

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO À DISTÂNCIA EM GESTÃO PÚBLICA
MUNICIPAL

Salusa Cassol

**A PERCEÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA
PRESTADO PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE IBARAMA-RS, NA
ÓTICA DE SEUS USUÁRIOS**

Santa Maria, RS
2016

Salusa Cassol

**A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA
PRESTADO PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE IBARAMA-RS, NA ÓTICA
DE SEUS USUÁRIOS**

Trabalho de conclusão apresentado ao
Curso de Especialização à Distância
em Gestão Pública Municipal, da
Universidade Federal de Santa Maria
(UFSM)

Orientadora: Letícia Lengler

Santa Maria, RS

2016

**A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE
FISIOTERAPIA PRESTADO PELA PREFEITURA
MUNICIPAL DE IBARAMA-RS, NA ÓTICA DE SEUS
USUÁRIOS**

SALUSA CASSOL

**Artigo apresentado ao Curso de Especialização à Distância em Gestão
Pública Municipal, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)**

Orientadora: Prof. Letícia Lengler

Santa Maria, RS, Brasil

2016

A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA PRESTADO PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE IBARAMA-RS, NA ÓTICA DE SEUS USUÁRIOS

Letícia Lengler¹
Salusa Cassol²

RESUMO

Este estudo teve como objetivo verificar como os usuários do atendimento de Fisioterapia oferecido pela prefeitura de Ibarama-RS avaliam a qualidade do serviço. Para tanto, essa pesquisa utilizou um questionário elaborado pela pesquisadora e baseado nos autores estudados. Inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica para embasar o estudo, após foi aplicado um questionário quantitativo com 26 usuários que estavam em tratamento. Ao final da pesquisa a maioria dos itens avaliados obteve nota máxima, sendo que a rotina das sessões obteve a menor pontuação. Com o levantamento dessa informação pode-se contribuir para a melhoria da clínica em questão com sugestões como a criação de um roteiro de atendimento que poderá consistir em colhimento de dados dos usuários, avaliação dos exames que ele tiver realizado, avaliação física, elaboração do plano de tratamento e reavaliações periódicas a fim de verificar os resultados que se está tendo com reelaboração do plano de tratamento quando necessário. Além disso, pode ser sugerido à Secretaria de Saúde ações conjuntas a fim de proporcionar esclarecimentos à população e agir de forma mais abrangente na prevenção de problemas de saúde.

Palavras-chave: Fisioterapia; satisfação de usuários; qualidade de atendimento; ambiente de atendimento.

ABSTRACT

This study aimed to determine how physiotherapy's users of services offered by Ibarama-RS government evaluate the quality of service. This research used a questionnaire prepared by the researcher and based on the study authors. Initially a literature search was conducted to support the study, after a quantitative questionnaire was applied to 26 users who were in treatment. At the end of the study most of the evaluated items got top marks, and the routine of the sessions received the lowest score. These results can contribute to improve professional skills and results with suggestions such as creating a routine chart of care which could consist of collecting user's data, evaluation of tests that has been conducted, physical assessment, treatment's plan preparation and periodic reviews to checking the results regarding to reformulate the treatment plan as needed. Moreover, it can be suggested to the Health's Department join actions in order to provide clarification to the people and act more broadly to prevent health problems.

Keywords: Physiotherapy; satisfaction of users; quality of care; labour atmosphere.

¹ Professora Mestre da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM.

² Fisioterapeuta e aluna do Curso de Especialização à Distância em Gestão Pública Municipal da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM.

1 INTRODUÇÃO

A Fisioterapia ainda pode ser considerada um tratamento relativamente novo, principalmente em cidades pequenas onde geralmente os novos tratamentos encontram maior resistência por parte dos usuários. Alguns não têm ideia do que se trata, outros têm alguma noção e muitos acreditam que sabem o que é, mas na maioria das vezes sabem apenas uma pequena parcela do que o profissional pode fazer. Muitos usuários chegam até o profissional imaginando que seu problema será resolvido em apenas uma sessão, sem saber que geralmente terão um tratamento com o profissional, que pode durar semanas, meses e dependendo do caso anos.

