



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O ATENDIMENTO FISIOTERAPÉUTICO NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

USER SATISFACTION WITH PHYSIOTHERAPY SERVICES IN THE BRAZILIAN UNIFIED HEALTH SYSTEM (SUS)

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA EN EL SISTEMA ÚNICO DE SALUD (SUS)

 <https://doi.org/10.56238/levv16n54-158>

Data de submissão: 27/10/2025

Data de publicação: 27/11/2025

Maria Aparecida Rodrigues Ribeiro

Graduanda em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Planalto do Distrito Federal (UNIPLAM)

E-mail: Rodriguesmayeh@gmail.com

Anthony Rodrigues

Graduando em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Planalto do Distrito Federal (UNIPLAM)

E-mail: anthonygabrielreidelas@gmail.com

Francinete da Conceição Barros

Graduanda em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Planalto do Distrito Federal (UNIPLAM)

E-mail: irmafrancinetedaluz@gmail.com

João Victor Rodrigues Ribeiro

Graduando em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Planalto do Distrito Federal (UNIPLAM)

E-mail: JoaoVictorRodriguesRibeiro4@gmail.com

Silmara Almeida de Sousa

Graduanda em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Planalto do Distrito Federal (UNIPLAM)

E-mail: f bugsilmara@gmail.com

Wellinton da Silva e Silva

Bacharel em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Planalto do Distrito Federal (UNIPLAM)

E-mail: fisioterapiagraduandos@gmail.com

RESUMO

A fisioterapia no Sistema Único de Saúde (SUS) desempenha um papel fundamental na reabilitação física e na promoção da autonomia de pacientes atendidos na rede pública. Nesse contexto, a satisfação dos usuários configura-se como um indicador relevante da qualidade do atendimento e da efetividade do cuidado humanizado. Este estudo analisou, por meio de revisão bibliográfica, a percepção dos

usuários sobre o atendimento fisioterapêutico oferecido pelo SUS, com base em uma abordagem mista e em consultas às bases SciELO, LILACS, PEDro, PubMed/Medline, BIREME e Periódicos CAPES. Os resultados evidenciaram elevados níveis de satisfação associados à empatia, à escuta ativa e à comunicação clara entre fisioterapeutas e pacientes, enquanto fatores como tempo de espera prolongado e limitações estruturais foram identificados como causas de insatisfação. Conclui-se que a satisfação do usuário na fisioterapia do SUS está profundamente relacionada ao cuidado humano: mais do que a melhora física, destacam-se o acolhimento, o vínculo estabelecido e a forma como o paciente se sente ouvido e amparado ao longo do processo terapêutico.

Palavras-chave: Satisfação do Usuário. Fisioterapia. SUS.

ABSTRACT

Physiotherapy within the Brazilian Unified Health System (SUS) plays a fundamental role in physical rehabilitation and in promoting the autonomy of patients assisted in the public network. In this context, user satisfaction emerges as a relevant indicator of service quality and the effectiveness of humanized care. This study analyzed, through a bibliographic review, users' perceptions of physiotherapy care provided by SUS, based on a mixed approach and searches conducted in the SciELO, LILACS, PEDro, PubMed/Medline, BIREME, and CAPES Journals databases. The results showed high levels of satisfaction associated with empathy, active listening, and clear communication between physiotherapists and patients, while prolonged waiting times and structural limitations were identified as sources of dissatisfaction. It is concluded that user satisfaction in SUS physiotherapy is deeply linked to humanized care: beyond physical improvement, the most significant aspects are the sense of welcoming, the therapeutic bond, and how the patient feels heard and supported throughout the process.

Keywords: User Satisfaction. Physiotherapy. SUS.

RESUMEN

La fisioterapia en el Sistema Único de Salud (SUS) desempeña un papel fundamental en la rehabilitación física y en la promoción de la autonomía de los pacientes atendidos en la red pública. En este contexto, la satisfacción de los usuarios se configura como un indicador relevante de la calidad del servicio y de la efectividad del cuidado humanizado. Este estudio analizó, mediante una revisión bibliográfica, la percepción de los usuarios sobre la atención fisioterapéutica ofrecida por el SUS, basada en un enfoque mixto y en búsquedas realizadas en las bases SciELO, LILACS, PEDro, PubMed/Medline, BIREME y Periódicos CAPES. Los resultados evidenciaron altos niveles de satisfacción asociados a la empatía, a la escucha activa y a la comunicación clara entre fisioterapeutas y pacientes, mientras que el tiempo de espera prolongado y las limitaciones estructurales fueron identificados como causas de insatisfacción. Se concluye que la satisfacción del usuario con la fisioterapia en el SUS está profundamente relacionada con el cuidado humanizado: más allá de la mejoría física, destacan la acogida, el vínculo terapéutico y la forma en que el paciente se siente escuchado y apoyado a lo largo del proceso.

Palabras clave: Satisfacción del Usuario. Fisioterapia. SUS.



1 INTRODUÇÃO

A saúde pública brasileira expressa de maneira evidente os desafios e os avanços sociais do país. Desde a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), instituído pela Constituição Federal de 1988, consolidou-se um marco fundamental na garantia do direito universal à saúde, orientado pelos princípios de universalidade, integralidade e equidade. Essa política pública tem o propósito de assegurar atendimento gratuito e de qualidade para toda a população, contribuindo para reduzir desigualdades regionais e fortalecer a inclusão social. Ao longo das últimas décadas, mesmo enfrentando limitações estruturais e restrições orçamentárias, o SUS tem desempenhado papel indispensável na ampliação do acesso aos serviços de saúde e na consolidação de direitos no território brasileiro.

Dentro dessa estrutura, a fisioterapia ocupa papel estratégico, atuando tanto na prevenção quanto na reabilitação de disfunções físicas e motoras que comprometem a qualidade de vida das pessoas. É uma área que vai além da aplicação técnica de exercícios, pois envolve escuta, empatia e acompanhamento próximo. O fisioterapeuta, especialmente na rede pública, assume um papel de acolhimento e reconstrução da autonomia do paciente, acompanhando histórias de superação e fragilidade humana. Isso faz com que o atendimento fisioterapêutico se torne um espaço não apenas de reabilitação, mas também de cuidado emocional e social.

