

## AValiação DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA MUNICIPAL DE PIÚMA/ES

**Rafaela Stelzer da Silva**

Especialista em Saúde Pública / Centro Universitário São Camilo / ES

rafaelastelzer@hotmail.com

### RESUMO

Avaliar a satisfação dos usuários com o serviço de fisioterapia prestado pela Prefeitura de Piúma/ES. Foi realizado um estudo de intervenção, cujo produto final será uma carta de sugestões a ser apresentada ao gestor municipal. Os dados dessa pesquisa foram coletados através de um questionário, após consentimento livre do paciente, aplicado aos usuários que estavam em tratamento fisioterapêutico no centro de referência em Fisioterapia localizado na APAE, no período compreendido entre fevereiro e março de 2010. Usuários responderam perguntas referentes à: infra-estrutura do local de atendimento, agilidade para agendamento de consulta, fatores que agradam e desagradam no setor e, puderam sugerir melhorias. 40 usuários responderam o questionário. Quanto à infra-estrutura, o item com maior aprovação foi a iluminação do setor e o item de maior reprovação foi a falta de estrutura de banheiros. A maior parte dos usuários queixou-se de número insuficiente de profissionais atuantes no setor, porém grande maioria relata ter sido bem atendido ao procurar o tratamento. Quanto ao que mais os agrada no setor o item de maior expressão foi o atendimento e o acolhimento. Quanto ao que mais os desagrada está a falta de infra-estrutura e o tamanho pequeno do setor. As sugestões gerou a “carta de sugestões”. Conclui-se que a população de Piúma apresenta-se satisfeita com o serviço de Fisioterapia prestado pela Prefeitura, porém, parte desses resultados é consequência da falta de conhecimento do cidadão sobre seus direitos e deveres, pelo baixo nível de instrução.

**Palavras-chave:** avaliação em saúde. Satisfação do usuário. Fisioterapia.

### ABSTRACT

To assess user satisfaction with the physiotherapy service provided by the City of Piúma/ES. We performed an intervention study, whose final product will be a letter of suggestions to be presented to the county administrator. The data from this study were collected through a questionnaire, after consent from the patient, applied to users who were in physical therapy at the referral center located in APAE in Physiotherapy in the period between February and March 2010. Users answered questions relating to: infrastructure of the service location, speed up appointments to, factors like and dislike in the industry, and could suggest improvements. 40 users answered the questionnaire. As for infrastructure, the item with the highest approval was the lighting industry and the item of greatest failure was the lack of structure in bathrooms. Most users complained of insufficient number of professionals working in the sector, but most reports have been well served to seek treatment. As for what pleases them most in the industry the most important item was the expression and hosting service. As for what else to dislike is the lack of infrastructure and small size of the sector. The suggestions generated the "letter of suggestions." We conclude that the population of Piúma presents itself satisfied with the physiotherapy service provided by the city, but part of these results is a consequence of lack of knowledge of citizens about their rights and duties, the low level of education.

**Keywords:** health evaluation; ser satisfaction; physiotherapy.

## 1. Introdução

A avaliação de serviços de saúde é uma área consolidada em suas várias abordagens, um passo necessário quando se estabelece como meta a qualidade do serviço. O conceito de qualidade desenvolvido por Donabedian permitiu avançar nesse sentido. Incluiu os não especialistas (os pacientes) na definição de parâmetros e mensuração da qualidade dos serviços e a satisfação do paciente passou a ser de fundamental importância como medida de qualidade da atenção. (MENDES et al, 2009)

Para Calganotto (2009), consumidores, nesse caso usuários do serviço de saúde, são árbitros do que realmente é importante. Traduzir suas necessidades possibilita a elaboração de objetivos, pois a organização precisa adequar seu serviço às necessidades e desejos de seus clientes.