O profissional com formação em fisioterapia atua na reabilitação que é sua área mais conhecida, mas também pode atuar na prevenção e na promoção de saúde. Também pode-se destacar as suas áreas de atuação que envolvem: Ortopedia e Traumatologia, Reumatologia, Neurologia, Pediatria, Geriatria, Dermatologia e Pneumologia, os atendimentos podem ser realizados no hospital, no consultório e a domicílio, o *home care*. Atualmente a Fisioterapia vem ganhando seu espaço, exigindo cada vez mais que o profissional se qualifique e se atualize para melhor atender seus pacientes. Desde o primeiro contato é importante informar ao usuário o que está por vir, como será o tratamento, o que será realizado e como serão as sessões.

Para melhor desempenhar essa função percebe-se à importância de questionar qual a expectativa dos usuários com relação a esse tratamento, para saber o que é esperado e como imaginam que funcione. Posteriormente analisar a qualidade do atendimento recebido, buscando saber o nível de satisfação do usuário, identificando pontos positivos para poder dar ênfase e pontos negativos para serem melhorados. Desse modo surge a questão: **Como os usuários do atendimento de Fisioterapia oferecido pela prefeitura em Ibarama-RS avaliam a qualidade do serviço?**

Com o intuito de buscar responder este questionamento, o objetivo deste trabalho foi identificar a percepção dos usuários sobre o serviço público municipal de Fisioterapia, no que tange a qualidade do tratamento recebido pelo profissional, infraestrutura, localização, horários e custos.

2 MARKETING

Pinheiro e Gullo (2011), afirmam que Marketing é o processo humano, social e administrativo que facilita a troca de valores entre comprador e vendedor, visando à satisfação de necessidades, desejos e objetivos.

Gronroos (2009, p. 314) acrescenta que marketing “é o que a empresa faz para conquistar clientes e mantê-los em bases lucrativas”, isto é, marketing é o que relaciona uma empresa a seus clientes. Com base nessa afirmação, um gerente de marketing deve ser um especialista em clientes. Para que o departamento de marketing possa melhor efetuar suas tarefas deve levar em conta o perfil de seu usuário, saber se é um usuário que gosta da rotina, com perfil organizado e metódico ou se é um usuário que gosta de mudanças constantes e novidades a todo o momento.

Geralmente em se tratando de marketing, segundo Gronroos, tem-se três fases que constituem o processo de consumo de serviço. Inicialmente está a fase de adesão, ou seja, o primeiro contato do usuário com a empresa; para então existir a fase principal de consumo, onde as necessidades do usuário devem ser satisfeitas; e finalmente a fase de desligamento, onde o usuário se despede da empresa.

2.1 Marketing de Serviços

No Setor de Serviços, diferentemente de setores de produtos, os usuários não levam para casa algo concreto, mas sim a mudança que sofreram ao adquirir determinado serviço, esta mudança pode ser física, psicológica ou intelectual. Sendo assim, a avaliação de serviços torna-se mais difícil que a avaliação de produtos.

Para Katahlian (2002), as empresas do setor de serviços são de certa forma dependentes das pessoas que ali trabalham, pois o vínculo torna-se maior com a pessoa que representa a empresa, do que com a própria empresa em si. A confiança se dá na relação interpessoal, mais do que no vínculo com a empresa. Ainda segundo o autor, para que o serviço se destaque em meio a tantos outros concorrentes, é necessário um atendimento diferenciado, personalizado e não fornecendo apenas aquilo que o usuário busca inicialmente.

As características de um serviço, conforme Katahlian e Gianesi e Corrêa, são: inseparabilidade, variabilidade, intangibilidade e perecibilidade. Trazendo essas características para a realidade da Fisioterapia temos:

- Inseparabilidade: prestador de serviço - fisioterapeuta e usuário trabalham juntos de forma cooperativa, neste caso, fisioterapeuta atua em parceria com o usuário que pode colaborar com a sessão.
- Variabilidade: pode ser vista de forma positiva, onde há a possibilidade de variação da forma do atendimento, que se adapta conforme as exigências de cada usuário. Porém pode também atuar de forma negativa, onde não se consegue manter a mesma qualidade em todos os atendimentos.
- Intangibilidade: o serviço apesar de ser intangível, ou seja, não palpável, possui elementos tangíveis, que consistem na apresentação da clínica de Fisioterapia, seu mobiliário, sua limpeza, estado dos aparelhos utilizados, através da boa imagem vende-se uma boa qualidade do atendimento.
- Perecibilidade: os serviços não podem ser estocados nem recuperados, ou seja, os usuários que o fisioterapeuta não conseguiu atender devido ao excesso de demanda não poderão ser recuperados, assim como no dia em que ele não teve retorno financeiro, pois ficou ocioso e sem usuários para prestar atendimento, também não recuperará o dinheiro perdido.

