



**CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO SALGADO
CURSO DE BACHARELADO EM FISIOTERAPIA**

WALESKA LEOPOLDINO FARIAS

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES SOBRE OS ATENDIMENTOS
FISIOTERAPÊUTICOS DE UMA CLÍNICA ESCOLA DA CIDADE DE ICÓ-CE**

ICÓ – CE

2023

WALESKA LEOPOLDINO FARIAS

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES SOBRE OS ATENDIMENTOS
FISIOTERAPÊUTICOS DE UMA CLÍNICA ESCOLA DA CIDADE DE ICÓ-CE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Centro Universitário Vale do Salgado (UNIVS), como requisito para a obtenção de título de bacharel em Fisioterapia sob a orientação do Prof. Esp. Marcos Raí da Silva Tavares.

ICÓ – CE

2023

WALESKA LEOPOLDINO FARIAS

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES SOBRE OS ATENDIMENTOS
FISIOTERAPÊUTICOS DE UMA CLÍNICA ESCOLA DA CIDADE DE ICÓ-CE**

Monografia apresentada a disciplina de TCC II, do curso de Bacharelado em Fisioterapia do Centro Universitário Vale do Salgado – UniVS, como requisito para a obtenção de título de bacharel em Fisioterapia sob a orientação do professor Esp. Marcos Raí da Silva Tavares.

Aprovado em _____/_____/_____

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Esp. Marcos Raí da Silva Tavares
Orientador

Prof.^a Me. Jeynna Suyanne Pereira Venceslau
1^a Examinadora

Prof.^a Esp. Maria Alice Alves
2^a Examinadora

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero agradecer a Deus pelo dom da vida, por segurar a minha mão todos os dias, por não me deixar desistir de viver. Ele é remédio e a cura de toda a minha ansiedade e depressão, então gratidão Jesus por estar sempre ao meu lado.

Agradeço a minha família que sempre me apoiou, escutou minhas apresentações, minhas reclamações e diziam para que eu não me preocupasse porque tudo ia dar certo. Em especial ao meu pai Valter e minha mãe Valdení por estarem sempre dispostos a me ajudar.

Quero agradecer ao meu noivo Erlon por toda paciência comigo nesses últimos meses e por ser um dos meus maiores incentivadores e apoiadores, só ele sabe quantas noites mal dormidas, quantas lágrimas de ansiedade e desespero que eu já derramei, e por mais que ele esteja longe de mim nunca deixou de estar ao meu lado.

Também quero agradecer ao meu orientador Marcos Raí da Silva Tavares por ser um dos maiores exemplos de professor, fisioterapeuta e ser humano. Sempre achei que ele não gostasse de mim pois sempre estava muito sério e distante, mas era o jeitinho dele, com a convivência ele se mostrou ser uma pessoa diferente, hoje ele é mais aberto para conversar, brincar enfim, ousou dizer que ele é meu amigo. Obrigada por me aguentar por esse longo período de TCC, em breve serei sua colega de profissão e terei muito orgulho de dizer que fui sua aluna.

A amizade é uma relação que cresce a cada dia. Ela se fortalece pela atenção, dedicação e vontade de fazer a vida do outro melhor. É uma conexão genuína, sincera, que não cobra nada em troca. Tudo pode mudar, mas a amizade sobrevive ao tempo, à distância, aos desafios. Por isso, o tesouro mais precioso da vida é a amizade. Quem cultiva tem a vida sempre mais doce. Então agradeço todos os dias pelo meu ciclo, em especial a Luziane, Fernanda, Livia e Jeniffer por tudo que fizeram por mim e por estarem ao meu lado.

Durante toda a nossa vida nos encontramos com várias pessoas e, nos apaixonamos, nos magoamos, para que no final encontrássemos a pessoa que faz nossos olhos brilharem e nos dar borboletas na barriga. Durante a minha vida me deparei com algumas pessoas que através das suas músicas e interpretações me fizeram enxergar a vida com outros olhos. Tem um grupo em especial que me mostrou como a vida é divertida quando compartilhamos com as pessoas certas. Eu gosto das mensagens que o BTS passa, ouvir as músicas deles faz a gente querer viver melhor. O Nanjoon me ensinou a me amar, o Suga me ensinou que ser sozinha não é solidão, o J-Hope me ensinou que não importa o quão difíceis as coisas fiquem, sempre há esperança, o Jungkook me ensinou que não preciso impressionar os outros para ser perfeito, o Jimin me

ensinou a ter um coração puro, o Jin me ensinou a ser protetora e o Taehyung me ensinou que eu sou jovem demais para deixar o mundo me quebrar.

Há cada personagem que passou por esses 21 anos de existência, carrego uma mensagem e um aprendizado. Então vamos começar pelo meu preferido, o Toretto me ensinou que família é a coisa mais importante de mundo, a Elena me ensinou que fugir não é liberdade, o Scot me ensinou a nunca desistir, o Damon me ensinou a fazer tudo por amor, a Caroline me ensinou a ser uma boa amiga, o Klaus me ensinou a lutar todos os dias, o Elijah me ensinou a ser leal, a Hayley me ensinou a ser forte, a Cristina me ensinou que devo correr atrás do meu sonho, a Meredith me ensinou a ser extraordinária por mais que seja uma pessoa comum, o Derek me ensinou que se sacrificar por quem amamos vale a pena.

“Por isso que me alegro nas fraquezas, nas humilhações, nas necessidades, nas perseguições, nas angústias, por causa de Cristo. Pois quando sou fraco, então é que sou forte.”

2 Coríntios 12:10

FARIAS, W. L. **Avaliação da satisfação dos pacientes sobre os atendimentos fisioterapêuticos de uma clínica escola da Cidade de Icó-Ce.** Curso de Bacharelado em Fisioterapia, Centro Universitário Vale do Salgado, Icó – CE, 2023. 46 p.

RESUMO

Introdução: Satisfação, na teoria sociopsicológica, é a expressão de uma atitude. Na saúde, é definida pelas reações dos pacientes-terapeuta e ao serviço recebido. Para que esse serviço tenha a efetividade prometida é preciso um alto índice de qualidade, isso inclui profissional capacitado, estruturas adequadas e atendimento humanizado, podendo ser modificada quando as expectativas mudam, com a mudança frequente dos serviços de saúde a análise dos atendimentos são fundamentais para mensurar a satisfação dos pacientes. **Objetivo geral:** Avaliar a satisfação dos pacientes atendidos no setor de fisioterapia de uma clínica escola da Cidade de Icó-CE sobre a qualidade dos serviços prestados. **Metodologia:** O presente estudo trata-se de uma pesquisa quantitativa e de opinião pública de satisfação com participantes não identificados. A coleta de dados foi realizada entre os meses de maio e junho de 2023, com os pacientes adultos que recebem intervenções fisioterapêuticas na clínica escola do Centro Universitário Vale do Salgado na cidade de Ico – CE, desenvolvida por meio de um questionário o MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With que é um instrumento usado para avaliar a satisfação de pacientes que estão recebendo intervenção fisioterapêutica. **Resultados:** Foram alcançados 38 pacientes que realizam atendimentos em fisioterapia, dos setores de fisioterapia adulto. Percebe-se que os atendimentos da clínica escola de fisioterapia apresentam muitos resultados positivos em vários aspectos como o tempo de atendimento fisioterapêutico, respeito e postura ética, escuta ativa e humanizada, sanar dúvidas frequentes dos pacientes, um ambiente agradável e higienizado. **Conclusão:** Foi possível observar que, os pacientes atendidos nos setores de fisioterapia da clínica escola, estão satisfeitos com os atendimentos, entretanto ainda apresenta fatores a serem melhorados em relação ao ambiente e horários fornecidos.

Palavras-chave: Fisioterapia. Satisfação. Qualidade do atendimento. Pacientes.

FARIAS, W. L. **Evaluation of patient satisfaction with physiotherapeutic services at a school clinic in the city of Icó-Ce.** Bachelor's Degree Course in Physiotherapy, Vale do Salgado University Center, Icó – CE, 2023. 46 p.

ABSTRACT

Introduction: Satisfaction, in sociopsychological theory, is the expression of an attitude. In healthcare, it is defined by the patient-therapist's reactions to the service received. For this service to have the promised effectiveness, a high level of quality is needed, which includes trained professionals, adequate structures and humanized care, which can be modified when expectations change, with the frequent change of health services, the analysis of care is fundamental to measure patient satisfaction. **General objective:** To evaluate the satisfaction of patients treated in the physiotherapy sector of a teaching clinic in the City of Icó-CE on the quality of services provided. **Methodology:** The present study is a quantitative and public opinion survey of satisfaction with unidentified participants. Data collection was carried out between May and June 2023, with adult patients receiving physiotherapeutic interventions at the teaching clinic of the Centro Universitário Vale do Salgado in the city of Ico - CE, developed through a questionnaire the MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With which is an instrument used to assess the satisfaction of patients receiving physical therapy intervention. **Results:** The total of 38 patients who perform physiotherapy care in the adult physiotherapy sectors were reached. It is noticed that the consultations at the physiotherapy school clinic present many positive results in several aspects such as the time of physiotherapy care, respect and ethical posture, active and humanized listening, solving frequent doubts of patients, a pleasant and clean environment. **Conclusion:** It was possible to observe that the patients assisted in the physiotherapy sectors of the school clinic are satisfied with the services, however there are still factors to be improved in relation to the environment and schedules provided.

Keywords: Physiotherapy. Satisfaction. Quality of service. Patients.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

COFFITO - Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional.

CREFITO - Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional

AVC - Acidente Vascular Cerebral

TCE - Traumatismo Cranioencefálico.

RSU - Responsabilidade Social Universitária.

RS - Responsabilidade Social.

ONGs - Organizações não Governamentais.

IES - Instituições de Ensino Superior.

CNS - Conselho Nacional de Saúde.

MRPC- MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy Care.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GERAL.....	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3 REVISÃO DE LITERATURA.....	13
3.1 Fisioterapia e áreas de atuação na clínica escola.....	13
3.1.2 A importância de assumir a responsabilidade social durante a graduação.....	18
4 METODOLOGIA.....	19
4.1 TIPO DE PESQUISA.....	19
4.2 LOCAL DA PESQUISA	19
4.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA	19
4.3.1 Critérios de inclusão.....	20
4.3.2 Critérios de exclusão	20
4.4 PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS.....	20
4.5 ANÁLISE DOS DADOS	21
4.6 ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS.....	21
5 RESULTADOS E DISCUSSÕES	22
6 CONCLUSÃO.....	37
REFERÊNCIAS	38
ANEXOS.....	43

1 INTRODUÇÃO

O Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO) define a fisioterapia como: “Ciência da Saúde que estuda, previne e trata os distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes em órgãos e sistemas do corpo humano, gerados por alterações genéticas, por traumas e por doenças adquiridas.” Diante dessa explanação, a fisioterapia assume importante papel, sendo que esta área profissional é indispensável na reabilitação física para o retorno das atividades de vida diária da população (MIKUSKA, 2020).

