

AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO EM UM SERVIÇO DE HIDROCINESIOTERAPIA¹

ASSESSMENT OF SATISFACTION LEVELS AT A HYDROKINETIC THERAPY SERVICE

Sabrina Cipolat² e Melissa Medeiros Braz³

RESUMO

Os serviços de fisioterapia, assim como qualquer outro tipo de serviço, precisam ser constantemente avaliados para manter a sua qualidade. A avaliação da satisfação do usuário se apresenta como um importante subsídio para a pesquisa da qualidade dos serviços em fisioterapia. No presente trabalho descreve-se os níveis de satisfação dos usuários com relação ao serviço de extensão oferecido pelo Grupo de Atividades Hidrocinesioterapêuticas (GAH), pertencente ao curso de Fisioterapia de uma Instituição de Ensino Superior (IES) do município de Santa Maria, RS. A pesquisa do tipo quantitativa descritiva, realizada por meio de um questionário de avaliação da satisfação em forma de escala, foi aplicada para 46 mulheres participantes do GAH. Os principais resultados revelaram que, de um modo geral, as participantes do GAH encontram-se satisfeitas com os serviços oferecidos pelo grupo.

Palavras-chave: serviços de saúde, paciente, fisioterapia, hidroterapia.

ABSTRACT

Physiotherapy services must be constantly evaluated to maintain its quality. The evaluation of user satisfaction is an important tool for the research of quality. This paper describes the levels of user satisfaction regarding service offered by the Hydrokinetic Activities Group (HAG), which belong to the Physiotherapy College of a university in Santa Maria, RS. It is a descriptive/quantitative research that used a questionnaire for assessing the satisfaction in a scale form. It was applied

¹Trabalho de Iniciação Científica – UNIFRA.

²Acadêmica do Curso de Fisioterapia – UNIFRA. E-mail: scipolat@ibest.com.br

³ Orientadora – UNIFRA. E-mail: melissabraz@hotmail.com

to 46 women. The main results show that, in general, the participants of the HAG are satisfied with the services offered by the group.

Keywords: *healthcare services, patient, Physiotherapy, hydrotherapy.*

INTRODUÇÃO

As atividades físicas realizadas em meio líquido têm sido cada vez mais procuradas pela população e indicadas pelos profissionais da saúde. Isso vem ocorrendo devido ao crescente reconhecimento dos benefícios dessas atividades e pela sua menor tendência em provocar lesões, em comparação às atividades físicas desenvolvidas na terra (YU et al., 1994 apud KRUEL; TARTARUGA, 2001; TAHARA; SANTIAGO, 2006).

A hidrocinesioterapia é um recurso fisioterapêutico que utiliza as propriedades físicas da água para proporcionar efeitos fisiológicos e cinesiológicos imediatamente após a imersão do corpo em piscina aquecida, os quais irão auxiliar na reabilitação ou prevenção de alterações funcionais e na melhora ou manutenção do condicionamento físico (CANDELORO; CAROMANO, 2007).

A compreensão das propriedades físicas da água e das respostas fisiológicas à imersão, por favorecer a atuação da fisioterapia aquática e potencializar o processo de intervenção fisioterapêutica, é preocupação constante dos profissionais dessa área (CARREGARO; TOLEDO, 2008).

Além dessa preocupação, os fisioterapeutas, independente da área de especialização, devem ficar atentos à satisfação dos seus pacientes no que diz respeito à avaliação da qualidade dos serviços que são oferecidos.

O usuário/paciente dos serviços de saúde voltará a usar um serviço quando existir maior grau de satisfação no atendimento de suas necessidades, desejos e expectativas. Por outro lado, se perceber que as características do serviço lhe proporcionaram insatisfação acabará reclamando, trocando ou simplesmente cessando os próximos investimentos (SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001).

A satisfação é definida como “avaliação pós-consumo de que uma alternativa escolhida pelo menos atende ou excede as suas expectativas” (ENGEL; BLACKWELL; MINIARD, 2000, p. 178). Depois da decisão de uso de um serviço, o consumidor vivenciará uma experiência que, após sua avaliação, poderá trazer resultados que o deixem satisfeito ou insatisfeito.