Katahlian (2002), traz ainda os 4 Ps do Marketing: Produto - juntamente com os serviços, visam a satisfação do usuário; Preço - valor pago pelas sessões de Fisioterapia; Praça - estrutura para atender a demanda e Promoção - comunicações a fim de tangibilizar o serviço.

2.2 Satisfação dos usuários

De acordo com Gianesi e Corrêa (1994) existem quatro fatores que influenciam o comportamento do usuário: os Fatores Culturais, que são os valores passados de uma geração para outra, de acordo com seu grupo racial, religioso, nacionalidade e região geográfica; os Fatores Sociais, que são as fontes pessoais de informações sobre a qualidade, o “boca a boca”; os Fatores Pessoais, que se subdividem em fatores demográficos e fatores psicográficos, sendo que o primeiro engloba faixa etária, classe social e ocupação, enquanto que fazem parte do segundo o estilo de vida, a personalidade e o autoconceito; e os Fatores Psicológicos, estes ainda divididos em:

motivação, percepção, aprendizado e convicções e atitudes. Os autores afirmam ainda que o usuário busca informações através de quatro grupos: fontes pessoais, fontes comerciais, fontes públicas e fontes experimentais.

Pode-se destacar ainda, que, além de conquistar os usuários é tão ou mais importante manter a qualidade do atendimento, assim como um preço razoável, para manter esses usuários com a clínica, pois, a percepção de risco é maior com usuários novos. Para que isso se torne possível deve-se manter qualidade do serviço, tanto no que diz respeito à relação profissional/ usuário, como em relação à qualidade do ambiente em que o serviço é ofertado e boas condições de seus equipamentos. A manutenção do de um usuário é com certeza uma fonte para que novos usuários cheguem até o serviço, através de uma boa recomendação.

Segundo Gronroos (2009), as interações entre produtor e usuário são mais do que apenas trocas, consistem em um relacionamento. Esse relacionamento é o fenômeno central do marketing, além desse fator, o autor enfatiza a dificuldade de encontrar novos usuários, tornando ainda mais importante a manutenção dos usuários antigos.

O usuário de serviços só poderá avaliar de fato o atendimento após obtê-lo e para isso, levará em conta suas expectativas antes de realizá-lo, ou seja, as informações relativas ao serviço antes mesmo de chegar até ele. Com base nisso o fornecedor do serviço deve, a fim de chegar a aprovação total do usuário, não só atender as necessidades dele, como fazer algo a mais, para que satisfaça também as suas expectativas.

Gianesi e Corrêa (1994) apresentam um conjunto de critérios de avaliação do serviço, são eles: tangíveis (aparência física, aspecto de equipamentos, uniformes dos profissionais), consistência (uniformidade de resultados), competência (capacitação e qualificação), velocidade de atendimento (prontidão em prestar serviço), atendimento/atmosfera (luminosidade, temperatura ambiente, decoração), flexibilidade (habilidade de reagir em caso de mudanças), credibilidade/ segurança (percepção de risco), acesso (facilidade de entrar em contato, localização, horário) e custo (preço-qualidade).

A qualidade do serviço é muito vinculada ao atendimento recebido por parte dos funcionários do local em questão, portanto não basta que o profissional seja bom naquilo que faz, ele deve saber se relacionar com seus usuários. A imagem da empresa é muito importante, pois afeta a percepção de qualidade fazendo com que pequenos erros possam ser perdoados quando a empresa possui uma boa reputação. Para que a empresa atinja a aceitação esperada deve ter algumas atitudes inovadoras. Poderá oferecer novos

serviços, ativando aqueles que não são tão utilizados e valorizando o vínculo com usuários antigos.