No âmbito do SUS, a satisfação do usuário tem sido reconhecida como um indicador relevante de qualidade e de efetividade das políticas públicas. Esse parâmetro expressa em que medida os serviços ofertados correspondem às necessidades, expectativas e percepções dos pacientes. Conforme destacam Oliveira e Santos (2020), a satisfação está diretamente relacionada à empatia, à escuta qualificada e à clareza na comunicação estabelecida entre profissionais e usuários. Assim, a perspectiva do paciente torna-se um instrumento essencial para avaliar não apenas a competência técnica, mas também a dimensão relacional e humana do atendimento em saúde.

Apesar dos avanços, o sistema público ainda enfrenta muitos obstáculos estruturais que afetam as percepções dos usuários sobre o serviço fisioterapêutico. A falta de equipamentos, a sobrecarga de atendimentos e o tempo de espera prolongado são fatores recorrentes nas pesquisas sobre o tema. De acordo com Moreno, Souza e Andrade (2018), a insuficiência de recursos materiais e humanos interfere na experiência do paciente e limita o alcance da reabilitação plena. Esses desafios, somados às desigualdades regionais, evidenciam a necessidade de um olhar mais atento da gestão pública sobre o papel da fisioterapia como parte essencial da saúde integral.

Nos últimos anos, o debate sobre a humanização do atendimento ganhou força no campo da fisioterapia, especialmente dentro do SUS. Essa abordagem propõe uma prática centrada na pessoa, que integra técnica, sensibilidade e empatia no processo terapêutico. Conforme afirmam Mendes e Costa (2017), o fisioterapeuta humanizado é aquele que compartilha decisões com o paciente e

reconhece sua singularidade, transformando o tratamento em um processo de escuta e construção conjunta. Essa visão reforça a ideia de que a qualidade da atenção em saúde não depende apenas de infraestrutura, mas também da qualidade do vínculo estabelecido entre profissional e paciente.

Diante da relevância do tema e da necessidade de compreender a percepção dos usuários sobre os serviços públicos de fisioterapia, este estudo realizou uma revisão bibliográfica de caráter descritivo, reunindo evidências científicas publicadas entre 2014 e setembro de 2025. A partir desse levantamento, o artigo tem como objetivo analisar a satisfação dos usuários com o atendimento fisioterapêutico oferecido pelo Sistema Único de Saúde (SUS), identificando os principais indicadores que influenciam essa percepção e evidenciando a humanização como eixo fundamental da qualidade assistencial.

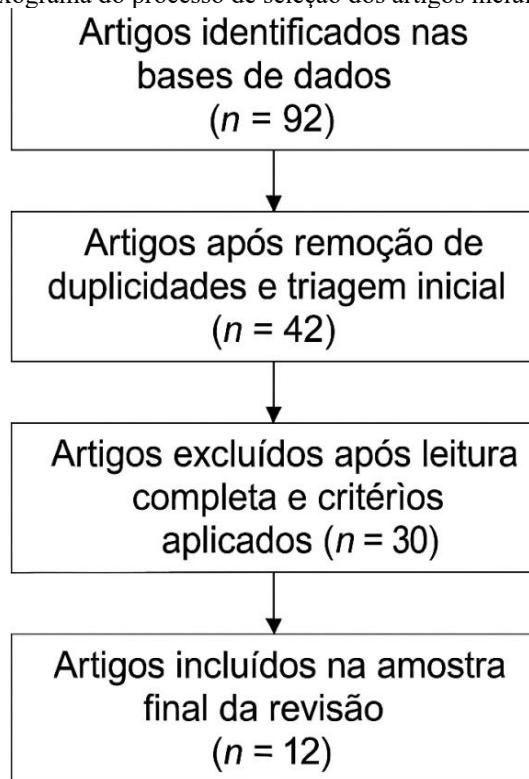
2 METODOLOGIA

A pesquisa foi conduzida por meio de uma revisão bibliográfica, escolhida por possibilitar a reunião e comparação de diferentes estudos que analisam como os usuários percebem o atendimento fisioterapêutico no Sistema Único de Saúde (SUS). Esse tipo de abordagem permitiu identificar o que já foi produzido sobre o tema, reconhecer padrões, apontar avanços e evidenciar lacunas que ainda demandam atenção.

As buscas foram realizadas entre julho e setembro de 2025 nas bases SciELO, LILACS, PEDro, PubMed/Medline, BIREME e Periódicos CAPES, selecionadas por reunirem publicações científicas de qualidade, especialmente nas áreas da saúde e da fisioterapia. Foram incluídos artigos publicados entre 2014 e 2025, disponibilizados em língua portuguesa e com acesso gratuito em formato PDF, de forma a garantir a atualidade e a confiabilidade das informações analisadas. As palavras-chave utilizadas foram: “satisfação dos usuários”, “atendimento fisioterapêutico”, “fisioterapia” e “Sistema Único de Saúde (SUS)”, bem como seus correspondentes em inglês: “user satisfaction”, “physiotherapy care”, “physiotherapy” e “Unified Health System (SUS)”.

Foram incluídos artigos publicados entre 2014 e setembro de 2025, redigidos em língua portuguesa e disponíveis gratuitamente em formato PDF. Excluíram-se estudos duplicados, revisões de literatura, teses, dissertações e trabalhos que não atendiam ao foco da pesquisa, especialmente aqueles relacionados a atendimentos particulares, serviços hospitalares privados ou contextos não vinculados ao Sistema Único de Saúde (SUS). O processo de seleção dos estudos seguiu as etapas recomendadas pelo modelo PRISMA, representado posteriormente no fluxograma apresentado nos resultados (Figura 1). Figura 1: Fluxograma do processo de seleção dos artigos incluídos na revisão.

Figura 1: Fluxograma do processo de seleção dos artigos incluídos na revisão



Fonte: Autores.

