

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ESCOLA DE FISIOTERAPIA DO UNIVAR

Rafaela Borges Barbosa¹

Elen Guimaraes de Sousa Simmonds Gonçalves²

Rejane Martins Vieira³

Suiani Priscila Roewer³

RESUMO: A organização do trabalho, da equipe, do ambiente de atendimento e do paciente, torna o tratamento mais humanizado e, interagir com o indivíduo, a fim de identificar o que lhe satisfaz, aumenta o vínculo entre a equipe e o paciente. Este estudo tem como objetivo avaliar a satisfação dos pacientes da clínica escola do Univar, durante os atendimentos no estágio de fisioterapia. Foi realizado um estudo qualitativo, descritivo, transversal, desenvolvido na clínica escola no estágio supervisionado de fisioterapia, por meio de um questionário desenvolvido previamente. Foram incluídos 36 participantes, de ambos os sexos. Nota-se que 100% dos pacientes recomendam a clínica e retornariam aos atendimentos no futuro, apesar de considerarem a necessidade de melhorias na acessibilidade e locomoção na clínica. Sugere-se novos estudos, em todos os campos de estágios atendidos na clínica escola, a fim de melhorar mais a experiência dos pacientes durante os atendimentos.

PALAVRAS-CHAVE: fisioterapia; satisfação do paciente; saúde; prevenção e reabilitação

ABSTRACT: The organization of work, of the team, of the care environment and of the patient, makes the treatment more humanized and, interacting with the individual, in order to identify what satisfies him, increases the bond between the team and the patient. This study aims to evaluate the satisfaction of patients at the Univar school clinic, during the physiotherapy internship. A qualitative, descriptive, cross-sectional study was carried out at the school clinic in the supervised physical therapy internship, using a previously developed questionnaire. Thirty-six participants of both sexes were included. It is noted that 100% of patients recommend the clinic and would return to care in the future, despite considering the need for improvements in accessibility and locomotion in the clinic. Further studies are suggested, in all fields of internships attended at the school clinic, in order to further improve the experience of patients during consultations.

KEYWORDS: physiotherapy; patient satisfaction; health; prevention and rehabilitation

1. INTRODUÇÃO

A fisioterapia, como campo do conhecimento em saúde, tem como seus objetivos de pesquisa à prevenção, tratamento e reabilitação, para promover o bem-estar

individual e coletivo do ser humano, capaz de prevenir e tratar distúrbios funcionais concomitantes do movimento, gerados por alterações genéticas, traumas e doenças adquiridas e, portanto, desempenham um papel importante na recuperação e integração social do

¹ Bacharel em Fisioterapia do Centro Universitário do Vale do Araguaia – UNIVAR, Barra do Garças/MT - Brasil. Contato: rafaelaborgesbarbosa@gmail.com

² Docente orientadora Curso de bacharelado em Fisioterapia, Centro Universitário do Vale do Araguaia – UNIVAR, Barra do Garças/MT - Brasil. Administradora / Psicóloga / Pós graduada em Gestão em Turismo / Gestão da Educação Profissional e Tecnológica / Gestão e Direito Ambiental / Docência do Ensino Superior e Mestre em Administração Profissional.

³ Docentes no curso de Biomedicina do Centro Universitário do Vale do Araguaia – Barra do Garças – MT.

*E-mail para contato: elen_simmonds@hotmail.com / <http://lattes.cnpq.br/78860069232474791>

paciente (COFFITO, 2008). Para tanto, identificar problemas quanto a percepção do indivíduo ao ambiente em que ele está sendo reabilitado, poderá contribuir no processo de cura, assim como melhorar o ambiente, estrutura e atitude da equipe (APFISIO, 2018). A clínica escola é um serviço associado a instituição de ensino superior, que atende a população em geral por alunos que cursam a especialidade em que é feito o atendimento.

No caso dos cursos de fisioterapia, esse atendimento é feito por alunos do último ano de graduação, sempre sob supervisão de um professor graduado em fisioterapia. Assim a relação paciente-terapeuta apresenta características especiais, pois os mesmos se submetem a serem atendidos por acadêmicos, e não por profissionais já habilitados (SILVA et al., 2019).

Fam e Ferreira Neto (2019), defendem que as clínicas escolas desempenham um papel de alta relevância, não só para a comunidade, por exercer um importante papel social ao disponibilizar atendimentos gratuitos à população em geral, mas também na formação acadêmica dos estudantes.

