

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS – UFAM
INSTITUTO DE SAÚDE E BIOTECNOLOGIA – ISB
CURSO DE FISIOTERAPIA

LOIDI COELHO SENA

Avaliação do nível satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento
ambulatorial de dor lombar

COARI – AM

2024

LOIDI COELHO SENA

Avaliação do nível satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial de dor lombar

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto de Saúde e Biotecnologia da Universidade Federal do Amazonas como requisito parcial para obtenção do título bacharelado em Fisioterapia.

Orientador: Prof. Dr. Rafael de Menezes Reis

COARI – AM

2024

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

S474a Sena, Loidi Coelho
Avaliação do nível satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial de dor lombar / Loidi Coelho Sena . 2024
17 f.: 31 cm.

Orientador: Rafael de Menezes Reis
TCC de Graduação (Fisioterapia) - Universidade Federal do Amazonas.

1. satisfação. 2. qualidade do serviço. 3. serviços de saúde. 4. dor lombar. I. Reis, Rafael de Menezes. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

Aos meus pais, que enfrentaram ansiedades e preocupações em razão de mim, que dedicaram suas vidas ao meu desenvolvimento, e que sempre me brindaram com amor, carinho e incentivo, consagro esta conquista como forma de agradecimento.

AGRADECIMENTOS

Sou grato a Deus por me ter criado como um ser reflexivo e por me conceder esta tão almejada e significativa vitória. Ele renovou minhas energias, permitindo que eu superasse os desafios e seguir em frente, sempre me assegurando de que jamais estive sozinha.

A minha família e meus amigos por tudo o que eles fizeram por mim e por me inspirarem a ser a melhor versão de mim mesmo. Sei que sem o apoio deles, essa conquista não teria sido possível. Nunca esquecerei o sacrifício que fizeram por mim e tentarei retribuir a eles da melhor maneira possível. Espero que eles se orgulhem do que alcancei e que seja apenas o começo de muitas outras conquistas.

Resumo

Este trabalho investiga a satisfação dos pacientes de fisioterapia no atendimento ambulatorial com dor lombar, condição que afeta mais de 50% da população adulta brasileira, causando grande impacto na qualidade de vida e nos sistemas de saúde. O tratamento por meio de exercícios fisioterapêuticos, como cinesioterapia, tem mostrado eficácia na reabilitação. O presente estudo objetivou avaliar qualitativamente a satisfação dos pacientes atendidos no Ambulatório de Reabilitação de Coluna (ARCO) na cidade de Coari. Foi realizado um estudo qualitativo, prospectivo e transversal com 27 pacientes do ARCO, que responderam a um questionário anônimo de satisfação após 20 sessões de fisioterapia. O questionário incluiu itens como satisfação geral com o atendimento, conforto na sala de espera, retorno ao ambulatório, satisfação com os exercícios, atendimento da equipe, horários e estrutura física do local. A maioria dos pacientes mostrou alta satisfação com o atendimento e os resultados do tratamento, classificando-os como "Ótimo" ou "Muito bom". Os pacientes também expressaram satisfação com o conforto da sala de espera e indicaram que retornariam ao ambulatório, caso necessário. A estrutura física foi considerada adequada pela maioria, mas foram sugeridas melhorias, como a inclusão de uma esteira e a ampliação do espaço para exercícios em grupo. Os resultados indicam que os pacientes estão satisfeitos com o atendimento no ARCO. Entretanto, foram sugeridas melhorias na estrutura física e nos equipamentos, o que poderia potencializar o impacto do atendimento e proporcionar um ambiente mais acolhedor e funcional para reabilitação.

Palavras-chave: Fisioterapia. Dor Lombar. Satisfação do Paciente. Atendimento Ambulatorial.