Satisfação, na teoria sociopsicológica, é a expressão de uma atitude. Na saúde, é definida pelas reações dos pacientes-terapeuta e ao serviço recebido. Para que esse serviço tenha a efetividade prometida é preciso um alto índice de qualidade, isso inclui profissional capacitado, estruturas adequadas e atendimento humanizado, podendo ser modificada quando as expectativas mudam, com a mudança frequente dos serviços de saúde a análise dos atendimentos são fundamentais para mensurar a satisfação dos pacientes (MIKUSKA, 2020).

O sistema privado de saúde e seus planos de assistência, desde o início, estão relacionados ao desenvolvimento das cidades, à industrialização do país, ao emprego formal e à renda. O crescimento do sistema de saúde privado requer cada vez mais atenção por parte dos consumidores das agências reguladoras. Portanto, passar a compreender melhor a satisfação desses pacientes é um importante método para o crescimento desse setor (MORENO, 2019).

No âmbito da fisioterapia, o fator de interação terapeuta-paciente tende a ser mais intenso do que em outras profissões da área da saúde, devido à natureza do tratamento fisioterapêuticos prestados, que é dividido em múltiplas sessões programadas, podendo influenciar diretamente a satisfação dos pacientes (MEDEIROS, 2016).

Com o passar do tempo, o consumidor fica cada vez mais seletivo e busca sempre um melhor atendimento. Esse diferencial no serviço de atendimento aumenta a concorrência e, à vista disso, as mudanças em todos os níveis da organização. Assim, é preciso que todos os departamentos estejam envolvidos e através de um bom gerenciamento, e estrategicamente sejam adotadas políticas voltadas à qualidade do atendimento prestado (BARRIE, 2015; CASTREQUINI, 2022).

Estudos comprovam que quando os clientes estão satisfeitos com o atendimento, de forma inconsciente potencializam o tratamento com sua participação integral, aceitam melhor o proposto e interagem de forma positiva, fornecem mais informações e aceleram sua recuperação, indicam para familiares e amigos, e mantêm o tratamento na clínica, o que acarreta uma melhor qualidade de vida (SILVA, 2017; MIKUSKA, 2020).

Atualmente é muito importante tornar a fisioterapia acessível à população, há um crescente número de pessoas nas comunidades que necessitam deste serviço e não possuem condições financeiras para usufruir de um atendimento em clínicas privadas ou de deslocar-se para a Unidade Básica de Saúde (NAVES, 2011).

Levando em consideração que a literatura tem demonstrado que usuários satisfeitos tende a aderir melhor ao tratamento prescrito e continuado oferecido pelo sistema de saúde e que uma avaliação desse desempenho pode influenciar em melhorias para os atendimentos ofertados, diante exposto, gerou-se o seguinte questionamento: será se os pacientes estão satisfeitos quanto aos serviços ofertados pela clínica escola de fisioterapia?

Durante minha vivência acadêmica e práticas de atendimento, pude perceber que os serviços ofertados eram gratuitos e sempre me questioneei pela qualidade dos atendimentos e se eles proporcionaram melhora significativa no quadro dos pacientes. Portanto, a pesquisa tende a avaliar o serviço de fisioterapia prestado e a qualidade no atendimento à população.

O presente estudo é de extrema importância para o meio acadêmico para que os mesmos revejam suas responsabilidades sociais. Além disso, torna-se relevante pois trará benefícios à comunidade pois, através desta pesquisa que averigua a satisfação dos pacientes, a clínica poderá se tornar um local de referência no que diz respeito aos serviços prestados. Outrossim, servirá como uma fonte de informação para que os gestores ajustem a qualidade de serviços de acordo com os resultados obtidos. Torna-se de grande relevância para o meio científico pelo fato desse estudo poder desenvolver senso crítico para a criação de novas pesquisas.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

- Avaliar a satisfação dos pacientes atendidos no setor de fisioterapia de uma clínica escola da Cidade de Icó-CE e sobre a qualidade dos serviços prestados.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar o grau de satisfação dos usuários sobre os atendimentos realizados pelos alunos;
- Analisar os serviços prestados referente aos funcionários da recepção, porteiro, serviços gerais e preceptores.
- Identificar a satisfação dos usuários sobre o ambiente da clínica escola.

3 REVISÃO DE LITERATURA

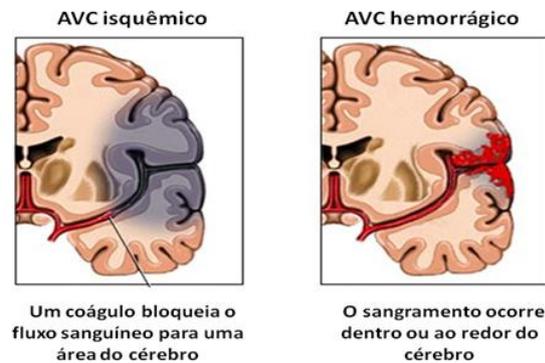
3.1 FISIOTERAPIA E ÁREAS DE ATUAÇÃO NA CLÍNICA ESCOLA

Como profissional da área da saúde, o fisioterapeuta previne ou minimiza as incapacidades físicas através de uma avaliação, métodos preventivos e reabilitação dos pacientes com recursos fisioterapêuticos conservadores, programas de orientações e promoção da saúde. Os fisioterapeutas possuem graduação de uma ampla atuação, o que os permite atuar nos níveis primário, secundário e terciário da saúde bem como em múltiplas áreas da saúde, seja na prevenção, no tratamento de patologias e de maneira educativa (CHAGAS, 2019).

A fisioterapia neurofuncional tem como principal objetivo manter a independência funcional, permitindo a realização das atividades da vida diária. Entre os objetivos secundários estão: prescrever exercícios apropriados, orientar o paciente e os familiares, minimizar as deficiências por meio de adaptações, prevenir as complicações relacionadas à imobilidade e eliminar ou prevenir a dor. Em conjunto, esses objetivos têm o intuito de proporcionar melhora na qualidade de vida (DOS SANTOS GUIMARÃES, 2016).

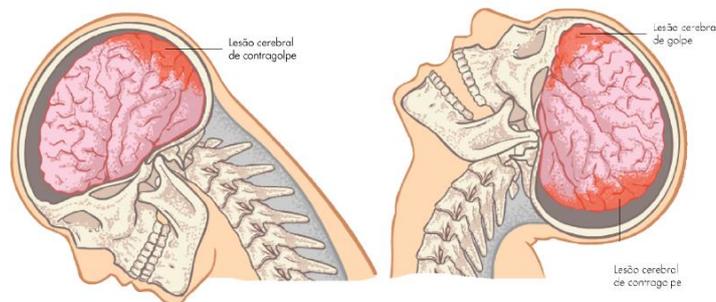
Dentre as patologias mais prevalentes na reabilitação fisioterapêutica da neurofuncional destaca-se o AVC (Acidente Vascular Cerebral) (IMAGEM1), como o próprio nome diz, consiste no resultado de um dano celular devido à isquemia ou hemorragia no tecido encefálico. O traumatismo cranioencefálico (TCE) (IMAGEM2) é definido como qualquer agressão gerada por forças externas capazes de ocasionar lesão anatômica ou comprometimento funcional de estruturas do crânio ou do encéfalo (SIQUEIRA, 2019; MAGALHÃES, 2017).

Imagem 1 – Acidente Vascular Cerebral (AVC).



Fonte: <https://avc.org.br/pacientes/acidente-vascular-cerebral>. Acessado em 30/05/2023.

Imagem 2 - Traumatismo Cranioencefálico (TCE).



Fonte: https://unasus2.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/15745/mod_resource/content/5/un03/top05p01.htm
1. acessado em 30/05/2023.

A fisioterapia respiratória pode atuar tanto na prevenção quanto no tratamento das doenças respiratórias, utilizando-se de diversas técnicas e procedimentos terapêuticos tanto em nível ambulatorial, hospitalar ou de terapia intensiva com o objetivo de estabelecer ou restabelecer um padrão respiratório funcional, reduzir os gastos energéticos durante a ventilação, capacitar o indivíduo a realizar as mais diferentes atividades de vida diária sem promover grandes transtornos e repercussões negativas em seu organismo (DE ABREU, 2007).

A fisioterapia respiratória é uma especialidade, que vem promovendo um papel cada vez mais importante no tratamento e prevenção de complicações respiratórias. A escolha da técnica depende principalmente da avaliação do fisioterapeuta, considerando as indicações, contraindicações e benefícios que ela proporcionará, habitualmente utilizada técnicas manuais como o aumento de Fluxo Expiratório (AFE) e a Expiração Lenta Prolongada

(ELPr) que pode ser realizada em crianças lactentes e adultos (GARDENCHI et al., 2015; MARTINS, 2021).

O aumento do fluxo expiratório (AFE) é uma manobra desobstrutiva e sinsuflante que mobiliza a caixa torácica na fase expiratória e na direção dos arcos costais (IMAGEM 3) e a expiração lenta e prolongada (ELPr) é uma técnica passiva para obter volume expirado mais prologado que uma expiração normal, desinflando e levando secreções das vias aéreas distais para as proximais (REMONDINI et al. 2014; MARTINS, 2021).

Imagem 3- AFE–Aumento Fluxo Expiratório



Fonte: <https://interfisio.com.br/fisioterapia-respiratoria-na-bronquiolite-viral-aguda-quais-as-tecnicas-mais-utilizadas/> acessado em 30/05/2023.

A hidroterapia é um método terapêutico que utiliza os princípios físicos da água em conjunto com a cinesioterapia, é um trabalho específico e individual para cada paciente. A imersão em água pode ampliar o tratamento do paciente com deficiência neurológica, apresentando benefícios terapêuticos psicológicos e sociais, dando ao indivíduo com pouca independência em ambiente seco, a capacidade de mover-se livremente com confiança (MIRANDA, 2018).

A fisioterapia aquática possui alguns métodos para intervenção terapêutica como Halliwick (IMAGEM 4) que objetiva independência ao paciente proporcionando benefícios através das propriedades físicas da água. É uma técnica que promove potência de movimentos e oferece equilíbrio e estabilidade na realização das atividades aquáticas (ABREU, 2020)

Imagem 4 – Técnica de halliwick



Fonte: <https://www.poolterapia.com.br/index.php/tecnicas/halliwick>. Acessado em 30/05/2023.

