

# Avaliação Qualitativa Do Setor De Fisioterapia Da Irmandade Santa Casa De Misericórdia De São Paulo

## *Qualitative Assessment Of The Physiotherapy Service In Irmandade Santa Casa De Misericórdia De São Paulo*

*Nilza Aparecida A. Carvalho<sup>1</sup>, Erich Hernani S. L. dos Reis<sup>2</sup>, Juliana R. L. Gonçalves<sup>3</sup>*

### **RESUMO**

Avaliações em saúde vêm ocupando lugar de destaque nas relações de planejamento e gestão. Atualmente, há tendência de considerar as especificidades de cada contexto, incluindo as relações que se processam e produzem reflexos na operacionalização de práticas de saúde.

**OBJETIVO.** Visando melhora dos serviços de saúde e relação ambulatorio-paciente, este estudo avaliou através de seus usuários, o setor de Fisioterapia da Irmandade Santa Casa de Misericórdia de São Paulo.

**MÉTODO.** Utilizando o questionário IPPS (Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação), usuários do setor de fisioterapia foram entrevistados, em relação às instalações, atendimento, qualificação dos fisioterapeutas e funcionários e horário de atendimento.

**RESULTADOS E CONCLUSÕES.** Tendo apresentado um grau geral de satisfação dos usuários do setor avaliado este trabalho constitui uma metodologia positiva para melhora a qualidade dos serviços de fisioterapia.

#### **Palavras-chave:**

Fisioterapia, Avaliação Qualitativa, Satisfação.

### **ABSTRACT**

Health assessments come occupying a prominent place in the relations of planning and management. Currently, there is a tendency to consider the specificities of each context, including the relations between process and produce reflections on operationalization in health practices.

**OBJECTIVES.** Aiming at improvement of health services and service x patient relationship, this study evaluated by its users, the sector of physiotherapy from Irmandade Santa Casa de Misericórdia de São Paulo.

**METHODS.** Using questionnaire IPPS (Instrument Standard of Research of Satisfaction), users of the Physiotherapy sector, had been interviewed in relation of, installations, attendance, qualification of the physiotherapists and employees and schedule of attendance.

**RESULTS AND CONCLUSIONS.** Having presented a general degree of satisfaction from users evaluated this work constitutes a positive methodology to improve the quality of physiotherapy services.

#### **Keywords:**

Physiotherapy, Qualitative Assessment, Satisfaction.

### **INTRODUÇÃO**

A avaliação das ações de saúde vem ocupando lugar de destaque entre as ações de planejamento e gestão.

Atualmente, há tendência de se considerar as especificidades de cada contexto, incluindo as relações que se processam e produzem reflexos diretos na operacionalização de práticas de saúde<sup>1</sup>.

Segundo o Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS)<sup>2</sup> a avaliação em saúde tem como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco, acesso e satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos

de saúde na busca da resolubilidade e qualidade.

Com essa preocupação o Ministério de Planejamento do Brasil<sup>3</sup> desenvolveu uma ferramenta de pesquisa de opinião padronizada que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público e foi desenvolvida para se adequar a qualquer organização pública prestadora de serviço direto ao cidadão, o IPPS, Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação.

O Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) é um questionário de pesquisa de opinião padronizado que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público e foi desenvolvido para se adequar a qualquer organização pública. Em sua concepção foram combinados elementos das principais metodologias internacionais de

1. Fisioterapeuta Coordenadora do Setor de Fisioterapia da ISCMSP.

2. Fisioterapeuta especializado em Ortopedia e Traumatologia pela ISCMSP e-mail: erichreis@yahoo.com.br.

3. Fisioterapeuta especializada em Ortopedia e Traumatologia pela ISCMSP

Recebido: 0000

Aceito: 0000

Autor para correspondência: Erich Hernani S. L. dos Reis

Email: erichreis@yahoo.com.br

medição da satisfação do usuário adaptados às necessidades e especificidades brasileiras. Vale destacar três das metodologias usadas: o American Consumer Satisfaction Index da Universidade de Michigan; o SERVQUAL desenvolvido pelos especialistas Zeithaml, Parasuraman e Berry e o Common Measurement Tool do Centro Canadense de Gestão.

