 6	9	33,3
7 ou mais	10	37,0

Fonte: Dados da pesquisa

Normalmente, no período pós-atendimento clínico e/ou cirúrgico dos pacientes acometidos por lesões traumato-ortopédicas, estes são, geralmente, encaminhados aos serviços de Fisioterapia para atendimentos de reabilitação visando uma melhor qualidade na atenção à saúde e o



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

reestabelecimento da capacidade funcional de forma mais rápida. Distúrbios do sistema musculoesquelético estão entre os que mais acometem a população que busca atenção médica e fisioterapêutica, e são a causa mais comum de incapacidade crônica no mundo (NOGUEIRA *et al.*, 2016).

O fisioterapeuta pode indicar e determinar a quantidade necessária de sessões para tratamento. Esse detalhe é importante visto que durante muito tempo, esse processo era realizado por médico. No entanto, de forma correta, o processo vem sendo atualizado e já há algum tempo o fisioterapeuta tem autonomia e capacidade para avaliar e determinar qual a quantidade de sessões necessárias para o tratamento de cada paciente. Ainda sobre isso, o processo hoje pode acontecer sem a atuação médica (MENDONÇA *et al.*, 2010).

Ao observar os dados coletados, pode-se dizer que os pacientes possuem uma boa relação com os profissionais. Os usuários classificaram que as explicações oferecidas pelo fisioterapeuta sendo ótimo (44,4%), seguido de excelente (40,7%), e bom (14,8%).

Quanto ao esclarecimento de dúvidas oferecidas pelo fisioterapeuta, 59,2% dos usuários avaliaram sendo excelente, seguido de ótimo (33,3%) e bom 7,4%.

Quanto a atenção dada às queixas, 59,2% dos pacientes avaliaram ser excelente, seguido de ótimo com 33,3% e bom 7,4% respectivamente.

Em relação à habilidade do fisioterapeuta durante o atendimento, 74% dos usuários relatam ser excelente a gentileza do profissional, 14,8% ótimo e 11,1% sendo bom; quanto à linguagem usada pelo fisioterapeuta, 48,1% dos usuários classificaram ser excelente, seguido de ótimo com 44,4% e bom 7,4%.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

Tabela 2 – Percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço de Fisioterapia prestado na Unidade de Saúde Vila Nova (Pinheiros – ES)

Variáveis	N	%
Explicações oferecidas pelo fisioterapeuta		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	4	14,8
Ótimo	12	44,4
Excelente	11	40,7
Gentileza do fisioterapeuta		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	1	3,7
Ótimo	6	22,2
Excelente	20	74
Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	2	7,4
Ótimo	9	33,3
Excelente	16	59,2
Atenção dada às queixas		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	2	7,4
Ótimo	9	33,3
Excelente	16	59,2
Habilidade do fisioterapeuta durante o atendimento		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	3	11,1
Ótimo	4	14,8
Excelente	20	74
Linguagem usada pelo fisioterapeuta		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	2	7,4
Ótimo	12	44,4
Excelente	13	48,1

Fonte: Dados da pesquisa

Aspectos relativos à interação profissional-paciente são destacados na literatura como fundamentais na avaliação da satisfação com os serviços. Estudos realizados em ambulatórios de Fisioterapia concluíram que a satisfação com o tratamento fisioterapêutico estava associada aos aspectos que refletiam maior interação com o fisioterapeuta, bem como o tempo utilizado no tratamento, habilidade de comunicação e explicações claras sobre o tratamento (SILVA *et al.*, 2020).

O programa terapêutico deve ser desenvolvido por meio da efetuação de atividades significativas para o paciente, direcionadas às suas necessidades, para o indivíduo sentir-se motivado durante a terapia. Dessa forma, é essencial ao terapeuta compreender as metas específicas do seu paciente e manter a sua individualidade. Sabe-se que o local de realização da Fisioterapia deve apresentar não somente materiais e espaço suficiente para a intervenção, mas também deve proporcionar interações afetuosas e de compreensão mútua na forma com que o sujeito se relaciona com o fisioterapeuta e vice-versa (SANTOS *et al.*, 2010).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), o profissional de saúde deve ouvir cuidadosamente e fornecer explicações de modo que o paciente possa entender, dispondo de tempo suficiente para esclarecer todas as suas dúvidas (VENTURA *et al.*, 2011).