A especialidade da fisioterapia dermatofuncional, reconhecida pela (Resolução COFFITO no 362, 2009) atua na promoção, prevenção e recuperação do sistema tegumentar no que se refere às repercussões resultantes de distúrbios endócrino-metabólico, dermatológico, circulatório, osteomioarticular e neurológico, tendo como consequência a recuperação estética e/ ou funcional (SILVA FERNANDES, 2019).

O Guide to physical therapist practice, publicado pela Associação Norte Americana de Fisioterapia (APTA), foi esclarecido que a fisioterapia dermatofuncional é uma área referida como a responsável pela manutenção do sistema tegumentar como um todo. Dessa forma, esta especialidade é de extrema importância dentro da fisioterapia, visto que sua atuação não se restringe somente a estética, mas é de suma relevância na parte reparadora (MONTEIRO, 2020).

A atuação da fisioterapia dermatofuncional é bem ampla e variada, tanto no aspecto preventivo como de reabilitação, dentro das seguintes subáreas: disfunções dermatológicas, como dermatoses, acne, rosácea; disfunções vasculares, lipedemas (IMAGEM 5), linfedemas; disfunções da cicatrização, como queimaduras, cicatrizes hipertróficas (IMAGEM 6), queloides, aderências, úlceras; disfunções estéticas, como fibroedema geloide (FEG), estrias atróficas, lipodistrofias; e pós-operatórios de cirurgias plásticas e entre outras (MONTEIRO, 2020).

Imagem 5 - Lipedema no membro inferior.



Fonte: <https://www.saudeemdia.com.br/noticias/lipedema-saiba-o-que-caoa-o-acumulo-de-gordura-no-corpo.phtml>. Acessado em 30/05/2023.

Imagem 6 - Cicatriz hipertrófica.



Fonte: <https://dramariaclaudialuce.com.br/blog/tratamento-para-cicatriz-hipertrofica>. Acessado em 30/05/2023.

A fisioterapia traumato-ortopédica atua nos distúrbios musculoesqueléticos com intuito de prevenção e reabilitação. Profissionais habilitados garantem a legítima autonomia no desempenho de suas atividades e buscam realizar atendimento nesta especialidade abordando a dor crônica (SILVA, 2021).

Na reabilitação traumato – ortopédica é muito importante que após uma cirurgia ou trauma seja realizado um tratamento bem-sucedido para recuperação da função física afetada. Isso requer a combinação e progressão adequadas de exercícios que auxiliem principalmente na melhora da mobilidade articular e fortalecimento muscular (SOUTO, 2022).

A atuação do fisioterapeuta pediátrica e neonatal dá-se de maneira a prevenir patologias de base decorrentes da infância ou complicações geradas durante a gravidez e da forma que for necessária, com intervenções de tratamentos respiratórios e motores. A ação do fisioterapeuta é ampla, tendo também como objetivo identificar, avaliar e reabilitar desordens motoras, além de contribuir na redução de riscos e complicações nos sistemas neurológicos e sensoriais (MELO, 2022).

A pediatria é uma área da fisioterapia que vem ampliando com os resultados obtidos nos trabalhos da ciência em nível mundial. Esta área apresenta variadas doenças que na maioria das vezes desencadeiam deficiências cognitivas, motoras e doenças respiratórias (CARVALHO, 2023).

A fisioterapia em pediatria constitui-se em avaliar, planejar e desenvolver um programa de intervenção individualizado. A avaliação envolve os aspectos: limitações ou alterações, habilidades/funcionalidade, motivação e queixas, o que permite a construção do programa de intervenção considerando as necessidades da criança e da família (CARVALHO, 2023)

A Fisioterapia em Saúde da Mulher (FISM) é uma especialidade profissional da Fisioterapia, que tem como finalidade a ampla atuação fisioterapêutica ao longo de todo o ciclo feminino: na infância, na gravidez, no trabalho de parto, no pós-parto, no puerpério, no climatério e na terceira idade. Esta especialidade representa um refinamento da prática do fisioterapeuta voltada às especificidades das mulheres que vão muito além das questões meramente reprodutivas, incorporando-se um olhar voltado à integralidade e consideração aos aspectos socioculturais (CREFITO15, 2020).

A atuação da Fisioterapia nas disfunções da musculatura do assoalho pélvico e no ciclo vital feminino abrange métodos de avaliação e tratamentos muito específicos. Entre eles é possível citar: técnicas de terapia manual, relaxamento e alongamento muscular, utilização de recursos como estimulação elétrica e biofeedback, treinamento vesical, cinesioterapia da musculatura do assoalho pélvico e utilização de questionários específicos para avaliar diferentes disfunções e seu impacto na qualidade de vida das mulheres (MADUENHO, 2022).

3.1.3 A importância de assumir a responsabilidade social durante a graduação

A Responsabilidade Social Corporativa (RSC) tornou-se preocupação crescente das empresas, que passaram a ser avaliadas não somente por seu desempenho financeiro, mas também pelo desempenho social. Como consequência das preocupações advindas das partes

interessadas da firma, a RSC emergiu como relevante uma agenda de pesquisa, obtendo destaque em virtude do recente debate de sua contribuição ao desenvolvimento sustentável (HALKOS & SKOULOUDIS, 2017).

A Responsabilidade Social Universitária (RSU) ainda apresentada tema em construção no âmbito acadêmico, tem ganhado espaço em meio a esfera nacional e internacional sobre o papel da educação superior na colaboração para a formação de estudantes e comunidades socialmente responsáveis. Configurada como um conceito moderno, Responsabilidade Social (RS) também pode ser empregada no contexto empresarial, com aproximação no campo do assistencialismo, filantropismo e marketing social (EIDT, 2021).

4 METODOLOGIA

4.1 TIPO DE PESQUISA

O presente estudo trata-se de uma pesquisa de opinião pública de satisfação com participantes não identificados de caráter quantitativo.

Pesquisa quantitativa trabalha com variáveis expressas sob a forma de dados numéricos e emprega rígidos recursos e técnicas estatísticas para classificá-los e analisá-los, tais como a porcentagem, a média, o desvio padrão, o coeficiente de correlação e as regressões, entre outros (FONTELLES, 2009).

O estudo de opinião pública de satisfação com participantes não identificados é também conhecido como sondagem, pois trata-se de um levantamento estatístico através de uma amostra específica em um público-alvo a ser investigado a satisfação. Trata-se de um levantamento que indica as opiniões de uma determinada população a ser analisada através de perguntas que não identifique o sujeito da pesquisa. Este tipo de estudo é utilizado para diversos fins, desde o levantamento de informações sobre produtos, serviços utilizados pelo público, e muito mais (BENDATI; ZUCOLOTTI, 2019).

4.2 LOCAL DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na recepção da Clínica Escola de fisioterapia localizada na Cidade de Icó-CE, a coleta de dados deu-se entre os meses de maio e junho de 2023. Nesta clínica, oferecerem atendimentos gratuitos para a população icóense e de cidades circunvizinhas, fazendo com que os alunos de fisioterapia possam ter contato real com pacientes, aprimorando seus conhecimentos teóricos e práticos.

A Clínica escola conta com setores e atendimentos em várias áreas da fisioterapia, são elas a Dermatofuncional; Traumato-ortopedia; Fisioterapia aquática; Urogineco; Cardiorrespiratória; Neurofuncional; Pediatria motora e respiratória.

4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O exposto estudo é uma amostra probabilística, a população designada para esse estudo foram pacientes atendidos na Clínica Escola do Centro Universitário Vale do Salgado, da região

Nordeste do país. O presente estudo foi composto por pacientes adultos que realizam fisioterapia na Clínica Escola do Centro Universitário Vale do Salgado.

4.3.1 Critérios de Inclusão

Para serem selecionados os pacientes passaram por um processo de triagem, onde foram incluídos os pacientes que realizam fisioterapia na clínica escola nos setores de Dermatofuncional, Traumato-ortopedia, Fisioterapia aquática, Urogineco, Cardiorrespiratória e Neurofuncional; estar no setor a mais de cinco atendimentos; pacientes de ambos os sexos; idade mínima de 18 anos; indivíduos que estevam no local da pesquisa nos dias de coleta de dados e aceitaram participar do estudo.

4.3.2 Critérios de Exclusão

Foram excluídos da pesquisa indivíduos que não verbalizam, que tem deficiência auditiva ou visual; pacientes pediátricos, bem como, o sujeito da pesquisa que não aceitaram participar ou que não se sentem à vontade para responder todas as perguntas.

4.4 PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Os participantes que aceitaram contribuir com o estudo e atenderam aos critérios de inclusão, foram abordados na recepção da clínica escola e convidados a participar do estudo através do preenchimento de um questionário, em tempo, foi explicado a cada participante o propósito do estudo e seu procedimento, informando que em nenhum momento será identificado o sujeito da pesquisa. O processo de aplicação do questionário foi realizado através de uma entrevista com os pacientes, onde foi coletado as respostas dos pacientes as perguntas direcionadas aos mesmos.

A coleta de dados foi realizada por meio do questionário MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With - MRPS validado para a língua portuguesa do Brasil, por OLIVEIRA (2014) (ANEXO A). O sigilo da identidade e informações do participante foram preservados. Este questionário é um instrumento usado para avaliar a satisfação de pacientes que estão recebendo intervenção fisioterapêutica.

O MRPS apresenta 20 itens, incluindo 10 itens relacionados à interação paciente-terapeuta (fator interno), como “Meu terapeuta respondeu todas as minhas perguntas”; e 8 itens

que não estavam especificamente relacionados à interação paciente-terapeuta (fator externo), como “A recepcionista do consultório foi atenciosa”.

Além disso, 2 medidas globais de satisfação do paciente (“No geral, estou completamente satisfeito com os serviços que recebi” e “Voltaria a este consultório para futuros serviços ou cuidados”). Esses 2 itens atuam como variáveis dependentes, que estão altamente correlacionadas com a pontuação resumida dos outros itens.

O objetivo principal desta fase inicial de desenvolvimento da MRPS é um instrumento capaz de discriminar entre os itens relacionados à interação paciente-terapeuta e os itens não relacionados à interação paciente-terapeuta.

4.5 ANÁLISE DOS DADOS

Todos os resultados apresentados foram colhidos e armazenados em um banco de dados que foi criado no software do Microsoft Excel, a partir disso, os dados foram representados através de gráficos em formato de pizza com percentual, utilizados para a análise das informações que foram obtidas.