Seguindo essa linha de raciocínio Gronroos (2009) afirma que não basta competir com o produto central, devendo-se competir com o pacote total que abrange o serviço principal. Para que isso seja possível deve-se conhecer nosso usuário a fundo para poder elaborar um tratamento especial para cada um, priorizando o contato face a face e a individualidade de cada pessoa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Foi realizada uma pesquisa quantitativa, a fim de identificar a percepção dos usuários sobre o serviço público municipal de Fisioterapia, no que tange a qualidade do tratamento recebido pelo profissional, infraestrutura, localização, horários e custo. Através desse tipo de pesquisa é possível obter os dados necessários para melhorar ainda mais o serviço, podendo dar ênfase aos pontos positivos e reformular os pontos negativos dos atendimentos. Essa proposta de pesquisa é importante, pois permitiu que o pesquisador pudesse obter dos usuários suas opiniões com relação ao serviço prestado.

Essa pesquisa teve caráter descritivo visando observar e registrar a opinião dos usuários do serviço de Fisioterapia. Conforme Barros e Lehfel (2007) na pesquisa descritiva realiza-se a análise dos dados obtidos sem que haja a interferência do pesquisador. Inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica buscando informações sobre gestão, marketing, marketing de serviços e satisfação de usuários. Posteriormente identificou-se as principais características do marketing de serviços para observar a satisfação dos usuários com relação às mesmas. A obtenção dos dados foi realizada por meio de um questionário que captou o nível de satisfação dos usuários do atendimento de fisioterapia prestado em Ibarama-RS. Conforme Diehl (2004), um questionário quantitativo, como o nome já diz, utiliza a quantificação a fim de chegar a resultados que evitem distorções, acarretando em uma margem de segurança maior.

A população alvo da pesquisa envolveu os usuários em tratamento do serviço municipal de Fisioterapia da cidade de Ibarama/ RS. Esse serviço é prestado por uma clínica particular que possui contrato com o Consórcio Intermunicipal do Vale do Jacuí. Através dele as sessões disponibilizadas pela prefeitura são realizadas na clínica particular contratada, onde os usuários tem direito a um número específico de sessões de forma gratuita. Foi utilizada uma amostra não probabilística por conveniência, onde

todos os usuários que buscaram o atendimento no período de 9 a 16 de setembro de 2015 responderam ao questionário. A coleta de dados deu-se através de dados primários, utilizando as opiniões de todos 26 usuários deste período.

Durante a coleta de dados, a fisioterapeuta/pesquisadora após o atendimento, explicou a cada usuário em que consistia a pesquisa, buscando saber se ele tinha interesse de participar dando a sua opinião, após o consentimento e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido o usuário recebeu informações quanto ao questionário e como devia respondê-lo podendo levá-lo para responder em casa, devolvendo-o na próxima sessão. Alguns usuários optaram por responder o questionário no consultório após a sessão de fisioterapia, outros optaram por levar para casa e devolver na próxima sessão. Nenhum usuário optou por não participar. Todos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, se dispondo a participar na pesquisa.

A origem das questões utilizadas condizentes a Inseparabilidade, Variabilidade, Intangibilidade, Percibilidade, Praça e Custo, teve embasamento nos autores Katahlian (2002) e Giansesi e Corrêa(2010). Segue quadro com a questão, sua origem e autor.

Questões	Característica	Autor
1. O fisioterapeuta é acessível. 2. O fisioterapeuta ouve a opinião do usuário. 3. O fisioterapeuta aceita e dá importância às opiniões do usuário.	Inseparabilidade	Katahlian
4. Há uma rotina seguida pelo fisioterapeuta. 5. O usuário gosta de seguir uma rotina. 6. A rotina das sessões é agradável. 7. A qualidade dos atendimentos segue um padrão.	Variabilidade	Katahlian/ Giansesi e Corrêa
8. O ambiente é agradável. 9. O aparelhos da clínica estão em bom estado. 10. O ambiente é limpo e arejado. 11. O ambiente oferece a privacidade necessária.	Intangibilidade	Katahlian/ Giansesi e Corrêa
12. O usuário consegue agendar seus horários com facilidade. 13. Há flexibilidade por parte do fisioterapeuta para eventual troca de horários.	Percibilidade	Katahlian
14. A localização da clínica é de fácil acesso.	Praça	Katahlian/ Giansesi e Corrêa
15. O preço condiz com a qualidade dos atendimentos.	Custo	Giansesi e Corrêa

Após essa coleta foi realizado o tratamento estatístico dos dados através da análise do questionário, foram elaboradas tabelas para melhor visualização e entendimento, e realização da classificação das respostas através das medianas obtidas.