A comunicação é imprescindível para a assistência prestada com qualidade e humanização ao paciente. Ela é uma necessidade humana básica, sendo um denominador comum de todas as ações dos profissionais da saúde e imprescindível para uma assistência prestada com qualidade. A comunicação não é somente um instrumento básico para o relacionamento terapêutico, mas sim uma competência e uma capacidade interpessoal, a qual permite atender às necessidades do paciente em todas as suas dimensões (SCHIMITH *et al.*, 2011).

Para marcar a sessão de Fisioterapia, 33,3% dos pacientes responderam terem tido uma experiência ruim; 25,9% sendo bom; 22,2% excelente; 14,8% bom e 3,7% péssimo. Tal resultado aponta, possivelmente, para uma dificuldade do sistema de marcação em responder às demandas em tempo hábil para garantir a satisfação dos pacientes que necessitem de acompanhamento fisioterapêutico.

Pode-se destacar que o tempo gasto na sala de espera apresentou-se estatisticamente significativo com a satisfação dos usuários, classificaram sendo excelente (55,5%), seguido de ótimo (40,7%) e bom (3,7%).

Quanto à satisfação com o número de atendimentos, os usuários responderam ser ótimo (51,8%), seguido de excelente (29,6), bom (16,6%) e ruim (3,7%).

Sobre o horário para realizar a sessão de fisioterapia, 44,4 % dos pacientes responderam ser ótimo, seguido de excelente com 37% e bom 18,5%.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Lília Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

Tabela 3 – Percepção dos pacientes sobre o acesso aos serviços de Fisioterapia, tempo de espera e satisfação dos usuários

Variáveis	N	%
Facilidade para marcar a sessão de Fisioterapia		
Péssimo	1	3,7
Ruim	9	33,3
Bom	7	25,9
Ótimo	4	14,8
Excelente	6	22,2
Tempo gasto na sala de espera		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	1	3,7
Ótimo	11	40,7
Excelente	15	55,5
Satisfação com o número de atendimentos		
Péssimo	0	0
Ruim	1	3,7
Bom	4	16,6
Ótimo	14	51,8
Excelente	8	29,6
Horário conveniente para a sessão de Fisioterapia		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	5	18,5
Ótimo	12	44,4
Excelente	10	37

Fonte: Dados da pesquisa

A oferta de serviços especializados de reabilitação em todo o mundo é insuficiente, gerando vazios assistenciais que repercutem em tempos prolongados de espera para acessar os serviços. Eliminar ou reduzir o tempo de espera contribui para a atenção integral às necessidades de saúde dos usuários e acesso em tempo oportuno, evitando a instalação de incapacidades físicas prolongadas ou permanentes (PEREIRA *et al.*, 2022).

A qualidade de vida dos usuários pode aumentar, visto que diante da satisfação com o atendimento realizado, a adesão ao tratamento prescrito passa a ser mais intensificada, dando a continuidade na utilização dos serviços de saúde. A Satisfação do usuário, de modo amplo, tem sido definida como uma noção que remete à avaliação do cuidado recebido, considerando seus determinantes, especialmente a expectativa do paciente e sua experiência prévia com serviços prestados (ARAKAWA *et al.*, 2012).