Da mesma forma, Corrêa, Arakawa e Maximino (2016), salientam que esses espaços formativos são ideais para o treinamento prático de habilidades adquiridas no decorrer da graduação. Além disso, a vivência nestes ambientes possibilita o contato real com os pacientes, sempre com a supervisão de

preceptores. Neste sentido, faz-se necessário desenvolver a capacidade de agregar teoria e prática, buscando a satisfação desses indivíduos.

Rodrigues, Raimundo e Silva (2022), definem a satisfação como sendo as avaliações positivas do usuário a respeito das dimensões dos serviços de saúde, estabelecido de acordo com as expectativas e exigências dos mesmos, assim como, idade, gênero, classe social e estado psicológico. Esperidião e Silva (2018) complementam que, a avaliação da satisfação deve ser vista de forma ampla, englobando dados referentes ao cuidado recebido pelo cliente, com ênfase em sua experiência prévia com serviços similares.

Guzzo e Fassicollo (2011) salientam que, o grau de satisfação do usuário em relação a um atendimento recebido em um serviço de saúde é de extrema importância, haja vista que, demonstra os resultados que devem ser atingidos e, sempre que possível, requerendo o aprimoramento constante, devido ao renovado e crescente número de pessoas assistidas com o serviço e assim proporcionar melhor atendimentos aos usuários e, como resultado, aprimorar seus serviços.

Estudos prévios já analisaram o nível de satisfação dos pacientes em clínicas escolas, hospitais particulares e da rede pública de outros estados, e constataram sua utilidade e necessidade, pois serviu como feedback para uma análise com relação ao terapeuta-paciente, a estrutura e as condições de atendimento que

estão sendo oferecidas aos pacientes e melhorá-los (SUDA, UEMURA E VELASCO, 2009).

Diversos tipos de instrumentos são utilizados por fisioterapeutas para mensurar a condição de saúde ou tratamento realizado, porém a avaliação do contentamento do paciente com o tratamento proposto está diretamente relacionada a uma série de fatores, tais como as preferências pessoais, as expectativas do paciente, o atendimento recebido e os serviços prestados, sendo alguns validados e padronizados. Uma das estratégias para aprimorar a atenção oferecida aos pacientes é analisar a satisfação dos mesmos, sendo de extrema importância e servindo como feedback para o profissional da saúde aprimorar seus atendimentos (MACHADO e NOGUEIRA, 2018).

Além disso, as pesquisas são realizadas reunindo informações que ajudam a incorporar as opiniões dos pacientes na prática clínica e, assim, aprimorar o tratamento prescrito aos mesmos. O âmbito físico, as instalações, acessibilidade, técnica e, principalmente, a relação terapeuta-paciente fazem parte dos aspectos levados em consideração, tendo esse último uma grande relevância, haja visto que, oferece um cuidado maior com o paciente e melhora a interação dos mesmos, proporcionando uma atenção ao paciente dada pela competência e experiência do profissional (RODRIGUES *et al.*, 2010).

A qualidade em saúde inclui a humanização do cuidado com o ser humano. Trata-se de interagir melhor com o indivíduo a fim de identificar o que lhe satisfaz e os seus direitos como consumidor dos serviços de saúde, colocando em destaque sua opinião quanto a atenção recebida. Inclui a organização do trabalho, a equipe e o paciente, e não somente o material. Essa visão reconhece as perspectivas do fornecedor e do indivíduo, valorizando a autonomia das pessoas de assumirem a sua própria saúde (DE MELO, 2018).

Deste modo, esse trabalho será de grande relevância para os acadêmicos e profissionais do Centro Universitário do Vale do Araguaia UNIVAR e para o Núcleo de Fisioterapia, que só tem a ganhar ao ser referência em relação aos seus atendimentos, através da análise de satisfação dos pacientes assistidos. Este estudo parte do pressuposto de que, a satisfação dos usuários é um dos aspectos importantes para a instituição que realiza a assistência, podendo servir como base para melhorar os serviços oferecidos, a partir dos resultados obtidos, explicar quais pontos podem ser melhorados a fim de tornar o tratamento mais agradável para os mesmos. Portanto, objetivou-se identificar a satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola do Univar, no estágio de fisioterapia.

2. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, definida por Silva e Menezes (2001) como um

vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números; descritiva, que segundo Gil (1991) é uma forma descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis; e transversal, definida por Rouquayrol (1994), como um estudo epidemiológico no qual fator e efeito são observados num mesmo momento histórico, desenvolvido na clínica escola de fisioterapia do Centro Universitário do Vale do Araguaia – UNIVAR, no período de março a junho de 2022.

Foi desenvolvido e aplicado um questionário com 26 perguntas, dividido em duas partes, das quais quatro foram questões sociodemográficas, vinte e uma sobre a satisfação do usuário e uma questão aberta para comentários, dicas, sugestões ou reclamações dos participantes. O questionário supracitado foi desenvolvido baseado no questionário proposto e validado por Mendonça e Guerra (2007), que teve rigorosa análise psicométrica no que se refere à validação de instrumentos a respeito desse construto, especialmente voltado ao paciente que recebe assistência fisioterapêutica. Os pacientes avaliaram cada pergunta com “bom”, “ótimo”, “excelente”, “ruim” e “péssimo”.

Todos os participantes foram informados previamente sobre os objetivos e condutas desta pesquisa, posteriormente leram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

(TCLE), concordando em participar da pesquisa, tendo seus direitos assegurados. Foram excluídos os pacientes que não concordaram ou não assinaram o TCLE, menores de 18 anos ou não preenchesse o questionário completamente.

Os questionários foram distribuídos e aplicados ao final dos atendimentos do estágio supervisionado do curso de fisioterapia do Centro Universitário do vale do Araguaia - UNIVAR, do período matutino, contemplando todas as áreas de atendimento, aos quais receberam o questionário por meio da supervisora do campo de estágio, e após responderem, foram devolvidos para uma caixa, sem identificação, não havendo qualquer contato com o avaliador.

Posteriormente, os dados coletados foram transcritos e armazenados em um banco de dados, utilizando o programa Excel®, onde a análise foi realizada de forma descritiva por meio da apresentação dos dados em tabelas, com a utilização do programa Microsoft Excel.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra inicial foi composta por 36 participantes. Após aplicação dos critérios de exclusão, foram incluídos 34 respondentes participantes, com idade entre 19 e 81 anos (média de 51,3 anos). Foram excluídos 2 participantes por serem menores de idade.

O perfil sociodemográfico dos participantes está apresentado abaixo, na Tabela 1, na qual observa-se a prevalência de pacientes

do sexo feminino, com 70% (n=23) e 30% (n=11) do sexo masculino. Destes, 26,42% apresentam escolaridade de nível fundamental

incompleto e 64,7% renda familiar de 1 a 3 salários mínimos.

Tabela 1- Perfil sociodemográfico dos usuários dos serviços de Fisioterapia da clínica escola UNIVAR.

Dados/Análise Descritiva	%	(n)
Sexo		
Feminino	67,6	23
Masculino	32,4	11
Escolaridade		
Fundamental Completo	26,47	9
Fundamental Incompleto	14,7	5
Médio Completo	23,52	8
Médio Incompleto	11,76	4
Superior	23,52	8
Renda Familiar		
1 a 3 salários	64,7	22
4 a 6 salários	23,5	8
7 a 10 salários	8,8	3
Acima de 10 salários	2,9	1

O perfil sociodemográfico apresentado nesse estudo, apresenta prevalência de 70% (n=23) de pacientes do sexo feminino. Esse predomínio já foi relatado em estudos anteriores, como no de Machado e Nogueira, 2008. Além disso, a média de idade é de 51,3 anos, com idade entre 19 e 81 anos; 64,7% (n=22) possuem renda entre 1 e 3 salários mínimos, corroborando com os estudos de Guzzo e Fassiolo (2011) e Gonçalves *et al.*, (2011), nos quais também foram encontrados nível predominante de escolaridade ensino fundamental completo,

corroborando com os 26,47% (n=9) encontrados neste estudo.

Segundo Machado e Nogueira (2008), os fatores socioeconômicos influenciam diretamente na qualidade de vida e bem-estar da população. O alto padrão de satisfação, obtidos por meio da avaliação dos pacientes da clínica escola do Univar, podem estar relacionados as questões sociodemográficas dos usuários, principalmente pelo nível de escolaridade e renda familiar. O estudo supracitado, aborda ainda que na rede particular de atendimento,

encontra-se uma população com maior nível educacional e financeiro.

