

# A Visão do Cliente na Determinação da Qualidade em Serviços de Fisioterapia

Angélica Saiuri Suwa<sup>1</sup>, Márcia Fátima Ferrazzo<sup>1</sup>,  
Kelly Cattelan Bonorino<sup>1</sup>, Daniela Zeni Dreher<sup>2</sup>,  
Leoni Pentiado Godoy<sup>2</sup>

O Fisioterapeuta, por se tratar de um profissional com experiência na prática de ações que promovam restauração ou prevenção da saúde, entende como implícita a característica de fornecer aos seus clientes serviços com qualidade. A Fisioterapia em clínicas faz parte da rotina dos profissionais, mas para os clientes não o é da mesma forma. Geralmente as pessoas buscam a Fisioterapia num momento de fragilidade, eles necessitam de eficácia e precisam confiar no profissional que o atenderá. Há um comprometimento emocional muito grande neste tipo de transação. Sabe-se que atualmente os clientes exigem qualidade, portanto conhecer e analisar estas características é o objetivo deste trabalho. Para medir a qualidade nos serviços de Fisioterapia, foi realizada uma entrevista em que se verificou as caracte-

---

<sup>1</sup> Acadêmicos.

<sup>2</sup> Orientadoras.

terísticas da qualidade mais essenciais aos clientes. Foram entrevistados 73 clientes, sendo 29% do sexo masculino e 71% do sexo feminino em cinco clínicas de Fisioterapia da cidade de Santa Maria. De acordo com os resultados coletados verificou-se que, que 29% dos clientes indicaram a capacidade do Fisioterapeuta como principal característica de qualidade, seguidos de 23% que citaram a resolutividade da patologia e 22% a relação do Fisioterapeuta com o paciente. As características indicadas como as que mais desagradariam, é a demora na sala de espera com 17%, enquanto que o atendimento de outra pessoa ao mesmo tempo ou de outras pessoas atendidas na mesma sala apresenta um percentual de 16% cada. Avaliando o serviço de Fisioterapia que cada cliente está utilizado no momento, observou-se que quanto a marcação das consultas, 96,44% estão totalmente satisfeitos, 3,29% parcialmente satisfeitos e 0,27% totalmente insatisfeitos. Na sala de espera, 89,87% referiram estar totalmente satisfeitos, 9,04%, referiram estar parcialmente satisfeitos, 0,82% estão parcialmente insatisfeitos e 0,27 estão totalmente insatisfeitos. No atendimento durante a sessão, observou-se que 92,69% dos clientes estão totalmente satisfeitos, 7,08% estão parcialmente satisfeitos e 0,23% estão parcialmente insatisfeitos. Com base nos resultados sugere-se que as clínicas de Fisioterapia tenham como foco investir na atualização e aperfeiçoamento profissional, não negligenciando as relações humanas que são inerentes ao processo de prestação de serviço. De maneira geral observa-se que a maioria dos clientes está satisfeita com o serviço oferecido atualmente. Assim a clínica deve ser vista, pelo Fisioterapeuta como o cliente a vê, não como ele imagina que seja, o sucesso depende de como a empresa se esforça para enxergar através do ângulo dos seus clientes (Albrecht, 1992).