4.6 ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS

A pesquisa levou em consideração a **RESOLUÇÃO CNS n.º 510, de 2016**, voltada para pesquisa de opinião pública com participantes não identificados. O tipo de estudo retrocitado envolve seres humanos, porém, não precisa passar por avaliação do Sistema Cep/Conep, pois existem protocolos que são dispensados de análise ética, conforme prevê artigo 1º da Resolução CNS n.º 510, de 2016.

A Resolução CNS n.º 510, de 2016, em seu artigo 2º, XIV, adota a definição de pesquisa de opinião pública como:

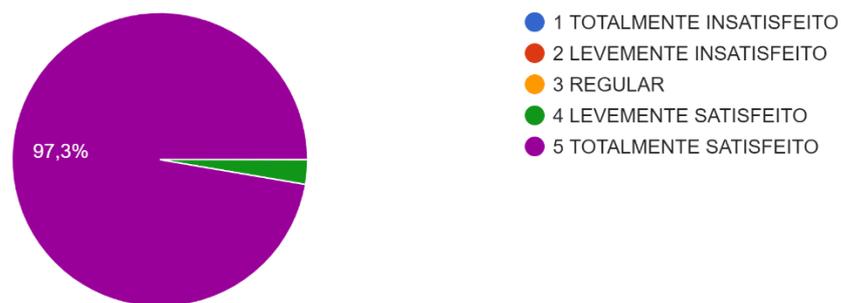
Art. 2.º, XIV [...] consulta verbal ou escrita de caráter pontual, realizada por meio de metodologia específica, através da qual o participante, é convidado a expressar sua preferência, avaliação ou o sentido que atribui a temas, atuação de pessoas e organizações, ou a produtos e serviços; sem possibilidade de identificação do participante.

Haja vista, as pesquisas de opinião pública, sem possibilidade de identificação do participante, não devem ser submetidas à apreciação pelo Sistema CEP/Conep.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A coleta de dados ocorreu entre maio e junho de 2023. Foram alcançados 38 pacientes adultos que realizam atendimentos em fisioterapia, de diferentes setores e ambos os sexos. O gráfico abaixo representa informações externas, relacionadas aos recepcionistas da clínica escola.

Gráfico 1- O recepcionista do escritório foi cortês?



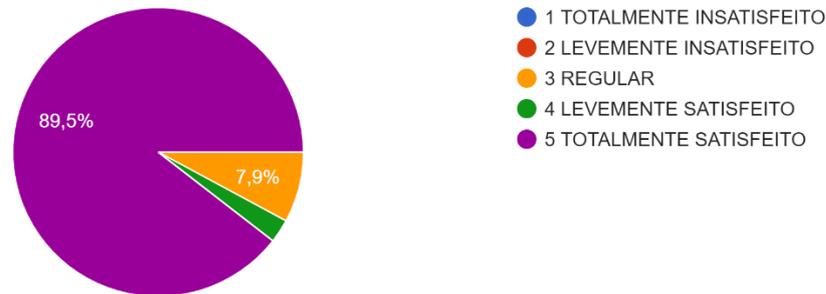
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 1 podemos observar que 36 (97,3%) dos pacientes entrevistados relataram estar totalmente satisfeitos em relação a recepção da clínica escola. Entretanto 1 (2,7%) paciente relata está levemente satisfeito. Ressalta-se que 1 participante negou responder essa pergunta.

De acordo com Soares et al. (2014), um bom acolhimento se faz muito importante, pois um local de atendimento harmonioso e que transmita confiança pode exercer um resultado positivo sobre a seriedade e competência do trabalho realizado pela equipe sob a ótica do paciente.

O gráfico 2 traz informações relacionadas ao processo de entrega da documentação do paciente na recepção da clínica escola e ao processo de triagem que é realizado pelos estagiários e professores de cada setor.

Gráfico 2- O processo de registro foi aprovado?



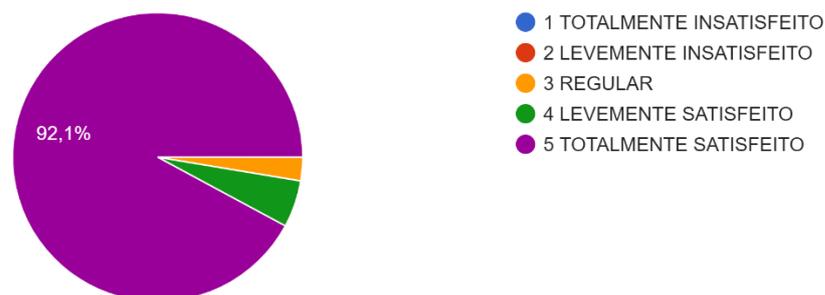
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 2 observa-se que 34 (89,5%) dos participantes entrevistados relatam estar totalmente satisfeitos com a rapidez para serem selecionados e chamados a comparecer ao atendimento fisioterapêutico. Entretanto 3 (7,9%) dos participantes estão regularmente satisfeitos, pois relatam ter esperado 1 mês para serem selecionados e chamados a comparecer ao atendimento. E 1 (2,6%) paciente relatou ter esperado mais de 1 mês para ser selecionado e chamado ao atendimento.

Da Silva et al. (2022), cita que uma assistência rápida e eficiente causa um impacto no atendimento, o que proporciona uma diminuição na lista de espera, prove uma melhora dos atendimentos e tratamentos contudo uma evolução do paciente em seu quadro clínico.

O gráfico 3 traz informações relacionadas ao ambiente em que os pacientes aguardam ser chamados para o atendimento fisioterapêutico, a seguinte pergunta trata-se do quanto a área de espera é agradável e confortável para o período de espera do paciente pelo seu terapeuta.

Gráfico 3- A área de espera era confortável?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

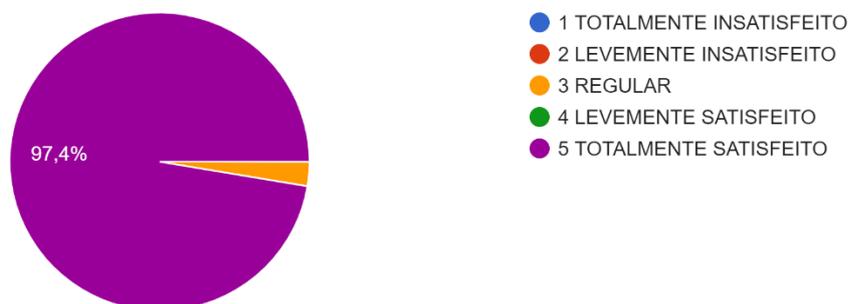
No gráfico 3 observa-se que 35 (92,1%) dos participantes estão totalmente satisfeitos e relataram que a sala de espera era um ambiente confortável. Porém 2 (5,3%) dos participantes estão levemente satisfeitos e relata que a sala de espera é muito fria. E 1 (2,6%) dos participantes estão regularmente satisfeitos e relatam que a sala de espera não tem cadeiras confortáveis e por ser muito frio.

Sobre a queixa do ambiente de espera estar muito frio, acredita-se que esses resultados têm relação com aqueles pacientes que já se encontra fragilizado estruturalmente em decorrência da sua patologia. Levando em consideração que a clínica recebe pacientes de diversos setores, é importante compreender a individualidade de cada sujeito, algumas patologias podem interferir na percepção da temperatura do ambiente.

Estudos evidenciam que existe uma diferença de temperatura entre pacientes com complicações neurológicas, para muitos o frio pode afetar os nervos e a atividade muscular, levando ao aumento da dor e redução da mobilidade, o que afeta diretamente no tratamento fisioterapêutico (COSTA,2022).

O gráfico 4 traz informações relacionadas a acessibilidade dos pacientes a localização da clínica escola na cidade de Ico- Ceará.

Gráfico 4 - A localização do escritório era conveniente?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

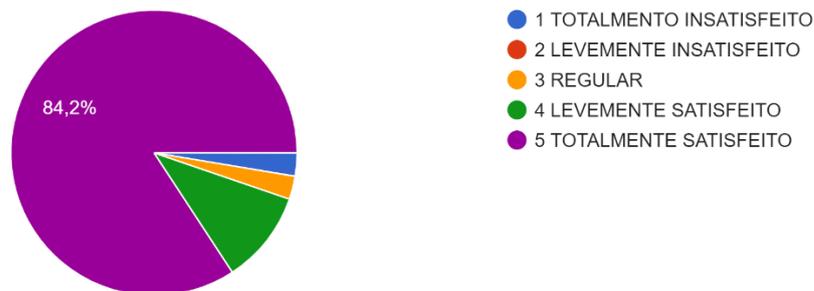
No gráfico 4 observa-se que 37 (97,4%) dos participantes estão totalmente satisfeitos relatam que a localização da clínica é acessível para todas as regiões vizinhas. Porém 1 (2,6%) dos participantes estão regularmente satisfeitos e relatam ter dificuldades para ter acesso a clínica.

A clínica escola oferece atendimentos gratuitos para pacientes de toda a região centro-sul cearense. Mas a acessibilidade à clínica não se resume a apenas ter uma rampa de acesso e

portas mais largas. Em decorrência da quantidade de pacientes que são atendidos em todos os setores da fisioterapia, subentende-se que muitos dependem de transporte público da sua região para comparecer ao atendimento fisioterapêutico.

O gráfico 5 traz informações relacionadas a facilidade de os pacientes estacionarem seus veículos na frente ou nas laterais da clínica escola.

Gráfico 5 - O escritório oferecia estacionamento conveniente?

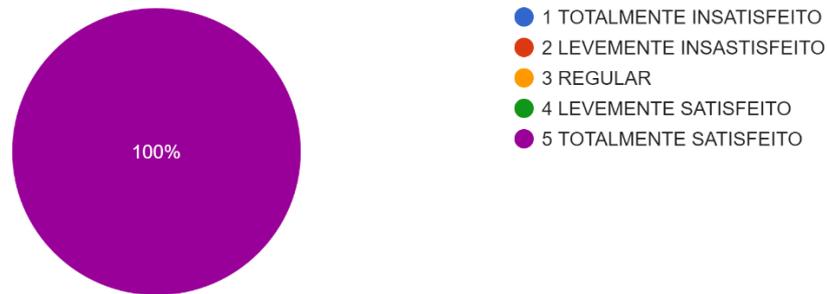


Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 5 observa-se que 32 (84,2%) dos participantes estão totalmente satisfeitos em relação ao estacionamento localizado a frente da clínica escola. Entretanto 4 (10,5%) dos participantes relatam que estão levemente satisfeitos por com as vagas de estacionamento por estarem ocupadas em alguns dias, mas não tem dificuldade de estacionar ao redor da clínica escola. Porém 2 (2,6%) dos participantes relataram estar regularmente satisfeito e totalmente insatisfeitos com o estacionamento por estar muito cheio e por ter muitas dificuldades para estacionar.