A tabela 2 aponta que 35,2% (n=12) dos pacientes da clínica escola Univar, tiveram conhecimento dela por indicação de amigos; 61,8% (n=21) afirmam que esse não foi seu

primeiro contato com a fisioterapia. A especialidade de ortopedia/traumatologia, tem prevalência de 88,2% (n=30) dos atendimentos e 82,3% (n=28) dos pacientes sabem seu diagnóstico clínico.

Tabela 2 – Experiência com a fisioterapia e conhecimento dos usuários da clínica escola UNIVAR.

Dados/Análise	%	(n)
Descritiva		
Acesso a clínica escola		
Amigos	35,2	12
Paciente Anterior	20,5	7
Colaboradores do Univar	11,7	4
Parentes	11,7	4
Médicos	11,7	4
Estagiários	5,8	2
PSF	2,9	1
1º experiência com a Fisioterapia		
Sim	38,2	13
Não	61,8	21
Especialidade que recebe tratamento		
Ortopedia//Traumatologia	88,2	30
Saúde da Mulher	8,8	3
Reumatologia	2,9	1
Conhece o diagnóstico clínico		
Sim	82,3	28
Não	17,7	6

No que se refere a indicação ao tratamento, 35,2% (n=12) neste estudo tiveram conhecimento por indicação de amigos. Tal achado se diverge do estudo de Guzzo e Fassiolo (2011), onde a maior parte das indicações de novos pacientes ocorreu por indicação médica. Do total de participantes, 61,8% relatam que esta não foi sua primeira experiência com a fisioterapia, diferente do estudo de Guzzo e Fassiolo (2011), onde 90,2% dos pacientes avaliados tiveram seu primeiro contato com a fisioterapia na clínica onde foi realizada a pesquisa em questão.

Ainda no estudo acima, a maior demanda de atendimentos foi na ortopedia/traumatologia, semelhante aos dados obtidos nesta pesquisa, onde 88,2% (n=30) passam por atendimento nesta mesma especialidade. Os autores justificam tal dado principalmente pelo fato da prevalência de atendimentos ser do sexo

feminino, visto que é mais comum mulheres procurarem tratamento do que os homens, além do maior número de afazeres domésticos, e algumas são responsáveis pelo sustento da família, o que provoca maior facilidade no desenvolvimento de doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho (DORTs) e as lesões por esforço repetitivos (LERs), que podem ser minimizadas com tratamento fisioterápico (CARVALHO, 2012).

Referente a avaliação do grau de satisfação com o atendimento prestado pelos estagiários de fisioterapia da clínica escola do Univar, a maioria dos pacientes classificaram os itens como excelente, conforme apresentado na Tabela 3: gentileza do fisioterapeuta 70,5% (n=24); gentileza e respeito com a equipe 70,5% (n=24); privacidade respeitada 61,7% (n=21) e oportunidade para se expressar 64,7% (n=22).

Tabela 3. Avaliação do grau de satisfação dos usuários em relação ao fisioterapeuta da clínica escola UNIVAR.

Item/Análise Descritiva	Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente
Gentileza do Fisioterapeuta	-	-	5,8% (n=2)	23,5% (n=8)	70,5% (n=24)
Gentileza e respeito com membros da equipe	-	-	14,7% (n=5)	14,7% (n=5)	70,5% (n=24)
Privacidade respeitada	-	-	5,8% (n=2)	32,3% (n=11)	61,7% (n=21)
Oportunidade para expressar sua opinião	-	-	5,8% (n=2)	29,4% (n=10)	64,7% (n=22)

Um dado que chama atenção para a capacitação e preparação dos estagiários da clínica escola do Univar aos atendimentos, é que 82,3% (n=28) dos pacientes sabem seu diagnóstico clínico. Não corroborando com os estudos de Guzzo e Fassiullo (2011) e Rodrigues, Raimundo e Silva (2014), onde a interação paciente fisioterapeuta foi classificada, em sua maior avaliação, como ótima. Neste presente estudo, 70,5% (n=24) dos pacientes consideram excelente a gentileza do fisioterapeuta, 61,7% (n=21) excelente na

preservação da privacidade e 64,7% (n=22) na oportunidade de expressão.

Na Tabela 4 estão sintetizados a avaliação dos pacientes sobre a facilidade no agendamento dos atendimentos. A maioria dos pacientes 70,58% (n=24), consideram excelente a facilidade no agendamento da 1^o sessão de fisioterapia; 67,64% (n=23) avaliaram como excelente a disponibilidade dos horários dos agendamentos; 58,82% (n=20) consideram o tempo na sala de espera excelente.