Os fisioterapeutas, assim como qualquer outro profissional da área da saúde, são prestadores de serviços que são oferecidos para pessoas com necessidades, expectativas e opiniões diferentes. Por isso, os serviços precisam ser constantemente avaliados e uma das técnicas disponíveis para essa avaliação é a mensuração da satisfação ou insatisfação dos usuários. “Muitas das estratégias disponíveis para a melhoria dos serviços de saúde estão sendo baseadas na avaliação da satisfação de seus usuários” (MENDONÇA; GUERRA, 2007, p. 369). Nos serviços de Fisioterapia, conforme afirmam Machado e Nogueira (2008, p. 402), a satisfação dos usuários se apresenta como importante subsídio para aferir a qualidade.

Com base no exposto, quanto a importância da exploração desse tema, surgiu o interesse em avaliar a qualidade do serviço de extensão prestado pelo Grupo de Atividades Hidrocinesioterapêuticas (GAH), pertencente ao curso de Fisioterapia de uma Instituição de Ensino Superior (IES) do município de Santa Maria, RS, a partir da mensuração da satisfação ou insatisfação de seus usuários.

O GAH é um projeto de pesquisa e extensão universitário que vem desenvolvendo suas atividades desde 2008. As atividades extensionistas estão direcionadas às mulheres residentes na cidade de Santa Maria, com idade acima de 25 anos, independência funcional e indicação médica para a prática de hidrocinesioterapia. Os serviços são oferecidos uma vez por semana e envolvem um programa de exercícios realizados em piscina térmica com duração aproximada de 50 minutos. O programa segue um roteiro de exercícios de aquecimento, alongamento, fortalecimento e relaxamento.

MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo, caracterizado como uma pesquisa do tipo descritiva quantitativa, foi constituído por uma amostra de 65 mulheres participantes das atividades extensionistas do Grupo de Atividades Hidrocinesioterapêuticas (GAH).

Para investigar o nível de satisfação dessas mulheres com relação aos serviços oferecidos pelo GAH, um questionário estruturado em forma de escala foi aplicado durante os meses de julho e agosto de 2009.

O questionário foi constituído por 21 afirmativas, dispostas em 4 categorias: (A) piscina, (B) banheiros, (C) equipamentos e (D) atividades, e as variáveis de respostas fornecidas em cada afirmativa seguiram os critérios de

apreciação geral de Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Péssimo, que equivalem, respectivamente, as notas (10,0), (7,5), (5,0), (2,5) e (0,0). Foi aplicado direta e pessoalmente para as participantes do GAH, após assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido.

De acordo com Marconi e Lakatos (2002), as técnicas escalares permitem transformar uma série de fatos qualitativos em uma série de fatos quantitativos, podendo, assim, serem aplicados os processos de mensuração e descrição. Neste estudo, o questionário escalar permitiu a avaliação de categorias que são pertinentes para o bom funcionamento das atividades em fisioterapia aquática e, conseqüentemente, para a qualificação geral do serviço.

RESULTADOS

Das 65 pessoas que participam do GAH, 46 estavam presentes no momento da aplicação do instrumento de coleta de dados ($n = 46$). Dessa forma, os resultados apresentados a seguir compreendem a opinião de 70,7% da população estudada.

A idade média das participantes do grupo foi de 61 anos ($61,4 \pm 9,7$), com idade mínima de 38 e máxima de 81 anos. Quanto ao tempo de participação em atividades no meio líquido, a média foi de 25 meses ($25,4 \pm 25,1$), com mediana de 21 meses, sendo o menor tempo um mês e o maior, 72 meses.

Para cada categoria apresentada no instrumento de coleta de dados, foi calculado uma média dos escores atribuídos pelos usuários dos serviços, por meio dos critérios de apreciação geral e suas equivalentes notas. Dessa forma, foi possível identificar quais categorias receberam os escores/notas mais altos ou baixos.