O gráfico abaixo traz informações relacionadas ao tempo que o paciente esperou para ser atendido pelo terapeuta.

Gráfico 6 – Esperei muito tempo para ver meu terapeuta?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

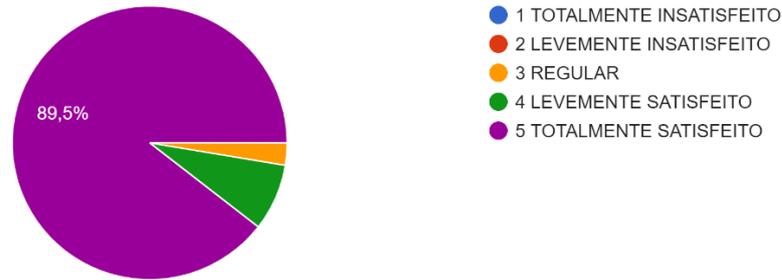
No gráfico 6 observa-se que os 38 (100%) pacientes estão totalmente satisfeitos por não ficar muito tempo esperando o terapeuta para seu atendimento fisioterapêutico.

Os atendimentos fisioterapêuticos de todos os setores durante o período da manhã começam pontualmente às 8:00 horas e no período da tarde às 14:00 horas, vale ressaltar que os pacientes apresentam horários marcados e que são atendidos mais de um paciente por horário visto que tem a variação de 4 a 6 alunos estagiários em cada setor, os pacientes atendidos na clínica escola apresentam-se satisfeitos nesse quesito em decorrência da pontualidade dos alunos estagiários ao começar o atendimento e a responsabilidade de aguardar a chegada do paciente.

Estudos ressaltam uma importância em apresentar responsabilidade social e ética nos atendimentos fisioterapêuticos, responsabilidade esta, que vai da atenção a pacientes mais necessitados cujo compromisso maior é com a manutenção e qualidade de vida futura, indo até tratamentos de condicionamento e capacidade funcional (GARCIA, 2021).

O gráfico 7 traz informações relacionadas aos horários que os pacientes são atendidos na clínica escola e sua disponibilidade.

Gráfico 7 – O horário do atendimento era conveniente?



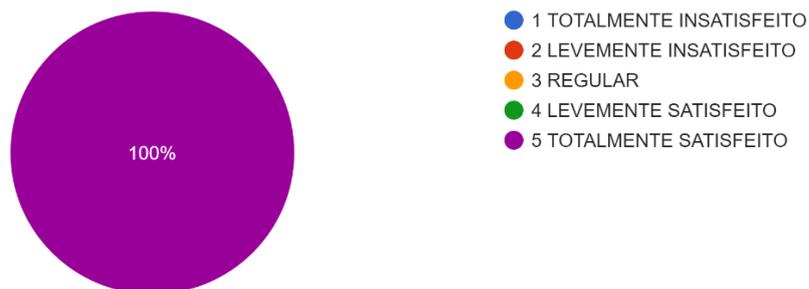
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico observa-se que 34 (89,5%) pacientes estão totalmente satisfeitos com o horário do seu atendimento. Porém 3 (7,9%) pacientes estão levemente satisfeitos por causa da mudança de horário. E 1 (2,6%) paciente estar regulamente satisfeito por dificuldades no transporte da sua residência até a clínica escola.

As mudanças de horário dos atendimentos fisioterapêuticos são em decorrência da mudança das turmas de estagiários, do tempo de atendimentos de cada ciclo, e disponibilidade de horários. Em decorrência desses fatores alguns pacientes não conseguem comparecer ao atendimento e com isso perde a vaga no setor.

O gráfico 8 traz informações relacionadas ao tempo de atendimento que o aluno estagiário passa em atendimento com o paciente.

Gráfico 8 – Meu terapeuta passou bastante tempo comigo?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

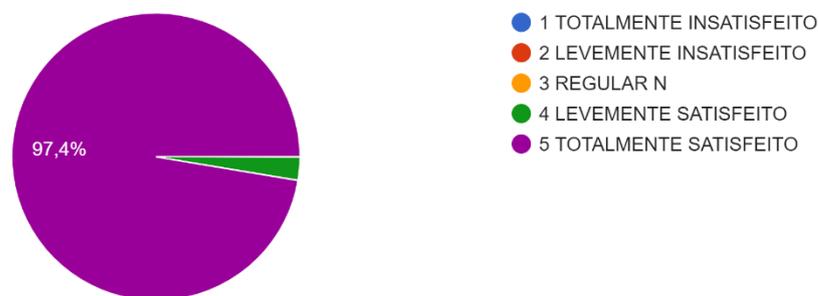
No gráfico pode-se observar que os 38 (100%) pacientes que foram entrevistados estão totalmente satisfeitos com a duração do atendimento fisioterapêutico.

O atendimento fisioterapêutico varia entre 40 a 50 minutos e acontecem 2 vezes na semana, para alguns é tempo suficiente para executar protocolos apropriados para determinada patologia, entretanto esse tempo pode ser reduzido de acordo com a qualidade do atendimento prestado ao paciente.

Durante a entrevista os pacientes estão satisfeitos em tirarem 50 minutos dos seus afazeres diários para estarem sendo atendidos na clínica escola, apresentando evoluções em seu quadro clínico e melhora na qualidade de vida.

O gráfico 9 traz informações relacionadas a explicação dada pelo terapeuta sobre o tratamento ofertado pelo mesmo e os benefícios para o paciente.

Gráfico 9 – Meu terapeuta explicou minuciosamente o tratamento?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 9 pode-se observar que 37 (97,4%) pacientes relatam que seu terapeuta explicou todo o tratamento fisioterapêutico. Porém 1 (2,6%) paciente relata que o seu terapeuta não explicou de forma clara o tratamento.

Leite et al. (2020) cita que, faz-se necessário uma assistência humanizada, procurando atender as necessidades físicas e psicossociais da população a quem é prestado serviço, o acolhimento possibilita uma reflexão acerca da relação terapeuta-paciente, pois estabelece uma relação de confiança entre o usuário e o profissional.

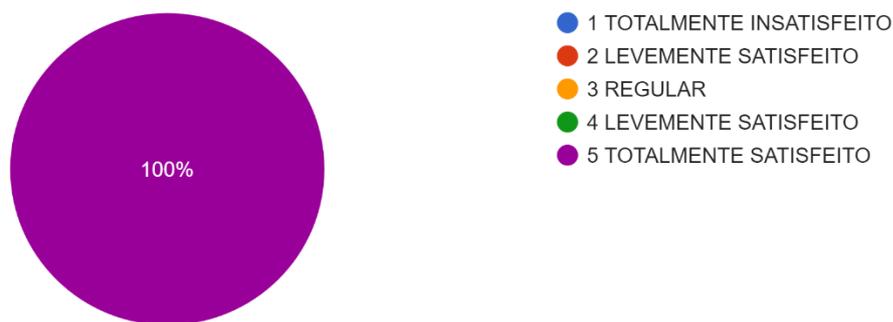
Segundo Figueiredo et al. (2019) fala que a comunicação eficaz entre profissionais de saúde se trata da transmissão de informações entre os profissionais de saúde, que se caracteriza por ser oportuna, precisa, completa e sem ambiguidade, compreendida pelo receptor e requer a existência de conhecimento, competência e empatia, sendo que uma das

estratégias que contribui para garantir a existência de uma comunicação mais eficaz é a utilização de uma ferramenta que promova a uniformização da transmissão de informação.

O atendimento fisioterapêutico é baseado em boas condutas e informações sobre o quadro clínico que o paciente apresenta, que pode gerar melhora significativas na patologia de base, deve sempre incentivar o trabalho de reabilitação do paciente como um todo, o mais precocemente possível, supervisionando e orientando o paciente durante todo o atendimento.

O gráfico 10 traz informações relacionadas a como o terapeuta trata o paciente durante todo atendimento fisioterapêutico.

Gráfico 10 – Meu terapeuta foi respeitoso?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

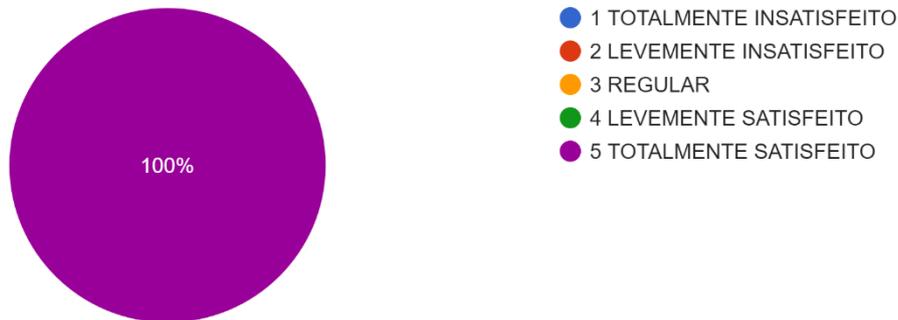
No gráfico 10 observa-se que os 38 (100%) participantes da pesquisa relatam que seu terapeuta é muito educado e estão totalmente satisfeitos.

Estudos comprovam que a ética contribui para o bom atendimento em clínicas de fisioterapia, aumenta o nível de confiança entre terapeuta-paciente e o comprometimento do mesmo. Logo, reflete no desenvolvimento profissional. Por outro lado, comportamentos antiéticos prejudicam o terapeuta e a sua produtividade com os pacientes (CAVALCANTE, 2019).

De acordo com os dados dessa pesquisa percebe-se que há uma postura ética do terapeuta em relação aos pacientes atendidos na clínica escola, sendo respeitosos e acolhedores com os mesmos, trazendo assim um bem-estar durante todo o atendimento.

O gráfico 10 traz informações relacionadas ao comportamento da equipe que compõe os setores da fisioterapia na clínica escola, indo do porteiro até os estagiários.

Gráfico 11 – A equipe do escritório foi respeitosa?