O espaço sala de espera deve constituir-se um espaço público, onde os usuários circulem e aguardem o atendimento, onde conversem, troquem experiências, observem, emocionem-se, se expressem, ou seja, que as pluralidades possam surgir por meio do processo interativo que ocorre através da linguagem é a partir da sala de espera que pode detectar problemas de saúde, através das expressões faciais dos usuários e de suas dimensões físicas e psicossociais, vendo o usuário na sua totalidade e oferecendo um serviço de maior qualidade à população (ROSA *et al.*, 2011).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

Para os fatores relacionados ao local de atendimento, os usuários foram questionados sobre o conforto percebido por eles durante o atendimento no ambulatório. Os pacientes mostraram-se satisfeitos e os usuários avaliaram o conforto do ambiente onde é realizada a Fisioterapia, sendo bom (48,1%), ótimo (33,3%), excelente (14,8%) e ruim (3,7%). Quanto ao conforto da sala de espera, 51,8% dos indivíduos responderam ser bom; seguido de ótimo com 37%; e 7,4% dos usuários acham ruim.

Em relação às condições gerais da Unidade de Saúde, 48,1% dos pacientes classificaram ser bom o ambiente, seguido de ruim com 22,2%, e 14,8% sendo ótimo e excelente. Quanto às condições de acesso para pessoas com deficiência física, 55,5% dos usuários classificaram ser ruim o acesso, seguido de péssimo e bom, ambos com 14,8% e 7,4% sendo ótimo e excelente.

Tabela 4 – Percepção dos usuários sobre o conforto e acessibilidade ao local de atendimento

Variáveis	n	%
Conforto do ambiente onde você realiza a Fisioterapia		
Péssimo	0	0
Ruim	1	3,7
Bom	13	48,1
Ótimo	9	33,3
Excelente	4	14,8
Conforto da sala de espera		
Péssimo	0	0
Ruim	2	7,4
Bom	14	51,8
Ótimo	10	37
Excelente	1	3,7
Condições gerais da Unidade de Saúde		
Péssimo	0	0
Ruim	6	22,2
Bom	13	48,1
Ótimo	4	14,8
Excelente	4	14,8
Condições de acesso para pessoas com deficiência física		
Péssimo	4	14,8
Ruim	15	55,5
Bom	4	14,8
Ótimo	2	7,4
Excelente	2	7,4

Fonte: Dados da pesquisa

O ambiente físico emerge como meio ativo e participativo do processo de cuidar, desenvolvendo estados emotivos positivos em relação às expectativas do tratamento. O ambiente físico do ambulatório é percebido e avaliado pelos usuários. Os serviços de reabilitação devem manter vigilância constante para garantir melhor acolhimento (FRANÇA *et al.*, 2010).

Um ambiente de atendimento sujo, desorganizado, sem condições mínimas de conforto, é um ambiente de risco favorável à ocorrência de acidentes e doenças ocupacionais, principalmente quando associado a outros riscos tanto para os trabalhadores e profissionais de saúde quanto para os usuários. A estrutura da unidade é importante, pois interfere na qualidade da atuação da equipe.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

A partir do entendimento do conceito de ambiência na saúde como o tratamento dado ao espaço físico, entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais, que deve proporcionar atenção acolhedora, resolutiva e humana aos usuários, fica claro que a equipe de saúde pode participar ativamente no processo de melhoria da ambiência. Diante disso, destaca-se a importância de reconhecer e de que forma os profissionais da equipe percebem essa estrutura e suas características, no que se refere ao reconhecimento ou não das limitações e adequações da estrutura física que podem influenciar na aceitabilidade do usuário (OLIVEIRA *et al.*, 2014).

O princípio da integralidade defendido pelo SUS reconhece a saúde sendo um direito fundamental de todos os cidadãos, cabendo ao Estado assegurar as condições indispensáveis ao usufruto desse direito, promovendo o acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de complexidade (MARTINS *et al.*, 2016).

A deficiência física integra o quadro das condições crônicas (BRASIL, 1998), às quais os princípios preconizados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) pressupõem atenção, sendo crescente a sua importância na Saúde Pública, expressa pelas iniciativas governamentais de descentralização dos serviços, incluindo os de reabilitação, por força da criação dos Núcleos de Apoio a Saúde da Família-NASF. As condições crônicas constituem problemas de saúde que requerem autogerenciamento permanente ou por um longo período, os modelos de atenção em saúde baseados na abordagem comunitária devem instituir, no cotidiano de suas práticas, aspectos importantes da vivência dessa condição fornecidos pelos seus portadores (MARTINS *et al.*, 2011).