É necessário investir na avaliação, considerada como julgamento das características do serviço oferecido, e que nela seja contemplada a participação dos atores envolvidos, sobretudo usuários que são capazes de expressar com maior clareza e fidedignidade a qualidade da atenção recebida. São importantes as avaliações que permitam a real expressão de subjetividade do cliente em relação ao serviço, conferindo-lhe voz para que possam demonstrar livremente suas sensações e percepções. (SHIMIZU; ROSALES, 2008)

Queiroz et al (2007) afirma que na saúde, a pesquisa avaliativa tem múltiplas e variadas dimensões, mas destina-se, principalmente, a fazer julgamentos sobre a política, programas e serviços de saúde. Avaliação da qualidade da assistência possui diferentes aspectos, pois pode envolver aspectos qualitativos, quantitativos, objetivos e subjetivos, referindo-se à satisfação e insatisfação do cliente, normas dos programas de saúde preconizadas pelo sistema, ações em saúde, intervenções em saúde, entre outras. Afirmam que a cobertura é a proporção da população que se beneficia com o serviço, enquanto a acessibilidade refere-se a obstáculos para obtenção dos serviços pelos usuários e essa não se apresenta equivalente. Apontam também, características relacionais entre agentes da ação e profissionais de saúde (percepção do usuário, satisfação do usuário, aceitabilidade, acolhimento, respeito à privacidade e outros direitos do cidadão).

Segundo Carvacho et al (2008), o acesso da população a serviços de saúde é pré-requisito fundamental para uma assistência eficiente. O sistema institucional de saúde, na prática diária, apresenta dificuldades que impedem a assistência à saúde: longas filas para o atendimento, falta de profissionais, tempo grande de espera para início do tratamento, superlotação dos pontos de atendimentos, entre outras. A oferta e uso do serviço de saúde não dependem de sua simples existência, mas das facilidades e dificuldades de seu acesso pelos usuários. O ideal é que o serviço seja prestado no momento em que o paciente sente necessidade, pois há vezes em que a história da patologia associada ao longo tempo para início do tratamento ou intervenção pode acarretar conseqüências desastrosas e, até mesmo, irreversíveis ao bem-estar físico do usuário.

A definição de satisfação recai na teoria sociopsicológica de que a satisfação é a expressão de uma atitude, ou seja, uma resposta afetiva que está relacionada com a crença de que o serviço deve possuir certos atributos e, assim, a satisfação é definida como avaliações positivas do indivíduo acerca de dimensões distintas do serviço de saúde e é estabelecida de acordo com as expectativas do usuário (MENDONÇA; GUERRA, 2007).

Para Vaitsman e Andrade( 2005), o significado da satisfação do paciente ou usuário dependeria do papel que este se atribui em relação ao sistema de saúde. Relatam que a maioria das pesquisas de satisfação parte do pressuposto de que todos os usuários estejam desempenhando um papel crítico. A possibilidade da aceitação passiva do serviço não costuma ser considerada, entretanto pode acontecer.

Pesquisas de “satisfação” envolvem distintas dimensões do cuidado á saúde, desde a relação médico-paciente até a qualidade das instalações e dos profissionais de saúde. No setor público, os gastos crescentes no setor saúde favoreceram políticas reformadoras e de redução de gastos e modelos de gestão focados na transparência, qualidade e eficiência dos serviços. Alguns autores ressaltam que no setor público, avaliação feita a partir dos usuários envolve interação maior de elementos, incluindo os que influenciam as percepções sobre o serviço público. O “sentido de gratidão”, mais comum em países periféricos, dificulta uma visão mais crítica do atendimento. Os pacientes evitam criticar o serviço pelo medo de perder o acesso e pela relação de dependência com os profissionais de saúde. Um dos elementos que influenciam a percepção dos serviços do setor público pelo cidadão é a confiança no governo e no servidor público. Às vezes, o simples fato de ser atendido já pode produzir satisfação, pois não esperam muito das instituições públicas. (VAITSMAN; ANDRADE, 2005).

Véras (2005) relata algumas características peculiares aos usuários de saúde: pessoas idosas tendem a ser mais satisfeitas com o serviço e pessoas de pouca escolaridade também.

A satisfação do usuário vem sendo considerada importante componente da qualidade do cuidado, como parte do modelo de atenção participativa e da humanização proposta pelo SUS e pelo fato da população, em geral, estar mais consciente de seus direitos, além de possuir significância na interação profissional-cliente. (PAIVA; GOMES, 2007)

A fisioterapia tem características que podem influenciar a satisfação do paciente. A intervenção com um tempo mais longo, o contato físico, a terapia que muitas vezes necessita da participação ativa do paciente favorecem uma interação maior com o cliente. (GUERRA; MENDONÇA, 2007)

Mendonça (2004) relata que autores concluíram que a satisfação dos pacientes com o tratamento fisioterapêutico estava mais associada com a interação paciente-fisioterapeuta, tempo utilizado no tratamento, habilidade comunicativa, explicações claras sobre o processo do tratamento. Afirma que aspectos relativos à interação entre os dois personagens são preditores da satisfação.