ABSTRACT

This work investigates the satisfaction of physiotherapy patients in outpatient care with low back pain, a condition that affects more than 50% of the Brazilian adult population, causing a major impact on quality of life and health systems. Treatment through physical therapy exercises, such as kinesiotherapy, has shown efficacy in rehabilitation. The present study aimed to qualitatively evaluate the satisfaction of patients treated at the Spine Rehabilitation Outpatient Clinic (ARCO) in the city of Coari. A qualitative, prospective, and cross-sectional study was conducted with 27 ARCO patients, who answered an anonymous satisfaction questionnaire after 20 physical therapy sessions. The questionnaire included items such as overall satisfaction with the care, comfort in the waiting room, return to the outpatient clinic, satisfaction with the exercises, staff service, hours, and physical structure of the facility. Most patients showed high satisfaction with the care and treatment results, rating them as "Excellent" or "Very good". Patients also expressed satisfaction with the comfort of the waiting room and indicated that they would return to the outpatient clinic if necessary. The physical structure was considered adequate by most, but improvements were suggested, such as the inclusion of a treadmill and the expansion of the space for group exercises. The results indicate that patients are satisfied with the care provided at ARCO. However, improvements to the physical structure and equipment were suggested, which could enhance the impact of the care provided and provide a more welcoming and functional environment for rehabilitation.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 MATERIAL E MÉTODOS	10
3 RESULTADOS.....	11
4 DISCUSSÃO.....	15
6 CONCLUSÃO.....	17
REFÊRENCIAS.....	18
ANEXO A - Ficha de avaliação do nível de satisfação dos pacientes atendidos no ARCO.....	20

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Nascimento e Costa (2015), a porcentagem de brasileiros acometidos pela lombalgia excede a 50% da população adulta, onde as mesmas já tiveram algum episódio de dor lombar no decorrer de um ano e 4,2% a 14,7% da população brasileira desenvolvem dor lombar crônica. A lombalgia é a maior causadora dos elevados índices de incapacidade laboral e atividades de vida diária, acarretando alto custo tanto para a sociedade quanto para os sistemas de saúde, à vista disso muitas pesquisas tem sido realizadas procurando entender mais sobre a lombalgia e como trata-la (Maetzel e Li, 2001). Ferreira *et al.* (2019) indicam algumas dificuldades enfrentadas para combater a dor lombar crônica no sistema publico brasileiro: superutilização de serviços médicos desnecessários como atendimentos e procedimentos de alta complexidade, excesso de exames de imagens e cirurgias desnecessárias na maioria dos casos de dor lombar; disputas entre profissionais e conflitos de interesses, disfunções relacionadas ao trabalho do paciente; conceitos errôneos ou discordantes sobre dor lombar tanto entre pacientes quanto profissionais de saúde; e base de dados nacionais sobre dor lombar é de baixa qualidade.

O tratamento terapêutico para a lombalgia usando exercícios engloba uma variedade de múltiplas intervenções. Os exercícios podem ser feitos de modo individual ou em grupo, sob acompanhamento de um terapeuta, ou mesmo na residência do paciente (Lizier *et al.*, 2012) . Eles incluíram o uso de equipamentos específicos ou unicamente o próprio peso do paciente como carga. Diferentes tipos de exercícios são integrados, tais como, aeróbicos, de flexão, extensão, alongamento, estabilização, equilíbrio e coordenação (Van Middelkoop *et al.*, 2010). Em relação aos exercícios terapêuticos de fortalecimento muscular, é dada ênfase a um musculo específico (multifidus, transverso abdominal) e ainda para um conjunto de músculos, como por exemplo, os do tronco e do abdômen. Ressalta-se que os exercícios podem variar em intensidade, frequência e em duração (Ferreira *et al.*, 2010).

As estratégias de reabilitação aplicando exercícios ativos tem se tornado eficiente e comprovados em estudos controlados e randomizados. Ressalta-se que em indivíduos com dor lombar inespecífica, um programa de mobilização ativa foi comparado com mobilização passiva, onde o resultado culminou em uma maior redução na intensidade da dor no grupo que passou pela reabilitação

ativa (Kankaanpaa *et al.*, 1999). A reabilitação baseada e orientada de antemão, mostra-se de forma segura, eficaz e principalmente de baixo custo para recuperação deste perfil de paciente.

