



**ULBRA**  
CAMPUS TORRES

**ISSN 1678-1740**

**<http://ulbratorres.com.br/revista/>**

**Torres, Vol I 2017.1 - Dossiê Área da Saúde**

**Submetido em: Mar/Abr/Mai, 2017**

**Aceito em: Jun/2017**

## **AValiação DO NIVel DA SATISfação DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRIVADOS DE CONVênIOS DE FISIOTERAPIA EM CAXIAS DO SUL/RS**

Ramoni Schardosim Fernandes<sup>1</sup>  
Joice Maria Policastro da Silva<sup>2</sup>  
Jucélia Fátima da Silva Guths<sup>3</sup>

### **Resumo**

**Contextualização:** A satisfação dos usuários está sendo cada vez mais abordada em indicadores, implicando na perspectiva de um sistema ideal, a avaliação vem sendo baseada na percepção dos indivíduos com os serviços prestados, podendo estar associada a valores pessoais e sociais entre outros. **Objetivo:** Avaliar o grau de satisfação dos usuários de serviços privados e convênios de fisioterapia no município de Caxias do Sul/RS. **Método:** Estudo transversal descritivo realizado no período de outubro 2015 em 08 clínicas na cidade de Caxias do Sul / RS. Após, o levantamento das clínicas registradas no Crefito, foi realizado o sorteio aleatório as clínicas foram convidadas a participarem e assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que foi encaminhado ao Comitê de Ética. Após os usuários assinaram o (TCLE) e responderam o questionário de Mendonça e Guerra. **Resultados:** A amostra foi composta por 96 pacientes tendo em média 12 pacientes por clínica, os resultados foram considerados bons na maioria, das respostas para as questões referentes à conveniência, ambiente físico, acesso e atendimento, porém o quesito ótimo apresentou-se maior nas respostas em relação à interação profissional-paciente, gentileza da equipe, higiene, indicação da clínica. O quesito excelente foi em relação à

---

<sup>2</sup> Especialista, professora do curso de Fisioterapia da Universidade Luterana do Brasil – Torres/RS. E-mail: [joicepolicastro@gmail.com](mailto:joicepolicastro@gmail.com)

Entregue para submissão em novembro de 2015.

gentileza do fisioterapeuta e a satisfação geral. Conclusão: O presente estudo foi eficaz na avaliação da satisfação dos usuários nas clínicas pesquisadas, embora não encontramos diferença entre elas. Registro: 49842815.1.0000.53.49.

**Palavras-chave:** Satisfação. Usuários. Fisioterapia.

## **Introdução**

A partir da segunda metade do século XX começou a ser discutida a qualidade dos serviços na área da saúde (ARAUJO, 2015).

No Brasil, os índices de satisfação começaram em 1990 através das pesquisas visando melhorar as condições dos atendimentos de saúde (FRÉZ, 2011).

Atualmente a satisfação é cada vez mais abordada em indicadores de serviços, implicando na perspectiva de um sistema ideal e importante entre profissional/usuário refletindo na qualidade do cuidado (CARVALHO, 2013).

O método de avaliação consiste em três aspectos: estrutura, processo e resultados. A avaliação é uma percepção dos serviços, baseados em experiências vividas, pode vir associada a valores pessoais e sociais (CARVALO, 2013), estilo de vida, experiências, expectativas futuras, expressas conforme a opinião (MACHADO, 2008), (LIMA, 2011), (GOMES, 2011).

Há relatos que índices de satisfação considerados excelentes estão interligados a retenção e lealdade do usuário e até mesmo sua indicação ao setor.

À medida que se reconhece o perfil e as expectativas dos usuários, melhora as estratégias de serviços, melhorando a oferta, o crescimento e agregando conhecimento tanto na rede pública e privada quanto convênios (JUNIOR, 2014).

Embora já existam formas de avaliação do índice de satisfação de usuários, recentemente tem se desenvolvido instrumentos específicos para a fisioterapia (BARRETO, 2010), avaliando o contexto cultural brasileiro, contribuindo para gestão, processos de mudanças e planejamento, para que assim ocorra o aperfeiçoamento e a qualidade dos serviços prestados (SILVA, 2014).