A fisioterapia segue ampliando seu objeto de estudo na saúde atuando na prevenção, tratamento e reabilitação, promovendo bem-estar individual e coletivo, capaz de prevenir e tratar os distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes em órgãos e sistema do corpo humano, gerados por alterações genéticas, traumas e doenças adquiridas, sendo imprescindível na reinserção do usuário ao convívio social. (NOGUEIRA; MACHADO, 2008)

O município de Piúma-ES, onde a pesquisa foi realizada, vive da pesca, turismo e artesanato de conchas, atividade pela qual ficou conhecida. A população, em geral, possui baixo padrão sócio-econômico, visto que possuem atividades lucrativas apenas em alta temporada.

Fica ao litoral sul capixaba, a 100 km da capital Vitória e possui cerca de 72,3 km<sup>2</sup> e aproximadamente 17.211 habitantes.

O atendimento fisioterapêutico vinculado a Secretaria Municipal de Saúde, logo conveniado com o Sistema Único de Saúde (SUS), acontece na estrutura física da Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), considerada referência para esse tipo de terapia. Funciona de segunda a sexta-feira, oito horas diárias e atende pacientes referenciados pelo Centro de Especialidades, pelas Equipes de Saúde da Família e Hospital.

O objetivo do trabalho foi avaliar a satisfação dos usuários com o serviço de fisioterapia prestado pela Prefeitura Municipal de Piúma/ES.

Entende-se, então, que para melhoria da qualidade da assistência dos serviços de saúde, é importante a adoção do modelo de trabalho, a partir dos princípios do SUS, que levem em conta as diretrizes da universalidade, integralidade, da participação e do controle social, como também, o acolhimento, a humanização e a satisfação dos usuários são considerados elementos necessários para a reorganização destes serviços. Avaliar é necessário para que o usuário exponha suas necessidades e expectativas quanto ao serviço prestado e, conseqüentemente, favorece a gestão em aspectos a serem trabalhados, reorganizados, onde se deve empregar maior atenção para um nível de excelência em atendimento em saúde. (NOGUEIRA; MACHADO, 2008).

## 2. Materiais e Métodos

Foi realizado um estudo de intervenção, cujo produto final será uma carta de sugestões a ser apresentada ao gestor municipal.

Os dados dessa pesquisa foram coletados através de um questionário, após consentimento livre do paciente, aplicado pelo profissional Fisioterapeuta ou pela auxiliar que atua no setor, apenas aos usuários que estavam em tratamento fisioterapêutico no centro de referência em fisioterapia localizado na APAE, no período compreendido entre fevereiro e março de 2010.

Usuários responderam perguntas referentes à: infra-estrutura do local de atendimento, agilidade para agendamento de consulta, acolhimento, fatores que agradam e desagradam no setor e ainda puderam sugerir melhorias. Crianças e adolescentes até 15 anos não responderam o questionário, assim como idosos acima de setenta e cinco anos ou com déficit intelectual. Nesses casos o questionário foi aplicado aos acompanhantes que freqüentavam o setor junto desses pacientes.

1) Critério de inclusão: pacientes que realizavam tratamento fisioterapêutico no setor localizado na APAE, no período da pesquisa;

2) Critério de exclusão: pacientes que não estão em tratamento no setor localizado na APAE; crianças; adolescentes até quinze anos, idosos acima de setenta e cinco anos ou com déficit intelectual; alunos da APAE que realizam tratamento fisioterapêutico, por apresentarem déficit intelectual.

3) Local: setor municipal de Fisioterapia do SUS, localizado no bairro Tamarino, município de Piúma-ES .

### 3. Resultados

Os questionários foram respondidos por 40 usuários do setor.

Quanto à infra-estrutura do setor, puderam classificar-se como satisfeitos, parcialmente satisfeitos e insatisfeitos. O item com maior aprovação foi à iluminação do setor, em que 30 usuários disseram estar satisfeitos. O item de maior reprovação foi a falta de estrutura de banheiros, em que 33 usuários disseram estar insatisfeitos.