Em ordem decrescente, apresentam-se tais resultados: as categorias D (atividades) e C (equipamentos) receberam das participantes a nota 9,4; a categoria A (piscina) recebeu nota 8,1; e a categoria B (banheiros) obteve nota 8,0.

Nas categorias A (piscina) e B (banheiros), os resultados obtidos revelaram que o nível de satisfação das participantes encontra-se na faixa do critério de apreciação geral correspondente a Bom. Já, com relação as categorias C (equipamentos) e D (atividades), os resultados indicaram um nível de satisfação na faixa do critério de apreciação geral de Ótimo, conforme apresentado na tabela 1.

Tabela 1 - Nível de satisfação das participantes do Grupo de Atividades Hidrocinesioterapêuticas (GAH) em cada uma das categorias analisadas na pesquisa.

	Ótimo*	Bom*	Regular*	Ruim*	Péssimo*	Média Escores
	%	%	%	%	%	
A - PISCINA						
1 Condições Gerais	20	20	6	13		8,2
2 Água	12	21	12	1	2,2	7,3
3 Temperatura da água	18	20	8			8,0
4 Limpeza da água	13	20	11	2	4,3	7,3
5 Tamanho da piscina	24	16	6	13		8,4
6 Iluminação do ambiente	31	15				9,1
						8,1**
B - BANHEIROS						
7 Condições gerais	22	20	4	8,7		8,4
8 Quantidade	13	16	15	2	4,3	7,1
9 Limpeza	24	21	1	2,2		8,7
10 Organização	16	19	11			7,7
						8,0**
C - EQUIPAMENTOS						
11 Condições gerais dos equipamentos utilizados para a realização dos exercícios	38	8				9,5
12 Quantidade de equipamentos disponíveis para cada participante	33	12	1	2,2		9,2
						9,4**
D - ATIVIDADES						
13 Atividades propostas	40	87	6	13		9,6
14 Qualidade dos exercícios	36	9	1	2,2		9,4
15 Capacitação dos acadêmicos	41	5				9,7
16 Quantidade de acadêmicos	32	13	1	2,2		9,1
17 Músicas tocadas	30	16				9,1
18 Exercícios de aquecimento	38	8				9,5
19 Exercícios de alongamento	39	6	13	1	2,2	9,5
20 Exercícios de fortalecimento	36	10				9,4
21 Exercícios de relaxamento	42	4	8,7			9,7
						9,4**

*Valores expressos em número de sujeitos (n) e percentual (%) correspondentes aos

resultados encontrados em cada categoria (A, B, C e D) e variável de resposta (ótimo, bom, regular, ruim e péssimo).

**Média geral dos escores da categoria; obtida por meio do somatório das médias dos escores de cada item.

DISCUSSÃO

Torna-se importante discutir os principais atributos geradores de satisfação e destacar aqueles que, porventura, tenham gerado algum grau de insatisfação nos usuários do serviço.

Observou-se satisfação nas categorias D (atividades) e C (equipamentos), as quais obtiveram a maior média de escores, 9,4, referente ao critério de apreciação geral Ótimo.

Ao avaliar o nível de satisfação com relação as atividades oferecidas pelo GAH, percebeu-se que os exercícios de relaxamento (item 21 da tabela 1) são os mais satisfatórios, seguido dos exercícios de aquecimento (item 18), alongamento (item 19) e de fortalecimento (item 20).

Um programa de exercícios voltado para a prática de atividades em grupo precisa ser criterioso e previamente planejado, estando adequado as características, objetivos e interesses de seus usuários. Na literatura, alguns autores sugerem que os programas de exercícios apresentem etapas de aquecimento, alongamento, fortalecimento, resistência e relaxamento (WHITE, 1998; BATES; HANSON, 1998; CAMPION, 2000).

Os exercícios de relaxamento realizados no GAH, sempre ao final das aulas, provocam sensação de alívio e bem-estar. Os efeitos da prática do relaxamento, associados ao contato com a água aquecida e suas propriedades, geram alterações fisiológicas que influenciam no alívio do estresse e na melhora da disposição física da pessoa.