As pessoas com deficiência possuem limitações físicas, sensoriais ou mentais que muitas vezes geram dificuldades e impossibilidades de execução de atividades comuns às outras pessoas, principalmente de ir e vir. Diante disto, impõe-se a utilização de equipamentos que permitem melhor convívio, dadas as barreiras do espaço físico. A maior parte dos ambientes, sejam construídos ou não, apresentam barreiras visíveis e invisíveis. Quando visíveis, os impedimentos concretos, são entendidos como a falta de acessibilidade dos espaços. Quando invisíveis, compõem a forma como as pessoas são vistas pela sociedade, na maior parte das vezes representada pelas suas deficiências e não pelas suas potencialidades (DO NASCIMENTO *et al.*, 2012).

A Norma ABNT-NBR-9050, que trata sobre Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e estabelece critérios e parâmetros técnicos. Algumas normas NBR de acessibilidade para deficientes são: vasos sanitários com válvula de descarga convencional a norma NBR9050 indica utilizar duas barras de apoio de 80 cm, sendo uma delas instalada atrás do vaso sanitário na altura de 75 cm do piso acabado e a outra na parede lateral instalada também com 75 cm do piso acabado; em pisos a NBR 9050:2020 exige que esses trechos tenham pelo menos 1,20 m de comprimento, com inclinação transversal (perpendicular ao eixo do caminhar) de até 2% para rampas internas e 3% para rampas externas. Além dos patamares, é obrigatório que todas as rampas tenham corrimãos integralmente; as portas, inclusive de elevadores, devem ter um vão livre mínimo de 0,80 m e altura mínima de 2,10 m, em portas de duas ou mais folhas, pelo menos



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

uma delas deve ter o vão livre de 0,80 m; as alças de apoio, no seu aspecto construtivo, devem observar o que está definido na ABNT -NBR 9050, resumidamente: Diâmetro de 30 a 45 mm e devem suportar um esforço mínimo de 150 Kg no sentido de sua utilização (LEITE *et al.*, 2016).

Sobre realizar o tratamento sempre com o mesmo fisioterapeuta, os usuários classificaram sendo excelente (59,2%), seguido de ótimo (29,6%), e bom (11,1%). Em relação à importância do fisioterapeuta na recuperação, 70,3% dos usuários responderam ser excelente, ótimo com 22,2%, e 7,4% sendo bom.

Quanto ao retorno para a Unidade de Saúde, caso precisasse novamente da Fisioterapia, 77,7% responderam que, com certeza, retornariam e 22,2% responderam que sim. 66,6% dos pacientes responderam que com certeza recomendariam o serviço a familiares e amigos e 33,3% responderam que sim.

Tabela 5 - Importância do fisioterapeuta no tratamento e satisfação do usuário quanto à unidade de saúde

Variáveis	n	%
Realizar o tratamento sempre com o mesmo fisioterapeuta		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	3	11,1
Ótimo	8	29,6
Excelente	16	59,2
Importância do fisioterapeuta na sua recuperação		
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	2	7,4
Ótimo	6	22,2
Excelente	19	70,3
Retornaria para esta Unidade se precisasse novamente da Fisioterapia		
Nunca	0	0
Não	0	0
Talvez	0	0
Sim	6	22,2
Com certeza	21	77,7
Recomendaria este serviço a familiares e amigos		
Nunca	0	0
Não	0	0
Talvez	0	0
Sim	9	33,3
Com certeza	18	66,6

Fonte: Dados da pesquisa

O fisioterapeuta é o profissional que cuida da prevenção, diagnóstico e tratamento de diversos problemas ligados às funções e aos movimentos do corpo. Então, é comum que pessoas que sofreram acidentes, tenham vícios de postura ou modificações na genética sejam encaminhadas a esse profissional. Com foco na prevenção, na reabilitação e no tratamento de disfunções



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

relacionadas aos movimentos e às funções do corpo humano, o fisioterapeuta é fundamental para o retorno ao cotidiano após tratamento das mais diferentes enfermidades (NAVES *et al.*, 2011).