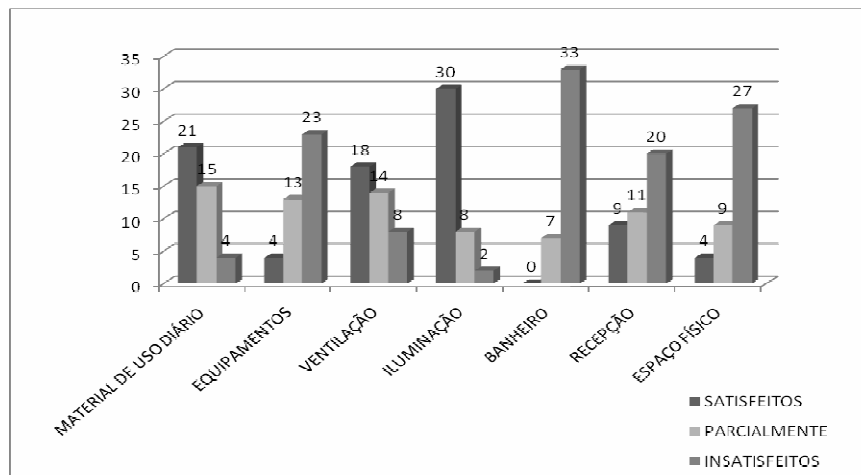


Figura 1- Avaliação quanto à infra-estrutura do setor

A maior parte dos usuários queixou-se de número insuficiente de profissionais atuantes no setor de Fisioterapia Municipal.

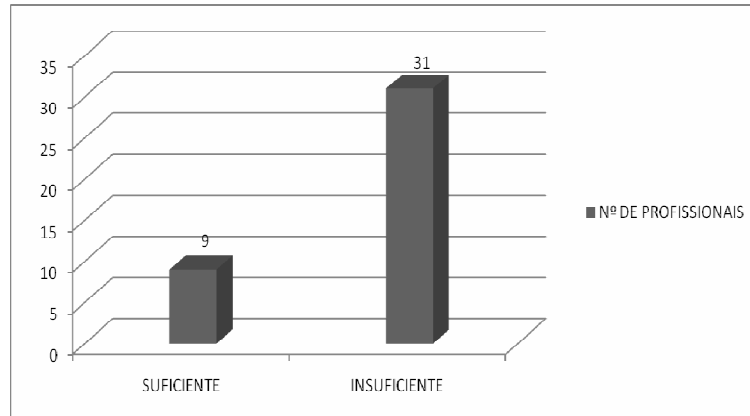


Figura 2 – Avaliação quanto ao número de profissionais no atendimento.

De acordo com os dados coletados, apenas 1 (um) usuário relatou não ter sido bem atendido ao procurar o serviço.

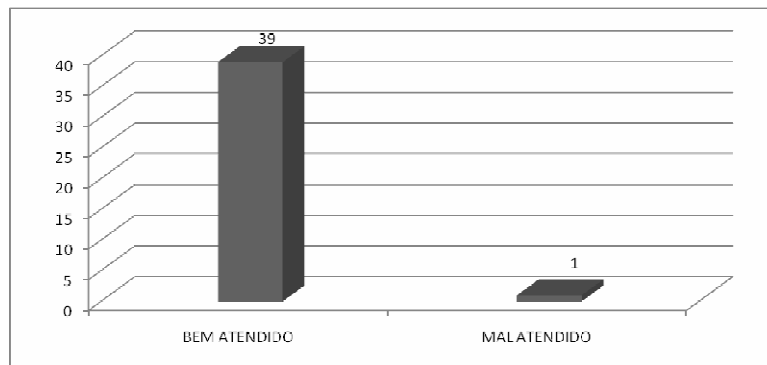


Figura 3 – Avaliação quanto ao atendimento.

Usuários foram interrogados acerca do que mais os agradava no setor. Os itens que constavam no questionário eram: atendimento, infra-estrutura, fácil acesso, acolhimento, agilidade no agendamento e também poderiam optar por outro item qualquer, desde que fosse revelado o que mais agradava. Houve a possibilidade de optar por mais de um item. O item de maior expressão foi o atendimento e acolhimento. Os usuários que optaram por outros relataram que o que mais os agradava era a atenção dada pelo profissional e a segurança transmitida por esse.