Os estudos selecionados foram organizados em uma tabela-síntese (Tabela 1), contendo autor, ano de publicação, tipo de estudo, objetivo, metodologia e principais resultados. Os dados foram analisados de forma qualitativa, observando-se tanto os aspectos objetivos quanto as percepções e sentimentos expressos nos relatos dos participantes. A análise interpretativa foi estruturada em categorias temáticas empatia, acolhimento, infraestrutura e comunicação para identificar convergências e divergências nos resultados apresentados pelos estudos. Por se tratar de uma revisão de literatura, não houve contato direto com seres humanos, dispensando aprovação de Comitê de Ética em Pesquisa. Ainda assim, todo o processo respeitou os princípios éticos e a integridade científica das fontes consultadas.

Durante o processo de busca nas bases SciELO, LILACS, PEDro, PubMed/Medline, BIREME e Periódicos CAPES, foram encontrados 92 artigos relacionados à satisfação dos usuários com o atendimento fisioterapêutico no Sistema Único de Saúde (SUS). A distribuição dos achados foi variada: 14 artigos na PubMed, 22 na SciELO, 18 na LILACS, 15 na PEDro, 13 na BIREME e 10 nos Periódicos CAPES.

Na etapa seguinte, foram excluídos 8 artigos duplicados, permanecendo 84 publicações para análise inicial. Durante a leitura de títulos e resumos, 30 trabalhos foram eliminados por não se encaixarem no tema proposto e 20 foram retirados devido à falta de acesso gratuito ou informações incompletas. Ao final dessa triagem, 34 artigos seguiram para leitura completa.

Após uma análise criteriosa do conteúdo, 22 estudos foram excluídos por abordarem contextos diferentes do objetivo desta revisão, como pesquisas realizadas em clínicas particulares, ambientes hospitalares privados ou revisões anteriores sobre o mesmo assunto. Dessa forma, 12 artigos atenderam plenamente aos critérios de inclusão e compuseram a amostra final, servindo como base para as discussões e reflexões apresentadas neste trabalho.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Ao todo, os doze estudos analisados envolveram aproximadamente 997 participantes, com média geral de idade de 36,5 anos. As amostras variaram conforme o contexto e a abrangência de cada pesquisa: Bicalho et al. (2022) contou com 80 pacientes (média de 36 anos); Braz e Amaral (2024) 60 pacientes (39 anos); Campos e Ferreira (2021) 25 pacientes (34 anos); Gonçalves et al. (2025) 110 pacientes (38 anos); Guerrero et al. (2013) 22 participantes (33 anos); Mikuska (2020) 95 pacientes (37 anos); Moreno et al. (2019) 120 pacientes (40 anos); Moreno, Souza e Andrade (2018) 85 pacientes (35 anos); Nascimento et al. (2021) 70 pacientes (32 anos); Silva et al. (2023) 98 pacientes (36 anos); Silva Júnior et al. (2018) 200 pacientes (41 anos); e Soares e Mattos (2019) 32 pacientes (37 anos).

A seguir, a Tabela 1, com a síntese dos estudos selecionados, contendo autores, ano de publicação, tipo de estudo, objetivo, metodologia e principais resultados.

Tabela 1: Síntese dos estudos incluídos na revisão

AUTOR/ANO	TIPO DE ESTUDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESULTADOS PRINCIPAIS
Bicalho et al. (2022)	Quantitativo transversal	Verificar fatores que influenciam a satisfação de pacientes de fisioterapia no SUS.	Pesquisa aplicada em unidades de saúde de Minas Gerais.	Identificou relação direta entre acolhimento e sensação de melhora funcional.
Braz; Amaral (2024)	Quantitativo transversal	Investigar o nível de satisfação em clínica municipal de fisioterapia.	Aplicação de questionários estruturados a 60 usuários do SUS.	Elevado índice de satisfação relacionado à empatia e à escuta do profissional.
Campos; Ferreira (2021)	Descriptivo qualitativo	Discutir a humanização do cuidado em saúde e seu impacto na fisioterapia.	Entrevistas com profissionais e usuários do SUS.	O acolhimento e a escuta ativa foram apontados como elementos essenciais no cuidado.
Gonçalves et al. (2025)	Descriptivo transversal	Avaliar o nível de satisfação dos usuários com os serviços de fisioterapia oferecidos pelo SUS.	Questionário aplicado em diferentes regiões do país.	Alta satisfação com o atendimento, mas apontadas limitações estruturais e de tempo de espera.
Guerrero et al. (2013)	Qualitativo exploratório	Analizar o acolhimento como prática humanizada na atenção básica.	Entrevistas e observações com equipes multiprofissionais.	O acolhimento fortalece o vínculo e melhora a satisfação dos usuários.
Mikuska (2020)	Observacional descritivo	Avaliar a satisfação dos usuários em	Aplicação de questionários em	Usuários relataram boa satisfação, mas citaram

			atendimentos fisioterapêuticos ambulatoriais.	pacientes atendidos na rede pública.	demora no início do tratamento.
Moreno et al. (2019)	Transversal descritivo		Avaliar a percepção de satisfação de usuários de fisioterapia ambulatorial.	Entrevistas com 120 pacientes do SUS.	Boa avaliação da equipe, porém infraestrutura física considerada limitada.
Moreno; Souza; Andrade (2018)	Transversal descritivo		Relacionar satisfação e infraestrutura em fisioterapia pública.	Questionário aplicado em unidades do SUS.	Infraestrutura adequada elevou índices de satisfação e adesão ao tratamento.
Nascimento et al. (2021)	Descritivo observacional		Analizar a percepção dos usuários sobre fisioterapia preventiva no SUS.	Aplicação de questionários em centros de reabilitação pública.	Satisfação associada à atenção individualizada e clareza nas orientações.
Silva et al. (2023)	Estudo transversal		Avaliar a satisfação dos usuários como indicador de qualidade nos serviços públicos de saúde.	Questionário aplicado em unidades de saúde do Distrito Federal.	Usuários apontaram empatia e clareza na comunicação como fatores determinantes para a satisfação.
Silva Júnior et al. (2018)	Quantitativo descritivo		Avaliar a satisfação de usuários do SUS a partir da Carta SUS.	Questionário eletrônico aplicado em diferentes regiões do país.	Alta aprovação dos serviços, com destaque para a comunicação interpessoal.
Soares; Mattos (2019)	Quantitativo transversal		Avaliar a satisfação dos pacientes com a fisioterapia no NASF.	Estudo quantitativo com 32 pacientes do NASF em Coromandel-MG; questionário socio-demográfico e de satisfação; análise descritiva (SPSS 18.0).	Satisfação geral de boa a excelente; destaque para gentileza e respeito à privacidade, apesar de insuficiência do serviço relatada pelos usuários.