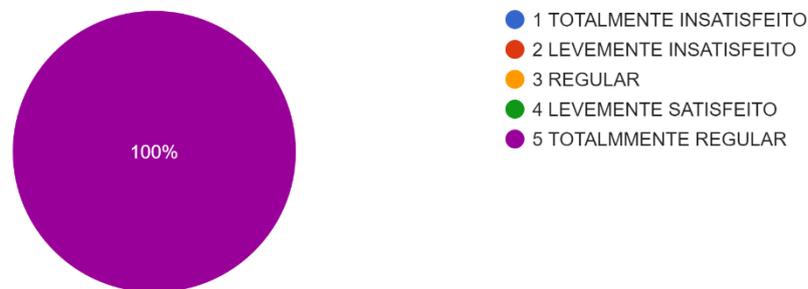
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 11 observa-se que os 38 (100%) participantes da pesquisa relataram que toda a equipe da clínica escola é educada e estão totalmente satisfeitos.

De Borba et, al. 2020, comprovam que um ambiente agradável ajuda no bem-estar e no tratamento de doenças. A clínica escola conta com uma grande rede de apoio, entre os seus funcionários (porteiros, recepcionistas, auxiliar de serviço geral, professores e alunos), que contribui para fornecer um serviço de qualidade a todos que frequentam o ambiente.

O gráfico 12 traz informações relacionadas ao comportamento que o aluno acadêmico de fisioterapia apresenta diante do paciente.

Gráfico 12 – A assistente de fisioterapia foi respeitosa?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

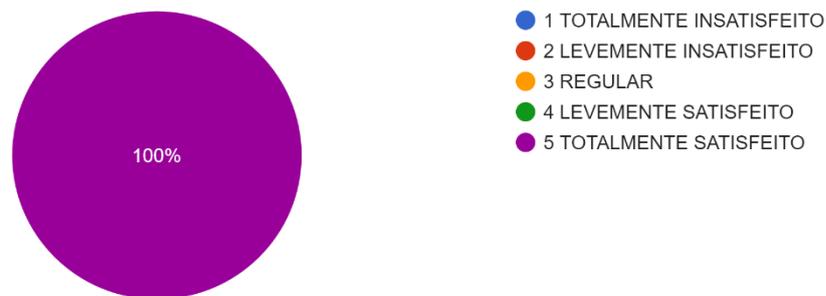
No gráfico 12 observa-se que os 38 (100%) participantes da pesquisa relataram que a assistente de fisioterapia foi muito educada e respeitosa, estão totalmente satisfeitos.

Diante dos resultados obtidos pode-se destacar que o comportamento ético do terapeuta tem gerado um grande nível de satisfação entre os pacientes que são atendidos no setor de

fisioterapia, visando que esse comportamento contribui para o crescimento profissional de cada terapeuta.

O gráfico 13 traz informações relacionadas a escuta ativa e empatia que o terapeuta tem com os pacientes.

Gráfico 13 – Meu terapeuta ouviu todas as minhas preocupações?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

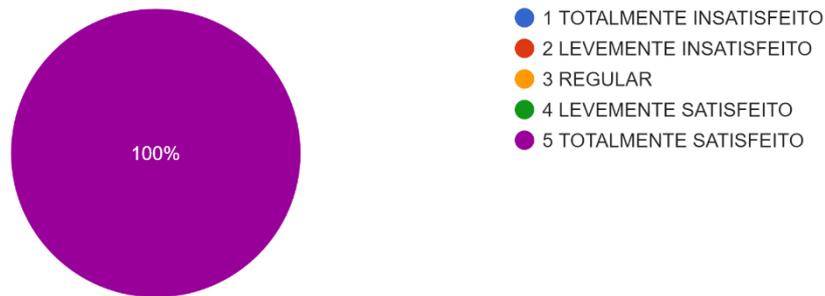
No gráfico 13 observa-se que os 38 (100%) participantes da pesquisa relataram que estão totalmente satisfeitos, pois gostam de conversar com suas terapeutas.

Gonzalez et al. (2009) destaca a escuta ativa como sendo o nível mais alto e efetivo de escuta. Para o autor, trata-se de uma habilidade de alto nível que permite uma comunicação mais efetiva corroborando com Weger et al. (2010) que defende que escuta ativa está baseada num direcionamento de atenção plena ao que o falante está dizendo, escutando cuidadosamente, ao mesmo tempo em que não interrompe seu interlocutor e demonstra total interesse.

Assim, levando em conta não apenas as definições da literatura, mas nossa própria experiência, considera-se escuta ativa como um ato intencional de atenção ao paciente que mantém um espaço emocionalmente acolhedor e livre de julgamentos, no qual a pessoa que fala pode escutar melhor a si mesma através de quem a escuta.

O gráfico 14 traz informações relacionadas a atenção em tirar as dúvidas dos pacientes em relação a sua patologia, prática de exercícios ou cuidados diários.

Gráfico 14 - Meu terapeuta respondeu a todas as minhas perguntas?



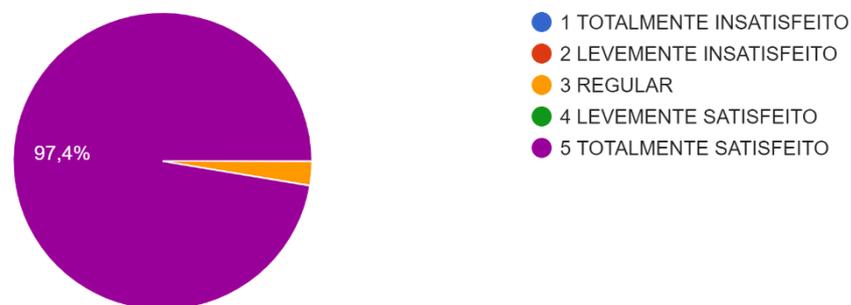
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 14 observa-se que os 38 (100%) participantes da pesquisa relataram que sua terapeuta respondeu às perguntas e dúvidas sobre seu tratamento.

Baseando-se nos dados obtidos da pesquisa, o terapeuta apresenta uma boa relação com os pacientes, onde é explicado técnicas fisioterapêuticas, cuidados com a saúde e onde contempla uma explanação sobre a presente patologia do paciente.

O gráfico 15 traz informações relacionadas as orientações dadas pelo terapeuta aos pacientes para evitar problemas futuros.

Gráfico 15 - Meu terapeuta me aconselhou sobre maneiras de me manter saudável e evitar mais problemas?



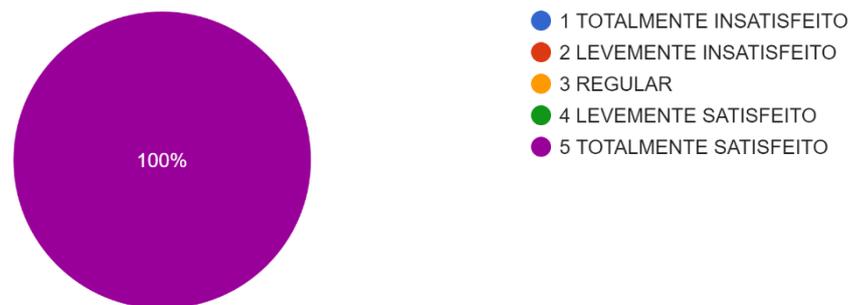
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 15 observa-se que 37 (97,4%) participantes estão totalmente satisfeitos relataram que sua terapeuta deu orientações de exercícios e maneiras de se manter saudável. Porém 1 (2,6%) participantes estão regularmente satisfeitos relatam que sua terapeuta não dava orientações domiciliares.

As orientações diárias é uma das partes mais importantes do tratamento, ela visa a prevenção de problemas futuros, melhora da qualidade de vida e bem-estar dos pacientes. Vale ressaltar que as orientações podem ser através de folhetos, cartilhas de cuidados domiciliares ou um lembrete, vai de acordo com o entendimento do paciente (DE MELO, 2023).

O gráfico 16 traz informações relacionadas a limpeza da clínica escola.

Gráfico 16 - O consultório estava limpo?



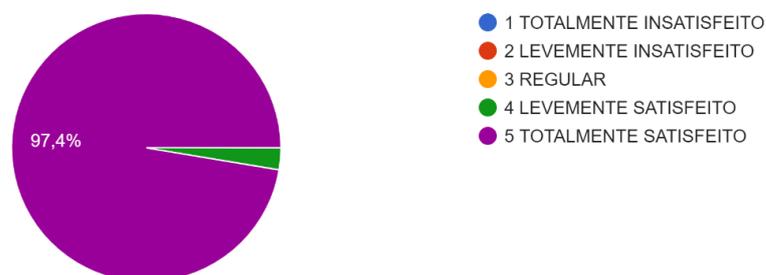
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 16 observa-se que os 38 (100%) participantes da pesquisa relataram que a clínica escola está sempre limpa e agradável.

Magalhães et, al. 2020, cita que um ambiente limpo e organizado é capaz de influenciar na forma de trabalho das pessoas, na qualidade e produtividade dos serviços e na boa impressão que esse ambiente passa a quem está de fora. De acordo com os dados obtidos a clínica escola apresenta-se limpa e bem apresentável, transparecendo um cuidado com o seu patrimônio e a preocupação com as pessoas que à frequentam.

O gráfico abaixo traz informações relacionadas equipamentos atualizados e tecnologias inovadoras aplicadas aos serviços ofertados.

Gráfico 17 – O escritório usou equipamentos atualizados?



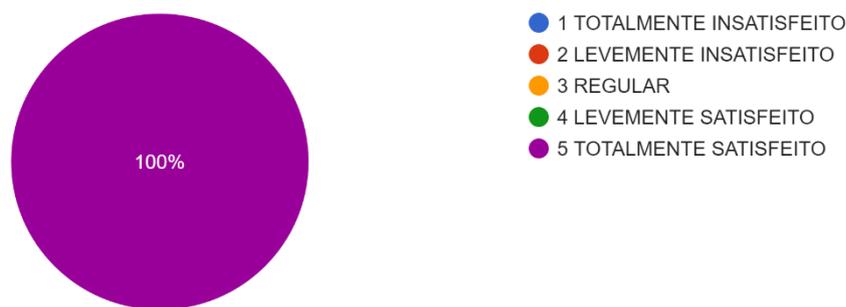
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 17 observa-se que 37 (97,4%) participantes da pesquisa relataram que na clínica escola usam aparelhos de qualidade e atualizados. Porém, 1 (2,6%) relata que está levemente satisfeito com os aparelhos que foram utilizados em seu tratamento.

Os benefícios dos aparelhos que são utilizados durante a reabilitação fisioterapêutica são diversos e devem ser avaliados conforme a indicação clínica e o tempo de tratamento de cada paciente. Sabe-se que a utilização de aparelhos na reabilitação visam a prevenção, o tratamento e a redução de complicações clínicas em longo prazo, garantindo maior qualidade de vida aos indivíduos e melhorando o condicionamento físico (DANTAS, 2019).