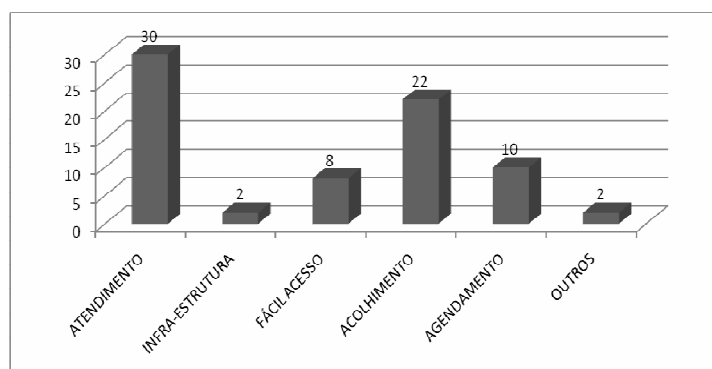


Figura 4 – Avaliação quanto ao que mais agrada no setor em estudo.

Foram solicitados a responderem pergunta aberta sobre o que mais os desagradava no setor e poderiam citar até três situações. A situação que mais os desagradava é a falta de infra-estrutura e o tamanho pequeno do local de atendimento.

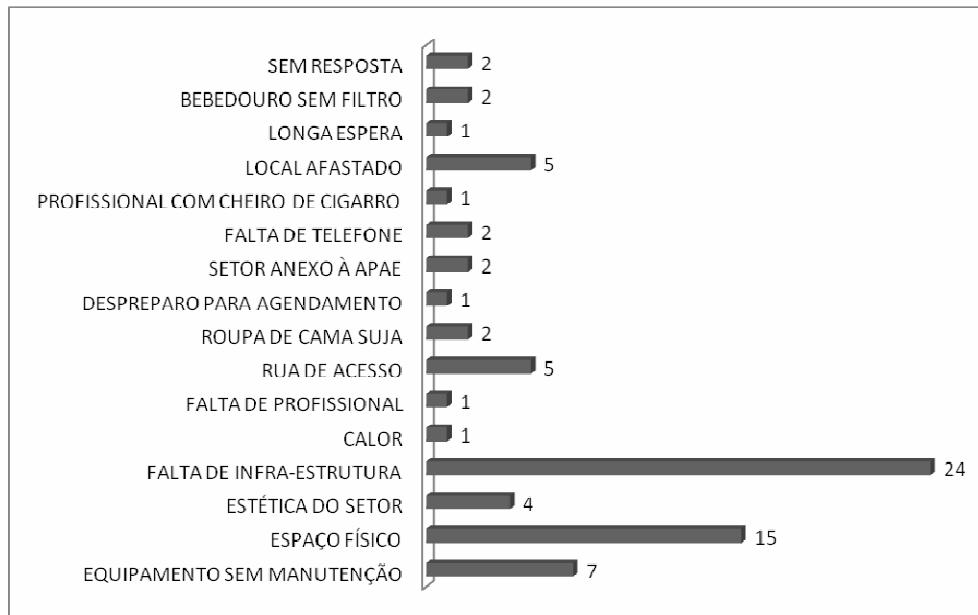


Figura 5 – Avaliação quanto ao que mais desagrada no setor em estudo.

Quanto à satisfação com o serviço, 37 usuários disseram estar satisfeitos com o serviço.

O questionário trouxe a possibilidade de o usuário criar sugestões para a melhoria do serviço de Fisioterapia oferecido pela Prefeitura Municipal de Piúma. E, como proposta inicial desse estudo, através dessas sugestões foi criada a CARTA DE SUGESTÕES endereçada a esta Prefeitura.

#### CARTA DE SUGESTÕES PARA MELHORIA DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA MUNICIPAL DE PIÚMA/ ES

É preciso focar na infra-estrutura do setor, pois esse aspecto foi muito criticado pelos usuários.

1) Investir na:

- a) aquisição de equipamentos de fisioterapia e reabilitação;
- b) manutenção periódica dos aparelhos por técnicos capacitados;
- c) aquisição de um novo imóvel para funcionamento do serviço ou
- d) reforma do setor para ampliação do espaço físico e melhoria da estética;
- e) construção de banheiro próprio para os usuários do serviço de fisioterapia, um banheiro masculino e um banheiro feminino, com adaptações para deficientes físicos;
- f) ventilação ou instalação de ar condicionado no setor;
- g) instalação de linha telefônica;
- h) estruturação do setor para trânsito de cadeiras de rodas;
- i) ampliação e adequação da recepção do setor;
- j) construção de salas de atendimento individual para maior privacidade do usuário;
- k) melhoria da rua de acesso ao setor, pois há alagamento em dias de chuva, impossibilitando o acesso.