Na teoria sociopsicologica satisfação, é a expressão de uma atitude. No campo da saúde, é estabelecida por reações dos pacientes ao receber os serviços, podendo ser determinada quando suas expectativas mudam ou suas referencias comparativas são alteradas, mesmo que o serviço permaneça constante. Para se avaliar o nível de satisfação dos usuários é necessário realizar avaliação e acompanhamento dos atendimentos, pois através disto será possível mensurar e controlar a satisfação dos pacientes (Moreno *et al.*, 2019).

Moreno *et al.* (2019) constataram que os pacientes entrevistados ficavam mais passíveis a saírem satisfeitos com o cuidado independentemente da mudança clínica, e que o nível de satisfação do paciente com o atendimento não depende dos resultados do tratamento. No tocante a relação terapeuta-paciente e satisfação geral, é feito a comparação entre clinica escola e clinica privada e verificou-se maior satisfação nos atendimentos de fisioterapia pelos pacientes da clinica escola do que nas clinicas privadas. Já nas clínicas privadas de atendimento de convênio em relação terapeuta-paciente e satisfação geral foi mais bem avaliada que a clinica publica. Assim, o domínio relação terapeuta-paciente tem maior relação com a satisfação geral dos atendimentos fisioterapêuticos. Por isso, a impressão do paciente acaba se tornando um importante indicador nos atendimentos realizado pelo fisioterapeuta em cada domínio relação terapeuta-paciente e satisfação geral Moreno *et al.* (2019).

Nesse sentido, conforme Esperidião e Trad (2005, p. 304) há na literatura uma variabilidade de formas de avaliar o nível de satisfação de utentes, onde a maioria esta nos questionamentos quantitativos e qualitativos levando a uma resposta com altas taxas de satisfação. Com isso, o método quantitativo mensurado através de questionários é considerado de fácil manuseamento, pois, é econômica, breve, permitindo aplicação anônima e não exigem a presença de um pesquisador ou entrevistador especialmente por ser autoaplicável.

O objetivo deste estudo foi avaliar o nível de satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial recebido, acerca dos atendimentos

fisioterapêuticos para pacientes com dor lombar na cidade de Coari, através do Ambulatório de Reabilitação de Coluna (ARCO).

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo qualitativo prospectivo, transversal e observacional. O presente estudo foi realizado por meio de coleta de dados com pacientes participantes do Ambulatório de Reabilitação de Coluna (ARCO). Estes pacientes participam de uma pesquisa maior intitulada “Proposta de tratamento em grupo para pacientes com dor lombar crônica: ensaio clínico randomizado” e foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFAM sob o protocolo 38201720.9.0000.5020.

Durante o período entre agosto de 2023 e agosto de 2024, foram 56 pacientes com dor lombar crônica foram tratados no ARCO. Destes, foram selecionados aleatoriamente 27 pacientes para responder ao questionário de satisfação (Anexo A). Os critérios de inclusão ao estudo foram: apresentar dor lombar crônica persistente por mais de dois meses e apresentar dor lombar localizada com ou sem irradiação para pernas (uni ou bilateral). Os critérios de exclusão foram: fratura recente do corpo vertebral ou do quadril (nos últimos dois meses), presença de tumores ou neoplasias, ter realizado alguma cirurgia na coluna ou quadril nos últimos dois meses, mulheres em período gestacional e incapacidade de realizar as condutas propostas.

Os pacientes receberam condutas fisioterapêuticas baseadas em cinesioterapia. Os exercícios propostos para o tratamento fisioterapêutico consistiam em exercícios como de flexão, extensão, alongamento, estabilização, equilíbrio e coordenação e os exercícios terapêuticos de fortalecimento muscular, que dá destaque a um músculo específico (multífidus, transverso abdominal) e ainda para um conjunto de músculos, os do tronco e do abdômen. Foram utilizados materiais como bolas, therabands, bastão, mini bands e extensores leve, médio e forte.