O presente estudo justifica-se pela escassez científica em avaliar o grau de satisfação dos usuários dos serviços privados e de convênios na cidade de Caxias do Sul/RS.

## **Materiais e Métodos**

Inicialmente foi realizado um levantamento das clínicas registradas no CREFITO, na cidade de Caxias do Sul, após foi realizada um sorteio aleatório cego de 08 clínicas.

As 08 clínicas foram convidadas a participar do Projeto, após assinaram o TCLE que foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da Ulbra/RS. Após a aprovação, foi realizada a coleta de dados, nas salas de espera das clínicas, no período da manhã, durante o mês de outubro de 2015.

Os participantes foram convidados a participar da pesquisa enquanto aguardavam pelo atendimento fisioterapêutico. Foi explicado a eles sobre o estudo e, aqueles que aceitaram participar eram direcionados a uma sala separada para assinar o TCLE e responderam o Questionário fechado de Mendonça e Guerra.

Em média foram entrevistados 12 pacientes por clínica. O tempo para responder o questionário durou em torno de 8 minutos. A pesquisa foi realizada em sala separada, com a pesquisadora sempre presente para auxiliar sobre a finalidade e importância da pesquisa e auxílio na marcação das alternativas ou em caso de dúvidas.

Foram excluídas pacientes que tinham algum tipo de déficit de compreensão, analfabetos e que não assinaram o TCLE.

## **Resultados**

A amostra foi composta de 96 pacientes, com média de idade de 47,6% anos. Com predominância do sexo feminino composta por 56% dos casos, em relação ao sexo masculino 44% (tabela 1).

Quanto ao nível de escolaridade, 23% o 1º grau incompleto, 26% o 2º grau completo e 27% ensino superior (tabela 1).

Quanto à renda familiar, 48% com 1 a 3 salários mínimos e 38% de 4 a 6 salários mínimos (tabela 1).

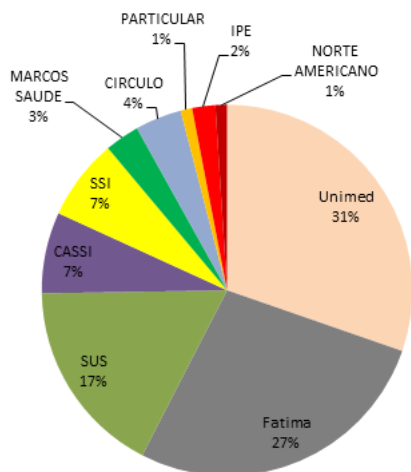
Tabela 1- Dados Sociodemográficos

Variáveis		%
SEXO	Feminino	56%
	Masculino	44%
ESCOLARIDADE	Ens. Fund. Incompleto	23%
	Ens. Fund. Completo	18%
	Ens. Médio incompleto	6%
	Ens. Médio completo	26%
	Ens. Superior	27% *
RENDA FAMILIAR	1 a 3 salários mínimos	48%
	4 a 6 salários mínimos	38%
	7 a 10 salários mínimos	12%
	Mais de 10 salários mínimos	2%

Fonte: dados da pesquisa.

Quando analisado o item plano de saúde encontramos 83% de usuários desses convênios (tabela 2).