O gráfico 18 traz informações relacionadas a orientações domiciliares repassadas pelo terapeuta. Orientações essa que colaboram com a evolução e reabilitação dos pacientes.

Gráfico 18 – Meu terapeuta me deu instruções detalhadas sobre meus exercícios em casa?



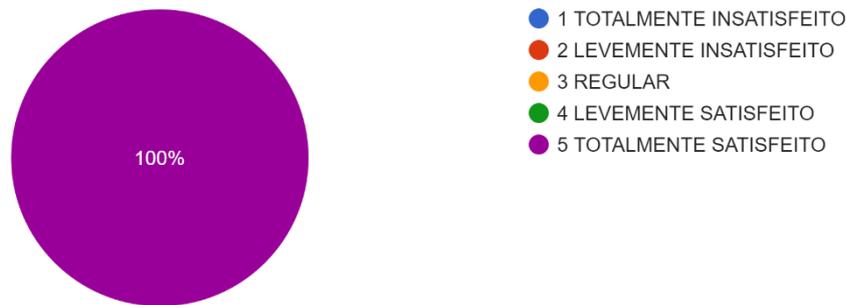
Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 18 observa-se que os 38 (100%) participantes da pesquisa relataram que o terapeuta deu instruções detalhadas de como fazer os exercícios.

Dos anjos et, al. 2022, cita que a fisioterapia associada a exercícios domiciliares pode trazer melhores resultados relacionados à funcionalidade de indivíduos, os exercícios domiciliares se tornam estratégia viável para reforçar as atividades praticadas durante a sessão de fisioterapia, trazendo para o paciente melhora na qualidade de vida, minimizando riscos e complicações.

O gráfico abaixo traz informações relacionadas ao quanto de satisfação os pacientes apresentam em relação aos atendimentos fisioterapêuticos da clínica escola.

Gráfico 19 - No geral, estou totalmente satisfeito(a) com o serviço que recebi?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

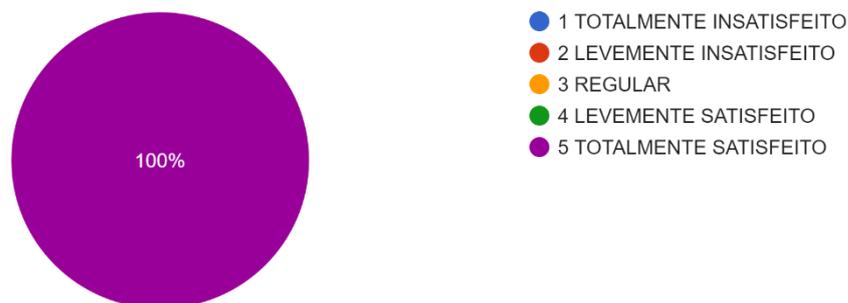
No gráfico 19 observa-se que os 38 (100%) participantes da pesquisa relataram que estão totalmente satisfeitos com o atendimento fisioterapêutico e que evoluíram no quando clínico.

Nascimento et al. (2021) Explica que a satisfação do usuário pode ser entendida como as expectativas do indivíduo sobre um serviço de saúde oferecido. Remete à avaliação do cuidado recebido, considerando a experiência prévia do paciente com serviços similares. Nesse sentido, a avaliação da satisfação do usuário é adjunta dos aspectos desejáveis no relacionamento entre a equipe de saúde e o paciente e pode contribuir na percepção de quem está recebendo o cuidado, bem como torná-la uma experiência agradável ou ruim

Dentre os achados na pesquisa observa-se que os pacientes que recebem intervenções fisioterapêuticas na clínica escola, apresentam-se satisfeitos aos serviços e relatam que a equipe de estagiários faz total diferença perante o seu quadro clínico, proporcionando o bem-estar do paciente durante os atendimentos.

O gráfico 20 traz informações de perspectivas futuras caso o paciente precise voltar para a fisioterapia em decorrência de algum outro acometimento.

Gráfico 20 - Eu voltaria a este consultório para cuidados futuros?



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

No gráfico 20 observa-se que os 38 (100%) participantes da pesquisa relataram que voltaria a clínica escola para atendimentos futuros e que indicariam a fisioterapia para outras pessoas.

Perante os seguintes dados percebemos que os atendimentos fisioterapêuticos geram resultados positivos na qualidade de vida dos pacientes que se faz presente na clínica escola. Portanto os mesmos avaliam esse atendimento como de qualidade e repassam para outras pessoas a sua experiência no âmbito da fisioterapia, mostrando a população da região centro-sul cearense que a clínica escola conta com um excelente atendimento para os pacientes.

6 CONCLUSÃO

Conclui-se que o presente estudo teve como objetivo avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola nos setores de fisioterapia. A qualidade da relação fisioterapeuta e paciente é um forte fator indicador de satisfação. A grande parte das queixas de pacientes representadas por um número pequeno, estão relacionadas a demora para serem chamados ao atendimento, área de espera ser muito fria, dificuldade para estacionar e a mudança de horário dos atendimentos, que são os principais pontos.

Podemos observar que a satisfação do paciente está relacionada com o grau de interação entre terapeuta/paciente, onde são fornecidas informações sobre o seu quadro clínico e se mostrando respeitoso, revelando mais uma vez a importância da interação entre o terapeuta e o paciente. Já em relação às questões referentes à ambiente interno da clínica escola onde são realizados os atendimentos fisioterapêuticos, foram observadas avaliações como “boa e excelente”.

Por fim, percebe-se que os atendimentos da clínica escola de fisioterapia apresenta um grande número de resultados positivos em vários aspectos, como o tempo de atendimento fisioterapêutico, o respeito e postura ética com o paciente, a escuta ativa e humanizada, sanar dúvidas frequentes dos pacientes, um ambiente agradável e higienizado, boas orientações domiciliares, com tudo são vários fatores que levam a satisfação dos pacientes e que estas informações engradecer ainda mais os serviços ofertados.

Espera-se que novos estudos possam ser desenvolvidos neste âmbito, aumentando ainda mais o número amostral para trazer resultados com mais representatividade, buscando sempre avaliar qualidade dos serviços prestados à população do centro-sul cearense, e buscar sempre possibilidades de melhoria nos atendimentos, educação em saúde, acolhimento, responsabilidade social e humanização.

REFERÊNCIAS

ABREU, JBD; FEITOSA, FLDS; ALVES, JFF; OLIVEIRA, MLD; ARAUJO, KB; PONTES, AMDN; VANALI, RC; MENDONÇA, PCD Efeitos da fisioterapia em pacientes idosos: revisão integrativa / Efeitos da fisioterapia aquática em pacientes idosos: revisão integrativa. **Revista Brasileira de Desenvolvimento**, [S. l.], v. 6, n. 8, pág. 60078–60088, 2020. DOI: 10.34117/bjdv6n8-428. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/15291>. Acesso em: 30 mai. 2023.

ARRUDA AD, Guedes BN, Lima FR, Ribeiro KSQS, Cavalcanti RLL. **A importância da inclusão da fisioterapia no programa saúde da família**. [site da Internet]. [acessado 2006 nov 04]. Disponível em: <http://www.prac.ufpb.br>.

BAÚ, Lucy Mara; KLEIN, Alison Alfred. O reconhecimento da especialidade em fisioterapia do trabalho pelo COFFITO e Ministério do Trabalho/CBO: uma conquista para a fisioterapia e a saúde do trabalhador. **Brazilian Journal of Physical Therapy**, v. 13, p. V-VI, 2009.

BENDATI; Maria Mercedes de Almeida; ZUCOLOTTO Andréia Modrzejewski. **Sequência didática para a discussão em ética em pesquisa com seres humanos**: a resolução CNS nº 510/2016 para as ciências humanas e sociais. Porto Alegre: IFRS, 2019.

CARVALHO, A. C. L., Klem, M. C., Martins, A. C., Pereira, T. K., de Almeida, C., Leite, A., ... & Orsini, M. (2023). Análise do perfil dos pacientes atendidos em um ambulatório de fisioterapia pediátrica. **Fisioterapia Brasil**, 24(2), 204-214, 2023.

CAVALCANTE, Gilmara Oliveira et al. CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL: PERCEPÇÃO E CONHECIMENTO DOS ASPECTOS DEÔNTICOS PELOS ACADÊMICOS DE FISIOTERAPIA. **Revista Campo do Saber**, v. 4, n. 6, 2019.

COSTA, Ana Paula Christakis et al. Correlação termográfica em pacientes com síndrome fibromialgica e hipotireoidismo. 2022.

CASTREQUINI SABATIN, I.; NOGUEIRA MORETI, L.; POLTRONIERI MELO, W.; GUIRALDELLI BARBOSA, V. A IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE PARA EMPRESA. **RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218**, [S. l.], v. 3, n. 3, p. e331219, 2022. DOI: 10.47820/recima21.v3i3.1219. Disponível em: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/1219>. Acesso em: 4 out. 2022.

CHAGAS, Jheiny Santos; DE CAMPOS JÚNIOR, Abel Pompeu; MACHADO, Érika Maria Neif. Percepção da população do município de Barra do Garças-MT em relação a atuação profissional do fisioterapeuta. **Revista Eletrônica Interdisciplinar**, v. 11, n. 1, p. 101-112, 2019.

CREFITO15. **FISIOTERAPIA NA SAÚDE DA MULHER**. Acesso em: 13 nov. 2022.

DE ABREU, Luiz Carlos et al. Uma visão da prática da fisioterapia respiratória: ausência de evidência não é evidência de ausência. **Arquivos Médicos do ABC**, v. 32, 2007.

DE BORBA, Rosângela Maria et al. Qualidade de vida no local de trabalho: o estresse e seus fatores de negatividade. **Caderno Profissional de Administração da UNIMEP**, v. 9, n. 1, p. 76-89, 2020.

DANTAS, DOUGLAS BARBOSA; SANTANA, Patricia Caroline. Benefícios fisioterapêuticos dos exercícios aeróbicos na fibromialgia. 2019.

DE MELLO LOPES, Andressa; DE CALAZANS BRÁZ, Gabriela; RODRIGUES, Debora. FISIOTERAPIA, UM ATENDIMENTO DE ÊXITO. **Anais de Eventos Científicos CEJAM**, v. 9, 2023.

DOS ANJOS, Amanda Lima Nogueira et al. Orientação fisioterapêutica para cuidadores de pacientes com AVC: Estudo de casos. **Revista Neurociências**, v. 30, p. 1-29, 2022.