Tabela 4. Avaliação do grau de satisfação dos usuários em relação ao agendamento na clínica escola do Univar.

Dados/Análise Descritiva	%	(n)
Facilidade de agendamento da 1^o sessão		
Excelente	70,58	24
Ótimo	20,58	7
Bom	8,82	4
Ruim	-	-
Péssimo	-	-
Disponibilidade de horários para agendamento das sessões		
Excelente	67,64	23
Ótimo	26,47	9
Bom	5,88	2
Ruim	-	-
Péssimo	-	-
Tempo de permanência na sala de espera		
Excelente	58,82	20
Ótimo	26,47	9
Bom	14,70	5
Ruim	-	-
Péssimo	-	-

Em relação a avaliação da estrutura da clínica, 70,58% (n=24), avaliaram como excelente a facilidade no agendamento da 1ª sessão de fisioterapia; 67,64% (n=23) consideraram excelente a disponibilidade de horários para os agendamentos e 58,82% (n=20) também avaliaram como excelente o tempo na

sala de espera. Tais achados divergem do estudo realizado por Brito Jesus e Fernandes (2013), onde os itens supracitados foram avaliados como bons para 35,29% dos participantes e o tempo na sala de espera foi considerado negativo por 65% dos avaliados.

Tabela 5 - Nível de satisfação dos participantes sobre o acesso a clínica.

Acessibilidade a clínica

Excelente	55,88	19
Ótimo	26,47	9
Bom	14,70	5
Ruim	5,88	1
Péssimo	-	-

Facilidade de locomoção

dentro da clínica

Excelente	52,94	18
Ótimo	35,29	12
Bom	8,82	3
Ruim	2,95%	1
Péssimo	-	-

Higiene e conforto da

clínica

Excelente	70,58	24
Ótimo	23,52	8
Bom	5,88	2
Ruim	-	-
Péssimo	-	-

Quanto a acessibilidade a clínica, 55,88% (n=19), neste estudo consideraram o quesito como excelente, divergindo do estudo de Catanni, Borrille e Traverso (2016), onde 38,1% avaliaram como ótimo tal item. A facilidade na locomoção das dependências da clínica foi avaliada como excelente por 52,94% (n=18) dos pacientes, não havendo estudos semelhantes que averiguaram tal dado. A higiene e conforto da clínica escola foi avaliada por 70,58% (n=24)

como excelente, diferente dos estudos de Guzzo e Fassiolo (2011) onde 41,17% consideraram o item como ótimo e no estudo de Silva Júnior *et al.*, (2014), como bom.

Na Tabela 6, observa-se que 85,3% (n=29) dos pacientes atendidos na clínica escola do Univar, retornariam para atendimentos futuros, caso necessário e, 70,6% (n=24) recomenda e indica a clínica para amigos e familiares.

Tabela 6. Avaliação da possibilidade de retorno dos pacientes para atendimento na clínica escola do Univar.

Item/Análise Descritiva

Você retornaria para essa clínica se no futuro precisar de atendimento fisioterapêutico				
Nunca	Talvez	Possivelmente	Sim	Com Certeza
-	-	-	14,7% (n=5)	85,3% (n=29)
Você recomendaria essa clínica para amigos e/ou familiares				
Nunca	Talvez	Possivelmente	Sim	Com Certeza
-	-	-	29,4% (n=10)	70,6% (n=24)

A maioria dos pacientes que participaram desta pesquisa 85,3% (n=30), afirmam que, com certeza retornariam à clínica futuramente, se precisasse de atendimento, resultado parecido com o obtido por Catanni, Borrille e Traverso (2016) e Rodrigues, Raimundo e Silva (2014). Também, 70,6% (n=24), indicariam com certeza a clínica escola do Univar para amigos e familiares.

Ao final do questionário, os participantes tinham uma questão aberta para deixarem comentários e sugestões em geral sobre a clínica e atendimentos, porém nenhuma resposta foi obtida.

Analisar a satisfação dos pacientes usuários dos serviços de saúde é de suma importância, visto que possibilitam a melhora na qualidade dos serviços prestados. Pesquisas como essa são de baixo custo, de rápida

aplicação, alta aceitabilidade, por parte dos pacientes de eficácia na avaliação da satisfação dos atendimentos, além de qualificarem os pontos de excelência e os que precisam ser melhorados, afim de promover a melhor experiência para usuário deste serviço.