Os pacientes selecionados receberam os questionários de satisfação, logo após receberem 20 sessões de tratamento fisioterapêutico. O questionário constitui de um instrumento elaborado pelos pesquisadores com as seguintes características: anônimo, autoaplicável, constituído de 10 questões, com dimensões sobre a satisfação geral dos pacientes em relação aos atendimentos, resultados do tratamento, conforto na sala de espera, retorno ao Ambulatório, satisfação com os

exercícios e atendimento da equipe, horários e estrutura física. A questão sobre estrutura física se tornou sugestiva, dando a oportunidade aos pacientes de sugerir o que poderia ser melhorando no ambulatório.

Também foram entrevistados os discentes responsáveis pelo atendimento fisioterapêutico quanto a possíveis melhorias na estrutura do ambulatório.

A pesquisa foi realizada sob os fundamentos da abordagem qualitativa, em que o método é mensurado através de questionários. Os métodos qualitativos são considerados de fácil manuseio, devido ser econômico, rápido, podendo ser conduzido sem a necessidade de um aplicador e permitindo aplicação anônima (Espiridião e Trad, 2005).

3 RESULTADOS

A amostra do grupo de pacientes presentes na tabela é composta de 27 pessoas, não sendo identificado por gênero e nem por idade, garantindo o total anonimato nas respostas quanto à satisfação.

Na Tabela 1, apresenta-se uma alta satisfação geral dos pacientes em relação aos atendimentos, estrutura do ambulatório e os demais itens. Os principais resultados são apresentados a seguir, com embasamento nos dados coletados: Satisfação geral dos pacientes em relação aos atendimentos, obteve-se um maior número de pacientes que classificou o atendimento como “Ótimo” (20 respostas) e “muito bom” (4 respostas), com poucos pacientes classificando “Bom” (2 respostas) e “Ruim” somente um.

Sobre os resultados esperados do tratamento, os pacientes declararam alta satisfação, com predomínio das respostas “Ótimo” (18 respostas) e “Muito bom” (6 respostas). Em relação ao conforto na sala de espera, neste, todos os pacientes (27) referiram sentir-se confortáveis na sala de espera. Quanto ao retorno ao Ambulatório, a maioria respondeu que recomendaria o ambulatório a seus amigos e familiares (26 respostas “sim”) e garantiram que futuramente retornariam caso precisassem.

O nível de satisfação com os exercícios e atendimento da Equipe foi satisfatório em relação aos exercícios realizados e com o atendimento feito pela equipe (26 respostas), apenas um respondeu não estar satisfeito com os exercícios executados e um respondeu não estar satisfeito com o atendimento da equipe.

Sobre os horários de atendimento, a maioria dos pacientes afirmaram que os horários são convenientes para si, onde se obteve 25 respostas “Sim” contra 2 “Não”. Em relação à estrutura física do laboratório, 23 pacientes responderam “Sim”, que o laboratório se encontra adequadamente equipado e organizado, enquanto 4 responderam “Não”.

Tabela 1. Avaliação do nível de satisfação dos pacientes com dor lombar crônica em relação ao serviço oferecido pelo Ambulatório de Reabilitação da Coluna (ARCO)

	Ruim	Bom	Muito Bom	Ótimo
1. Como você classificaria o nível de atendimento conforme sua satisfação?	1	2	4	20
2. Como você classificaria o quanto você está satisfeito com os resultados do tratamento fisioterapêutico?	0	3	6	18
	Sim	Não		
3. Você sentiu conforto na sala de espera?	27	0		
4. Você recomendaria o ambulatório para seus familiares e amigos?	26	1		
5. Você retornaria para o ambulatório caso precisasse futuramente?	26	0		
6. Você sentiu-se satisfeito com os exercícios executados?	26	0		
7. Os horários são convenientes para seu tratamento?	25	2		
8. Você está satisfeito com o atendimento prestado pela nossa equipe?	26	1		
9. Você está satisfeito com a comunicação/interação entre você e o terapeuta que lhe atende?	26	1		
10. Em relação a estrutura física do laboratório fisioterapêutico em que você foi atendido, está equipado e organizado adequadamente?	23	4		

A Tabela 2 apresenta as respostas discursivas dos pacientes que responderam “Não” na pergunta de número “10” do questionário, que se refere à estrutura física do ambulatório, fizeram as suas sugestões:

- Foi sugerido pelo paciente, como melhoria de recursos de materiais a necessidade de uma esteira ou bicicleta no ambulatório.
- Foi sugerido também, que o espaço onde ocorrem os atendimentos em grupo deveria ser maior ou ter somente uma sala separada para os grupos realizarem os exercícios.
- Na opinião de outro paciente, o mesmo afirmou que gostaria que as sessões fossem três vezes na semana, em relação aos exercícios executados pelo terapeuta e destacou ainda que os exercícios estavam lhe ajudando bastante na sua recuperação.
- E por fim, outro paciente sugeriu que seria bom um bebedouro dentro do ambulatório.

Tabela 2. Respostas discursivas dos pacientes em relação às sugestões quanto a estrutura física do Ambulatório de Reabilitação da Coluna Sugestões dos pacientes relacionado à questão 10.

“poderia ter uma esteira ou uma bicicleta.”

“o espaço para os atendimentos em grupo deveria ser maior ou somente uma sala separada para os grupos.”

“em minha opinião só gostaria que as sessões fossem 3 vezes na semana, em relação aos exercícios passado pela fisioterapeuta eles estão me ajudando bastante na minha recuperação.”

“seria bom um bebedouro dentro do ambulatório.”

Os alunos que fazem o atendimento dos pacientes no ambulatório também fizeram sugestões do que poderia ser melhorado no ambulatório. A Tabela 3 apresenta as respostas dos alunos quanto à esta questão. Obtiveram-se respostas como: a necessidade de melhoria dos equipamentos de eletroterapia e terapia manual. Em outra resposta, o aluno enfatizou a necessidade de mais bolas e com mais espaços individuais para que os atendimentos fossem realizados sem tantas distrações, pois muitas vezes as distrações tiraram o foco dos pacientes. Foi sugerido ainda por outro aluno que eram necessários mais equipamentos, um

espaço maior e mais alunos para fazer atendimentos. O mesmo destacou que o projeto ARCO é maravilhoso, é um grande expoente, e que atualmente supre uma demanda com os recursos que tem mais que poderia alcançar mais visibilidade, e que havia se tornado uma referência pelos feitos que realiza de forma gratuita com a comunidade e destacou ainda a experiência que proporciona aos estudantes de fisioterapia que atuam no ambulatório.

Tabela 3. Respostas discursivas dos discentes que atuam no Ambulatório de Reabilitação da Coluna quanto à estrutura física oferecida
Sugestões dos alunos relacionados à questão 10

“melhorar os atendimentos com o auxílio dos eletros e terapia manual”

“precisamos de mais bolas e espaços individuais para atendimentos sem tantas distrações, que muitas vezes tiram o foco dos pacientes”.

“mais equipamentos, espaço maior e mais alunos para trabalhar. Pois o projeto Arco é maravilhoso, um grande expoente, e atualmente ele supre a demanda com os recursos que tem, mais poderia alcançar mais visibilidade sendo uma referência pelos feitos que realiza de forma gratuita com a comunidade e a experiência que proporciona aos estudantes de fisioterapia”.

4 DISCUSSÃO

Esse estudo teve como objetivo avaliar o nível de satisfação, de pacientes que são atendidos no Ambulatório de Reabilitação de Coluna (ARCO) no Instituto de Saúde e Biotecnologia (ISB), da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), pós-atendimento fisioterapêutico, a análise dos dados coletados através dos questionários demonstra uma alta satisfação geral dos pacientes em relação aos atendimentos, estrutura do ambulatório e os demais itens (Tabela 1), obtendo-se um número maior de pacientes que classificou o atendimento como ótimo.

Segundo Souza, Griebeler e Godoy (2007), a qualidade é apontada como um dos pontos importantes para o êxito de ofertas de serviço, tornando-se uma condição essencial para permanecer no mercado e deixando de ser uma estratégia de distinção. Tomasi et al. (2011) destaca a importância dos serviços de saúde terem disponibilidade para atender à demanda para tratar os problemas de saúde. Para Portela (2000), a estrutura física é um componente essencial da avaliação da qualidade dos serviços de saúde. A estrutura é um elemento central para entender e avaliar a qualidade de um serviço.