Uma pequena redução no nível de satisfação foi percebida nos itens que abordaram a quantidade de acadêmicos/fisioterapeutas responsáveis pelo grupo e o tipo de músicas tocadas durante as atividades (respectivamente itens 16 e 17 da tabela 1).

O número de três instrutores para atender um grupo de no máximo 25 pessoas foi considerado insatisfatório. Não foi encontrada nenhuma informação na literatura a respeito da quantidade ideal de profissionais fisioterapeutas para a realização de atividades em grupo.

No que concerne às condições gerais dos equipamentos utilizados para a realização das atividades do GAH (item 11 da tabela 1) e a quantidade disponível

para cada pessoa (item 12), a grande maioria das participantes classificaram como nível Ótimo, tendo recebido média de escore equivalente a 9,4.

Os equipamentos utilizados para as atividades compreendem os implementos flutuantes de sobrecarga e de sustentação. Os flutuadores de sobrecarga (geralmente utilizados como uma resistência a mais durante os exercícios aquáticos) incluem as barras, os halteres, as caneleiras, os “espaguetes”, entre outros. Já os flutuadores de sustentação (mais usados para sustentar o corpo, ou alguma parte dele, durante a realização da atividade na água) envolvem as pranchas e os colares cervicais (GHIORZI et al., 2005).

A piscina conquistou uma média de escore/nota equivalente a 8,1. Os atributos destacados nessa categoria como geradores de satisfação foram, respectivamente: a iluminação do ambiente (item 6), o tamanho da piscina (item 5), as condições gerais (item 1) e a temperatura da água (item 3).

O item iluminação do ambiente da piscina apareceu como um atributo gerador de satisfação com escore médio de 9,1 (o mais alto de todos os itens investigados na categoria). A área da piscina precisa estar bem iluminada. A iluminação, tanto com luz artificial quanto com luz natural, é imprescindível para a boa visibilidade da profundidade e da correta realização dos exercícios. O que é fundamental também para a segurança dos usuários (CAMPION, 2000; BIASOLI; MACHADO, 2006).

A temperatura da água é uma propriedade de extrema importância para a realização dos exercícios em meio líquido, pois qualquer desvio mínimo de graus pode produzir mudanças significativas no sistema circulatório e, conseqüentemente, em todo o organismo. A média de temperatura indicada na literatura para uma piscina terapêutica deve estar entre 33° a 37°C (92° - 98°F). No entanto, não existe um consenso a respeito da temperatura ideal. Essa deve ser ajustada ao tipo, intensidade e duração dos exercícios e conforme as necessidades dos usuários, variando de acordo com os diferentes grupos etários e diferentes patologias. Por exemplo, “[...] pacientes mais velhos ou aqueles com complicações reumáticas necessitam de temperaturas maiores como a de 37°C (98°F)” (CAMPION, 2000, p. 8).

Na piscina utilizada para as atividades do GAH, a temperatura da água permanece em torno de 33°C, o que na opinião das participantes do grupo é uma temperatura agradável e satisfatória (item 3).

O atributo que porventura possa ter influenciado no grau de insatisfação das participantes refere-se a água da piscina e sua limpeza (item 4 da tabela 1).

O alto nível de pureza da água é requisito obrigatório para a realização de atividades aquáticas, principalmente porque protege os seus usuários de contrair doenças (BATES; HANSON, 1998). O uso de produtos químicos, como

o Cloro ou Bromina, por exemplo, a filtragem completa da água de 4 em 4 horas, e a realização de testes bacteriológicos e de pH são medidas essenciais para a manutenção e limpeza da água.

Para manter o nível de satisfação dos usuários elevado é necessário que todos os ambientes disponibilizados pelo serviço possuam uma instalação bem planejada, equipada, segura e organizada. O ambiente dos banheiros/vestiários é um local que precisa estar adequado às necessidades dos seus usuários. Para Biasoli e Machado (2006), “pia, toaleta, tomadas para secadores de cabelo, balcões, bancos e armários são considerados comodidades mínimas”.