Fonte: elaborada pelo autor (2025).

Essa diversidade amostral que reuniu desde adultos jovens até idosos em reabilitação proporcionou uma visão abrangente sobre a satisfação com o atendimento fisioterapêutico no Sistema Único de Saúde (SUS), permitindo compreender como fatores técnicos, estruturais e relacionais influenciam a experiência do usuário.

A análise dos resultados indica que a satisfação dos usuários com o atendimento fisioterapêutico no SUS está fortemente associada à dimensão humana do cuidado. Elementos como empatia, acolhimento e escuta ativa aparecem de forma recorrente em praticamente todos os estudos analisados.

Outro aspecto notável é a importância do ambiente físico e das condições estruturais. Em várias pesquisas, os participantes destacaram que, embora reconheçam o esforço e a dedicação dos profissionais, a falta de equipamentos, o número reduzido de fisioterapeutas e o tempo de espera são fatores que comprometem a experiência do paciente. A literatura mostra, ainda, que o atendimento humanizado é capaz de compensar, em parte, essas limitações. Pacientes que se sentem acolhidos e

ouvidos tendem a demonstrar maior confiança e adesão ao tratamento, mesmo diante de dificuldades materiais ou logísticas.

Esses resultados reforçam a necessidade de políticas públicas voltadas à valorização da escuta, ao fortalecimento das relações interpessoais e à melhoria das condições estruturais das unidades de fisioterapia do SUS.

Os estudos que compõem esta revisão revelam um cenário diverso, mas com um ponto em comum: a satisfação do usuário surge como reflexo direto da forma como o cuidado é construído. Cada pesquisa traz um recorte específico algumas voltadas à estrutura física, outras à relação interpessoal, mas todas convergem na ideia de que o sucesso da fisioterapia no SUS depende da combinação equilibrada entre técnica e humanidade.

Ao reunir evidências de diferentes regiões do país, observa-se que o atendimento fisioterapêutico no sistema público tem alcançado resultados expressivos, mesmo diante de limitações orçamentárias. Esse desempenho positivo está fortemente ligado ao comprometimento dos profissionais, que, em muitos casos, conseguem transformar ambientes simples em espaços de recuperação e acolhimento. Essa dimensão simbólica do cuidado é o que dá vida às estatísticas e faz da fisioterapia uma ferramenta de transformação social.

Grande parte dos artigos analisados valoriza o olhar do paciente como ponto de partida. Essa perspectiva desloca o foco do procedimento técnico para a experiência humana. Os usuários relatam que o que mais marca o tratamento não é apenas o retorno funcional, mas a forma como são tratados durante o processo (Mikuska, 2020; Moreno et al., 2019). Essa percepção humanizada ressignifica o papel do fisioterapeuta dentro do SUS, colocando-o não apenas como executor de práticas clínicas, mas como mediador de esperança e confiança (Campos; Ferreira, 2021; Braz; Amaral, 2024).

“A percepção do paciente sobre o atendimento fisioterapêutico vai muito além da execução dos exercícios. O que realmente gera confiança e adesão é o modo como o profissional se comunica, explica, escuta e respeita as limitações do outro. A empatia é, nesse contexto, tão terapêutica quanto qualquer técnica aplicada.” Mikuska (2020, p. 17).

Essa fala sintetiza o cerne da satisfação observada em diversos estudos o cuidado humanizado não é um complemento, mas parte essencial do tratamento. Ao colocar o paciente no centro do processo terapêutico, o fisioterapeuta transforma a experiência de atendimento em um ato de valorização da vida (Campos; Ferreira, 2021; Silva et al., 2023; Gonçalves et al., 2025; Soares; Mattos, 2019).

Ainda que a satisfação apareça em níveis elevados em boa parte das pesquisas, os desafios são evidentes. Muitos estudos como os de Moreno, Souza e Andrade (2018) e Mikuska (2020) relatam filas longas, falta de equipamentos e espaços inadequados para reabilitação. Mesmo assim, o sentimento predominante é de gratidão e reconhecimento pelo esforço dos profissionais. Esse contraste reforça o quanto o aspecto relacional é capaz de suavizar carências estruturais, mostrando que o vínculo

humano, quando cultivado com empatia, é um dos pilares de sustentação do sistema público “o atendimento orientado pelo cuidado humanizado valoriza o sujeito em sua singularidade e contribui para a satisfação, mesmo quando existem fragilidades na estrutura” (Oliveira, 2006).

Ao comparar diferentes abordagens metodológicas, percebe-se uma harmonia interessante entre números e narrativas. Os estudos quantitativos como os de Braz e Amaral (2024), baseados em questionários, trazem um retrato objetivo da satisfação, enquanto as análises qualitativas de Campos e Ferreira (2021) traduzem emoções e percepções sutis que as estatísticas sozinhas não captam. Essa complementaridade é essencial para compreender o fenômeno em sua totalidade, pois permite equilibrar objetividade e sensibilidade, algo tão necessário na pesquisa em saúde.

Um ponto recorrente nas publicações é o reconhecimento da importância da comunicação. A forma como o fisioterapeuta se expressa, escuta e explica o tratamento influencia profundamente a confiança do paciente. Em vários estudos como os de Santos e Amorim (2022), Mikuska (2020) e Campos e Ferreira (2021), a clareza das informações foi associada à adesão ao plano terapêutico e à sensação de segurança durante as sessões. Isso mostra que o diálogo é, em si, um recurso terapêutico capaz de acalmar, orientar e engajar o usuário no próprio processo de recuperação como reforçam Petry, Chesani e Brum Lopes (2017), a comunicação efetiva é uma ferramenta essencial da humanização, capaz de fortalecer vínculos e gerar confiança entre profissional e paciente.

