



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE  
DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA

**MONAÍSA TARGINO BARRETO**

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE DE  
SERVIÇO DO SUS: APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL  
PARA MENSURAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS  
PRESTADOS NA CLÍNICA ESCOLA DE FISIOTERAPIA DA  
UEPB**

CAMPINA GRANDE - PB  
AGOSTO/2013

**MONAÍSA TARGINO BARRETO**

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE DE  
SERVIÇO DO SUS: APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL  
PARA MENSURAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS  
PRESTADOS NA CLÍNICA ESCOLA DE FISIOTERAPIA DA  
UEPB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Graduação em Fisioterapia da Universidade  
Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência  
para obtenção do grau de Bacharel em Fisioterapia.

Orientador: Risomar da Silva Vieira

CAMPINA GRANDE – PB  
AGOSTO/2013

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

B273q

Barreto, Monaísa Targino.

Qualidade no atendimento de uma unidade de serviço do SUS [manuscrito] : aplicação do modelo SERVQUAL para mensurar a qualidade dos serviços prestados na clínica escola de fisioterapia da UEPB / Monaísa Targino Barreto.– 2013.

25 f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Fisioterapia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2013.

“Orientação: Prof. Dr. Risomar da Silva Vieira, Departamento de Fisioterapia”.

1. Fisioterapia. 2. Qualidade no atendimento. 3. Clínica Escola de Fisioterapia. 4. Universidade Estadual da Paraíba. I. Título.

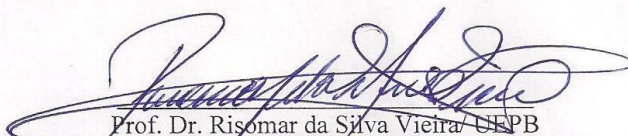
21. ed. CDD 615.82

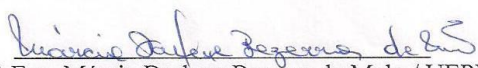
MONAÍSA TARGINO BARRETO

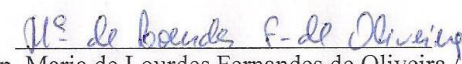
**QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE  
DE SERVIÇO DO SUS: APLICAÇÃO DO MODELO  
SERVQUAL PARA MENSURAR A QUALIDADE DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS NA CLÍNICA ESCOLA DE  
FISIOTERAPIA DA UEPB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Graduação em Fisioterapia da  
Universidade Estadual da Paraíba, em  
cumprimento à exigência para obtenção do  
grau de Bacharel em Fisioterapia.

Aprovado em 28/08/2013.

  
Prof. Dr. Risomar da Silva Vieira / UEPB  
Orientador

  
Prof. Esp. Márcia Darlene Bezerra de Melo / UEPB  
Examinador

  
Profª Esp. Maria de Lourdes Fernandes de Oliveira / UEPB  
Examinadora

## RESUMO

A fisioterapia é uma profissão relativamente recente e, à medida que tem suas áreas de atuação ampliadas, há um aumento na demanda desses serviços, porém a oferta não a acompanha na mesma proporção, o que faz surgir longas filas de espera onde as pessoas aguardam um atendimento. Por outro lado, surge a preocupação se as pessoas que conseguem o atendimento estão recebendo atenção à saúde integral por parte desses profissionais. Em vista disso, o presente artigo aborda a qualidade do atendimento prestado pela Clínica Escola de Fisioterapia da Universidade Estadual da Paraíba, através da comparação das expectativas e percepções dos clientes usuários do serviço. Para a avaliação da qualidade foi utilizado um questionário adaptado do modelo SERVQUAL composto por 22 questões, que foi respondido por 45 usuários, maiores de 18 anos e de ambos os sexos. Do total de 22 questões, em 15 questões foi obtido a expectativa maior que a qualidade percebida pelos usuários, em 1 a percepção foi maior que a expectativa e em 6 questões encontramos a expectativa igual a percepção da qualidade. Assim, este estudo permitiu detectar pontos de melhoria nos serviços prestados pela clínica supramencionada.

## PALAVRAS-CHAVE:

Fisioterapia; Satisfação do paciente; Qualidade; Escala SERVQUAL.

## 1. INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo e surgiu com o objetivo de oferecer atendimento universal, integral e com equidade, por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde, aos brasileiros.

O SUS foi implantado principalmente para melhorar a oferta de serviços e as condições de acesso, contribuindo, assim, para melhoria na qualidade de vida da sociedade. Com o SUS, a saúde torna-se um direito do cidadão e um dever do Estado, assim, ao tornar-se um direito, o acesso da população aos serviços de saúde foi ampliado, permanecendo, porém, a questão da qualidade desses serviços prestados a população. (JUNQUEIRA e AUGÉ, 1995).

Segundo Machado e Nogueira (2008) “a qualidade dos serviços de saúde passou a ser discutida, com maior ênfase, a partir da segunda metade do século 20, quando se iniciaram

as pesquisas sobre a avaliação da assistência em saúde, com foco na qualidade do atendimento”.

Como um dos campos de saber na saúde, a fisioterapia amplia o seu objeto de estudo, no que diz respeito à prevenção, tratamento e reabilitação para, assim, promover o bem estar individual e coletivo do ser humano, capaz de prevenir e tratar os distúrbios cinéticos funcionais do corpo humano, exercendo assim, um papel importante na reabilitação do paciente e na sua reinserção no convívio social.

A fisioterapia é uma profissão relativamente recente e, à medida que vai tornando-se mais conhecida e tem suas áreas de atuação ampliadas, há um aumento na demanda desses serviços, porém a oferta não a acompanha na mesma proporção, o que faz surgir longas filas de espera onde as pessoas aguardam um atendimento. Por outro lado, surge a preocupação se as pessoas que conseguem o atendimento estão recebendo atenção à saúde integral por parte desses profissionais.

Geralmente, a ideia que se tem dos serviços públicos é a demora do atendimento ou a demora em conseguir marcar consultas, o que desperta o interesse em verificar se estes serviços estão sendo prestados com a máxima qualidade. Sendo assim, avaliar a qualidade dos serviços prestados torna-se um fator importante para valorização do serviço público.

Visto que o presente trabalho está incluído no tema “avaliação da qualidade de serviço em unidade de saúde” e é de extrema importância verificar se a fisioterapia vem sendo praticada com a qualidade desejada no serviço de saúde público, suscita o seguinte problema de pesquisa:

Como os usuários atendidos na Clínica Escola de Fisioterapia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) vêem a qualidade dos atendimentos prestados?

Sendo assim, o objetivo geral desse estudo é avaliar como os usuários da Clínica Escola de Fisioterapia da UEPB percebem os atendimentos prestados.

Como objetivos específicos dessa proposta de trabalho foram elencados os seguintes pontos: caracterizar o perfil sociodemográfico dos usuários; verificar as expectativas dos usuários quanto ao serviço recebido; avaliar a percepção dos usuários quanto ao serviço recebido.