A média dos escores para os itens referentes aos banheiros/vestiários (itens 7 a 10 da tabela 1) foi de 8,0, o que equivale ao grau de apreciação Bom. A limpeza dos banheiros e as suas condições gerais de manutenção são os atributos geradores de satisfação mais marcantes nesta pesquisa.

CONCLUSÃO

Conforme os resultados obtidos por meio deste estudo, verificou-se que as mulheres participantes do Grupo de Atividades Hidrocinestoterapêuticas encontram-se satisfeitas com os serviços prestados pelo GAH. E, já que o nível de satisfação está diretamente relacionado com a qualidade dos serviços, pode-se concluir a existência de qualidade no serviço de extensão fornecido por esse grupo.

Ao investigar o nível de satisfação das participantes, conseguiu-se descobrir quais são os atributos que levam à satisfação e insatisfação das mesmas e coletar informações que darão subsídios e orientações aos responsáveis do GAH para suas futuras ações, visto que decisões e mudanças não podem se basear somente em instinto ou intuição. Dessa forma, foi possível demonstrar o quanto a avaliação da satisfação é um item essencial para manter a qualificação dos serviços em fisioterapia, bem como para manter o sucesso profissional.

AGRADECIMENTOS

Aos colegas do Grupo de Atividades Hidrocinestoterapêuticas (GAH); à professora Alecsandra Pinheiro Vandrúsculo; e especial agradecimento às participantes do Grupo que colaboraram com a pesquisa.

REFERÊNCIAS

BATES, A.; HANSON, N. **Exercícios aquáticos terapêuticos**. São Paulo: Manole, 1998.

BIASOLI, M. C.; MACHADO, C. M. C. Hidroterapia: aplicabilidades clínicas. **Rev. Brasileira de Medicina**, v. 63, n. 5, p. 225-237, 2006.

CAMPION, M. R. **Hidroterapia**: princípios e práticas. São Paulo: Manole, 2000.

CANDELORO, J. M.; CAROMANO, F. A. Efeito de um programa de hidroterapia na flexibilidade e na força muscular de idosas. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, São Carlos, v. 11, n. 4, p. 303-309, 2007.

CARREGARO, R. L.; TOLEDO, A. M. Efeitos fisiológicos e evidências científicas da eficácia da fisioterapia aquática. **Revista Movimenta**, v. 1, n. 1, p.23-7, 2008.

ENGEL, J. F.; BLACKWELL, R. D.; MINIARD, P. W. **Comportamento do consumidor**. 8. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 2000.

GHIORZI, V. et al. Determinação da carga de flutuação de implementos flutuantes utilizados em hidroterapia e hidrocinesioterapia. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIOMECÂNICA, 10, 2005, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: Sociedade Brasileira de Biomecânica, 2005.

KRUEL, L. F. M.; TARTARUGA, L. A. P. Estudo do percentual de redução no peso hidrostático através do método de imersão vertical em pessoas do sexo feminino em distintas faixas etárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIOMECÂNICA, 9, 2001, Gramado. **Anais...** Gramado: Sociedade Brasileira de Biomecânica, 2001.

MACHADO, N. P.; NOGUEIRA, L.T. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia. **Revista Brasileira Fisioterapia**, São Carlos, v. 12, n. 5, p. 401-408, 2008.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MENDONÇA, K.; GUERRA, R. O. Desenvolvimento e validação de um

instrumento de medida da satisfação do paciente com fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, São Carlos, v. 11, n. 5, p. 369-376, 2007.

SHETH, J. N.; MITTAL, B.; NEWMAN, B. I. **Comportamento do cliente**: indo além do comportamento do consumidor. São Paulo: Atlas, 2001.

TAHARA, A. K.; SANTIAGO, D. R. P. As atividades aquáticas associadas ao processo de bem-estar e qualidade de vida. **Efdeportes.com Rev. Digital**, Buenos Aires, v. 11, n. 103, 2006.

WHITE, M. D. **Exercícios na água**. São Paulo: Manole, 1998.