A pesquisa de satisfação do cliente é uma tarefa de suma importância para a gestão de empresas e pessoas, visto que, entender a perspectiva do usuário, cliente ou paciente interfere diretamente na qualidade dos serviços prestados. O atendimento com excelência, baseado na escuta do paciente, o bom desempenho dos profissionais, estreitam o laço de relação terapeuta-paciente, proporcionando um vínculo que tende a influenciar, positivamente no tratamento dos mesmos.

Não se pode deixar de salientar que houve limitações na realização deste estudo, que podem ter influenciado nos resultados, como por exemplo a presença de demais pessoas no ginásio de atendimento onde foram respondidos os questionários, provocando constrangimento ao preencher os itens. Tal limitação, impossibilitou que comentários, sugestões, elogios e dúvidas fossem adicionados ao final de cada questionário, uma vez que havia tal quesito.

Destaca-se que foram poucos os apontamentos negativos neste estudo, demonstrando o alto nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola do Univar. Porém, sugere-se novos estudos, nas demais especialidades atendidas na clínica afim de

melhorar ainda mais a experiência dos pacientes usuários dos serviços prestados pelos estagiários.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento fisioterápico prestado pelos acadêmicos estagiários da clínica escola do Univar, possui alto nível de satisfação pelos pacientes desta pesquisa. Tais fatos podem ser atribuídos pela capacitação e preparação dos estagiários durante o período de graduação e investimento interno na estrutura da clínica.

Por outro lado, faz-se necessário novos estudos, em populações maiores, correlacionando o grau de satisfação e o perfil sociodemográfico, a fim de confirmar as projeções observadas neste estudo, sobre os fatores determinantes na satisfação dos pacientes atendidos na fisioterapia do Univar.

O atendimento fisioterápico prestado pelos acadêmicos estagiários do Univar, no último ano da faculdade, permite que mais pessoas tenham acesso a fisioterapia de forma rápida e de qualidade, serviço esse que enfrenta longas filas de espera nos órgãos públicos de atendimento.

Além de preparar os acadêmicos formandos para o mercado de trabalho, oferecendo casos reais, contato direto com o paciente, estrutura ampla e moderna, a clínica escola é fundamental para sujeitos que necessitam de atendimento imediato, mas não

podem arcar com os custos de profissionais particulares.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APFISIO, A. P. **O Perfil do Fisioterapeuta**. O Perfil do Fisioterapeuta, p. 21, setembro de 2018. Disponível em: https://www.apfisio.pt/wp-content/uploads/2018/10/APFisio_Perfil_Competencias_Fisio_2018_009_02.pdf. Acesso em: 09 agosto de 2022.

BRITO, T. A.; JESUS, C. S. de; FERNANDES, M. H. Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de fisioterapia. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 36, n. 2, p. 514, 2013. Disponível em: https://rbps.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/473/pdf_139. Acesso em: 09 setembro de 2022.

CARVALHO, A. N. de; BARBIERI, L. G. Comparação entre o serviço de fisioterapia no SUS x sistema particular, através de uma revisão de literatura sistemática. **Fisioterapia múltiplos olhares: artigos do curso de fisioterapia das Faculdades INTA**, 2012. Disponível em: <https://www.inta.edu.br/SouINTA/images/pdf/li-vro-fisioterapi-inta-2012.pdf>. Acesso em: 09 setembro de 2022.

CATTANI, I.S.; BORRILLE, R. L.; TRAVERSO, M. E. D. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em uma clínica-escola de uma universidade do meio-oeste catarinense. **Fisioterapia em Ação – Anais Eletrônicos**, 27-38, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/fisioterapiaemacao/article/view/10217/5380>. Acesso em: 09 setembro de 2022.

CORRÊA, C. C.; ARAKAWA, A. M.; MAXIMINO, L. P. Clínica-escola de

fonoaudiologia: manejo da lista de espera. **Rev CEFAC**, Bauru, v. 18, n 5, p. 1222–1229, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcefac/a/N6XWQKkjqn4nRgDs87PdsPP/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em 09 agosto 2022.

COFFITO. **Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional**. Disponível em: <https://www.coffito.gov.br/nsite/>. Acesso em: 23 maio de 2022.