4 RESULTADOS

Sobre o perfil dos usuários entrevistados a Tabela 1 evidencia que 69,24% eram do sexo feminino e 30,76% eram do sexo masculino. Esse dado, segundo um estudo do Instituto Fernandes Figueira, da Fundação Oswaldo Cruz, do Rio de Janeiro (2007) se deve ao fato de que a tarefa do cuidar é genuinamente feminina e o homem é visto como invulnerável, com isso acaba procurando menos um serviço de saúde.

Tabela 1 - Identificação do gênero dos pesquisados

Gênero	Frequência	Porcentagem
Feminino	18	69,24%
Masculino	8	30,76%
Total	26	100%

Tratando-se da idade, como demonstra a Tabela 2, a maioria dos usuários 53,84% tinha entre 31 e 70 anos, esse fato pode ser devido a ser em sua maioria a população economicamente ativas mais propensas a problemas ergonômicos relacionados ao trabalho, como Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (DORT).

Tabela 2 - Identificação da idade

Faixa etária	Frequência	Porcentagem
Usuários até 30 anos	7	26,92%
Usuários de 31 a 70 anos	14	53,84%
Usuários acima de 71 anos	5	19,24%
Total de Usuários	26	100%

A renda mensal, contemplada na Tabela 3, traz que a maioria dos entrevistados, 65,38%, ficou abaixo de dois salários mínimos. Por isso a grande maioria desses usuários chega até o fisioterapeuta por intervenção da Secretaria Municipal de Saúde, onde os usuários tem direito a metade das sessões requisitadas pelo médico de forma gratuita. Destaca-se ainda, que nenhum entrevistado possui escolaridade superior, ou seja, ou eles possuem ensino médio incompleto (46% dos pesquisados), ou completo (54%).

Tabela 3 - Renda dos pesquisados

Renda	Frequencia	Porcentagem
Renda de até 2 salários mínimos	17	65,38%
Renda acima de 2 salários mínimos	9	34,62%
Total	26	100%

Tratando diretamente dos resultados obtidos pelo questionário temos que, quanto ao fato do fisioterapeuta ouvir a opinião do usuário, e o fato do fisioterapeuta ouvir e dar importância à opinião dos usuários, todos os usuários foram unânimes pontuando com nota máxima estes quesitos, assim é possível afirmar que nesses aspectos não há necessidade de se promover mudanças. Segue dados na Tabela 4.

Tabela 4 - Percepção sobre as características da inseparabilidade

	N	Mínimo	Máximo	Mediana
1) O fisioterapeuta é acessível.	26	1	5	5
2) O fisioterapeuta ouve a opinião do usuário.	26	1	5	5
3) O fisioterapeuta aceita e dá importância às opiniões do usuário.	26	1	5	5

Sobre a variabilidade, os usuários foram perguntados se havia uma rotina seguida pelo fisioterapeuta, se a rotina das sessões era agradável, e se o usuário gostava ou não de seguir uma rotina. A maioria mostrou boa aceitação, porém alguns gostariam

de mudanças periódicas, ou seja, ao mesmo tempo em que a rotina pode ser bem vista por alguns, também pode ser mal vista por outros usuários que preferem novidades ao longo das sessões. Portanto conclui-se que existem usuários que gostam de seguir uma rotina, ter sua sessão de fisioterapia programada, sabendo exatamente o que irá acontecer durante a sessão. Por outro lado, observa-se que os usuários que gostam da novidade, querem sempre algo novo para despertar seu interesse, conseqüentemente, acham a rotina muito maçante. Esse fator pode estar relacionado à idade dos usuários, onde nesse caso em particular, usuários mais velhos tendem a preferir seguir uma rotina e usuários mais jovens tem tendência a gostar mais das novidades durante o tratamento. Nesse fato percebe-se a importância de respeitar a individualidade de cada usuário, e adequar o atendimento de forma que o satisfaça e o mantenha interessado em seguir o programa proposto.