Em termos quantitativos, o Centro de Reabilitação da Santa Casa - CRSC tem apresentado nos últimos anos um dos maiores atendimentos da Instituição. Em 2005 foram realizados entre consultas e procedimentos 240.000 atendimentos a usuários provenientes de todos os Departamentos da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo, dentre os quais, segundo dados do departamento de gestão, o serviço de fisioterapia realizou um total de 64.868 atendimentos.

Visando a avaliação e melhoria na qualidade do serviço do setor de fisioterapia da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo, este trabalho realizou uma avaliação metodológica através da perspectiva do usuário.

---

## OBJETIVOS

---

Avaliar metodologicamente o setor de Fisioterapia da Irmandade Santa Casa de Misericórdia de São Paulo (ISCMS) através de um questionário (IPPS) aplicado aos usuários do serviço, avaliando separadamente: conservação e infra-estrutura; atendimento dos funcionários; capacidade dos funcionários; serviço a ser feito direito e facilidade para conseguir o serviço.

---

## METODOLOGIA

---

Estudo clínico observacional, predominantemente descritivo, transversal conduzido no Setor de Fisioterapia ambulatorial do Departamento de Reabilitação da ISCMSP.

Foram incluídos usuários selecionados aleatoriamente oriundos do setor de fisioterapia do departamento de reabilitação da ISCMSP, entre 18 e 60 anos em tratamento na fisioterapia músculo-esquelética, após prévia autorização para participar do estudo através de um termo de consentimento livre e esclarecido aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa - CEP da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo sob o número 234-08 e tendo sido utilizado como ferramenta de avaliação o IPPS.

O Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação - IPPS é uma metodologia de pesquisa de opinião padronizada que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público e foi desenvolvida para se adequar a qualquer organização pública prestadora de serviço direto ao cidadão. Com o IPPS é possível elaborar questionários, calcular amostras e emitir tabelas e gráficos de análise pré-formatados disponibilizado pelo Ministério do Planejamento do Brasil, a fim de gerar um diagnóstico permanente sobre a qualidade geral do serviço público brasileiro na ótica do cidadão.

A construção do IPPS foi norteada por uma diretiva básica: gerar informações relevantes para a melhoria da gestão das organizações públicas. Para tanto, o IPPS provê um conjunto de perguntas de avaliação de satisfação que possam interessar a uma organização pública. Cada organização pode escolher, entre os itens disponíveis, aqueles que contemplem

a natureza do seu serviço, os seus interesses gerenciais e os recursos disponíveis para a pesquisa. Dessa forma, utilizando-se das baterias de avaliação e do módulo temático, cada organização poderá desenvolver um questionário que atenda a suas particularidades gerando um diagnóstico permanente sobre a qualidade geral do serviço público brasileiro.

Foram entrevistados 150 usuários atendidos no período de agosto a outubro de 2008 pelo serviço de Fisioterapia da Irmandade Santa Casa de Misericórdia de São Paulo. Os usuários foram avaliados sob duas vertentes: módulo geral de avaliação e módulo temático. Os entrevistadores em momento nenhum utilizaram jalecos, crachás ou de qualquer outro recurso pelo qual pudessem ser associados ao setor de fisioterapia, identificando-se como avaliadores do serviço de saúde pública, com o intuito de não interferir nas respostas obtidas.

O Módulo Geral de Avaliação é baseado em cinco dimensões genéricas de serviço (conservação e infra-estrutura; atendimento dos funcionários; capacidade dos funcionários; serviço ser feito direito; facilidade para conseguir o serviço) e analisado através de medições independentes (expectativa, avaliação e satisfação).