DE MELO, W. O. S. *et al.* Gestão da qualidade na saúde. **Revista UNINGÁ Review**, v. 18, n. 1, 2018. Disponível em: <https://revista.uninga.br/uningareviews/article/view/1499>. Acesso em: 25 junho de 2022.

FAM, B. M.; FERREIRA NETO, J. L. Análise das Práticas de uma Clínica-Escola de Psicologia: Potências e Desafios Contemporâneos. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 39, n 1, p. 1–16, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/6NkyXJ9sY4xWvdDRVgBQr3f/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 31 maio de 2022.

FIGUEIREDO, E. M. *et al.* Perfil sociodemográfico e clínico de usuárias de serviço de fisioterapia uroginecológica da rede pública de saúde. **Rev. Bras Fisiot**, Belo Horizonte, v.12, n. 2, p. 136-42, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbfis/a/Cg5ks7Tvcrycmz46bYWGPNg/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 03 agosto de 2022.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. **Atlas**, São Paulo, 1991. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf. Acesso em: 19 setembro de 2022.

GONÇALVES, J. R. *et al.* Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, n. 1, p. 47-56, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fm/a/Sb7CHJfbWL9dLqys7zbmhQB/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 09 setembro de 2022.

GUZZO, E.; FASSICOLLO, C. E. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia na clínica escola de pesquisa e atendimento em fisioterapia (CEPAF) da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC). **Revista Digital EFD esportes**, v.16, n 163, p.27-38, 2011. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/fisioterapiaemaao/article/view/10217/5380>. Acesso em: 08 maio de 2022.

MACHADO, N. P.; NOGUEIRA, L. T. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 12, n. 5, p. 401-408, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbfis/a/X3WGSDyRFbKp9FHmpGbmHRm/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em 09 setembro de 2022.

MENDONÇA, K.M.P.P. **Satisfação do paciente com a fisioterapia: tradução, adequação cultural e validação de um instrumento de medida**. 2004. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde, do Centro de Ciências da Saúde de Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito para obtenção do Título de Mestre em Ciências da Saúde. Natal, RN, 2004. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/13425/1/SatisfacaoPacienteFisioterapia_Mendon%ca3%a7a_2004.pdf. Acesso em: 21 agosto de 2022.

MOREIRA, C.F.; BORBA, J.A.M.; MENDONÇA, K.M.P.P. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. **Rev Fisioterapia e Pesquisa**, Rio Grande do Norte, v.14, n.3, p. 37-43, 2007. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/268303919.pdf>. Acesso em: 04 agosto de 2022.

ROUQUAYROL, M. Z. Epidemiologia e saúde. **Medsa Editora Médica e Científica Ltda**, Rio de Janeiro, p.527, 1994. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/J7YBdpLJfzNkfbWW9D4QdVy/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 19 setembro de 2022.

RODRIGUES, R.M.; RAIMUNDO, C.B.; SILVA, K. C. Satisfação dos usuários dos serviços privados de fisioterapia do município de Campos dos Goytacazes/RJ. **Rev Perspectiva**, Rio de Janeiro, v.4, n. 14, p.163-180, 2010. Disponível em: https://ojs3.perspectivasonline.com.br/revista_antiga/article/view/437/347. Acesso em: 09 agosto de 2022.

SILVIA, L. M. *et al.* Estágio curricular supervisionado: dificuldades e perspectivas vivenciadas por acadêmicos de enfermagem. **Revista eletrônica acervo Saúde**, Pernambuco, v.18, p. 1-10, 2019. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/artic le/view/662/509>. Acesso em: 09 junho de 2022.

SILVA JUNIOR, J. F. S. *et al.* Serviço prestado em uma clínica escola: fatores influentes na satisfação dos pacientes. **Saúde e Pesquisa**, v. 7, n. 1, 2014. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/saudpesq/article/view/3360/2343>. Acesso em: 09 setembro de 2022.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 3ª ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância

da UFSC, 2001. Disponível em:
<https://cursos.unipampa.edu.br/cursos/ppgcb/fil/es/2011/03/Metodologia-da-Pesquisa-3a-edicao.pdf>. Acesso em: 19 setembro de 2022.

SUDA, E.Y.; UEMURA, M.D.; VELASCO, E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica escola de Fisioterapia de Santo André-SP. **Fisioter Pesqui**, São Paulo, v.16, n. 2, p. 126-31, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fp/a/MyMYGQfFdDzD9wWydBf5cwB/?lang=pt>. Acesso em: 30 junho de 2022.