A Fisioterapia encontra-se cada vez mais respaldada na área da saúde, por ser uma profissão importante no processo de promoção, manutenção e recuperação das condições de saúde. Deste modo, a inserção e acesso à fisioterapia no âmbito do SUS são muito importantes para somar ações que venham ao encontro das necessidades da população (DE SOUZA *et al.*, 2019).

A inclusão do fisioterapeuta na atenção básica/Estratégia Saúde da Família acarreta inúmeros benefícios, tanto para a comunidade que teria assistência integral e interdisciplinar, como para o profissional fisioterapeuta, que ampliaria seu campo de atuação e, também, para o Estado que abordaria mais ações de promoção e a prevenção de agravos, reduzindo custos com assistência e a reabilitação (DA SILVA MAIA *et al.*, 2015).

A Profissão fisioterapeuta está percorrendo uma fase excepcional de crescimento, tanto científico quanto tecnológico, prestando serviços de saúde ao ser humano em todas as etapas de sua vida, de várias maneiras diferentes, embora no SUS a maior ênfase seja para área de reabilitação (SOARES *et al.*, 2014).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo apresentou de forma geral, uma avaliação positiva do serviço de Fisioterapia prestado na Unidade de saúde pelos usuários da rede pública, embora tenham sido observadas queixas quanto ao tempo de espera para conseguir agendar o atendimento fisioterápico, e um ruim acesso para os usuários com alguma deficiência física. A percepção do usuário é de extrema importância ao se dimensionar o reflexo das ações que vêm sendo desenvolvidas no setor saúde, e serve como vetor de direcionamento e planejamento do serviço.

Conclui-se que os fisioterapeutas possuem uma boa relação com os usuários do serviço de Fisioterapia, e que demonstram satisfação quanto ao atendimento prestado pelo profissional. Portanto, considera-se importante a inserção da Fisioterapia na APS, pois a inclusão desses profissionais nesse nível de atenção possibilita a melhora da saúde e facilita sua promoção e, provavelmente, afeta positivamente a qualidade de vida dos usuários.

REFERÊNCIAS

- 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.
- BISPO JÚNIOR, José Patrício. Fisioterapia e saúde coletiva: desafios e novas responsabilidades profissionais. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 15, p. 1627-1636, 2010.
- BORGES, Andrea Maria Pinheiro *et al.* A contribuição do fisioterapeuta para o programa de saúde da família-uma revisão da literatura. **UNICiências**, v. 14, n. 1, 2010.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
Líliá Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

BRITO, Thaís Alves; DE JESUS, Cleber Souza; FERNANDES, Marcos Henrique. Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de Fisioterapia. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 36, n. 2, p. 514i-514, 2012.

CALVALCANTE, Cristiane de Carvalho Lima et al. Evolução científica da Fisioterapia em 40 anos de profissão. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, n. 3, p. 513-522, 2011.

DA SILVA MAIA, Francisco Eudison 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.

DE SOUZA, Kátia Cristina; BERTOLINI, Dennis Armando. Importância do fisioterapeuta na atenção primária à saúde e a realidade de um município do norte do Paraná. **Revista Uningá**, v. 56, n. S4, p. 182-196, 2019.

DO NASCIMENTO, Thais Emanuelle Gomes 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.

DO NASCIMENTO, Vagner Ferreira Ferreira. Acessibilidade de deficientes físicos em uma unidade de saúde da família. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, n. 3, p. 753-766, 2012.

FRANÇA, Inacia Sátiro Xavier de et al. Violência simbólica no acesso das pessoas com deficiência às unidades básicas de saúde. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 63, n. 6, p. 964-970, 2010.

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.

LEITE, Mariana Azevêdo de Lima. **A NBR 9050 e o Design Universal**: um estudo sobre o banheiro. 2016. 170f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) - Centro de Tecnologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016.

MARTINS, José Alves; BARSAGLINI, Reni Aparecida. Aspectos da identidade na experiência da deficiência física: um olhar socioantropológico. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 15, n. 36, p. 109-122, 2011.