Pensando em avaliar a qualidade dos atendimentos, foi questionado aos usuários se a qualidade dos atendimentos seguia um padrão, nessa avaliação identificou-se que os atendimentos no geral são bons, pois a pontuação mínima foi quatro, com uma mediana 5, porém poderá ser apresentado esse resultado aos profissionais, estes poderão repensar suas práticas, podendo melhorar e aprimorar as técnicas para satisfazer 100% dos usuários. Nesse estudo não foi perguntado o que os usuários gostariam que mudasse nos atendimentos, fica a sugestão para uma nova pesquisa buscando essas informações.

Como relação à mediana de cada dado informado na Tabela 5, alguns quesitos mesmo tendo a mesma variabilidade possuem mediana diferente, pois o seu cálculo leva em conta o número de ocorrência de cada pontuação. Ocorrendo maior mediana onde a pontuação maior ocorreu com mais frequência e mediana menor nos casos em que a pontuação menor foi mais frequente.

Tabela 5 - Percepção sobre as características da Variabilidade

	N	Mínimo	Máximo	Mediana
4) Há uma rotina seguida pelo fisioterapeuta.	26	3	5	4
5) O usuário gosta de seguir uma rotina.	26	3	5	4,5
6) A rotina das sessões é agradável.	26	3	5	5
7) A qualidade dos atendimentos segue um padrão.	26	4	5	5

Foi questionado ainda, se o ambiente onde são realizadas as sessões de fisioterapia é agradável. Nesse ponto mesmo a maioria dos usuários considerando o ambiente agradável para os atendimentos, existem alguns que acham que o ambiente não está totalmente adequado, para melhor atender esses usuários o ambiente poderá ser melhor avaliado, analisando-se a infraestrutura está de acordo e se há climatização no ambiente.

Sobre o ambiente ser limpo e arejado apenas um usuário deu nota 4, sendo que os demais pontuaram com nota 5. Nesse caso acreditamos que não há o que ser modificado.

Quando perguntados se o ambiente oferecia a privacidade necessária no local dos atendimentos, a maioria disse que estavam de acordo com o ambiente apresentado, porém houveram pontuações mais baixas. Esse fato poder devido à clínica estar localizada anexa a outro ambiente, talvez os usuários preferissem que a clínica estivesse localizada em um lugar isolado, onde estariam apenas os usuários da fisioterapia.

Sobre os aparelhos estarem em bom estado todos os usuários pontuaram com nota máxima, o que deixa claro que existe a devida manutenção e cuidado com os aparelhos utilizados. Esses dados estão dispostos na Tabela 6.

Tabela 6 - Percepção sobre as características da Intangibilidade

	N	Mínimo	Máximo	Mediana
8) O ambiente é agradável.	26	3	5	5
9) Os aparelhos da clínica estão em bom estado.	26	5	5	5
10) O ambiente é limpo e arejado	26	5	5	5
11) O ambiente oferece a privacidade necessária.	26	3	5	5

Tratando da precibilidade, Tabela 7, foi questionado se havia facilidade em agendar os horários e se quando necessário poderiam realizar a troca dos horários que haviam sido marcados. Nesses itens a pontuação geral foi muito boa, porém houve usuários que pontuaram com nota mais baixa. Pode ser melhor avaliado esse quesito não só com o fisioterapeuta como também com a secretária que organiza a agenda.

Tabela 7 - Percepção sobre as características da Percibilidade

	N	Mínimo	Máximo	Mediana
12) O usuário consegue agendar seus horários com facilidade.	26	5	5	5
13) Há flexibilidade por parte do fisioterapeuta para eventual troca de horários.	26	4	5	5

Tratando da praça, conforme exposto na Tabela 8, foi questionado se a localização da clínica era de fácil acesso, esse quesito obteve pontuação máxima, fato que se deve a clínica estar localizada no centro da cidade.

