

## SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO DE FISIOTERAPIA NA UNIDADE CLAUDIO PIRES MARTINS NO MUNICÍPIO DE EDEIA – GO

Mariane Santos Nogueira (apresentador)<sup>1</sup>  
Chirlei Rosa de Medrade Assis<sup>2</sup>  
Rafael Martins Custódio Mendonça<sup>3</sup>  
Fernanda Aparecida Vargas de Brito e Alves<sup>4</sup>

Eixo 3: Saberes e Práticas de Atenção à Saúde

**Resumo:** Com a preocupação, interesse e a crescente busca pelo saber sobre a qualidade dos serviços prestados pela fisioterapia, surgiu a necessidade de realizar um estudo voltado para a análise da satisfação dos usuários, pois seria a melhor forma de estar ciente de como a população reconhece os atendimentos prestados em relação às condições que o Sistema Único de Saúde (SUS) oferece. O objetivo do presente estudo consistiu em analisar a satisfação dos usuários no atendimento fisioterapêutico realizado pelo SUS no programa Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) da cidade de Edeia-GO, avaliando a satisfação dos usuários com o acesso aos serviços quanto ao tempo de espera, localização, disponibilidade de horário para agendamento, as relações humanas entre fisioterapeuta e paciente, respeito, gentileza, segurança, cumplicidade e privacidade; satisfação quanto aos aspectos de competência profissional, esclarecimento de dúvidas, busca por solução aprofundada do problema e esclarecimento sobre diagnóstico. Foi realizado um trabalho de caráter quantitativo, por meio da aplicação de um questionário denominado instrumento de avaliação da satisfação do paciente com a fisioterapia, composto por 34 questões objetivas a 38 pacientes com idades entre 22 e 83 anos, selecionados previamente conforme os critérios de inclusão e exclusão, sendo 19 do sexo masculino e 19 do sexo feminino cuja média de idade encontrada foi de 22 a 72 anos para o sexo masculino e 25 a 83 para o sexo feminino. A análise estatística foi realizada por meio do *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* com intervalo de

---

<sup>1</sup> Especialista em Neurofuncional, Faculdade Montes Belos, [nogueira.slmb@hotmail.com](mailto:nogueira.slmb@hotmail.com)

<sup>2</sup> Graduada em Fisioterapia, Faculdade Montes Belos, [chirleimedrade@hotmail.com](mailto:chirleimedrade@hotmail.com)

<sup>3</sup> Especialista em MBA em gestão de negócio, Faculdade Montes Belos, [rafael--martins@hotmail.com](mailto:rafael--martins@hotmail.com)

<sup>4</sup> Mestre em Genética, Faculdade Montes Belos, [fisioterapia@fmb.edu.br](mailto:fisioterapia@fmb.edu.br)

confiança de 95% em todos os cálculos. Em todos os testes estatísticos foram aceitos como significantes, valores de  $p \leq 0,05$ . As especialidades da fisioterapia com maior demanda de atendimento foram ortopedia/traumatologia com 79% e neurologia, 11%. De 38 pacientes pesquisados, 81,6% relataram ter conhecimento a respeito do diagnóstico clínico realizado pelo médico. 100% dos pacientes se mostraram satisfeitos quanto à disponibilidade de horário para agendamento, relações humanas entre fisioterapeuta e paciente, respeito, gentileza por parte do fisioterapeuta, segurança profissional, cumplicidade, privacidade, competência profissional, esclarecimento de dúvidas e busca por solução aprofundada do problema. Em relação ao tempo de espera, 94,7% se mostraram satisfeitos, e 92,1% de satisfação quanto à gentileza prestada pela recepção. Mediante tais dados, observa-se que grande parte dos usuários se encontram satisfeitos com o atendimento fisioterapêutico prestado pelo NASF do município de Edeia-GO, pois quando questionados sobre um possível retorno à unidade de saúde, 100% dos entrevistados relataram que se necessário retornariam para um novo atendimento, bem como recomendariam a clínica para familiares e amigos, o que reforça a necessidade de manutenção do bom atendimento para alcance de maior dimensão da satisfação dos usuários, seja em unidades públicas ou particulares.

**Palavras-chave:** Satisfação do paciente; Saúde Pública; Estratégia Saúde da Família.