Os usuários atribuíram valores de 0 a 10 para avaliar as variáveis relacionadas à expectativa (serviço que os indivíduos esperavam receber), avaliação (serviço que os indivíduos realmente receberam) e satisfação que representa o percentual alcançado pela avaliação do serviço em relação à expectativa do mesmo. Valores abaixo de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi pior do que o esperado. Valores maiores ou iguais a 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.

O módulo temático é dividido em gráficos específicos para determinados quesitos, apresentando facilidade para interpretação dos dados. Neste módulo de avaliação os usuários responderam questões referentes à localização, dias e horários de atendimento e avaliação de mudanças. Os entrevistados conceituaram os quesitos em ótimo, bom, regular, ruim, péssimo e NS/NR (não soube ou não respondeu). Todos os dados foram analisados estatisticamente pelo IPPS.

---

## RESULTADOS

---

Segundo dados do setor de planejamento e gestão da ISCMSP, o serviço de fisioterapia ambulatorial da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo realizou entre Agosto e Outubro de 2008, 7.958 atendimentos, com uma média mensal de 2653 atendimentos, representando 557 usuários atendidos no setor de Fisioterapia Músculo-Esquelética.

A coleta dos dados foi realizada no período de Agosto à Outubro de 2008. Nesse período foram entrevistados 150 usuários com perfil adequado para a pesquisa; destes 87 (58%) do sexo feminino e 63 (42%) do sexo masculino, com idade variando entre 18 e 60 anos.

Os dados avaliados foram distribuídos na tabela 1, divididos com a média dos valores de expectativa, avaliação e satisfação. Para cálculo desses valores o IPPS utiliza a seguinte fórmula: Satisfação = (Avaliação/Expectativa) x 100, onde satisfação é o resultado entre a média dos valores de avaliação sobre a média dos valores de expectativa multiplicados por cem.

Tabela 1. Valores Médios de Avaliação Geral

Dimensão	Expectativa	Avaliação	Satisfação
Geral	8,02	8,91	111,06
Conservação e Limpeza	8,11	8,60	106,04
Atendimento dos Funcionários	8,10	9,53	117,63
Capacidade dos Funcionários	8,30	9,55	115,13
Serviço a ser Feito	8,51	8,99	105,70
Facilidade em Obtenção do Serviço	7,73	7,93	102,51

A média geral quanto à expectativa dos usuários em relação o serviço de fisioterapia foi 8,02 e 8,91 na avaliação após obtenção do atendimento.

O Atendimento dos funcionários apresentou a média mais alta de satisfação com valor médio de 117,63.

Houve satisfação em todos os itens avaliados, porém as notas de satisfação mais baixas foram atribuídas à Conservação e Limpeza (106,04), Serviço a ser Feito (105,70) e Facilidade em Obtenção do Serviço (102,51).

Foram coletados dados também em relação à localização (figura 1), horários de atendimento (figura 2) e setor que deve apresentar melhoria (figura 3).