- 2) Solicitar que profissional capacitado verifique temporariamente o bebedouro do setor, pois o mesmo apresenta-se sem filtro, segundo informações colhidas, tornando a água imprópria para consumo.
- 3) Disponibilizar transporte automotivo para pacientes graves que se encontram impossibilitados de chegar ao setor ou não disponibilizam de familiares que os conduzam.
- 4) Aquisição de móveis novos e eletrodomésticos de uso diário para o setor: armários, geladeira, mesas, cadeiras, assim como utensílios domésticos: Lixeira, forma de gelo, pano de prato, roupa de cama.

- 5) Aquisição de computador e impressora.
- 6) Aumentar o número de profissionais atuando no setor.
- 7) Dedetização periódica.
- 8) Gestão participativa, onde o gestor é convidado a conhecer a realidade do setor pessoalmente e conversar com os usuários dos SUS.
- 9) Criação e manutenção de um canal direto de escuta dos usuários, como por exemplo ouvidoria.
- 10) Estabelecer avaliação periódica do serviço de saúde prestado, sob a ótica do usuário e do profissional de saúde, para adequação ou melhoria da qualidade.
- 11) Oferecer “Treinamento em Gestão” para os gestores e para a equipe de saúde.

#### 4. Discussão

A avaliação da infra-estrutura do setor, sob a ótica do usuário, revela a falta de investimento em equipamentos de Fisioterapia, em banheiros, visto que o setor não possui banheiro para uso dos munícipes, o que está em uso é cedido pela APAE para uso em comum com as crianças da instituição e insatisfação quanto ao espaço físico, pois a sala de atendimento é pequena, dificultando a execução de exercícios e instalação de novos equipamentos e aparelhos para reabilitação. O item que apresentou maior satisfação foi a iluminação do setor, o que não é motivo de mérito da administração, pois a localização da sala é favorecida pela luminosidade solar.

Sendo assim, revela-se a necessidade do poder público criar estratégias para melhorar o grau de satisfação do usuário, no que diz respeito à infra-estrutura (MACHADO; NOGUEIRA, 2008).

A pesquisa revela número insuficiente de profissionais atuando no setor. São dois fisioterapeutas, atuando em turnos diferentes e um auxiliar apenas. Isso compromete o bom funcionamento do serviço, visto que o profissional fica muito atarefado diante da demanda do setor, prejudicando a qualidade do serviço prestado e uma maior interação com o usuário. É necessário a contratação de mais profissional Fisioterapeuta e mais auxiliares para que a demanda seja absorvida e a prática da fisioterapia melhor executada.

Usuários, em seu maior número, relatam terem sido bem atendido ao procurarem ao serviço, isso é um item que deve ser valorizado e preconizado, pois favorece a entrada do usuário no sistema.

E num outro item de avaliação, abordando o usuário sobre o que mais o agrada no setor, mais uma vez o atendimento foi realçado como aspecto positivo. E em seguida o acolhimento. Isso mostra que os funcionários estão bem preparados para execução de um serviço de qualidade e seguem desempenhando um bom papel.

Quando o usuário é abordado quanto ao que mais o desagrada no setor, mais uma vez a falta de infra-estrutura é evidenciada. Queixas referentes à falta de banheiros falta de material de trabalho, falta de equipamentos, falta de manutenção dos aparelhos existentes, falta de cadeiras para o usuário sentar-se e até falta de manutenção do bebedouro que, segundo informações colhidas, encontra-se sem filtro. Vale lembrar, que o setor em estudo está vinculado à saúde, não a disseminação de doenças. Também houve número considerável de queixas quanto à falta de espaço físico, logo é importante dizer que o setor de Fisioterapia em estudo é um setor voltado para reabilitação e o ideal é que o espaço seja suficiente para que o usuário em reabilitação execute e treine os movimentos necessários a sua recuperação. Como o atendimento não é individual, deve-se considerar que vários usuários estarão utilizando o espaço ao mesmo tempo, logo quanto maior a sala de reabilitação, mais espaço para execução de exercícios, mais conforto ao usuário. Ainda nesse item de avaliação, outro aspecto foi evidenciado: a dificuldade do acesso ao setor. Por não estar localizado no centro do município, grande parte dos usuários se deslocam caminhando até o setor, isso gera desgaste físico acentuado, principalmente quando a temperatura do ambiente está alta. Não trafega ônibus pela rua onde se localiza o serviço, logo chegam a pé, de bicicleta ou carro. Em dias de chuvas, queixam-se de alagamento e lama na porta do serviço, tornando inviável o acesso. O poder público precisa estar atento para essa situação e criar meios de facilitar o acesso aos serviços de saúde.