Há benefícios claros da efetividade e eficácia dos exercícios de estabilização segmentar na dor lombar crônica. Exercícios focados na contração dos músculos profundos, o transverso do abdômen e o multifidus melhoram a estabilidade segmentar reduzindo a dor (Pereira; Ferreira; Pereira, 2010). Ribeiro e Moreira

(2010), afirmam que independentemente da maneira como é aplicado, a relevância do exercício no tratamento da dor lombar crônica é amplamente fundamentada.

Em relação à influência das estruturas físicas sobre a satisfação do atendimento, não houve achados literários publicados, o qual se torna imprescindível sua abordagem, pois é essencial para laboratórios e clínicas priorizar o conforto, acessibilidade e segurança dos pacientes. Dispondo de áreas específicas para o diagnóstico, tratamento e reabilitação dos pacientes. Diante de tais condições de saúde, ambientes adaptados são requeridos para que seja minimizados desconfortos nos pacientes, e assim proporcionar um ambiente adequado para os atendimentos. Tais elementos tornariam o ambiente mais eficiente para uma melhor reabilitação de pacientes.

Canto e Simão (2009) relatam em seu estudo que para o fisioterapeuta, a experiência em relação aos tratamentos dos pacientes frequentemente se torna parte de sua rotina: ele já conhece bem as doenças, seus sintomas, as reações dos pacientes e as limitações do tratamento. Fazendo com que ele se concentre, em muitos casos, apenas na resolução do problema físico apresentado pelo paciente. A exposição contínua ao sofrimento dos pacientes acaba tornando os profissionais de saúde menos sensíveis, levando-os, em certas situações, a evitar envolver-se profundamente com as condições de vida dos seus pacientes.

No presente estudo, ao elaborar e aplicar o questionário foi escolhido o anonimato para assegurar a identidade de todos os pacientes, de modo que nenhuma informação pessoal seja associada às respostas fornecidas, dando total liberdade para o paciente avaliar de uma forma mais honesta e aberta e não ficar inibido ao fazer a avaliação, assegurando que as informações coletadas sejam utilizadas exclusivamente para melhorar os serviços oferecidos. Conseqüentemente, o anonimato impediu de fazer uma análise mais abrangente quanto ao gênero, pois a satisfação poderia variar entre homens e mulheres, quanto a idade, pois poderia determinar como diferentes faixas etárias percebem o atendimento, a escolaridade, pois a percepção de qualidade do atendimento e a facilidade de acesso aos serviços podem variar segundo o nível educacional. Outra limitação está relacionada ao ambiente físico, devido não termos espaço ou um ambiente próprio e isolado para responderem ao questionário, podendo influenciar na veracidade das respostas.

5 CONCLUSÃO

Os resultados mostraram que os pacientes tiveram alta satisfação em relação aos atendimentos, tratamento, estrutura do ambulatório e os demais itens. Podendo fazer diversas melhorias quanto a estrutura física, equipamentos específicos, ambiente acolhedor, sinalização e equipamentos de apoio, tecnologias para diagnósticos e acompanhamento e macas ajustável e ergonomicamente adequada.