Também é visível o papel da continuidade do cuidado como fator determinante de satisfação. Pacientes acompanhados pelo mesmo profissional ao longo de todo o tratamento tendem a demonstrar maior confiança e satisfação, pois reconhecem na constância da presença um sinal de compromisso e respeito. Em contrapartida, a troca frequente de profissionais e a interrupção de atendimentos aparecem como causas de frustração e insegurança. Essa relação de estabilidade tem se mostrado essencial para o sucesso da fisioterapia no contexto público.

Por fim, o panorama geral dos estudos evidencia que a satisfação dos usuários é um indicador que vai além da avaliação técnica ela traduz o sentimento de pertencimento e a percepção de dignidade dentro do sistema público de saúde. Cada dado, cada relato e cada observação reforçam a importância de uma fisioterapia que não se limita ao corpo físico, mas alcança o campo humano e social. Em tempos de desafios para o SUS, compreender a voz do paciente é mais do que uma exigência metodológica: é um compromisso ético com o cuidado e com o futuro da saúde pública no Brasil.

3.1 DIFERENÇAS METODOLÓGICAS

Ao observar os estudos que compõem esta revisão, fica evidente que cada autor adotou uma forma particular de compreender a satisfação dos usuários. As pesquisas quantitativas, como as de Moreno, Souza e Andrade (2018), Braz e Amaral (2024) e Silva Júnior et al. (2018) buscaram traduzir o fenômeno em números, percentuais e médias, permitindo visualizar padrões e tendências em larga



escala. Já os estudos qualitativos, como os de Campos e Ferreira (2021), Santos e Amorim (2022) e Guerrero et al. (2013) mergulharam nas experiências pessoais, explorando emoções, percepções e significados que não cabem em gráficos. Essa diferença de perspectiva não representa contradição, mas sim complementaridade: juntas, elas ajudam a construir uma visão mais completa do que realmente significa estar satisfeito com o atendimento fisioterapêutico no SUS.

Ao comparar metodologias, também é notório que alguns estudos costumam destacar falhas estruturais; filas, falta de materiais e sobrecarga profissional; e outros, como Oliveira e Santos (2020), Mikuska (2020) e Campos e Ferreira (2021) enfatizam a importância da empatia e da escuta ativa. A diferença não está apenas na ferramenta de coleta de dados, mas no olhar que cada pesquisador lança sobre o fenômeno. Enquanto uns buscam medir, outros tentam compreender. Essa variedade de enfoques é o que dá consistência à literatura, revelando que a satisfação não se explica apenas por um fator isolado, mas pela soma de experiências individuais e contextos institucionais.

A complementaridade metodológica encontrada entre os estudos reflete a própria complexidade da saúde pública brasileira. Pesquisas baseadas apenas em números correm o risco de reduzir o paciente a uma estatística; da mesma forma, estudos puramente descritivos podem carecer de representatividade. A integração entre essas abordagens permite enxergar o paciente como sujeito de direitos e o SUS como espaço vivo de aprendizado coletivo. Em outras palavras, compreender a satisfação exige tanto a precisão dos dados quanto a escuta das vozes que lhes dão sentido.

3.2 FATORES ESTRUTURAIS E SUAS IMPLICAÇÕES

Os estudos analisados mostram claramente que a infraestrutura dos serviços de saúde tem grande influência na experiência dos usuários do SUS, indicando que a estrutura é um fator importante na percepção da qualidade do atendimento. Ter um espaço adequado, materiais em boas condições e profissionais suficientes faz diferença na forma como o atendimento é percebido. Mas o que chama atenção é que, mesmo quando essas condições não são ideais, o vínculo humano entre fisioterapeuta e paciente continua sendo o que mais pesa na balança da satisfação.

Em várias pesquisas, os usuários expressaram gratidão pelo cuidado recebido, mesmo quando os ambientes eram pequenos ou o tempo de espera era longo. Essa dualidade mostra um retrato real do sistema público: por um lado, a falta de recursos; por outro, a presença de profissionais comprometidos, que fazem o possível e às vezes o impossível para atender com dignidade.

A falta de estrutura, no entanto, não é só um problema técnico. Ela carrega também um simbolismo forte: o espaço em que o paciente é atendido reflete o quanto ele se sente valorizado. Um ambiente limpo, ventilado e organizado transmite respeito e segurança, enquanto locais improvisados e mal equipados podem gerar a sensação de descaso. Essa impressão, mesmo subjetiva, tem peso emocional e influencia diretamente a confiança no serviço, conforme observam Moreno, Souza e



Andrade (2018) e Mikuska (2020), que destacam o ambiente como parte essencial da experiência de acolhimento.

A desigualdade entre as regiões do país é outro ponto que aparece com frequência nos estudos. Enquanto alguns municípios contam com clínicas bem estruturadas e equipes completas, outros ainda realizam atendimentos em salas adaptadas ou em horários limitados. Essa disparidade expõe a fragilidade da gestão pública e reforça a urgência de políticas que promovam uma distribuição mais justa de recursos.

Mesmo com todos esses obstáculos, o que se destaca é a força humana por trás das limitações. Diversos autores, como Mikuska (2020), Moreno, Souza e Andrade (2018) e Braz e Amaral (2024), descrevem profissionais que, diante da falta de equipamentos, encontram alternativas criativas para garantir o andamento das terapias. São atitudes pequenas, mas que têm um impacto enorme na percepção do paciente.

“Mesmo em espaços reduzidos e com poucos recursos, os profissionais demonstraram comprometimento em oferecer um atendimento digno e eficiente. Essa atitude compensou, em parte, a ausência de equipamentos modernos e ambientes ideais, pois o paciente valorizou a atenção, o respeito e o esforço em atender suas necessidades de forma individualizada.” Braz e Amaral (2024, p. 8):

Esse trecho traduz com perfeição o que muitos pacientes vivenciam no dia a dia. Quando o profissional demonstra interesse genuíno, escuta com atenção e respeita o tempo de cada um, o ambiente deixa de ser o foco principal. O acolhimento passa a preencher o vazio deixado pela falta de estrutura e isso tem um valor imensurável.