Os dados obtidos através dessa pesquisa irão gerar subsídios para a melhoria do atendimento na clínica de fisioterapia da UEPB, que poderá corrigir os possíveis pontos frágeis dos serviços a fim de torná-los mais eficazes e eficientes e, conseqüentemente, fazendo com que o serviço funcione com todo o seu potencial de qualidade e que o usuário tenha maior satisfação com o sistema de saúde.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

O Brasil vive uma nova era na gestão do seu sistema de saúde desde a 8ª Conferência Nacional de Saúde, realizada no ano de 1986. Com a aprovação da Constituição de 1988, temas como a saúde como um direito, reformulação do sistema nacional de saúde e do financiamento do setor desdobraram-se em requisitos como a busca da equidade e acesso universal às ações e serviços de saúde, aumento do financiamento do setor saúde e atribuição de maior poder a população para participar ativamente da formulação, implementação e controle das ações de saúde (NORONHA et al, 2006).

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado em 1988 pela Constituição Federal Brasileira. Segundo Silva (2003) ao final dos anos 80, do século passado, a política de atenção à saúde era marcada pela ineficiência da gestão pública e pela baixa efetividade das ações no atendimento das necessidades da população, assim, a implantação do SUS teve como principal justificativa a necessidade de melhorar a oferta de serviços, os indicadores de saúde e as condições de acesso, contribuindo para elevar a qualidade de vida da população brasileira.

O SUS visa a integração dos subsistemas de saúde pública e de assistência previdenciária assim como os serviços públicos e privados, em regime de contrato ou convênio em um sistema único e nacional, de acesso universal e igualitário (NORONHA et al, 2006).

Segundo Borges et al (2010) o SUS busca modelos de gestão que privilegiem práticas de valor e humanização à sua clientela e otimizem seu próprio desempenho. A qualidade de serviços no cuidado à saúde abrange a medida do que se espera receber, que é a expectativa, relacionada à percepção do serviço efetivamente recebido. O resultado dessa comparação gerará satisfação ou insatisfação com o serviço. Ainda segundo os autores conhecer o paciente em sua universalidade, individualidade e contexto de saúde é a proposta da assistência de saúde que busca a satisfação do paciente e a qualidade nos processos de cuidados clínicos.

Goldstein et al. (2000) definem satisfação no âmbito da saúde como as reações do receptor dos cuidados de saúde – o paciente – aos aspectos do serviço recebido. Assim, a satisfação está sempre relacionada às expectativas do paciente, ou seja, pode mudar quando as expectativas do paciente ou seus padrões comparativos mudam, mesmo quando o objeto de comparação, no caso, o serviço de saúde recebido, permaneça constante.

É importante lembrar que a satisfação do paciente com o cuidado recebido é diferente da satisfação com os resultados obtidos com o tratamento. A satisfação do paciente com o atendimento reflete a qualidade do serviço recebido durante o cuidado. (BEATTIE ET AL, 2002)

No que se refere à Fisioterapia, de acordo com Monnin e Perneger (2002) essa apresenta inúmeras características que influenciam a satisfação do paciente: a interação com o paciente sempre leva mais tempo do que uma consulta médica, a terapia envolve maior contato físico, geralmente exige a participação ativa do paciente – e a terapia pode causar dor e ser encarada como uma ameaça física.

No caso da assistência fisioterapêutica ligada às instituições de ensino são as clínicas-escola que constituem serviços de atendimento à população. Atividade que é realizada por acadêmicos supervisionados por professores conforme a área do conhecimento em fisioterapia.

Com relação ao curso de fisioterapia da UEPB, a exemplo de outras instituições, esse atendimento é feito também por alunos do último ano de graduação, sempre sob a supervisão de um professor graduado em fisioterapia.

Fazendo referências as especificidades do setor saúde, segundo Souza et al (2007) apesar de inserido no setor de serviços, possui características específicas e completamente diferenciadas dos outros serviços, devido à natureza de sua atividade intrinsecamente ligada à vida humana. Assim, para que a gestão da qualidade em saúde obtenha sucesso, deve-se ter como foco o paciente e a melhoria dos processos envolvidos. Quanto mais difundidos os princípios de qualidade dentro de organizações de saúde, maiores as chances de sua importância ser reconhecida e maiores os esforços coletivos para a sua obtenção.

No que refere à qualidade de acordo com Donabedian (1980, apud PAIM; CICONELLI, 2007) o termo remete ao cumprimento de requisitos básicos de segurança e processos, garantindo a conformidade do atendimento. O mesmo autor ressalta que primeiramente o conceito de qualidade foi associado à definição de conformidade às especificações e, posteriormente, o conceito evoluiu para a visão de satisfação do cliente. Assim, no cenário atual, podemos dizer que a qualidade deixou de ser opcional para se tornar requisito obrigatório para uma empresa sobreviver no mercado.

Para Grönroos (2003), a qualidade apresenta duas dimensões distintas: a qualidade técnica, que diz respeito ao que é oferecido ao cliente afim de satisfazê-lo, e a qualidade funcional, que refere-se a como o serviço é prestado. Ou seja, a dimensão técnica diz respeito ao resultado do processo que produz determinado serviço, refere-se ao “o que” o cliente



recebe. Já a dimensão funcional está relacionada ao processo de produção do serviço, refere-se a “como” o cliente recebe o serviço.

Nos serviços de saúde, o produto depende da experiência de quem o está vivenciando, ou seja, de quem está participando da sua produção, a relação usuário e prestador é muito forte e por isso é tão importante analisar o produto expectativa x percepção desse usuário.

Sendo a qualidade da prestação de serviço em saúde de grande importância para o usuário, Parasuraman, Zeithmal e Berry (1991) desenvolveram um modelo para avaliação da qualidade em serviços, denominado SERVQUAL, com base nas dimensões de qualidade para serviços.

Segundo Miguel e Salomi (2004), o instrumento SERVQUAL é muito difundido e referenciado em publicações. Esses mesmos autores afirmam que não existe ainda um consenso na literatura sobre qual modelo é mais apropriado. Johnston e Clark (2002) e Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) afirmaram que o SERVQUAL é um dos instrumentos mais conhecidos para avaliar a qualidade do serviço.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esse estudo trata-se de uma pesquisa transversal, descritiva, de caráter quantitativo, desenvolvida na Clínica Escola de Fisioterapia da Universidade Estadual da Paraíba, clínica esta conveniada com o SUS.

A Clínica Escola de Fisioterapia da UEPB funciona no campus I da UEPB, de segunda a sexta, de 07h30min a 12h00min e de 13h30min as 18h00min. Oferece tratamento gratuito para a comunidade, prestando serviço aos usuários do SUS, chegando a atender uma média de 100 pessoas diariamente. O número elevado se justifica não só pelos atendimentos individuais, mas também pela atenção aos grupos, que participam de aulas como as de postura, alongamento, reabilitação vestibular, entre outras.