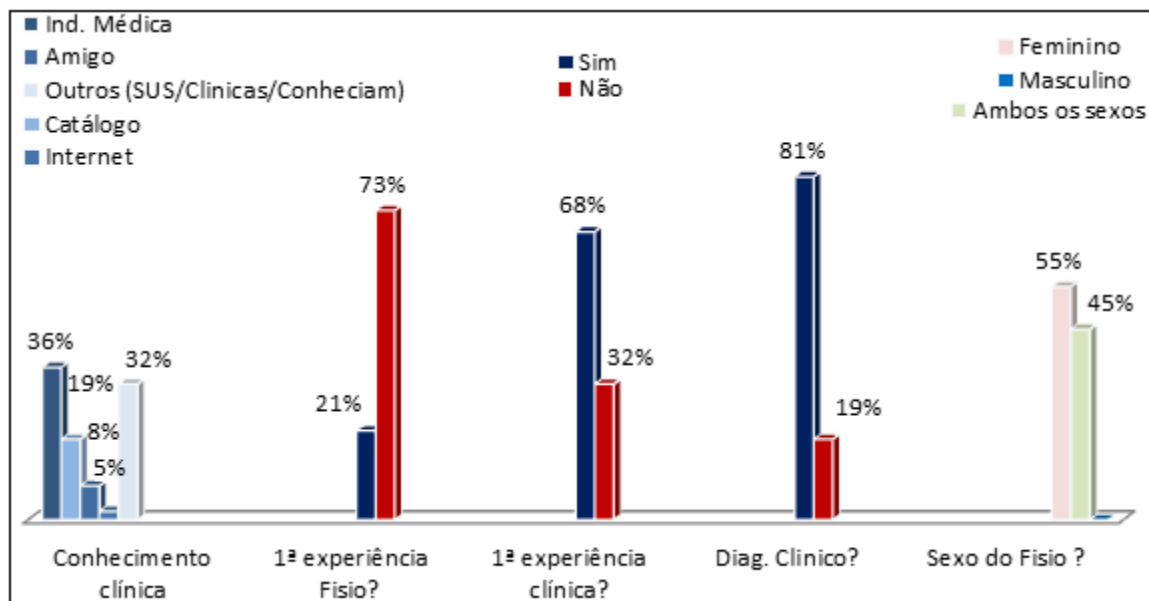
Tabela 2- Planos de saúde



Fonte: dados da pesquisa.

Em relação a como ficou sabendo da clínica (tabela 3) o maior percentual foi por indicação médica, 36%, catalogo 19%, indicação do SUS 14%, indicação de outra clínica 9%, amigos 8%, internet 5%, entre outros meios 32%.

Tabela 3- Dados da clinica



Fonte: dados da pesquisa.

Dos 96 pacientes entrevistados, 73% já tiveram outras experiências com a fisioterapia e 32% tiveram experiência com a clínica de fisioterapia onde estava sendo realizada a pesquisa.

Verificou-se que 55% dos pacientes são atendidos por fisioterapeutas do sexo feminino e 45% alternavam tratamento por fisioterapeutas de ambos os sexos.

Encontramos 89% dos casos sendo atendidos pelas áreas de Traumatologia e Ortopedia e 11% por Neurologia, sendo que 81% dos entrevistados sabiam seu diagnóstico clínico e 19% não sabiam.

Quanto à pesquisa de satisfação descrita na (tabela 4), foram classificadas como bom os quesitos explicações 41% e aprofundamento do fisioterapeuta 39%. A segurança transmitida foi considerada ótima com 41%, esclarecimentos de suas dúvidas 40%, privacidade 42% e oportunidade de opinião 39%. Foi considerada como excelente a gentileza do Fisioterapeuta em 48% e respeito 38%.