Devido ao fato da unidade em estudo atender uma população predominantemente com condições sócio-econômicas precárias, torna-se clara a importância dada ao usuário à satisfação de suas necessidades (Lima et al, 2007), principalmente a facilidade de chegar até o serviço.

Apesar das queixas e constatações descritas acima, em geral, o usuário do Setor de Fisioterapia Municipal de Piúma apresenta-se satisfeito com o serviço prestado.

Mendes et al (2009) afirmam que um dos mais fortes preditores de satisfação é a idade avançada do usuário.

Os usuários exercitam muito pouco seus direitos junto aos serviços públicos, colocando-se em situação de submissão frente ao governo, como se estivessem recebendo um favor e não usufruindo um direito seu de saúde. (PAIVA; GOMES, 2007)

## 5. Conclusão

Esse estudo concluiu que a população de Piúma apresenta-se satisfeita com o serviço de Fisioterapia prestado pela Prefeitura Municipal. Porém, diante de tantas queixas, deve-se enfatizar que parte desses resultados é consequência da falta de conhecimento do cidadão sobre seus direitos e deveres, afinal grande parte dessa população apresenta baixo grau de instrução, fator que certamente influencia na capacidade crítica do usuário para uma avaliação mais objetiva do serviço que lhe é prestado.

Pesquisas de satisfação de usuário retratam situações momentâneas e que precisam ser identificadas para que, se necessário, possam ser modificados. Precisam sempre estar em evidência, pois refletem avaliação das políticas dos sistemas de saúde e necessitam de contínuo aprimoramento para que possam acompanhar as transformações que ocorrem na sociedade, sob pena de se tornarem sem eficácia.

A prática de avaliar deve ser incorporada a todo serviço que preza pela qualidade, pois é a maneira de conhecer as expectativas e carências dos usuários, objetivando adoção de modelos de trabalho que atendam a necessidade de saúde do cidadão.

## 6. Referências

CALCAGNOTTO, Alexandre. *A qualidade dos serviços ao cliente: uma perspectiva sob a ótica do paciente em um ambulatório de atendimento secundário em saúde*. Dissertação para obtenção de título de Mestre – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul, 2009.

CARVACHO; I. E. et al. Fatores associados ao acesso anterior à gestação a serviços de saúde por adolescentes gestantes. *Revista de Saúde Pública*. v.42, n.5, p. 886-894, 2008.

CARVALHO, Sarah Tarcísia Rebelo Ferreira de. *Conhecimentos e percepções dos usuários da Estratégia Saúde da Família sobre a Fisioterapia*. Dissertação para obtenção do título de Mestre – Departamento de Medicina Social da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – FMRP – USP, 2009.

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 2ª REGIÃO (CREFITO – 2). Disponível em: [http://www.crefito2.org.br/definicao\\_fisio.html](http://www.crefito2.org.br/definicao_fisio.html). Acesso em: 05 abr. 2010.

D'INNOCENZO; M, ADAMI; N. P, CUNHA; I. C. K. O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*. v.59, n.1, p. 84-88, 2006.

GOUVEIA, G. C. et al. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. *Revista Brasileira de Epidemiologia*. v.12, n.3, p. 281-296, 2009.

LIMA. Ana Carolina Silva de. *Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do município do Recife*. Dissertação para obtenção do título de Mestre – Programa de Pós-Graduação em Odontologia do Centro de Ciências da Saúde - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2009.

LIMA-COSTA; M.F, FILHO; A. I. L. Fatores associados ao uso e à satisfação com os serviços de saúde entre usuários do Sistema Único de Saúde na Região Metropolitana de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, Brasil. *Epidemiologia e Serviço Saúde*. Brasília, v.17, n.4, p. 247-257, 2008.