MARTINS, Kaisy Pereira et al. Estrutura interna de Unidades de Saúde da Família: acesso para as pessoas com deficiência. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 21, p. 3153-3160, 2016.

MARTINS, Lucas Ari Brum et al. Perfil dos pacientes atendidos no Estágio Supervisionado Fisioterapia em Ortopedia, Traumatologia e Reumatologia I. **Anais do Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão**, v. 3, n. 3, 2011.

MATSUMURA, Erica Silva de Souza et al. Distribuição territorial dos profissionais fisioterapeutas no Brasil. **Fisioterapia e Pesquisa**, v. 25, p. 309-314, 2018.

MENDONÇA, Talita Campos; MACEDO, Andréia Borges. A importância do lúdico durante o tratamento fisioterapêutico em pacientes idosos com déficit cognitivo—estudo de caso. **Revista Eletrônica “Saúde CESUC**, v. 1, n. 1, p. 1-11, 2010.

NAVES, Cristiane Roberta; BRICK, Vanessa de Souza. Análise quantitativa e qualitativa do nível de conhecimento dos alunos do curso de fisioterapia sobre a atuação do fisioterapeuta em saúde pública. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, p. 1525-1534, 2011.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO
 MUNICÍPIO DE PINHEIROS (ES), BRASIL
 Lília Ferreira dos Santos, Patrícia Brandão Amorim

NOGUEIRA, Alexandre Fernandes et al. Principais distúrbios traumato-ortopédicos atendidos em clínicas-escola de fisioterapia. **Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente**, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 33–44, 2016.

OLIVEIRA, Franciele Santos de. **Avaliação da satisfação dos usuários no serviço de Fisioterapia**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016.

OLIVEIRA, Michele Mandagará et al. Análise da estrutura de uma unidade de saúde da família sob a perspectiva da ambiência. **Revista de APS**, v. 17, n. 4, 2014.

PEREIRA, Andréa Godoy et al. Agendamento, tempo de espera, absenteísmo e demanda reprimida na atenção fisioterapêutica ambulatorial. **Fisioterapia em Movimento**, v. 35, 2022.

RIBEIRO, Samuel; BRAVO, Júlio Ribeiro. A importância da Avaliação da Satisfação dos Usuários do Serviço de Fisioterapia. **SAÚDE DINÂMICA**, v. 2, n. 3, p. 90-102, 2020.

ROSA, J.; BARTH, P. O.; GERMANI, A. R. M. A sala de espera no agir em saúde: espaço de educação e promoção à saúde. **Perspectiva**, Erechim, v. 35, n. 129, p. 121-130, 2011.

SANTOS, Margarida Custódio dos et al. Comunicação em saúde e a segurança do doente: problemas e desafios. **Revista portuguesa de saúde pública**, p. 47-57, 2010.

SCHIMITH, Maria Denise et al. Relações entre profissionais de saúde e usuários durante as práticas em saúde. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 9, p. 479-503, 2011.

SHIWA, Sílvia Regina et al. PEDRO: a base de dados de evidências em Fisioterapia. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, p. 523-533, 2011.

SILVA, José Mauro Morelli Da. **O sigilo e sua influência na relação profissional-paciente: proposta de educação permanente**. 2020. TCC (Bacharel) – Una-SUS, Brasília, 2020.

SOARES, G. M. M.; BEZERRA, M. I. C. Estratégias, Possibilidades e Conquistas da Fisioterapia na Atenção Primária à Saúde: Estudo de Caso. **Fisioterapia & Saúde Funcional**, v. 3, n. 1, p. 45-52, 2014.

TOLVES, Tainara et al. Bibliometria da Fisioterapia no Brasil: uma análise baseada nas especialidades da profissão. **Fisioterapia e Pesquisa**, v. 23, p. 402-409, 2016.

VENTURA, Deisy; PEREZ, Fernanda Aguilar. Crise e reforma da organização mundial da saúde. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, n. 92, p. 45-77, 2014.