Tabela 4- Pesquisa de satisfação

	Péssimo	Ruim	Bom	ótimo	Excelente	Desvio Padrão	Média (respostas)	Mediana	Péssimo	Ruim	Bom	ótimo	Excelente
Explicações	0%	1%	41%	32%	26%	0,829	3,830	4,00	0	1	39	31	25
Segurança	1%	1%	31%	41%	26%	0,840	3,895	4,00	1	1	30	39	25
Esclarecimento de dúvidas	1%	2%	29%	40%	28%	0,867	3,916	4,00	1	2	28	38	27
Gentileza do Físio	1%	0%	20%	31%	48%	0,846	4,250	4,00	1		19	30	46
Respeito do pcte	1%	0%	28%	33%	38%	0,868	4,060	4,00	1		27	32	36
Privacidade	0%	1%	29%	42%	28%	0,787	3,968	4,00	0	1	28	40	27
Oportunidade de Opinião	0%	3%	28%	39%	30%	0,845	3,950	4,00	0	3	27	37	29
Aprofundamento do físico	0%	3%	39%	30%	28%	0,879	3,833	4,00	0	3	37	29	27
Gentileza dos membros	0%	1%	30%	35%	33%	0,827	4,010	4,00	0	1	29	34	32
Recepção	0%	0%	41%	32%	27%	0,816	3,864	4,00	0		39	31	26
1ª consulta	0%	0%	39%	28%	33%	0,851	3,947	4,00	0		37	27	32
Marcação das sessões	0%	1%	41%	27%	31%	0,869	3,885	4,00	0	1	39	26	30
Disp. De Horários	0%	1%	43%	27%	29%	0,862	3,843	4,00	0	1	41	26	28
Perm. na sala espera	1%	1%	38%	31%	29%	0,890	3,864	4,00	1	1	36	30	28
Localidade da clínica	0%	0%	41%	30%	29%	0,832	3,885	4,00	0		39	29	28
Estacionamento	1%	10%	43%	20%	26%	1,022	3,593	3,00	1	10	41	19	25
Conforto sala de espera	0%	2%	41%	35%	22%	0,814	3,770	4,00	0	2	39	34	21
Conforto clínica	0%	0%	40%	29%	31%	0,842	3,916	4,00	0		38	28	30
Condições de Higiene	0%	1%	34%	36%	28%	0,816	3,916	4,00	0	1	33	35	27
Facilidade de transitar	0%	2%	42%	27%	29%	0,879	3,833	4,00	0	2	40	26	28
Satisfação geral com a físico	0%	2%	28%	26%	44%	0,893	4,114	4,000	0	2	27	25	42
Indicaria a clínica	0%	0%	0%	0	0	0,481	4,354	4,00	0			62	34

Fonte: dados da pesquisa.

A gentileza dos outros membros da equipe foi considerada ótima, atingindo um percentual de 35%.

O quesito bom se mostrou presente em vários critérios como gentileza da recepção 41%, facilidade na marcação da primeira consulta 39%, facilidade na marcação das demais sessões 41%, disponibilidade de horários convenientes 43%.

A permanência na sala de espera apresentou em 38% avaliaram como bom, e a localização da clínica foi considerada boa a 41%.

A não disponibilidade de estacionamento próprio foi considerada em 10% como ruim e 43% como bom por utilizarem vagas públicas cedidas a clínicas.

O conforto das clínicas de fisioterapia foi considerado pelos usuários bom em 40%, tanto no ambiente do tratamento quanto na sala de espera.

A higiene apresentada foi ótima, atingindo 36% dos entrevistados, e a facilidade de transitar dentro das instalações da clínica mostrou-se boa com 42%.

Na pergunta, aos 96 entrevistados, sobre a satisfação geral sobre a fisioterapia, 44% responderam excelentes, e quando perguntados se indicaria a clínica onde está realizando o tratamento, 65% responderam que sim.

## Discussão

A amostra foi composta de 96 usuários com idade média de 47,6 anos, o que foi encontrado também no estudo de Brito (2012), sobre a satisfação dos usuários com a média de idade de 52,6 anos.

O sexo feminino é predominante em nosso estudo e vem sendo demonstrado em vários artigos como relata Veruzia (2015). Já Brito (2012), descreve 60,5% dos casos femininos em seus achados.

O nível superior de escolaridade dos usuários diferiu do estudo de CARVALHO (2013) onde 53,3% afirmaram ter concluído o ensino fundamental, e no presente estudo, a maioria dos entrevistados tem ensino fundamental.

A falta de estudos pode estar relacionada a critérios de avaliação, pois quanto maior o nível de escolaridade maior a facilidade de expressar a sua visão e a criticidade CARVALHO (2013); SILVA (2011).

Em relação aos convênios com planos de saúde ou particulares a maioria dos entrevistados é associado e, este fator está relacionado a renda familiar e ao nível de escolaridade encontrado, divergindo do estudo de VIANA (2014) onde ele encontra a mesma faixa salarial mas para uma população com escolaridade de primeiro grau incompleto e sem nenhum tipo de convênio com operadoras de planos de saúde.

Acreditamos que a atual crise econômica brasileira seja motivo para a divergência de dados encontrados em nossos estudos.

Não encontramos diferença na correlação da satisfação dos usuários dos serviços conveniados para privados. Divergindo de BABIKAKO (2011), onde relata que usuários de serviços públicos tendem a ter menores níveis de satisfação quanto à qualidade técnicas, quando comparados a particulares.