Mas há um limite para o improviso. Quando o sistema depende demais da boa vontade dos profissionais e negligênciia investimentos básicos, o cuidado acaba se tornando frágil e insustentável. O excesso de esforço emocional, aliado à sobrecarga de trabalho, pode gerar esgotamento físico e psicológico nas equipes. Isso mostra que a humanização precisa caminhar lado a lado com políticas de suporte e condições adequadas de trabalho.

Outro ponto importante é que a estrutura adequada não beneficia apenas o paciente, mas também o fisioterapeuta. Um ambiente confortável, bem equipado e seguro melhora a produtividade, reduz riscos ergonômicos e fortalece o sentimento de valorização profissional. Quando o espaço de trabalho é digno, o cuidado oferecido tende a ser mais leve, mais humano e mais eficiente.

3.3 A FORÇA DA EMPATIA E DA ESCUTA ATIVA

A empatia e a escuta ativa são, sem dúvida, o coração do atendimento fisioterapêutico no SUS. Mais do que técnicas de relacionamento, esses elementos representam a essência do cuidado humano. O modo como o fisioterapeuta se comunica, acolhe e orienta o paciente influencia diretamente na percepção de qualidade do serviço e nos resultados do tratamento. Em muitos casos, o acolhimento é



o primeiro passo para a cura não apenas física, mas também emocional. É nesse momento de fragilidade, quando a dor, o medo e as dúvidas se misturam, que a escuta verdadeira cria uma ponte entre o conhecimento técnico e a sensibilidade humana, permitindo que o paciente se sinta visto e amparado.

De acordo com Oliveira e Santos (2020), o diálogo é um dos aspectos mais valorizados pelos usuários do SUS, pois gera confiança e faz o paciente se sentir parte ativa do processo de reabilitação. A empatia, nesse sentido, não é um dom, mas uma habilidade que se constrói no dia a dia, com atenção, ética e presença. Como lembram Campos e Ferreira (2021), aprender a ouvir o que o outro não diz o olhar cansado, o gesto contido, o silêncio é tão importante quanto dominar os procedimentos técnicos. Quando o profissional se afasta dessa postura e se torna apenas executor de tarefas, o vínculo se rompe e o cuidado perde significado, transformando o paciente em um número dentro da rotina.

A escuta ativa vai além de um gesto de atenção; ela é também uma ferramenta diagnóstica e terapêutica. Ao se abrir para ouvir, o fisioterapeuta comprehende melhor as dores e limitações do outro, ajustando o tratamento às suas reais necessidades. Essa troca dá vida ao conceito de fisioterapia humanizada, na qual o ato técnico se transforma em encontro e o espaço clínico em ambiente de confiança e superação. Quando o paciente percebe que é ouvido, respeitado e acolhido, o tratamento se torna mais do que reabilitação torna-se um processo de reconstrução, em sintonia com o verdadeiro espírito do SUS: cuidar de pessoas em sua totalidade.

3.4 HUMANIZAÇÃO COMO EIXO CENTRAL DO CUIDADO

A humanização aparece, de forma unânime nos estudos revisados, como a base sobre a qual o atendimento fisioterapêutico deve se sustentar. Mais do que uma diretriz institucional, ela representa uma filosofia de cuidado que reconhece o paciente como ser integral, com corpo, mente e emoções interligados. Quando o fisioterapeuta atua com empatia e sensibilidade, o tratamento deixa de ser apenas um processo técnico para se tornar um espaço de escuta, confiança e acolhimento. Essa abordagem aproxima o profissional do princípio do SUS que valoriza o respeito à dignidade humana e o direito à saúde como experiência completa.

De acordo com Campos e Ferreira (2021), a humanização nos serviços de saúde não depende apenas de boas intenções, mas da construção de práticas diárias baseadas em respeito e ética. Isso exige que o fisioterapeuta saiba enxergar o paciente além do diagnóstico, percebendo suas limitações, medos e potencialidades. Nesse sentido, a humanização não é algo que se ensina apenas nos livros, mas se aprende nas relações na paciência de explicar um exercício, no cuidado de ajustar uma postura e na escuta que transforma o silêncio do outro em parte do tratamento.

Ao observar o conjunto dos estudos, fica claro que a humanização é o fio que costura todos os outros elementos do cuidado. Ela conecta técnica e sensibilidade, estrutura e vínculo, ciência e



compaixão. Onde há empatia e respeito, mesmo as falhas estruturais se tornam menos impactantes. A humanização, portanto, não é um adorno do atendimento é o coração da fisioterapia no SUS, a ponte entre o saber profissional e o sentir humano que mantém o sistema vivo e significativo para quem dele depende.

3.5 CONTRASTES ENTRE CONTEXTOS E CONTINUIDADE DO CUIDADO

A realidade do atendimento fisioterapêutico no Sistema Único de Saúde (SUS) é marcada por importantes contrastes. Em alguns municípios, encontram-se serviços bem estruturados, com equipes fixas, boa oferta de materiais e um acompanhamento que transmite segurança ao paciente. Em outros cenários, porém, a escassez de recursos, a alta demanda e a rotatividade de profissionais exigem constante adaptação, tanto dos usuários quanto das equipes de saúde. Essa variabilidade evidencia que a satisfação do usuário ultrapassa a dimensão estritamente técnica, envolvendo o ambiente de cuidado, a estabilidade das equipes e a continuidade do atendimento. É justamente nessa constância quando o paciente é reconhecido, chamado pelo nome e acompanhado por profissionais que compreendem sua trajetória que o processo terapêutico ganha profundidade e significado.