Além desses atendimentos, feitos pelos alunos do 5º ano, o Curso de Fisioterapia mantém convênio com o desenvolvimento de alguns projetos de pesquisa e extensão. A clínica ainda promove atividades gratuitas, disponibilizadas aos servidores da Universidade e a comunidade em geral, sem necessidade de diagnóstico clínico prévio, como a Escola de Postura e a Oficina de Massagem Terapêutica.

Este estudo pode ser considerado um levantamento de campo ou survey, por ser um método de coleta de informações diretamente das pessoas a respeito da qualidade de serviços. A população foi composta por sujeitos de ambos os sexos, independente da etnia, com idade mínima de 18 anos e que estavam em tratamento fisioterapêutico na clínica escola de fisioterapia da UEPB. A amostra abrangeu 45 usuários e foi determinada por acessibilidade.

Como critérios de inclusão têm-se os usuários do serviço de fisioterapia da Clínica Escola da UEPB, maiores de 18 anos, de ambos os sexos. Como critérios de exclusão têm os usuários da Clínica Escola da UEPB que são incapazes de responder a pesquisa e os menores de 18 anos.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário, aplicado antes ou depois do atendimento, sem interferir no funcionamento do serviço, no turno da manhã e da tarde. Esse questionário foi adaptado do modelo Servqual, que avalia a qualidade de serviços, através da expectativa e da percepção que o cliente tem do serviço recebido.

O modelo SERVQUAL é constituído por 22 itens que compõem as cinco dimensões da Qualidade (confiabilidade, receptividade, tangibilidade, empatia e segurança). O emprego do SERVQUAL é realizado em duas etapas: na primeira etapa são mensuradas as expectativas dos clientes e, na segunda etapa, são mensuradas as percepções dos clientes em relação ao serviço prestado. Cada questão oferece 5 opções de respostas, baseadas na escala Likert, onde 1 significa discordo totalmente e 5 significa concordo totalmente. Os números de 2 a 4 representam situações intermediárias.

O processamento dos dados obtidos através da pesquisa foi feito com o programa Microsoft Office Excel 2007 por meio da estatística descritiva e a análise dos dados obtidos foi feita através de gráficos e confronto com a literatura pertinente.

A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética da Universidade Estadual da Paraíba, aprovada sob o número 11788712.3.0000.5187, e a todos os usuários que concordaram em participar do estudo foi solicitada a assinatura no termo de consentimento livre e esclarecido, conforme a Resolução 466/12.

#### **4. DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA**

Participaram da pesquisa 45 usuários maiores de 18 anos, que estavam em atendimento na Clínica Escola de Fisioterapia da UEPB durante o período da coleta de dados (junho/2013). A amostra foi composta por 80 % de mulheres e 20 % de homens. Os dados sociodemográficos seguem no quadro 1:

Variável	%	Variável	%
<b>Sexo</b>		<b>Escolaridade</b>	
Feminino	80,0	Nenhuma	6,7
Masculino	20,0	1º Grau incompleto	44,4
		1º Grau completo	8,9
<b>Idade</b>		2º Grau incompleto	17,8
< 20	2,2	2º Grau completo	11,1
21 – 40	11,1	Superior completo	11,1
41 – 60	62,2		
61 – 80	24,4	<b>Tempo de Atendimento na Clínica</b>	
<b>Estado Civil</b>		< 1 ano	35,6
Solteiro	17,8	1,1 – 3 anos	28,9
Casado	57,8	3,1 – 6 anos	24,4
Viúvo	15,6	> 6 anos	11,1
Divorciado	8,9		
<b>Renda Mensal</b>		<b>Setor de Atendimento</b>	
< 1 salário	28,9	Neuro	37,8
2 – 3 salários	64,4	TORG	33,3
4 – 6 salários	2,2	UGO	13,3
> 6 salários	4,4	Respiratória	4,4
		2 setores	11,1

Quadro 1: Dados sociodemográficos. Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

A idade média dos usuários participantes da pesquisa, escolhidos de forma aleatória, foi de 53,6 anos. Resultado similar foi encontrado no estudo de Dias et al (2011) que avaliaram o nível de satisfação dos usuários em relação ao tratamento fisioterapêutico prestado por uma clínica escola de fisioterapia de uma Instituição de Ensino Superior do Município de Montes Claros – MG, onde a média de idade foi de 54,5 anos.

Resultados de estudos similares desenvolvidos por Mendonça e Guerra (2007), Figueiredo et al. (2008), Suda et al. (2009) e Dias et al. (2011) encontraram predominância do gênero feminino, baixos níveis de escolaridade e de renda familiar, dados estes compatíveis com os levantados na presente pesquisa.

Com relação ao tempo de atendimento que o usuário tem na Clínica, 64,4 % dos usuários estão sendo atendidos a mais de um ano. Segundo Suda et al. (2009) as clínicas-escola representam uma alternativa para o atendimento do paciente com sequela crônica, que exige uma maior atenção e um tempo prolongado, ou para aquele que não tem recursos para ser atendido em uma clínica particular.

A maior parte dos usuários, correspondente a 37,8 % da amostra, vem sendo atendida no setor de fisioterapia neurológica. Resultado semelhante foi encontrado no estudo de Novak et. al. (2008), realizado no Serviço de Reabilitação Física da UNICENTRO, em

Guarapuava, Paraná, que também encontrou prevalência de doenças neurológicas entre os pacientes atendidos (54%).

Os gráficos 1 a 5 mostrados a seguir referem-se à expectativa e qualidade percebida pelos usuários com base nas cinco dimensões da qualidade abordadas pela escala SERVQUAL: confiabilidade, receptividade, tangibilidade, empatia e segurança.

O gráfico 1, correspondente à dimensão confiabilidade, traz cinco questões conforme o instrumento SERVQUAL. (*5. A clínica presta seus serviços no horário prometido; 7. O fisioterapeuta é confiável; 9. A clínica possui os dados pessoais atualizados dos pacientes; 14. A fisioterapia é realizada conforme prometido; 15. O(s) fisioterapeuta(s) executam seus serviços corretamente desde a primeira sessão.*)

Nessa dimensão, três questões apresentaram expectativa maior que a percepção do usuário. Tal avaliação indica que essas questões merecem discussão junto à equipe da Clínica, pois se identificou uma lacuna entre o que os clientes desejam e o que estão recebendo dos fisioterapeutas. De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), quando as expectativas não são atendidas, a qualidade é inaceitável; ou seja, essa lacuna criada entre o que o cliente espera e o que ele recebe gera a insatisfação com o serviço. Esse dado sugere que os que fazem a Clínica Escola promovam melhorias a partir dos itens trabalhados.

Na questão 5 encontramos o maior intervalo, nessa dimensão, entre a expectativa do usuário e a qualidade percebida, onde 11,11 % das pessoas relataram que a Clínica não vem prestando seu serviço no horário prometido. Resultado semelhante foi encontrado no estudo de Hercos e Berezovsky (2006), que avaliaram a qualidade do serviço oftalmológico prestado aos pacientes ambulatoriais do Sistema Único de Saúde (SUS) em Belo Horizonte – MG, e perceberam que o maior grau de insatisfação foi em relação ao cumprimento das atividades nos horários marcados.