Em relação ao conhecimento da clínica de Fisioterapia, observamos que a maioria dos entrevistados foram encaminhados por médicos e, VIANA (2014) relatava que a fisioterapia é solicitada pelo médico, podendo ocorrer de forma privada ou conveniada.

Na nossa pesquisa encontramos 73% dos pacientes que já conheciam a Fisioterapia, sendo que 32% já conheciam a clínica que estavam frequentando. DIOGENES (2009) relata que os pacientes se tornam mais criteriosos e analíticos, onde eles começam a prestar mais a atenção em sinais de comunicação, contato físico, expressões faciais e o cuidado. PANVELKAR (2009) descreve que usuários

satisfeitos, são aderentes ao serviço, aceitam o tratamento e apresentam melhores resultados clínicos.

Das especialidades tratadas pela fisioterapia a maior demanda encontrada na nossa pesquisa foi na área da Traumatologia e Ortopedia assim como BRITO (2012) que também encontrou em seu estudo 53,7% dos casos. VIANA (2014) e MACHADO (2008) relatam que os casos tratados envolvem alterações cinéticas funcionais, além de fraturas, luxações e outros distúrbios relacionados a atividades profissionais e laborais.

A maioria dos usuários do nosso estudo conhecem seus diagnósticos e motivos por que estão realizando a fisioterapia, assim como CARVALHO (2013) relata ter encontrado em seu estudo 86,7%, dos usuários informados sobre seu diagnóstico no primeiro contato com o fisioterapeuta.

As explicações quanto ao tratamento, oferecidas no primeiro contato são de grande importância. Encontramos em nosso estudo o quesito bom em 41% dos entrevistados, porém devemos tomar cuidado, pois o estudo de GONA (2015) relata que quando ocorre falha na comunicação da explicação dos procedimentos e tratamentos a serem realizados e abordados, gera a insatisfação ao usuário, que acaba não fornecendo as informações necessárias do prognóstico claro.

Essas informações prestadas ao usuário, refletem diretamente em sua satisfação, uma comunicação eficaz consiste em educar os pacientes sobre sua condição, instruções claras e o feedback para pacientes sobre o seu progresso de acordo com VERUSIA (2015), resulta satisfatoriamente na evolução clínica do caso.

Sendo a segurança totalmente interligada com as explicações para que o sistema funcione adequadamente, é necessário que a equipe multidisciplinar trabalhe em cooperação com os usuários, gerando a interação profissional-paciente e garantindo a confiança e o bem estar de todos conforme PINI (2014).

BRITO (2012) relata que segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), o profissional deve explicar e esclarecer as dúvidas dos usuários, escutando e fornecendo informações claras e precisas, o que vem de acordo com o nosso estudo onde 38% dos usuários receberam explicações sobre seu tratamento.

Em nosso estudo, em relação ao item respeito com que o paciente trata o fisioterapeuta, foi considerado excelente e bom em 76% dos entrevistados, o que



vem de encontro com o estudo de PORTELA (2014) que apresentou 89% dos entrevistados satisfeitos com seu relacionamento com o profissional.

A privacidade respeitada durante a sessão em nosso estudo foi considerada ótima em 42% e apenas 1% dos entrevistados classificaram ela como ruim. A privacidade é íntima e é um dos direitos do usuário, devendo ser respeitada e zelada pelo prestador de serviço segundo VERUSIA (2015).

VIANA (2014) relata que deixar o paciente à vontade faz com que ele expresse sua opinião, corroborando com nossos estudos onde encontramos resultados ótimos em 39% dos entrevistados em relação a este item. Para FERRI (2007) devemos saber o perfil de nossos usuários conhecendo suas prioridades, necessidades e desejos.

Com relação á gentileza, o resultado foi excelente em 48% dos entrevistados diretamente ao fisioterapeuta e ótimo em 35% aos demais membros da equipe. LOPEZ (2012) relata que um ambiente de trabalho propício e adequado leva ao bem estar, contribuindo para a melhora do custo benefício, diminuindo a má vontade e garantindo a satisfação de uma forma secundaria levando a qualidade do serviço prestado entre a equipe de uma forma geral.