DA SILVA, Dalila Beatriz et al. Triage fisioterapêutica em uma unidade de pronto atendimento (UPA): Physiotherapeutic screening in an emergency care unit (UPA). **Brazilian Journal of Health Review**, v. 5, n. 4, p. 13709-13732, 2022.

DOS SANTOS GUIMARÃES, Maria Talita; DO VALE, Vanessa Donato; AOKI, Tsutomu. Os benefícios da fisioterapia neurofuncional em pacientes com Esclerose Lateral Amiotrófica: sistemática. **ABCS Ciências da Saúde**, v. 41, n. 2, 2016.

EIDT, Elise Cristina; CALGARO, Rosane. Responsabilidade social universitária-histórica e complexidade implícitos na constituição do conceito. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 26, p. 89-111, 2021.

EMONDINI, R. et al. **Análise comparativa dos efeitos de duas intervenções de fisioterapia respiratória em pacientes com bronquiolite durante o período de internação hospitalar**. Einstein (São Paulo), São Paulo, v.12, n. 4 p 452 –458, Dec.2014. Disponível em: <http://ww&pid=S1679-45082014000400452&Ing=en&nrm=iso>. Acessado em: 30/05/2023.

FONTELLES, Mauro José et al. Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. **Revista paraense de medicina**, v. 23, n. 3, p. 1-8, 2009.

GARCÍA-SALAZAR, Ángela; ECHEVERRI-RUBIO, Alejandro; VIEIRA-SALAZAR, Jaime Andrés. Responsabilidade social corporativa e governança: uma revisão. **Revista Universidad y Empresa**, v. 23, n. 40, p. 206-231, 2021.

GARDENCHI, G. et. al. Respostas hemodinâmicas e ventilatórias após fisioterapia em crianças com bronquiolite viral aguda: Hemodynamic and ventilatory responses after physical therapy in children with acute viral bronchiolitis. **RESC Revista Eletrônica Saúde e Ciência, Goiânia -GO**, v. 5, n. 1, p. 9-21, mar./2015. Disponível em: <https://rescceafi.com.br/vol5/n1/artigo01-9a21.pdf>. Acessado em: 30/05/2023.

GONZALEZ TD. Impact of active listening training at a California state hospital: a quantitative study. University of Phoenix; Arizona, USA: 2009.

GOMES, Maria Alice Vaz; PINTO, Vinicius de Oliveira; CASSUCE, Francisco Carlos da Cunha. **Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS).** *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 26, p. 1311-1322, 2021.

HALKOS, G., & Skouloudis, A. **Revisiting the relationship between corporate social responsibility and national culture:** A quantitative assessment. *Management Decision*, v.55, n.3, p.595-613. 2017.

LEITE PAIVA DO NASCIMENTO, G. J.; DE PAIVA RAMOS SANTOS, Marilza.; GASPAR DA SILVA ANDRADE, E. A Importância Da Humanização No Atendimento Ao Idoso Na Atenção Básica: Revisão Bibliográfica. **Revista de Iniciação Científica e Extensão**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 472–82, 2020. Disponível em: <https://revistasfasesa.senaaires.com.br/index.php/iniciacao-cientifica/article/view/304>. Acesso em: 9 jun. 2023.

MADUENHO, Tatiane dos Reis Chagas et al. Perfil do conhecimento de mulheres sobre a atuação do fisioterapeuta na saúde da mulher. **Fisioterapia e Pesquisa**, v. 29, p. 252-257, 2022
MAGALHÃES, Ana Luisa Gonçalves et al. Epidemiologia do traumatismo cranioencefálico no Brasil. **Rev Bras Neurol**, v. 53, n. 2, p. 15-22, 2017.

MAGALHÃES, Andreza Almeida. **Motivação no ambiente de trabalho:** um estudo de caso em uma clínica de estética. 2020.

MALTA, Manoela; DO CARMO, Elaine Dias. A escuta ativa como condição de emergência da empatia no contexto do cuidado em saúde. **Atas de Ciências da Saúde (ISSN 2448-3753)**, v. 8, n. 3, p. 41-51, 2020.

MARTINS, L. S.; LOVATTO, V.; CABRAL, F. D.; OLIVEIRA, D. G. de. FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA EM CRIANÇAS COM BRONQUIOLITE VIRAL AGUDA. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 7, n. 12, p. 866–879, 2021. DOI: 10.51891/rease.v7i12.3530. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/3530>. Acesso em: 30 maio. 2023.

MEDEIROS, Flávia Cordeiro de et al. **Satisfação de pacientes que recebem cuidados**

MELO, Letícia Miranda de; MONTE, Maria Taynara Sampaio. **A atuação da fisioterapia no desenvolvimento motor em neonatos pré-termos internados em unidade de terapia intensiva:** revisão bibliográfica. 2022.

MIKUSKA, PatriniLascoski Gonçalves. **Avaliação da satisfação dos usuários nos atendimentos de fisioterapia ambulatorial.** 2020. 2p. Trabalho de conclusão de curso – UNICENTRO – Universidade Estadual do Centro Oeste, Curitiba, 2020.

MIRANDA, Marcos Roberto et al. Benefícios da hidroterapia em pacientes após acidente vascular cerebral (AVC). **Revista de Iniciação Científica e Extensão**, v. 1, n. Esp 5, p. 465-471, 2018.

MONTEIRO, R. dos S.; BEZERRA, K. M.; LIMA, T. da C.; BRAGA, S. de A. da S. Perfil dos usuários atendidos pela fisioterapia dermatofuncional em uma clínica escola de Belém, Pará. **Revista Pesquisa em Fisioterapia**, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 232–239, 2020. DOI:

10.17267/2238-2704rpf.v10i2.2884. Disponível em:
<https://www5.bahiana.edu.br/index.php/fisioterapia/article/view/2884>. Acesso em: 2 jun. 2023.

MORENO, Bruno Gonçalves Dias et al. **Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. Fisioterapia e Pesquisa**, v. 26, p. 322-328, 2019.

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, n. suppl 1, p. 1525-1534, 2011. *Pesquisa*, v. 23, p. 105-110, 2016.

NASCIMENTO, Rakel Karollyne Moreira et al. **Consulta de enfermagem pré-procedimento de cateterismo cardíaco: avaliação da satisfação do paciente. Nursing consultation prepares cardiac catheterism procedure: assessment of patient satisfaction. Consulta de enfermería antes del procedimiento de cateterismo cardíaco: evaluación de la satisfacción del paciente. Revista Enfermagem UERJ**, v. 29, n. 1, p. 49970, 2021.

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

SILVA FERNANDES, M. I. ATUAÇÃO DA FISIOTERAPIA DERMATOFUNCIONAL NA REABILITAÇÃO DE PACIENTES QUEIMADOS: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DE LITERATURA. *Revista Uningá, [S. l.]*, v. 56, n. 3, p. 176–186, 2019.

SOARES, Paulo Vinicius et al. Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. **Revista Odontológica do Brasil Central**, v. 23, n. 66, 2014.

SILVA, Brunno. **Manual de tipos de estudo**. 2019. SILVA, Thâmis Miranda; RODRIGUES, Gabriela Meira; MONTEIRO, Eliane. FISIOTERAPIA TRAUMATO ORTOPÉDICA NO TRATAMENTO DE PACIENTES COM DOR CRÔNICA. **Revista Liberum accessum**, v. 11, n. 1, p. 25-30, 2021.

SOUTO, N.; DOMINGUES STOCCO, T. Realidade virtual como recurso terapêutico na reabilitação ortopédica e traumatológica. **Archives of Health Sciences, [S. l.]**, v. 30, n. 1, 2022. DOI: 10.17696/2318-3691.30.1.2023.167. Disponível em:
<https://ahs.famerp.br/index.php/ahs/article/view/167>. Acesso em: 01 jun. 2023.

Weger HJR, Castle GR, Emmett MC. Active listening in peer interviews: the influence of message paraphrasing on perceptions of listening skill. *International Journal of Listening*. 2010; 24:34–49.

ANEXOS

ANEXO A

QUESTIONÁRIO MEDRISK INSTRUMENT FOR MEASURING PATIENT SATISFACTION WITH

INSTRUMENTO MEDRISK PARA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM O TRATAMENTO FISIOTERÁPICO

Por favor, preencha e marque os dados propostos e em seguida responda as questões abaixo: (1)

Idade: _____ anos

(2) masculino feminino

(3) Tempo gasto para chegar na clínica de fisioterapia: menos de 15 minutos entre 16 e 30 minutos
 entre 31 e 60 minutos mais de 60 minutos

(4) Área do corpo em tratamento (marque todas que se aplicam): pescoço/cervical lombar/costas braço o perna pé o tornozelo mão/punho
 outra (especificar): _____

Por favor, responda às questões abaixo circulando a resposta que melhor descreve sua opinião a respeito de seu tratamento:

	Discordo completamente	Discordo	neutro	Concordo	Concordo completamente	
1. A recepcionista foi cortês	1	2	3	4	5	N/D
2. O processo de registro foi adequado	1	2	3	4	5	■
3. A sala de espera era móveis confortáveis (iluminação, temperatura, temperatura)	1	2	3	4	5	N/D
4. Os horários de atendimento desta clínica foram convenientes para mim	1	2	3	4	5	■
5. Meu fisioterapeuta me explicou cuidadosamente os tratamentos que eu recebi	1	2	3	4	5	■
6. Meu fisioterapeuta me tratou respeitosamente	1	2	3	4	5	■
7. Os funcionários da clínica foram respeitosos	1	2	3	4	5	N/D
8. Meu fisioterapeuta respondeu a todas as minhas questões	1	2	3	4	5	■
9. Meu fisioterapeuta me garantiu sobre formas de evitar problemas futuros	1	2	3	4	5	■
10. A clínica e suas dependências estavam limpas	1	2	3	4	5	■
11. Meu fisioterapeuta me deu instruções espirituais sobre meu programa de exercícios para casa	1	2	3	4	5	■
12. De uma forma geral, estou completamente satisfeito (a) com os serviços que recebi do meu fisioterapeuta	1	2	3	4	5	■
13. Eu retornaria a esta clínica para futuros serviços ou tratamento	1	2	3	4	5	■

Sigla: NA, não se aplica.

■ A resposta tem que ser um número de 1 a 5.

Como está a sua atual condição diagnosticada como você estava antes de começar o tratamento fisioterapêutico? (circule o comentário que melhor responde a essa pergunta)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Extremamente melhor	Muito melhor	Pouco melhor	Pouquíssimo melhor	Mesmo	Pouquíssimo pior	Pouco pior	Muito pior	Extremamente pior