Tabela 8 - Percepção sobre as características da Praça

	N	Mínimo	Máximo	Mediana
14) A localização da clínica é de fácil acesso.	26	5	5	5

Para finalizar, tem-se a Tabela 9, onde os usuários foram questionados se o valor pago pelas sessões condizia com a qualidade dos atendimentos, onde se concluiu que a maioria concorda com os valores. Esses valores são relacionados, a metade do número de sessões requeridas pelo médico. No sistema de convênio com a prefeitura, ela arca com metade dos custos e a outra metade fica por conta do usuário, pois, o serviço é terceirizado.

Tabela 9 - Percepção do Custo

	N	Mínimo	Máximo	Mediana
15) O preço condiz com a qualidade do atendimento.	26	4	5	5

5 CONCLUSÃO

Com base nos dados obtidos é possível dizer que no geral a clínica municipal em questão foi bem avaliada pelos usuários. Alguns quesitos obtiveram pontuação máxima, ou seja, os usuários foram unânimes em avaliar com nota 5. Outros, porém obtiveram variações na pontuação, é nesses pontos que se deve focar a fim de melhorar a qualidade do atendimento, com o objetivo de atingir aprovação total em todos os itens.

Dentre os itens avaliados o quesito com menor mediana foi sobre a variabilidade, que tratava da questão da rotina das sessões. Esse fator traz a importância de avaliar cada usuário em sua individualidade, não podendo generalizar, pois os usuários podem apresentar mesmo problema e sintomas e exigirem formas de tratamento diferentes.

Para que a sessão de Fisioterapia possa atender as necessidades de cada usuário em sua individualidade o fisioterapeuta deve construir uma relação de confiança com o usuário. Buscar entender as suas expectativas, fazendo com que no acolhimento, ou seja, no primeiro contato com o profissional o usuário saia confiante, com a certeza de que o profissional estará envolvido para resolver o seu problema.

Mesmo havendo alguns protocolos para tratamento de diversos problemas, é difícil segui-lo em sua totalidade, pois cada organismo reagirá de uma forma, nem sempre respondendo ao tratamento no mesmo tempo. O que o profissional pode fazer em busca da padronização desses atendimentos é criar um roteiro que deve consistir em: colhimento de dados do usuário, avaliação dos exames que ele tiver realizado, avaliação física do usuário, elaboração do plano de tratamento, reavaliações de tempo em tempo a fim de verificar os resultados que se está tendo, reelaborar o plano de tratamento quando necessário, dar alta ao usuário quando o problema estiver solucionado ou reencaminhá-lo a outro profissional se assim for necessário.

Ao final deste estudo, após ouvir os usuários pode-se concluir que o profissional da fisioterapia não só deve ser um bom fisioterapeuta, como também deve ter um bom conhecimento de gestão. Com base nisso sugere-se que: o profissional deve estar em constante aperfeiçoamento, não só em se tratando de técnicas fisioterapêuticas, como também em busca de aparelhos que lhe ajudem a fornecer um bom atendimento; fazendo leituras de artigos atualizados e pesquisando o que há de novo em sua área; ser

um profissional que motive o usuário a seguir o tratamento, que devolva a autoconfiança desse usuário, fazendo com que ele acredite no seu potencial de melhora; ser flexível, devendo readaptar seu tratamento e repensar suas técnicas sempre que necessário; ouvir o que o usuário tem a dizer, seja uma sugestão ou uma crítica; estar atento às mudanças que ocorrem, saber o perfil da população que atende, quais os problemas mais recorrentes, buscar conhecimentos sobre a prevenção e tratamento desses problemas; analisar se o caso que chegou até ele é realmente passível de seu tratamento e quando não for, encaminhá-lo ao profissional adequado.

Ainda pode-se concluir que como o serviço de Fisioterapia é prestado basicamente à usuários encaminhados pela Secretaria de Saúde do município, seria de fundamental importância que estes serviços estivessem em constante comunicação, desenvolvendo juntos palestras informativas a toda população do município. Com essas ações estariam melhor informando a população sobre em que consiste o serviço de Fisioterapia, atuando mais ativamente na prevenção de saúde com palestras nas escolas sobre postura e ergonomia, realizando trabalhos com grupos especiais, como gestantes, diabéticos, hipertensos. Dessa forma todos sairiam ganhando, população com maior esclarecimento e poder público, pois a prevenção é sempre uma opção mais fácil e barata do que o tratamento.