ARAUJO (2013) relata que para garantir boa qualidade no atendimento prestado desde a marcação da consulta até o atendimento, os usuários prestam a atenção em diversos fatores e associam a qualidade. MENDONÇA (2007) diz que o tempo de espera pode ser relevante na hora da avaliação. O conceito Bom foi obtido para os critérios facilidade da marcação no primeiro atendimento em 39% dos casos, facilidade nas demais marcações 41%, horários pertinentes 43%, e tempo de espera após o horário marcado 38%.

Outros aspectos relativos as condições gerais de higiene nas clínicas foram consideradas como ótimas em 67% conferindo com estudo de PORTELA (2014) que relata ter encontrado percentuais alcançando um índice de 66%. No estudo de BRITO (2012) os pacientes também demonstraram satisfeitos para os fatores relacionados à limpeza do ambiente em que realizam fisioterapia.

A facilidade de transitar dentro da clínica apresentou-se boa em 42%, corroborando com o estudo de VIANA (2014) que encontrou 51% dos casos entrevistados, com o mesmo resultado.

Em nosso estudo, a satisfação geral do usuário com a fisioterapia foi classificado como excelente e, o estudo de VERUSIA (2015), demonstrou que a maioria dos participantes estava satisfeito com o serviço de fisioterapia.

O Marketing vem utilizando as técnicas de satisfação para ressaltar a qualidade do serviço, sendo aplicadas principalmente após a utilização do serviço. Para ALMEIDA (2015) esses aspectos ressaltados pelos usuários são simples, mas esquecidos, precisamos de um olhar mais atento e mais humanizado ao nosso próximo.

Segundo GONA (2015) pacientes ao sentirem a melhora com o tratamento da fisioterapia sentem-se mais confiantes e mais satisfeitos, demonstrando melhora positiva e auxiliando de forma motivacional a outros pacientes.

Na pesquisa, ao responderem a pergunta se retornariam a está clínica se precisasse de tratamento, a maioria dos entrevistados responderam que sim e com certeza.

Segundo GEORGE (2010) e VERUSIA (2015) a satisfação com o serviço de fisioterapia está interligada a expectativas em relação ao tratamento, à confiança depositada ao profissional e deve ocorrer pela interação entre o profissional-paciente e a aderência ao tratamento proposto.

## **Conclusão**

Ao final da presente pesquisa pode-se inferir que a avaliação da satisfação dos usuários apresentou resultados satisfatórios mostrando que tanto as clínicas particulares quanto conveniadas estão em um mesmo patamar visto que, em função da amostra ter sido pequena, sugerimos que outros estudos sobre o tema sejam realizados para qualificar o serviço prestado e avaliar como o mesmo está sendo visto pelos usuários.

## **Referências**

ALMEIDA, Renato S. et al. **Satisfaction Measurement Instruments for Healthcare Service Users: a Systematic Review**. Cadernos de Saúde Pública, 2015.

ARAUJO, Anne S.A. et al. **Estudo da Satisfação dos Usuários do Programa Saúde da Família do bairro Vila Mariana**. Paraíba. Rebes, 2013.

BABIKAKO, Harriet M et al. **Patient Satisfaction, Feasibility and Reliability of Satisfaction Questionnaire Among Patients With Pulmonary Tuberculosis in Urban Uganda: a Cross-sectional study**. Academic Journal, Uganda, 2011.

BARRETO, Hellen S.; ARAUJO, Samya P; NAVA, Alana V. **Aproximações Sobre a Estrutura do Mercado Privado de Fisioterapia do Município de Campos dos Goytacazes**. Perspectiva Online, Campos dos Goytacazes, 2010.

BRITO, Paula M. B. L.; CAVALCANTEI, Hermanny E. F.; ROCHAII, Ângelo R. M.; FERNANDES, Rebeca T. et al. **Fisioterapia no Pós-operatório de Cirurgia Cardíaca: a Percepção do Paciente**. Rev Bras Cir Cardiovasc, Maceio, 2011.