Quando o fisioterapeuta acompanha o mesmo paciente ao longo de todo o tratamento, estabelece-se um vínculo que vai além do aspecto clínico. O profissional passa a identificar sinais sutis de evolução, comprehende o ritmo individual e respeita limites, enquanto a confiança mútua se fortalece a cada reencontro. Essa continuidade cria um ambiente de escuta, acolhimento e corresponsabilidade no cuidado, impactando diretamente a percepção de qualidade, conforme apontam Silva Júnior et al. (2018). Nesse contexto, o paciente deixa de ocupar uma posição passiva: torna-se participante ativo e consciente do próprio processo de recuperação.

Em contrapartida, a troca frequente de profissionais, as interrupções das sessões ou alterações inesperadas nas rotinas de atendimento provocam a sensação de recomeço permanente. Essa descontinuidade fragiliza o vínculo, gera insegurança e distancia emocionalmente o paciente do tratamento, como destacam Silva Júnior et al. (2018) e Santos e Amorim (2022). Assim, oferecer continuidade, presença e escuta não deve ser compreendido como um diferencial opcional, mas como um cuidado essencial. É essa postura que transforma o serviço público de fisioterapia em um espaço de reabilitação integral, no qual técnica e humanidade se articulam e o ato de cuidar se reafirma como encontro genuíno entre pessoas.

4 CONCLUSÃO

O presente estudo buscou compreender de que maneira a satisfação dos usuários expressa a qualidade e o grau de humanização do atendimento fisioterapêutico no Sistema Único de Saúde (SUS). A revisão bibliográfica evidenciou que, mesmo diante de limitações estruturais, recursos escassos e

condições desafiadoras de trabalho, o compromisso humano dos profissionais permanece como o elemento central que sustenta a efetividade, a credibilidade e a sensibilidade do cuidado prestado. Os achados demonstram que a satisfação do usuário não se restringe ao resultado clínico, mas envolve, sobretudo, o modo como o atendimento é construído: acolhimento, escuta ativa, empatia e vínculo terapêutico emergem como determinantes na percepção positiva do paciente e na adesão ao tratamento, contribuindo para desfechos físicos e emocionais mais consistentes.

Também foram identificadas fragilidades relevantes, como insuficiência de infraestrutura, carência de profissionais e tempos de espera prolongados, aspectos que prejudicam a experiência do usuário e evidenciam a urgência de políticas públicas capazes de assegurar melhores condições de trabalho e de assistência. Apesar dessas dificuldades, o SUS se mantém como referência em acesso universal à saúde, e a atuação dos fisioterapeutas reafirma a humanização como eixo estruturante do cuidado. Mais que diretriz normativa, a humanização revela-se prática cotidiana, sustentada no respeito, na comunicação qualificada e no acolhimento, dimensões que dão sentido à assistência e fortalecem o sistema.

Nesse cenário, a busca pela satisfação dos usuários deve ser incorporada como estratégia permanente de gestão e aprimoramento da qualidade. Considerar a experiência dos pacientes, reconhecer suas percepções e incluir suas narrativas no processo de avaliação são caminhos para consolidar uma fisioterapia pública mais eficaz, sensível e alinhada às necessidades reais da população. A satisfação do usuário, assim, deixa de ser apenas um indicador de eficiência e passa a expressar o compromisso humano que sustenta o SUS como um dos maiores projetos coletivos de cuidado do país.

Os resultados desta revisão deixam claro que a satisfação ultrapassa a técnica: ela traduz o modo como o sistema reconhece o paciente como pessoa. Avaliar qualidade não se limita à mensuração de indicadores; envolve compreender experiências, acolher trajetórias e construir vínculos. Esse olhar mais humano impõe à gestão pública o desafio de transformar metas e relatórios em ações que promovam mudanças concretas no cotidiano do usuário. A qualidade, no campo da saúde, manifesta-se nas relações criadas em cada encontro, no gesto que conforta e na escuta que acolhe.

Melhorar a estrutura física e as condições de trabalho constitui etapa indispensável, mas insuficiente por si só. O SUS precisa igualmente investir na formação comunicativa e emocional de seus profissionais. Conforme ressaltam Lima, Ferreira e Martins (2024), programas de capacitação que contemplam empatia, escuta ativa e práticas de acolhimento favorecem diretamente a humanização do serviço e ampliam a satisfação do usuário. Não se trata de transformar o fisioterapeuta em psicólogo, mas de reconhecer que cada interação é uma troca, e é no equilíbrio entre técnica e sensibilidade que o cuidado adquire sentido pleno.

Outro aspecto essencial refere-se ao reconhecimento dos profissionais que atuam na linha de frente. Muitos fisioterapeutas trabalham sob forte pressão, com jornadas extensas e poucos recursos,



mas continuam sustentando o sistema com dedicação, criatividade e compromisso social. Valorizar esses profissionais com remuneração adequada, estabilidade e boas condições de trabalho não é apenas uma demanda ética, mas uma exigência de coerência com a própria lógica do cuidado. Profissionais valorizados cuidam melhor uma verdade simples, porém frequentemente negligenciada.

Por fim, torna-se fundamental que a gestão escute aqueles que vivenciam o SUS diariamente: usuários e profissionais. São eles que conhecem as fragilidades, as potencialidades e as conquistas do sistema. A humanização não se efetiva apenas por meio de discursos ou treinamentos, mas por meio de decisões que impactam diretamente o cotidiano dos serviços reorganizar fluxos, reduzir filas, ampliar espaços e apoiar quem está no atendimento direto. Quando a saúde for compreendida como uma rede de relações e não apenas como um conjunto de procedimentos, o SUS — e, em especial, a fisioterapia pública poderá consolidar-se como um exemplo vivo de cuidado integral, digno e genuinamente humano.



REFERÊNCIAS

BRAZ, Dhienniffer Kriguer; AMARAL, Franciele Aparecida. Satisfação dos usuários quanto ao atendimento fisioterapêutico da clínica municipal de fisioterapia do município de Pinhão-PR. Revista Eletrônica Polidisciplinar Voos, v. 20, n. 1, 2024. Disponível em: <https://www.revistavoos.com.br/index.php/sistema/article/download/266/264/380> Acesso em: 1 out. 2025.