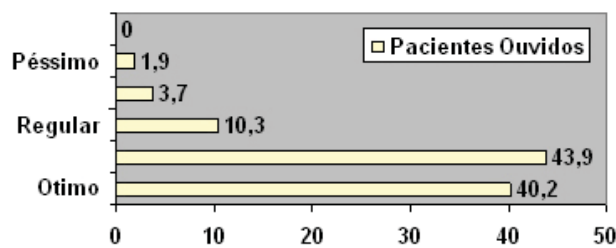


Figura 1. Localização das Instalações

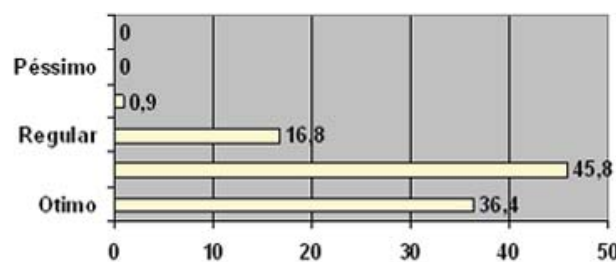


Figura 2. Horários de Atendimento

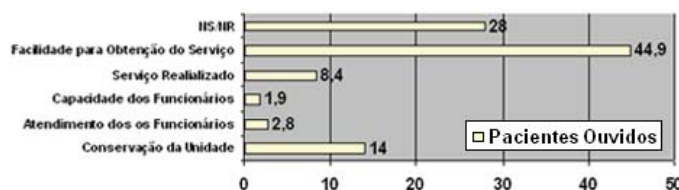


Figura 3. Setores que Devem Apresentar Melhorias

Os usuários ouvidos em relação à localização das instalações do setor de reabilitação da Santa Casa de Misericórdia pontuaram como bom e ótimo - 66 (43,9%) e 60 (40,2%), respectivamente.

Da mesma forma os usuários avaliaram os horários de atendimento e os resultados foram distribuídos na figura 2

Com relação aos horários de atendimento, 69(45,8%) usuários ouvidos avaliaram como bom os horários de atendimento, enquanto 55 (36,4%) relataram o setor ótimo.

Finalizando os resultados, os usuários ouvidos após a avaliação dos quesitos no módulo geral pontuaram quais setores dentro das 05 dimensões genéricas avaliadas (conservação e infra-estrutura; atendimento dos funcionários; capacidade dos funcionários; serviço ser feito direito; facilidade para conseguir o serviço) mereciam melhorias e os resultados

estão distribuídos na figura 3.

Os resultados apontam valores mais altos quanto à facilidade para obter o serviço de fisioterapia e a conservação da unidade, com valores respectivos de 67 (44,9%) e 21 (14%). Os demais resultados distribuíram-se entre os outros quesitos com valores mais baixos, variando entre 2,8 e 8,4%, enquanto 42 (28%) usuários não souberam responder.

## DISCUSSÃO

A fisioterapia é reconhecida no Brasil como profissão desde a década de 60, porém ainda há uma lacuna a ser preenchida com conhecimento científico para embasamento em evidências nessa área<sup>4</sup>.

Neto e colaboradores<sup>5</sup>, afirmam que nas últimas décadas a Fisioterapia apresentou uma considerável ascensão, observada através da abertura de novos cursos e da procura cada vez maior de clientes ao serviço. No entanto, os serviços de Fisioterapia em nosso país são administrados por fisioterapeutas, os quais possuem uma formação superficial sobre o gerenciamento de processos de saúde, ou seja, estes serviços são analisados sob o ponto de vista dos profissionais da área da saúde onde os usuários ainda são chamados de pacientes e a administração é apenas voltada para o desempenho econômico.

Portanto, baseado em tais opiniões, há necessidade do conhecimento de novas técnicas para um resultado efetivo no tratamento dos usuários e crescimento da profissão, porém é necessário avaliarmos o impacto dessas técnicas e o relacionamento entre o fisioterapeuta, órgão de saúde e o paciente, visando à qualidade do serviço.

Bittar<sup>6</sup> afirma que toda prestação de serviço em saúde tem dois componentes de qualidade: operacional, que é o processo propriamente dito, e outro de percepção, onde os usuários percebem o tipo de serviço oferecido e os prestadores sentem a oferta que fazem.

Neste contexto, as organizações que prestam serviços de saúde têm como sua razão de existência as pessoas para as quais esses serviços são fornecidos. Entretanto, além de contratarem os serviços clínicos as pessoas são parte do processo<sup>7</sup>.