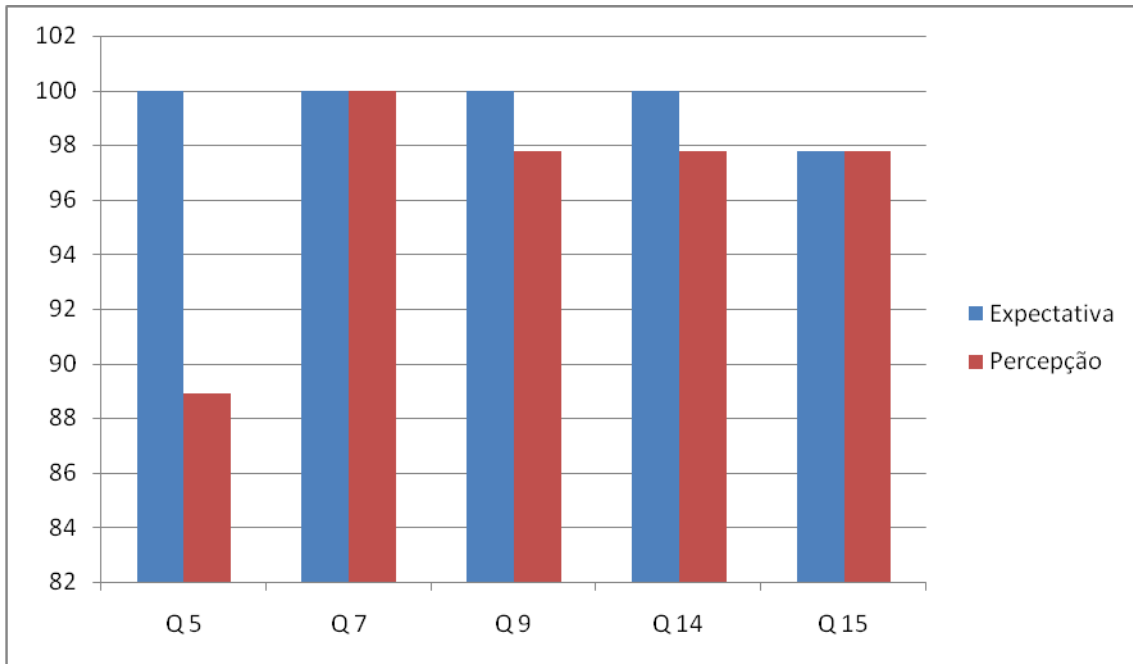


Gráfico 1 – Desempenho da dimensão Confiabilidade. Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

O gráfico 2, referente a dimensão receptividade, traz 4 questões (12. *O fisioterapeuta utiliza linguagem clara e acessível para se comunicar com o paciente*; 13. *O fisioterapeuta tem conhecimento para responder às dúvidas do paciente*; 16. *A secretária é gentil e prestativa*; 22. *A clínica oferece horários convenientes ao paciente*.)

Nessa dimensão, duas questões apresentaram expectativa superior à qualidade percebida, o que mostra que os usuários esperam que os fisioterapeutas utilizem uma linguagem mais acessível para se comunicar com os mesmos e que eles esperam que os fisioterapeutas tenham conhecimentos para tirar-lhes as dúvidas. A gentileza dispensada pelos outros membros da equipe foi um item frequentemente avaliado positivamente, assim como no estudo de Dias et al (2011).

A questão 13, que apresentou maior discrepância entre a expectativa e percepção do cliente infere que o fisioterapeuta não tem total conhecimento para responder as dúvidas do usuário. Segundo Silva e Rocha Júnior (2010) na era da “gestão do conhecimento” a capacidade de aprender a aprender torna-se indispensável para o sucesso profissional, buscar alternativas que possibilitem aos estudantes momentos de reflexão crítica da prática e reestruturação do conhecimento tornam-se fundamentais para a formação de bons profissionais.

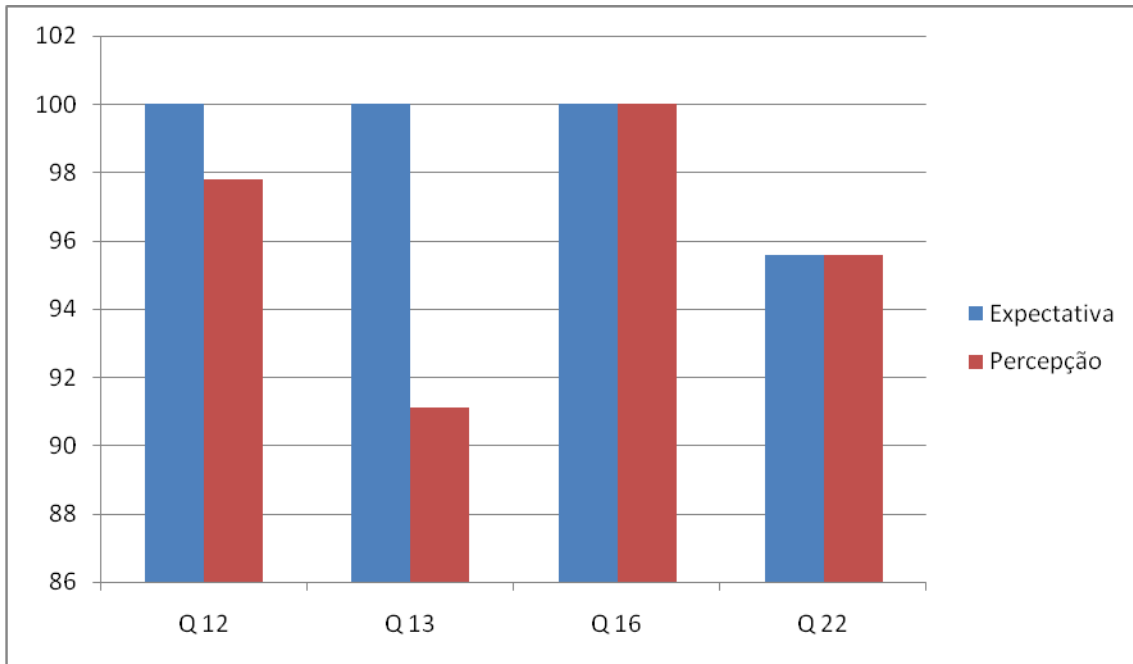


Gráfico 2 – Desempenho da dimensão Receptividade. Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

O gráfico 3 refere-se a dimensão tangibilidade e é composto por 4 questões (*1. O fisioterapeuta utiliza equipamentos em ótimas condições; 2. As instalações físicas são bonitas e agradáveis; 3. O fisioterapeuta e funcionários da clínica andam bem vestidos e tem boa aparência; 4. O local de trabalho e os aparelhos são limpos e organizados.*)

Nessa dimensão, três questões tiveram a expectativa do usuário maior que a qualidade percebida e uma questão a percepção da qualidade superou a expectativa. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), quando as expectativas são excedidas, a qualidade pode ser considerada surpreendente.