- LIMA, M. A. D. S. et al. Acesso e acolhimento em unidades de saúde na visão dos usuários. *Acta Paulista de Enfermagem*. v.20, n.1, p. 12-17, 2007.
- 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.
- MENDES, A. C. G. et al. Avaliação da satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento nas grandes emergências do Recife, Pernambuco, Brasil. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*. Recife, v.9, n.2, p. 157-165, 2009.
- MENDONÇA, K. M. P. P; GUERRA, R. O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a Fisioterapia. *Revista Brasileira de Fisioterapia*. São Carlos, v.11, n.5, p. 369-376, 2007.
- MENDONÇA; Karla Morganna Pereira Pinto de. *Satisfação do paciente com a Fisioterapia: tradução, adequação cultural e validação de um instrumento*. Dissertação para obtenção de título de Mestre – Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2004.
- O'DWYER; G, MATTA; I. E. A, PEPE; V. L. E. Avaliação dos serviços hospitalares de emergência do estado do Rio de Janeiro. *Ciência & Saúde Coletiva*. v.13, n.5, p. 1637-1648, 2008.
- O'DWYER; G, MATTA; I. E. A, PEPE; V. L. E. Avaliação dos serviços hospitalares de emergência do programa QualiSUS. *Ciência & Saúde Coletiva*. v.14, n.5, p. 1881-1890, 2009.
- PAIVA, S. M. A; GOMES, E. L. R. Assistência hospitalar: avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação. *Revista Latino Americana de Enfermagem*. Ribeirão Preto, v.15, n.5, p. 95-101, 2007.
- PETRI; Fernanda Calil. *História e Interdisciplinaridade no processo de humanização da Fisioterapia*. Dissertação para obtenção do título de Mestre – Pós-Graduação em Integração Latino-americana da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Rio Grande do Sul, 2006.
- PONTES; A. P. M. et al. O princípio da universalidade do acesso aos serviços de saúde: o que pensam os usuários? *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*. v.13, n.3, p.500-507, 2009.
- QUEIROZ, M. V. O. et al. Indicadores de qualidade da assistência ao nascimento baseados na satisfação de puérperas. *Texto Contexto em Enfermagem*. Florianópolis, v.16, n.3, p. 479-487, 2007.
- RAMOS, D. D; LIMA, M. A. D. S. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. *Caderno de Saúde Pública*. Rio de Janeiro. v.19, n.1, p. 27-34, 2003.
- REIS, C. et al. Avaliação do serviço de saúde bucal no município de Grão Mogol, Minas Gerais, Brasil: “a voz do usuário”. *Ciência & Saúde Coletiva*. v.14, n.4, p. 1287-1295, 2009.
- REZENDE, M. et al. A equipe multiprofissional da “saúde da Família”: uma reflexão sobre o papel do fisioterapeuta. *Ciência & Saúde Coletiva*. V.14, supl. p. 1403-1410, 2009.
- RIZZO; E. P. et al. Intervenção da Fisioterapia na comunidade de Araçás – Vila Velha/ES: uma proposta de atuação junto ao Programa Saúde da Família. *Fisioterapia Brasil*. v.9, n.4, p. 247-252, 2008.
- SHIMIZU, H. E; ROSALES, C. A atenção à saúde da família sob a ótica do usuário. *Revista Latino Americana de Enfermagem*. Ribeirão Preto. v.16, n.5, p. 87-93, 2008.

SILVA; D. J, DA ROS; M. A. Inserção de profissionais de fisioterapia na equipe de saúde da família e Sistema Único de Saúde: desafios na formação. *Ciência & Saúde Coletiva*. v.12, n.6, p. 1673-1681, 2007.

TEIXEIRA; G. M, MAIA; E. M. C. Reabilitação: ações do Sistema único de saúde no Rio Grande do Norte. *Fisioterapia Brasil*. v.9, n.4, p. 237-241, 2008.

TRONCHIN, D. M. R. et al. O olhar dos usuários de um hospital de ensino: uma análise da qualidade assistencial às gestantes e aos recém- nascidos. *Texto Contexto em Enfermagem*. Florianópolis, v.15, n.3, p. 401-408, 2006.

VAITSMAN. J; ANDRADE, G. R. B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*. v.10, n.3, p. 599-613, 2005.

VÉRAS. Mirella Maria Soares. *A satisfação dos usuários do SUS com o serviço de Ouvidoria em Saúde de Fortaleza – CE*. Dissertação para obtenção do título de Mestre – Curso de Mestrado Acadêmico em Saúde Pública da Universidade Federal do Ceará – UFC, Fortaleza, 2005.