Com a intenção de identificar o grau satisfação e necessidades dos usuários nesse processo de duas vias, os métodos de avaliação têm objetivo principal ou prioritário em seu desenvolvimento à produção de um conhecimento que seja reconhecido como tal pela comunidade científica ao qual está vinculado. Esse conhecimento servirá como fator orientador de decisão quando se colocarem questões como viabilidade, disponibilidade de tempo, recursos e demandas. As principais questões que orientam as pesquisas de avaliação e o enfoque priorizado para a formulação dos objetivos a serem atingidos dizem respeito preponderantemente à identificação de impactos obtidos pelas ações avaliadas<sup>8</sup>.

A incorporação do usuário na avaliação tem sido valorizada não apenas por constituir-se um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, mas por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso do serviço<sup>9</sup>. Aspectos ligados a mudanças de comportamento, incluindo adesão à orientação fornecida, podem ser identificados como resultantes do engajamento do usuário como responsável pela avaliação<sup>10</sup>.



Para Silvia e Formigli<sup>11</sup>, a satisfação do usuário diz respeito à percepção subjetiva que o indivíduo tem com o cuidado que recebe, assim como identificado neste trabalho, onde os usuários apresentam grande carência tanto de parte econômica como afetiva, dessa forma a atenção oferecida pelos prestadores já se destaca como diferencial. O grau de satisfação ou de insatisfação pode decorrer das relações interpessoais entre o profissional e o paciente. Ademais, ele pode se relacionar com aspectos da infra-estrutura, material dos serviços (existência de equipamentos, medicamentos, etc.), com as amenidades (ventilação, conforto, etc.) e também com as representações do usuário sobre o processo saúde-doença. O grau de adesão do paciente ao tratamento e as ações preventivas recomendadas pelos profissionais pode ser influenciado por esses aspectos do cuidado.

Neste estudo, as notas de satisfação mais baixas, foram atribuídas quanto à facilidade para conseguir o serviço, devido a demanda muito grande de usuários em relação ao número de fisioterapeutas, o que conseqüentemente gera um fluxo de usuários muito grande, uma diminuição no período efetivo para a terapia e aumento das listas de espera para atendimento.

No Brasil as sessões de tratamento fisioterapêutico duram em média 30 a 50 minutos e são realizadas cerca de 10 sessões por paciente, mesmo no âmbito particular. Porém, os usuários da Santa Casa recebem de um serviço público tratamento individual durante 30 minutos, em dois turnos, das 07h às 12h e 14h às 19h, de segunda a sexta, com plantões de atendimento aos sábados, das 07h30min às 12h, e números de sessões mais elevados que a média nacional, o que pode ser a razão da satisfação dos usuários com a disponibilidade dos horários de atendimento e com o fisioterapeuta.

Além disso, o setor avaliado se encontra numa região central da cidade, próximo a diversos meios de transporte metropolitano, o que facilita o acesso e corrobora com a opinião dos usuários que demonstra uma maior satisfação da população ouvida com a localidade das instalações do serviço avaliado. Em sua maioria os usuários atribuíram notas mais altas ao serviço em geral após obterem atendimento, o que pode demonstrar falta de expectativa pela fisioterapia ou pelos próprios serviços de saúde pública no Brasil.

A abordagem qualitativa em avaliação refere-se a estudos de significados, significações, ressignificações, representações psíquicas e sociais, simbolizações, simbolismos, percepções, pontos de vista, perspectivas, vivências, experiências de vida e analogias. Os sistemas de saúde têm abordado, entre outros temas: mecanismos de adaptação; adesão e não adesão a tratamentos; estigma; cuidados; reações e papéis de cuidadores profissionais e familiares; fatores facilitadores e dificuldades frente à profissão, tratamento e as condições de trabalho<sup>12</sup>.

Com base nesses conhecimentos, são desenvolvidas diversas ferramentas de avaliação, que servem de norteadores para correções e aprimoramento no serviço de saúde.

Dessa forma a utilização do IPPS nos serviços de saúde, especificadamente a fisioterapia, pode contribuir como ferramenta importantíssima na identificação de fatores qualitativos na relação fisioterapeuta e órgão de saúde para com o paciente.