BRITO, Thaís A.; JESUS, Cleber S.; FERNANDES, Marcos H. **Fatores Associados à Satisfação dos Usuários em Serviços de Fisioterapia**. Revista Baiana de Saúde Pública, Bahia, 2012.

FERRI, Sonia M. N. et al. **As Tecnologias Leves como Geradoras de Satisfação em Usuários de uma Unidade de Saúde da Família**. Interface - Comunicação, Saúde, Educação, 2007.

FRÉZ, Andersom R.; NOBRE, Maria Inês Rubo de Souza. **Satisfação dos Usuários dos Serviços Ambulatoriais de Fisioterapia da Rede Pública**. Fisioter. Mov., Curitiba, 2011.

GEORGE, Steven Z.; ROBINSON, Michael E. **Preference, Expectation, and Satisfaction in a Clinical Trial of Behavioral Interventions for Acute and Sub-Acute Low Back Pain**. The Journal Of Pain, 2010.

GOMES, Romeu et al. **A Atenção Básica à Saúde do Homem Sob a Ótica do Usuário: um Estudo Qualitativo em Três Serviços do Rio de Janeiro**. Ciencia & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, 2011.

JK, Gona et al. **Users' Experiences of Physiotherapy Treatment in a Semi-Urban Public Hospital in Kenya**. Rural Remote Health, Kenya, 2013.

LÓPEZ, Maritza Rodríguez; RUIZ, José Rafael L. **Satisfaction at the Services Provided in the Physiotherapy Department of "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso" Hospital in Santiago de Cuba**. Medisan, Cuba, 2012.

MACHADO, Nayana P; NOGUEIRA LT. **Avaliação da Satisfação dos Usuários de Serviços de Fisioterapia**. Revista Brasileira de Fisioterapia, São Carlos, 2008.

MENDONÇA, Karla M. P. P; RO, Guerra. **Desenvolvimento e Validação de um Instrumento de Medida da Satisfação do Paciente com a Fisioterapia.** Rev. Bras. Fisioter, São Carlos, 2007.

PANVELKAR, Pradnya N.; SAINI, Bandana; ARMOUR, Carol. **Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review.** Pharmacy World & Science. 2009.

PEREIRA, Diêgo M. C.; SANTOS, Luana P. D.; DAMASCENO Milena et al. **Satisfação dos Pacientes Atendidos no Estágio Curricular de Fisioterapia na Comunidade.** Fisioter. Pesqui. ,São Paulo, 2013.

PINI, Anastasia et al. **Assessment of Patient Satisfaction of the Quality of Health Care Provided by Outpatient Services of an Oncology Hospital.** Global Journal Of Health Science, Canadian, 2014.

PORTELA, Margareth Crisóstomo et al. **Tuberculosis Control Program and Patient Satisfaction, Rio de Janeiro, Brazil.** Revista de Saúde Pública, 2014.

SILVA, JUNIOR; FERREIRA, João F.; ARAUJO, Samya P.; NAVA, Alana V. **Serviço Prestado em uma Clínica Escola: Fatores Influentes na Satisfação dos Pacientes.** Revista Saúde e Pesquisa, São Luis, 2014.

SILVA, Mariana A. et al. **Fisioterapia Ambulatorial na Rede Pública de Saúde de Campo Grande (MS, Brasil) na Percepção dos Usuários: Resolutividade e Barreiras.** Interface - Comunicação, Saúde, Educação. Campo Grande, 2014.

SUDA, Eneida Y.; UEMURA, Missae D.; VELASCO, Eliane. **Avaliação da Satisfação com a Fisioterapia de Pacientes Atendidos em uma Clínica Escola de Maringá-PR.** Fisioterapia e Pesquisa, São Paulo, 2009.

TPM, Diógenes; KMPPII, Mendonça; ROII, Guerra. **Dimensions of Satisfaction of Older Adult Brazilian Outpatients with Physical Therapy.** Rev. Bras. Fisioter, São Carlos, 2009.

VERUSIA, Chetty et al. **Satisfaction and Adherence of Patients with Amputations to Physiotherapy Service at Public Hospitals in KwaZulu-Natal, South Africa.** African Health Sciences, Africa, 2015.