A percepção de qualidade por parte do cliente está diretamente relacionada ao seu nível de expectativa. Quando as expectativas são excedidas, a percepção da qualidade do serviço melhora. (SOUZA ET AL, 2007)

No estudo de Frez (2010) todos os itens relacionados ao ambiente físico obtiveram classificação “ótima” pela maioria dos usuários, o que diverge dos dados levantados nesse estudo, uma vez que apenas o item relacionado à boa aparência dos funcionários superou as expectativas dos sujeitos.

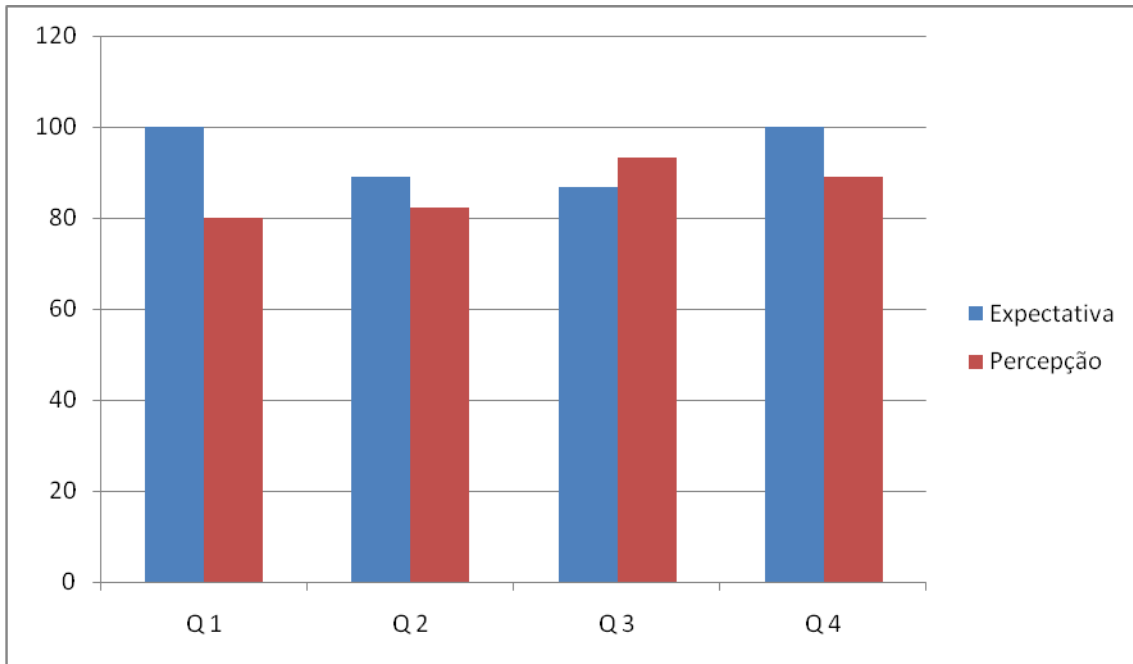


Gráfico 3 – Desempenho da dimensão Tangibilidade. Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

O gráfico 4, referente à dimensão empatia, traz 4 questões (*6. O fisioterapeuta é compreensivo com as dificuldades apresentadas pelo paciente; 18. O paciente recebe atenção individualizada, de acordo com as suas necessidades; 20. O fisioterapeuta é atencioso com o paciente; 21. O fisioterapeuta se interessa pelo bem-estar geral do paciente.*)

Nessa dimensão, três questões apresentaram a expectativa do usuário maior que a percepção. Podemos perceber o desejo dos clientes quanto a um atendimento diferenciado em que a relação fisioterapeuta-cliente não seja somente técnica, mas, também, voltada ao bem-estar geral dos clientes e aos aspectos do relacionamento humano.

Esse estudo difere dos estudos de Suda et al. (2009), Diógenes, Mendonça e Guerra (2009) e Dias et al (2011), onde os itens relacionados à interação paciente-terapeuta apresentaram os mais elevados escores de satisfação, especialmente o respeito e a gentileza do fisioterapeuta.

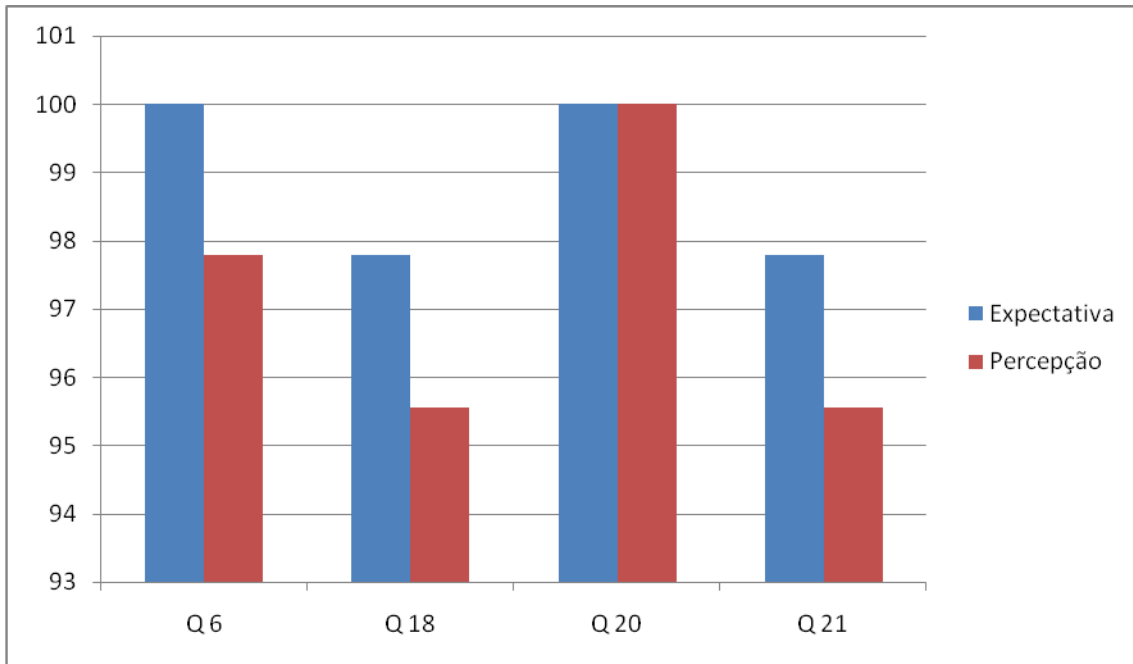


Gráfico 4 – Desempenho da dimensão Empatia. Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

No gráfico 5, referente a dimensão segurança, encontramos 5 questões (8. *A secretária passa informações precisas sobre a sessão, como datas e horários disponíveis*; 10. *O paciente se sente seguro ao ser atendido pelo fisioterapeuta*; 11. *Os dados dos pacientes são confidenciais, ou seja, mantidos em sigilo*; 17. *O fisioterapeuta explica a doença ao paciente*; 19. *O fisioterapeuta explica ao paciente cada etapa do tratamento*.)