REFERÊNCIAS

- CANTO, Clóris Regina Elias de Moraes; SIMÃO, Livia Mathias. **Relação fisioterapeuta-paciente e a integração corpo-mente: um estudo de caso.** *Psicologia: Ciência e Profissão*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 306-317, 2009.
- FERREIRA G. et al. Tackling low back pain in Brazil: a wake-up call. **Braz J Phys Ther**, v. 23, n. 3, p. 189-195, 2019.
- FERREIRA, P. et al. Changes in recruitment of transversus abdominis correlate with disability in people with chronic low back pain. **British Journal of Sports Medicine**, p. 605-614, 2010.
- KANKAANPÄÄ, M. et al. The efficacy of active rehabilitation in chronic low back pain: Effect on pain intensity, self-experienced disability, and lumbar fatigability. **Spine (Phila Pa 1976)**, v. 24, n. 10, p. 1034-1042, 1999.
- LIZIER, D. T.; PEREZ, M. V.; SAKATA, R. K. Exercícios para tratamento de lombalgia inespecífica. **Revista Brasileira de Anestesiologia**, v. 62, n. 6, p. 842-846, nov. 2012.
- MORENO, B. G. D.; CORRENTE, J. E.; PERROCA, M. G.; PAVANELLI, I. L.; JÚNIOR, P. R. R. et al. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. **Fisioterapia e Pesquisa**, São Paulo, v. 26, n. 3, p. 322-328, 2019.
- NASCIMENTO, P. R. C. DO.; COSTA, L. O. P.. Prevalência da dor lombar no Brasil: uma revisão sistemática. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 31, n. 6, p. 1141–1156, jun. 2015.
- PEREIRA, Natália Toledo; FERREIRA, Luiz Alfredo Braun; PEREIRA, Wagner Menna. **Efetividade de exercícios de estabilização segmentar sobre a dor lombar crônica mecânico-postural.** *Fisioterapia em Movimento*, Curitiba, v. 23, n. 4, p. 605-614, out./dez. 2010. Disponível em: [<https://www.scielo.br/j/fm/a/JbkgDPMJSbktxDSQLQskKLC/#:~:text=Os%20resultados%20obtidos%20neste%20estudo,compares%20com%20um%20grupo%20controle>]. Acesso em: [08/11/2024].
- PORTELA, Margareth Crisóstomo. **Avaliação da qualidade em saúde.** In: ROZENFELD, S. (org.). *Fundamentos da Vigilância Sanitária* [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2000. p. 259-269. Disponível em: <http://books.scielo.org>. Acesso em: [08/11/2024].
- RIBEIRO, Cristina Aparecida Neves; MOREIRA, Demóstenes. **O exercício terapêutico no tratamento da lombalgia crônica:** uma revisão da literatura. *Revista Brasileira de Ciência e Movimento*, Brasília, v. 18, n. 4, p. 100-108, 2010.
- SOUZA, Adriano Mendonça; GRIEBELER, Deizi; GODOY, Leoni Pentiado. **Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos – estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes.** *Produção*, v. 17, n. 3, p. 435-453, 2007.
- TOMASI, Elaine et al. **Características da utilização de serviços de atenção básica à saúde nas regiões Sul e Nordeste do Brasil: diferenças por modelo de atenção.** *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 16, n. 11, p. 4395-4404, 2011.

VAN MIDDELKOOP, M. et al. Exercise therapy for chronic nonspecific low-back pain. Best Practice & **Research Clinical Rheumatology**, v. 24, p. 193-204, 2010.

ANEXO A- Ficha de avaliação do nível de satisfação dos pacientes atendidos no ARCO

Este questionário tem como objetivo avaliar o nível de satisfação com relação ao atendimento ofertado pelo ARCO. Marque apenas uma alternativa para cada pergunta, aquela que achar mais adequada a sua opinião:

	Ruim	Bom	Muito Bom	Ótimo
1. Como você classificaria o nível de atendimento conforme sua satisfação?	()	()	()	()
2. Como você classificaria o quanto você está satisfeito com os resultados do tratamento fisioterapêutico?	()	()	()	()
	Sim	Não		
3. Você sentiu conforto na sala de espera?	()	()		
4. Você recomendaria o ambulatório para seus familiares e amigos?	()	()		
5. Você retornaria para o ambulatório caso precisasse futuramente?	()	()		
6. Você sentiu-se satisfeito com os exercícios executados?	()	()		
7. Os horários são convenientes para seu tratamento?	()	()		
8. Você está satisfeito com o atendimento prestado pela nossa equipe?	()	()		
9. Você está satisfeito com a comunicação/interação entre você e o terapeuta que lhe atende?	()	()		
10. Em relação a estrutura física do laboratório fisioterapêutico em que você foi atendido, está equipado e organizado adequadamente?	()	()		

No caso de responder “Não” para a pergunta 10, quais sugestões você daria para melhorar o serviço e qualidade do atendimento?