6. REFERÊNCIAS

BARROS, A.J.P.; LEHFELD, N.A.S. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3ª e.d. São Paulo, 2007.

CASTRO, R.; BRONFMAN, M.N. **Algunos problemas no resueltos em la integración de métodos cualitativos y cuantitativos em la investigación social en salud**. Trabalho apresentado no IV Congresso Latinoamericano de Ciências Sociais e Medicina, 1997.

DIAMANTE, C.; LAZZAROTTO, E.M.; GEMELLI, L.M.G. **Modelo de Gestão para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde**. Disponível em: <[http://cac-
hp.unioeste.br/projetos/gpps/midia/seminario2/poster/saude/psau23.pdf](http://cac-
hp.unioeste.br/projetos/gpps/midia/seminario2/poster/saude/psau23.pdf)>. Acesso em: 8 set. 2015.

DIEHL, A. A. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração Estratégica de Serviços: operações para a satisfação do cliente**. Editora Atlas. 1º e.d. 1994. Reimpressão 2010.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª e.d. São Paulo. Atlas, 2008.

GOMES, R.; NASCIMENTO, E.F.; ARAÚJO, F.C. **Por que os homens buscam menos os serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior**. Cad. Saúde Pública, vol 23, nº 3, Rio de Janeiro, Março 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007000300015>. Acesso em: 26 set.2015.

GONÇALVES, E. et al. **Gestão da Qualidade no Atendimento ao Cliente: Aplicação do Modelo SERVQUAL para mensuração da Qualidade dos Serviços Prestados pela Fisiomed**. Disponível em: http://www.facsao Roque.br/novo/publicacoes/pdfs/edgard_edineia.pdf>. Acesso em: 10 out. 2015.

GRONROOS, C. **Gerenciamento e Serviços**. 3ª e.d. Ed. Campus, 2009.

MUNIZ FILHO, J.C. et.al. **Funções Administrativas Aplicadas na Gestão de Clínicas de Fisioterapia Particulares da cidade de Fortaleza**. Disponível em: <http://interfaces.leaosampaio.edu.br/index.php/revista-interfaces/article/view/2/pdf>>. Acesso em: 20 out. 2015.

PINHEIRO, D., GULLO, J. **Fundamentos de Marketing: suporte às estratégias de negócios da empresas**. Ed. Atlas. São Paulo, 2011.

RAMIRES, E.P.; LOURENÇÃO, L.G.; SANTOS, M.R. **Gerenciamento em Unidades Básicas de Saúde: conhecendo experiências**. Disponível em:

<<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&nextAction=lnk&base=LILACS&exprSearch=436508&indexSearch=ID&lang=p>>. Acesso em: 20 out. 2015.

VILAÇA, M. L. C. **Pesquisa e Ensino: Considerações e Reflexões**. Revista E-scrita. Volume 1. Número 2. Maio-Agosto de 2010

APÊNDICE 1 – Questionário:

Dados de Identificação

Sexo:

Idade:

Renda Mensal:

Escolaridade:

Motivo que levou até o Serviço de Fisioterapia:

Após a leitura de cada uma das afirmações dê uma pontuação de 1 a 5 para cada uma delas, sendo 1: menor grau de concordância e 5: maior grau de concordância.

	1	2	3	4	5
1) O fisioterapeuta é acessível.					
2) O fisioterapeuta ouve a opinião do paciente.					
3) O fisioterapeuta aceita e dá importância às opiniões do paciente.					
4) Há uma rotina seguida pelo fisioterapeuta.					
5) O paciente gosta de seguir uma rotina.					
6) A rotina das sessões é agradável.					
7) A qualidade dos atendimentos segue um padrão.					
8) O ambiente é agradável.					
9) Os aparelhos da clínica estão em bom estado.					
10) O ambiente é limpo e arejado.					
11) O ambiente oferece a privacidade necessária.					
12) O paciente consegue agendar seus horários com facilidade.					
13) Há flexibilidade por parte do fisioterapeuta para eventual troca de horários.					
14) A localização da clínica é de fácil acesso.					
15) O preço condiz com a qualidade do atendimento.					