Beattie et al.(2002) verificaram que a satisfação do paciente está diretamente relacionada aos elementos que se referem à interação do paciente com seu terapeuta. Assim, fatores como tempo adequado gasto na terapia, terapeutas que demonstram habilidades bem desenvolvidas de comunicação, explicações claras sobre o tratamento a ser seguido seriam mais importantes para a satisfação do paciente do que a localização da clínica, a disponibilidade de estacionamento no local, ou a qualidade do equipamento disponível.

A avaliação da questão 17 e 19 mostra que as explicações sobre a patologia e a conduta do tratamento não foram dadas ou foram insuficientes para deixar o cliente ciente do tratamento, assim como aconteceu no estudo de Souza et al (2007), o que requer maior clareza nas informações repassadas aos clientes.



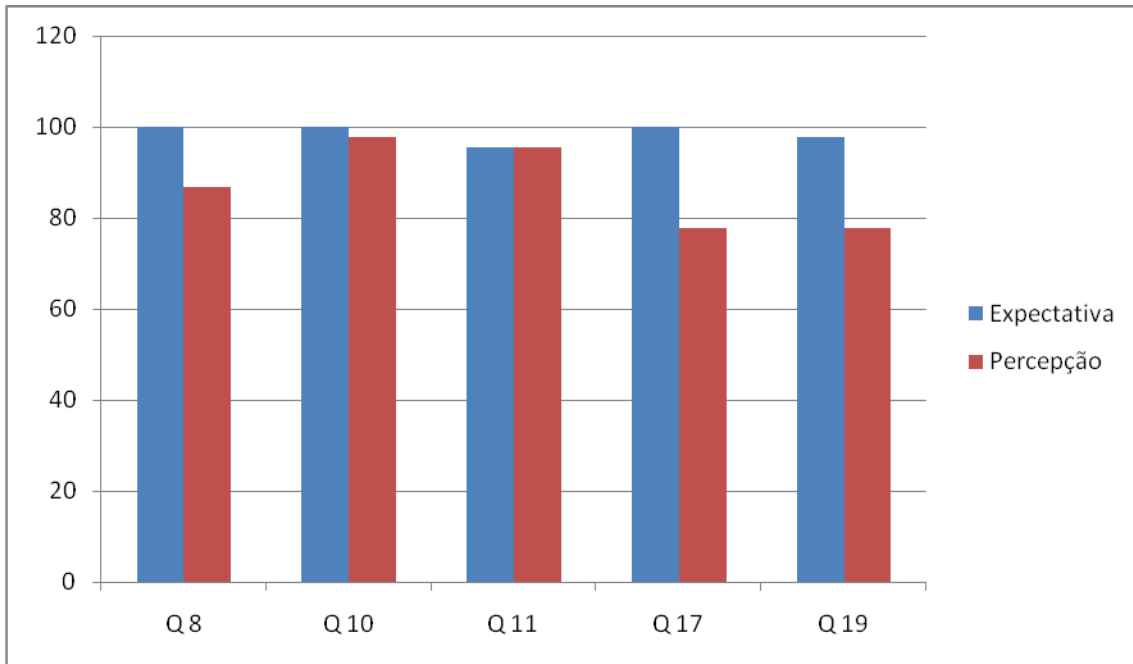


Gráfico 5 – Desempenho da dimensão Segurança. Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

## 5. CONCLUSÃO

Como pudemos observar, do total de 22 questões, em 15 questões foi obtido a expectativa maior que a qualidade percebida pelos usuários, em 1 a percepção foi maior que a expectativa e em 6 questões encontramos a expectativa igual a percepção da qualidade.

Apesar da maioria das questões mostrarem que as expectativas dos clientes não foram alcançadas, em nenhuma delas a satisfação foi inferior a 77% da amostra, o que nos leva a perceber que, apesar de suas expectativas não terem sido alcançadas ou superadas, o grau de insatisfação com o serviço é bastante discreto.

Com base nos resultados encontrados na pesquisa, podemos inferir que a qualidade do atendimento que vem sendo prestado pela Clínica Escola de Fisioterapia da UEPB pode ser melhorada, através do maior comprometimento e cumprimento do horário de atendimento de cada usuário, utilização de uma linguagem mais acessível para se comunicar com o usuário, assim como maior conhecimento dos estagiários sobre os quadros clínicos e tratamentos para responder aos esclarecimentos solicitados pelos usuários.

Verificamos também que é muito importante a manutenção da limpeza e organização de todo o espaço físico e equipamentos a serem utilizados pelos usuários. Além disso, é fundamental que o fisioterapeuta ofereça um atendimento diferenciado para cada usuário, preocupando-se com seu bem-estar como um todo.

Por fim, sentimos a necessidade de uma comunicação mais clara com o usuário, informando-lhes corretamente dias e horários das sessões, assim como lhes explicando sua patologia e cada etapa do tratamento que será realizado.

A formação em saúde deve habilitar o aluno a tornar-se um profissional que valorize seus clientes como pessoas humanas. O acadêmico de fisioterapia, desde sua entrada no curso, deve compreender os princípios fundamentais da ética profissional, buscando padrões de qualidade de forma reflexiva e crítica. Com isso, o aluno despertará para o respeito com o paciente, a importância do trabalho em equipe e a valorização da qualidade do atendimento prestado.

Este estudo aponta para que pesquisas futuras sejam realizadas avaliando-se a qualidade dos serviços separadamente em cada setor de atendimento. Esperamos que esse trabalho contribua para a melhoria necessária e possibilite uma avaliação mais aprofundada sobre a atenção fisioterapêutica.

## **ABSTRACT**

Physical therapy is a relatively new profession, and as it has expanded its areas of operation, there is an increased demand for these services, but the offer came not in the same proportion, which gives rise to long queues where people are waiting for a care. On the other hand, there is the concern that if people get the care they are receiving health care for part of these professionals. In view of this, this paper discusses the quality of care given by the Clinical School of Physiotherapy UEPB, by comparing the expectations and customer perceptions of service users. For quality assessment we used a questionnaire adapted from the SERVQUAL model consists of 22 questions, which was completed by 45 patients, aged 18 years and of both sexes. Of the total of 22 questions, 15 questions was obtained greater expectation than the quality perceived by patients, 1 perception was higher than expected and found 6 issues expectation equal to perceived quality. Thus, this study allowed us to detect areas for improvement in the services provided by the clinic above.

**KEYWORDS:** Physiotherapy; Patient satisfaction; Quality, SERVQUAL scale.

## REFERENCIAS

BEATTIE P. F., et al. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. **Physical Therapy**. v. 82, n. 6, p. 557-65, 2002.

BORGES, J. B. C., et al. Qualidade do serviço prestado aos pacientes de cirurgia cardíaca do Sistema Único de Saúde-SUS. **Revista Brasileira de Cirurgia Cardiovascular**, v. 25, n. 2, p. 172-182, 2010.