Porem apesar das ferramentas citadas acima, ressaltam-se algumas barreiras para realização de uma avaliação em larga escala, como identificado nesse trabalho e relatado

por Silva e Formigli<sup>11</sup> em seu trabalho, como variações terminológicas, efetividade, aplicabilidade e deficiência na obtenção de dados.

A demanda e fluxo de usuários no setor de fisioterapia da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo representa grande dificuldade para obtenção de dados, o que requer planejamento prévio adequado mediante tal fluxo permitindo uma melhor obtenção de avaliações sem interferir no período de atendimento dos usuários.

A aplicabilidade de um questionário e obtenção de respostas validas apresenta dificuldade devido ao nível de instrução dos usuários atendidos. O serviço avaliado presta serviço ao (SUS), Sistema Único de Saúde que basicamente atende a fatia mais carente da população brasileira, com média de ensino de 1º grau incompleto.

Variações e adaptações de metodologias dificultam a avaliação e não atendem as necessidades da mesma em sua totalidade. A grande diversidade de variáveis tanto intrínsecas como extrínsecas nesse tipo de trabalho é responsável por entraves que dificultam o uso de uma metodologia que atenda na totalidade o interesse do avaliador e a necessidade do avaliado.

---

## CONCLUSÃO

---

A ausência de estudos similares causa certa deficiência na obtenção de uma metodologia satisfatória a ser aplicada, os resultados obtidos entre a população ouvida de forma geral, apontam um índice de satisfação dos usuários do serviço de fisioterapia da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo.

Porém são necessários estudos similares e contínuos nessa linha de pesquisa, a fim de confirmar dados, comparar resultados e verificar de melhorias no atendimento.

---

## REFERÊNCIAS

---

1. Bosi M, Uchimura K. Avaliação da qualidade ou avaliação qualitativa do cuidado em saúde. *Rev Saúde Pública* 2007;41(1):150-3.
2. Ministério da Saúde: Programa nacional de avaliação de serviços de saúde – PNASS. 4ª Edição. Brasília-DF, 2004.
3. [gespublica.gov.br](http://www.gespublica.gov.br) [homepage] Ministério do Planejamento e Orçamento. Disponível em <<http://www.gespublica.gov.br>>. Acessado em 10 de Abril de 2008.
4. Siqueira F, Facchini L, Hallal P. Epidemiology of physiotherapy utilization among adults and elderly. *Rev Saúde Pública* 2005;39(4):663-8.
5. Neto AC, Nicoloso AR, Bosa A, Signori LU. O Desdobramento da função qualidade para o gerenciamento do atendimento fisioterapêutico em um hospital de guarnição, estudo de caso [Tese]. Rio Grande do Sul: Universidade Federal de Santa Maria; 2000.
6. Bittar O. Gestão de processos e certificação para qualidade em saúde. *Rev Ass Méd Brasil* 1999; 45(4): 357-63.
7. Leonar TB. Fatores que afetam a satisfação de pacientes em serviços de saúde: um estudo em setor ambulatorial de hospital [Tese]. Rio Grande do Norte: Universidade Federal do Rio Grande do Norte; 2004.
8. Novaes H. Avaliação de programas, serviços e tec-

nologias em saúde. Rev Saúde Pública 2000;34(5):547-59.

9. Trad LAB, Bastos ACS, Santana EM, Nunes M. A construção social da estratégia de saúde da família: condições, sujeitos e contextos. 2001. PNEPG, CNPq.

10. Esperidião M, Trad L. Avaliação de satisfação de usuários. Ciência e Saúde Coletiva 2005, 10(sup): 3003-312.

11. Silva L, Formigli V. Avaliação em Saúde: Limites e Perspectivas. Cad. Saúde Pública 1994, 10 (1): 80-91.

12. Martins M, Bógus C. Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde. Saúde e Sociedade v.13, n.3, p.44-57, set-dez 2004.