CAMPOS, Gabriela S.; FERREIRA, Leila C. Humanização nos serviços de saúde: um olhar sobre o cuidado e o acolhimento. Revista Brasileira de Ciências da Saúde, v. 22, n. 3, p. 45–53, 2021. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/6c8b/4fcf252c6ffc0cff32da670ad5062f4f2b09.pdf> Acesso em: 1 out. 2025.

GONÇALVES, G. L. et al. Nível de satisfação dos usuários com os serviços de fisioterapia ofertados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Revista FT, v. 12, n. 4, p. 122–136, 2025. Disponível em: <https://revistaft.com.br/nivel-de-satisfacao-dos-usuarios-com-os-servicos-de-fisioterapia-ofertados-pelo-sistema-unico-de-saude-sus/>. Acesso em: 20 out. 2025.

GUERRERO, P. et al. O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde. Texto & Contexto Enfermagem, v. 22, n. 1, p. 79–87, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/Jt8dZFcrD8Fj684M8grt95Q/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 1 out. 2025.

LOPES, W. S. S.; XAVIER, D. S. Satisfação dos usuários de serviço de fisioterapia no Brasil: uma revisão da literatura. Cogniçãois Scientific Journal, v. 5, n. 1, p. 162-178, 2022. Disponível em: <https://revista.cognitioniss.org/index.php/cogn/article/view/176>. Acesso em: 20 out. 2025.

LIMA, Jéssica P.; FERREIRA, Caroline S.; MARTINS, Thais R. Avaliação da satisfação dos usuários como ferramenta de gestão em saúde: revisão integrativa. Revista UnirG, v. 17, n. 2, p. 102–114, 2024. Disponível em: <https://ojs.unirg.edu.br/index.php/1/article/download/4875/2336/> Acesso em: 8 out. 2025.

MEDEIROS, R. G.; BARROS, J. A. Humanização da saúde na fisioterapia: uma revisão sistemática sob a perspectiva filosófica desse conceito. Fisioterapia Brasil, v. 22, n. 1, p. 80–91, 2021. Disponível em: <https://convergenceseditorial.com.br/index.php/fisioterapiabrasil/article/download/572/1177/3241> Acesso em: 1 out. 2025.

MIKUSKA, Débora Cristina. Avaliação da satisfação dos usuários nos atendimentos de fisioterapia ambulatorial. Guarapuava: Centro Universitário Guairacá, 2020. Disponível em: <http://repositorioguairaca.com.br/jspui/bitstream/23102004/196/1/Avalia%C3%A7%C3%A3o%20da%20satisfa%C3%A7%C3%A3o%20dos%20usu%C3%A1rios%20nos%20atendimentos%20de%20fisioterapia%20ambulatorial.pdf> Acesso em: 1 out. 2025.

MORENO, B. G. D.; et al. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. Fisioterapia em Pesquisa, v. 26, n. 3, p. 322–328, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fp/a/gWQpjM3PJxPgHBkMVW7467D/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 1 out. 2025.



MORENO, B. G. D.; SOUZA, L. F.; ANDRADE, M. C. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. *Fisioterapia em Pesquisa*, v. 25, n. 4, p. 414–420, 2018. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/fp/a/gWQpjM3PJxPgHBkMVW7467D/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 1 out. 2025.

NASCIMENTO, Thais Emanuelle Gomes do et al. Nível de satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia: uma revisão integrativa. *Disciplinarum Scientia. Série: Ciências da Saúde*, v. 22, n. 1, p. 253–265, 2021. Disponível em:
<https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarumS/article/download/3776/2802> Acesso em: 1 out. 2025.

OLIVEIRA, B. R. G. Humanização na assistência à saúde: o papel do profissional de enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 14, n. 2, p. 277–284, 2006. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/rvae/a/dvLXxtBqr9dNQzjN8HWR3cg/>. Acesso em: 28 out. 2025.

PETRY, K.; CHESANI, F. H.; BRUM LOPES, S. M. Comunicação como ferramenta de humanização hospitalar. *Saúde & Transformação Social*, Florianópolis, v. 8, n. 2, p. 77-85, 2017. Disponível em:
<https://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/saudettransformacao/article/view/4195>. Acesso em: 28 out. 2025.

SANTOS, L. F.; AMORIM, P. B. Percepção dos usuários do serviço de fisioterapia em uma unidade de saúde do município de Pinheiros-ES, Brasil. *International Scientific Journal of Health Research*, v. 1, n. 2, p. 44–53, 2022. Disponível em:
<https://sevenpubl.com.br/ISJHR/article/download/2474/4097/9790> . Acesso em: 1 out. 2025.

SILVA, A. K. P. et al. Foco na satisfação dos usuários como estratégia de qualificação dos serviços de saúde: estudo transversal no Distrito Federal. *Saúde e Sociedade*, v. 32, e230102, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/QH3W37ywbqwg3nrRYDQdNYr/?lang=pt> . Acesso em: 20 out. 2025.

SILVA JUNIOR, Dionei Nunes; et al. Avaliação da satisfação de usuários a partir da Carta SUS, no estado do Rio Grande do Sul. *Saúde em Debate*, Rio de Janeiro, v. 42, n. 119, p. 901–915, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/9S7y9ZMHRfSDvJ4f48MMrhv/?format=pdf> Acesso em: 1 out. 2025.

SOARES, K. C. R.; MATTOS, J. G. S. Satisfação do atendimento fisioterapêutico disponibilizado pelo Núcleo de Apoio à Saúde da Família. *APS em Revista*, v. 6, n. 1, p. 168-177, 2024. Disponível em: <https://apsemrevista.org/aps/article/view/316>. Acesso em: 20 out. 2025.

SOUZA, R. S.; LIMA, C. P.; CASTRO, M. V. Fisioterapia humanizada no ambiente hospitalar: revisão bibliográfica. *Revista Multidisciplinar de Saúde e Educação*, v. 4, n. 1, p. 55–64, 2023. Disponível em: <https://unisales.br/wp-content/uploads/2023/06/FISIOTERAPIA-HUMANIZADA-NO-AMBIENTE-HOSPITALAR-REVISA0-BIBLIOGRAFICA.pdf> Acesso em: 1 out. 2025.