DIAS, A. O. ET AL. Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento fisioterapêutico prestado em clínica escola. **EFDeportes.com, Revista Digital**. Buenos Aires, Año 15, n. 153, 2011.

DIÓGENES, T. P. M; MENDONÇA, K. M. P; GUERRA, R. Dimensões da satisfação do paciente idoso brasileiro com a fisioterapia ambulatorial. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 13, n.4, p. 301-7, 2009.

FIGUEIREDO, E. M. et al. Perfil sociodemográfico e clínico de usuárias de serviço de fisioterapia uroginecológica da rede pública de saúde. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 12, n. 2, p. 136-42, 2008.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FRÉZ, AR. *Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia da rede pública na cidade de Foz do Iguaçu, Paraná*. 2010. 67 f.. (Mestrado em Saúde, Interdisciplinaridade e Reabilitação) - Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2010.

GOLDSTEIN M. S., et al. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. **Physical Therapy**, v. 80, n. 9, p. 853-63, 2000.

GRÖNROOS, C. **Marketing – gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HERCOS, B. V. S.; BEREZOVSKY, A.; Qualidade do serviço oftalmológico prestado aos pacientes ambulatoriais do Sistema Único de Saúde – SUS. **Arquivos Brasileiros de Oftalmologia**. v.69, n.2, São Paulo, 2006.

JOHNSTON, R.; CLARK, R. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.

JUNQUEIRA L. A. P.; AUGÉ A.P.F. Qualidade dos serviços de saúde e satisfação do usuário. **Cadernos FUNDAP**, v. 19, p. 60-78, 1995.

MACHADO, N. P.; NOGUEIRA, L. T. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, São Carlos, v. 12, n. 5, p. 401-8, 2008.

MENDONÇA K. M. P. P., GUERRA R. O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 11, n. 5, p. 369-376, 2007.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, 2004.

MONNIN D, PERNEGER TV. Scale to measure patient satisfaction with physical therapy. **Physical Therapy**. v. 82, n. 7, p. 682-91, 2002.

NORONHA, J. C., et al. A gestão do sistema único de saúde: Características e tendências. Saúde no Brasil: contribuições para a agenda de prioridades de pesquisa. **Ministério da Saúde**. 2ª Ed. p. 45-94. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

NOVAK, V. C.; et al. Perfil epidemiológico dos pacientes atendidos pela fisioterapia através do “Serviço de reabilitação física da UNICENTRO – Projeto Órtese e Prótese”, Guarapuava/PR. **Pedagogia Hospitalar**, v. 1, n. 1, 2008.

PAIM, C. R. P; CICONELLI, R. M. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, v. 9, n. 36, 2007.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Refinement and reassessment of the Servqual Scale. **Journal of Retailing**, v. 67, n. 4, p. 420-50, 1991.

SILVA, P. L. B. Serviços de saúde: o dilema do SUS na nova década. **São Paulo em perspectiva**, v. 17, n.1, p. 69-85, 2003.

SILVA, R. H. A., ROCHA JUNIOR, A. M.. Avaliação da problematização como método ativo de ensino aprendizagem nos cenários de prática do curso de fisioterapia. **Revista e-curriculum**, São Paulo, v.5, n.2, 2010.

SOUZA, A. M.; et al. Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos – estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes. **Revista Produção**, v. 17, n. 3, p. 435-453, 2007.

SUDA, E. Y.; et al. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. **Fisioterapia e Pesquisa**, São Paulo, v.16, n.2, p.126-31, 2009.

## APÊNDICE

### QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇO DE FISIOTERAPIA

#### Avaliação da expectativa sobre o serviço

Por favor, indique o grau que você acha que os fisioterapeutas deveriam apresentar das características descritas em cada questão. Faça isso assinalando um dos cinco números após cada enunciado. Se você **concorda plenamente** que os fisioterapeutas deveriam ter determinada característica, circule o **número 5**. Se você **discorda totalmente** de que os fisioterapeutas deveriam possuir essa característica, circule o **número 1**. Em situações intermediárias, assinale um número entre 2 e 4, de acordo com seu grau de concordância com o enunciado.

Questões sobre a <i>expectativa</i> do serviço	1 = discordo totalmente; 5 = concordo totalmente; 2 a 4 = situações intermediárias
1. O fisioterapeuta deve utilizar equipamentos em ótimas condições.	1 2 3 4 5
2. As instalações físicas devem ser bonitas e agradáveis.	1 2 3 4 5
3. O fisioterapeuta e funcionários da clínica devem andar bem vestidos e ter boa aparência.	1 2 3 4 5
4. O local de trabalho e os aparelhos devem estar limpos e organizados.	1 2 3 4 5
5. A clínica deve prestar seus serviços no horário prometido.	1 2 3 4 5
6. O fisioterapeuta deve ser compreensivo com as dificuldades apresentadas pelo paciente.	1 2 3 4 5
7. O fisioterapeuta deve ser confiável.	1 2 3 4 5
8. A secretária deve passar informações precisas sobre a sessão, como datas e horários disponíveis.	1 2 3 4 5
9. A clínica deve ter dados pessoais atualizados dos pacientes.	1 2 3 4 5
10. O paciente deve se sentir seguro ao ser atendido pelo fisioterapeuta.	1 2 3 4 5
11. Os dados dos pacientes devem ser confidenciais, ou seja, mantidos em sigilo.	1 2 3 4 5
12. O fisioterapeuta deve utilizar linguagem clara e acessível para se comunicar com o paciente.	1 2 3 4 5
13. O fisioterapeuta deve ter conhecimento para responder às dúvidas do paciente.	1 2 3 4 5
14. A fisioterapia deve ser realizada conforme prometido.	1 2 3 4 5

<b>Questões sobre a <i>expectativa</i> do serviço</b>	<b>1 = discordo totalmente; 5 = concordo totalmente; 2 a 4 = situações intermediárias</b>
15. O(s) fisioterapeuta(s) devem executar seus serviços corretamente desde a primeira sessão.	1 2 3 4 5
16. A secretária deve ser gentil e prestativa.	1 2 3 4 5
17. O fisioterapeuta deve explicar a doença ao paciente.	1 2 3 4 5
18. É importante receber atenção individualizada, de acordo com as necessidades do paciente.	1 2 3 4 5
19. O fisioterapeuta deve explicar ao paciente cada etapa do tratamento.	1 2 3 4 5
20. O fisioterapeuta deve ser atencioso com o paciente.	1 2 3 4 5
21. Deve-se esperar que o fisioterapeuta se interesse pelo bem-estar geral do paciente.	1 2 3 4 5
22. A clínica deve oferecer horários convenientes ao paciente	1 2 3 4 5

### **Avaliação da *percepção* do serviço**

As questões referentes à avaliação da prestação do serviço seguem a sequencia do questionário sobre a expectativa do serviço, mudando-se, apenas, o seu tempo verbal. Por exemplo: a clínica presta seus serviços no horário prometido.

<b>Questões sobre a <i>percepção</i> do serviço</b>	<b>1 = discordo totalmente; 5 = concordo totalmente; 2 a 4 = situações intermediárias</b>
1. O fisioterapeuta utiliza equipamentos em ótimas condições.	1 2 3 4 5
2. As instalações físicas são bonitas e agradáveis.	1 2 3 4 5
3. O fisioterapeuta e funcionários da clínica andam bem vestidos e tem boa aparência.	1 2 3 4 5
4. O local de trabalho e os aparelhos são limpos e organizados.	1 2 3 4 5
5. A clínica presta seus serviços no horário prometido.	1 2 3 4 5
6. O fisioterapeuta é compreensivo com as dificuldades apresentadas pelo paciente.	1 2 3 4 5
7. O fisioterapeuta é confiável.	1 2 3 4 5

<b>Questões sobre a <i>percepção</i> do serviço</b>	<b>1 = discordo totalmente; 5 = concordo totalmente; 2 a 4 = situações intermediárias</b>
8. A secretária passa informações precisas sobre a sessão, como datas e horários disponíveis.	1 2 3 4 5
9. A clínica possui os dados pessoais atualizados dos pacientes.	1 2 3 4 5
10. O paciente sente-se seguro ao ser atendido pelo fisioterapeuta.	1 2 3 4 5
11. Os dados dos pacientes são confidenciais, ou seja, são mantidos em sigilo.	1 2 3 4 5
12. O fisioterapeuta utiliza linguagem clara e acessível para se comunicar com o paciente.	1 2 3 4 5
13. O fisioterapeuta tem conhecimento para responder às dúvidas do paciente.	1 2 3 4 5
14. A fisioterapia é realizada conforme prometido.	1 2 3 4 5
15. O(s) fisioterapeuta(s) executam seus serviços corretamente desde a primeira sessão.	1 2 3 4 5
16. A secretária é gentil e prestativa.	1 2 3 4 5
17. O fisioterapeuta explica a doença ao paciente.	1 2 3 4 5
18. O paciente recebe atenção individualizada, de acordo com as suas necessidades.	1 2 3 4 5
19. O fisioterapeuta explica ao paciente cada etapa do tratamento.	1 2 3 4 5
20. O fisioterapeuta é atencioso com o paciente.	1 2 3 4 5
21. O fisioterapeuta se interessa pelo bem-estar geral do paciente.	1 2 3 4 5
22. A clínica oferece horários convenientes ao paciente.	1 2 3 4 5

## **ANEXO 1 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE**

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, \_\_\_\_\_, em pleno exercício dos meus direitos me disponho a participar da Pesquisa “**QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE DE SERVIÇO DO SUS: APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL PARA MENSURAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA CLÍNICA ESCOLA DE FISIOTERAPIA DA UEPB**”.

Declaro ser esclarecido e estar de acordo com os seguintes pontos:

O trabalho **QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE DE SERVIÇO DO SUS: APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL PARA MENSURAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA CLÍNICA ESCOLA DE FISIOTERAPIA DA UEPB** terá como objetivo geral avaliar como os usuários do serviço de fisioterapia do SUS vêem a qualidade dos atendimentos prestados pela Clínica Escola de Fisioterapia da UEPB

Ao voluntário só caberá a autorização para responder ao questionário e não haverá nenhum risco ou desconforto ao voluntário.

- Ao pesquisador caberá o desenvolvimento da pesquisa de forma confidencial; entretanto, quando necessário for, poderá revelar os resultados ao médico, indivíduo e/ou familiares, cumprindo as exigências da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde.
- O voluntário poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto, não havendo qualquer penalização ou prejuízo para o mesmo.
- Será garantido o sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando assim a privacidade dos participantes em manter tais resultados em caráter confidencial.
- Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários deste projeto científico e não haverá qualquer procedimento que possa incorrer em danos físicos ou financeiros ao voluntário e, portanto, não haveria necessidade de indenização por parte da equipe científica e/ou da Instituição responsável.
- Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, o participante poderá contatar a equipe científica no número (083) **8896-1493** com **MONAISA TARGINO BARRETO**; (083) **8804-8557** com **RISOMAR DA SILVA VIEIRA**.
- Ao final da pesquisa, se for do meu interesse, terei livre acesso ao conteúdo da mesma, podendo discutir os dados, com o pesquisador, vale salientar que este documento será impresso em duas vias e



uma delas ficará em minha posse.

- Desta forma, uma vez tendo lido e entendido tais esclarecimentos e, por estar de pleno acordo com o teor do mesmo, dato e assino este termo de consentimento livre e esclarecido.

---

Assinatura do pesquisador responsável

---

Assinatura do Participante

---

Assinatura Dactiloscópica  
Participante da pesquisa

## ANEXO 2 – APROVAÇÃO COMITÊ DE ÉTICA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS – CEP/UEPB  
COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA.

PARECER DO RELATOR: ( 09)

Número do CAAE: 11788712.3.0000.5187

Data da relatoria: 31/05/2013

Pesquisador Responsável: Risomar da Silva Vieira

Apresentação do Projeto: O projeto é intitulado “QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE DE SERVIÇO DO SUS: APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL PARA MENSURAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA CLÍNICA ESCOLA DE FISIOTERAPIA DA UEPB”. O Estudo é para fins de desenvolvimento de pesquisa no curso de Fisioterapia da Universidade Estadual da Paraíba.

Objetivo da Pesquisa: é avaliar como os usuários do serviço de fisioterapia do SUS veem a qualidade dos atendimentos prestados pela Clínica Escola de Fisioterapia da UEPB.

Avaliação dos Riscos e Benefícios: O estudo em questão não acarreta riscos para a amostra pesquisada, visto que não haverá intervenção no grupo, apenas a aplicação de questionários. Contudo, não se descarta alguma intercorrência emocional na aplicação dos questionários.

Benefícios: Os dados obtidos através dessa pesquisa irão gerar subsídios para a melhoria do atendimento na clínica de fisioterapia da UEPB, que poderá corrigir as possíveis desconformidades dos serviços a fim de torná-los mais eficazes e eficientes e, conseqüentemente, fazendo com que o serviço funcione com todo o seu potencial de qualidade e que o usuário tenha maior satisfação com o sistema de saúde.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa: A presente proposta de estudo é de suma importância quanto papel e atribuições das Instituições de Ensino Superior (IES), mormente Pesquisa, estando dentro do perfil das pesquisas de construção do ensino aprendizagem significativa, perfilando a formação profissional baseada na tríade conhecimento-habilidade-competência, preconizada pelo MEC. Portanto, tem retorno social, caráter de pesquisa científica e, contribuição na formação de profissionais do ensino superior em Enfermagem, dentre outras áreas afins do saber científico.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória: Toda a documentação necessária está anexada sendo APROVADO.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA



Profª Dra. Doralúcia Pedrosa de Araújo  
Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa