

O IMPACTO DA TECNOLOGIA NINTENDO® WII NO TRATAMENTO FISIOTERAPÊUTICO E NA SATISFAÇÃO DE PACIENTES EM UMA CLÍNICA DO VALE DO TAQUARI

Tiago Antônio Bresciani¹, Samuel Martim de Conto²

RESUMO: Este estudo teve como objetivo verificar os impactos no tratamento fisioterapêutico e na satisfação dos pacientes com a utilização do *videogame Nintendo® Wii*. A metodologia utilizada foi a qualitativa e exploratória, tendo em vista que, por ser um assunto ainda pouco abordado no Brasil, este tipo de pesquisa proporciona maior conhecimento sobre o tema. Foram levantadas informações de seis pacientes da Clínica de Fisioterapia Santa Clara, localizada em Lajeado, além da observação das sessões realizadas com o intuito de verificar o procedimento dos atendimentos e conhecer um pouco melhor o funcionamento da ferramenta. Os resultados obtidos com este estudo evidenciaram a satisfação proporcionada pelo uso dos jogos eletrônicos, maior captação da atenção dos pacientes, melhora na dedicação ao tratamento, aumento de estímulos e distração quanto ao tempo real das sessões, além de haver a mesma reabilitação proporcionada pelo tratamento tradicional.

PALAVRAS-CHAVE: *Nintendo® Wii*. Satisfação. Tratamento. Reabilitação. Fisioterapia.

1 INTRODUÇÃO

Tendo como objetivo a plena satisfação dos clientes, trabalha-se em prol de alternativas inovadoras que proporcionem bem-estar e comodidade. Por conhecimento geral, é evidente que a maior diferenciação das empresas são as pessoas, é a singularidade de cada um dentro de sua função, e é este o maior atributo das empresas que se mantêm com sucesso no mercado de atuação. Apesar disso, estudam-se alternativas para que a empresa trabalhe com singularidade, oferecendo outras diferenciações além dos colaboradores.

Pensando nessas alternativas competitivas, a Clínica de Fisioterapia Santa Clara utiliza uma nova ferramenta, o *Nintendo Wii³*, com o intuito de oferecer maior satisfação aos pacientes. Aliando as novidades tecnológicas à necessidade de tratamentos relacionados à saúde, são criadas novas formas de atendimentos. Na clínica de fisioterapia acompanhou-se o tratamento dos pacientes, evidenciando a forma de utilização do *videogame* e a satisfação proporcionada por ele.

Cada vez mais a tecnologia avança na direção da saúde, e a entrada do *videogame Nintendo® Wii* na fisioterapia demonstra que o lazer pode vir ao encontro da saúde. Esse *videogame* interage

1 Graduado em Administração pela Univates. E-mail: tbresciani@msn.com.

2 Professor e coordenador do Curso de Logística da Univates. Graduado em Ciências Econômicas e Mestre em Administração. E-mail: samuelc@univates.br.

3 Console de *videogame* doméstico produzido pela *Nintendo*, possui controles sem fio com sensores que fazem com que sejam necessários movimentos para jogá-lo.

com o uso de controles sem fio, em que o jogador (paciente) realiza algum movimento segurando o controle - ação que é visualizada no televisor. Se em um jogo eletrônico de tênis, por exemplo, a pessoa fizer o movimento de rebater uma bola, esta ação é reproduzida na TV. Além desses controles, o *WII* possui uma balança como acessório, na qual o jogador é desafiado a treinar seu equilíbrio. Esta balança calcula a distribuição do peso da pessoa e reproduz na tela os resultados, assim é possível visualizar melhor o desempenho em determinada atividade.

Por meio de acompanhamento a alguns pacientes, foi possível levantar dados quanto à qualidade do tratamento oferecido e à satisfação proporcionada pelo uso de *videogames* na reabilitação. O objetivo principal foi verificar os impactos no tratamento fisioterapêutico e na satisfação dos pacientes com a utilização do *software Nintendo® WII* para treinamento do controle motor e aumento de estímulo.

Pensando no auxílio da tecnologia para a criação de estímulos aos pacientes de Fisioterapias, levantou-se a questão: Quais os impactos e os resultados no tratamento fisioterapêutico e na satisfação dos pacientes por meio do uso do *software Nintendo® WII*?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Serviços

Segundo Kotler (2003, p. 9), o principal problema que os negócios enfrentam hoje não é a falta de bens, mas a falta de demanda/clientes: "A maioria dos setores de atividade em todo o mundo é capaz de produzir muito mais bens e serviços do que os consumidores em todo o mundo são capazes de comprar".

Para empresas de serviços, como é o caso das fisioterapias, a qualidade é fator determinante. Assim, a melhor maneira de uma prestadora de serviços se tornar referência é pelo modo que atende ao público e realiza seus serviços. Um serviço mal feito é certeza de um ex-cliente. No entender de Kotler (2003, p. 10): "As palavras-chave dos profissionais de marketing são qualidade, serviços e valor".

Os pontos significativos são, portanto, a qualidade do serviço, atendimento prestado e todo esforço na parte de "acomodar" o cliente. Os pacientes querem o bem-estar próprio, simplicidade e exclusividade. Não basta atender bem, tem que ser diferente da concorrência, alcançar e ultrapassar as expectativas do consumidor. A diferenciação é tudo, e ela vem logo após a qualidade. A empresa ser igual é ser apenas mais uma; ser diferenciada, ou prestar um serviço diferenciado, é a chave para manter a satisfação do cliente.

2.2 Satisfação

Na área da saúde o principal fator de satisfação na percepção do cliente é a prestação do serviço, sendo necessário realizar o atendimento da melhor forma possível. A todo momento que o cliente tem contato com a empresa, ele eleva sua percepção para melhor avaliar o que está sendo oferecido. A expressão *momentos da verdade* simboliza o momento de contato entre o fornecedor do serviço e o cliente: "A percepção do cliente a respeito do serviço é formada em cada um dos momentos da verdade, ou seja, em cada momento em que o cliente entra em contato com qualquer aspecto da empresa fornecedora de serviços" (GIANESI e CORRÊA, 2009, p. 87).

Para cada cliente há uma importância diferente para o mesmo momento da verdade, que influenciará diretamente na sua satisfação, sendo que estes momentos são divididos em críticos ou fundamentais. Quem está prestando o serviço deverá identificar o que cada cliente considera mais importante, focando seus esforços para gerar uma percepção positiva (satisfação) a este. Conforme

Gianesi e Corrêa (2009), os primeiros e os últimos momentos da verdade estão entre os mais críticos na percepção do cliente: nos primeiros momentos de contato, o cliente irá ajustar sua percepção para o que poderá acontecer no restante do ciclo do serviço, sendo difícil mudar sua impressão daquilo que vem depois. A impressão final que o cliente tem do serviço permanece mais forte na memória, podendo influenciar sua decisão de repetir a compra, assim como seu depoimento a outros consumidores potenciais.

Não apenas os momentos iniciais e os finais são críticos. Cabe ao prestador de serviços determinar qual o momento crítico para cada cliente. Cada pessoa tem sua percepção própria, podendo um mesmo item proporcionar satisfação para alguns e insatisfação para outros. O desafio é identificar ações que contribuam para a satisfação de todos, pois esta satisfação determinará se o cliente irá retornar ou deixar de ser cliente.

2.3 Qualidade em serviços

A definição de excelência de serviço, para Albrecht (2000), consiste em nível de qualidade do serviço, comparado ao de seus concorrentes, ser suficientemente elevado (do ponto de vista de seus clientes). Assim, é possível cobrar um preço mais alto pelo serviço oferecido, além de conquistar maior participação de mercado e/ou obter uma margem de lucro maior do que a de seus concorrentes.

Conforme Albrecht (2000, p. 15), um fato é tão verdadeiro no campo dos negócios quanto na vida em geral: “A busca pela mediocridade é sempre bem sucedida”. Para o sucesso é necessário haver esforço, muita dedicação e seguir um planejamento muito bem elaborado, e ainda assim não há garantias quanto aos resultados. Já para a mediocridade, conforme cita o autor, basta não querer fazer nada, e certamente alcançará os resultados procurados.

Tratando-se de uma clínica fisioterapêutica, a vantagem competitiva é diretamente o serviço prestado. Não há outro meio de manter os pacientes atuais, e trazer novos clientes, senão de forma a dar ênfase na parte do atendimento individualizado e atencioso. Há aqueles que preferem pagar menos, sem se importar com o atendimento que receberão, mas estes são a minoria. Hoje em dia mais e mais pacientes, consumidores, compradores e afins prezam a qualidade no atendimento e no serviço prestado, sujeitando-se a pagar por isso.

As características da qualidade, mesmo com as particularidades dos serviços, são identificáveis e são atributos necessários para a adequação ao uso. Conforme Juran e **GRYNA** (1993), agrupando-se as características, têm-se as: Psicológicas (beleza do ambiente, conforto); de Tempo (tempo de espera na fila, demora do atendimento); Contratuais (garantia de serviço satisfatório); Éticas (honestidade da clínica, propaganda verídica); e Tecnológicas (bom funcionamento dos aparelhos).

“Embora as indústrias de prestação de serviços apresentem características de todas as categorias acima mencionadas, as mais importantes para os consumidores são a psicológica e as que envolvem tempo e ética”, no entender de Juran e **GRYNA** (1993, p. 312).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (2006, p. 44) indicam os principais determinantes da qualidade do serviço, a partir de suas observações de que consumidores usam critérios similares, sem levar em consideração o tipo de serviço:

- Acesso - facilitado, instalações adequadas, horas oportunas, pouca espera;
- Comunicação - descrição acurada na linguagem do cliente;
- Competência - funcionários com habilidade e conhecimento exigidos;
- Cortesia - funcionários amáveis, atenciosos e corteses;

- Credibilidade - empresa e funcionários dignos de confiança que prezam interesses do cliente;
- Confiança - desempenho consistente e preciso;
- Receptividade - funcionários rápidos e criativos às solicitações e problemas de clientes;
- Segurança - não oferece perigo, risco ou dúvida;
- Tangibilidade - elementos tangíveis projetam corretamente qualidade;
- Compreensão/conhecimento do cliente - funcionários se esforçam para compreender necessidades do cliente e dispensam atenção especial.

Há atributos que os clientes julgam necessários, mesmo que a empresa não os veja como importantes. Quem dita os determinantes da qualidade do serviço, são os clientes e seus desejos.

2.4 Diferenciação

Palavra-chave na atualidade, “diferenciação”, é o que torna uma prestadora de serviços exclusiva e única a seu modo e, assim como a qualidade dos serviços, agrega valor ao que está sendo oferecido. Essa diferenciação cria um vínculo com o cliente, levando-o também à fidelização com a empresa. Na área da Fisioterapia, ser diferenciado, prestar um ótimo atendimento e com qualidade, é essencial para sobreviver e ter sucesso nos negócios.

Segue abaixo quadro de como as empresas podem se diferenciar.

COMO DIFERENCIAR

- Produto (características, desempenho, durabilidade, confiabilidade, reparabilidade, estilo, design).
- Serviços (entrega, instalação, treinamento dos clientes, confiabilidade, consultoria, reparos).
- Pessoal (competência, cortesia, credibilidade, confiabilidade, responsividade, comunicação).
- Imagem (símbolos, mídia escrita e audiovisual, atmosfera, eventos).

QUADRO 1 - Como diferenciar produto, serviços, pessoal e imagem

Fonte: Kotler (2003, p. 40).

É muito importante a empresa respeitar a privacidade do cliente e, ao mesmo tempo, manter os dados necessários para oferecer-lhe as melhores ofertas. É uma balança muito sensível que a empresa deverá manter equilibrada. Para criar este vínculo “harmonioso”, uma das maneiras é reforçar a fidelização dos clientes/pacientes, oferecer algo que as outras empresas não oferecem, fortificar sua marca e sua imagem, prestar um serviço de qualidade. O que define a empresa perante o consumidor é sua marca: nome faz diferença sim. As pessoas confiam na marca, cegamente, quando se trata de algo novo, por conhecerem e respeitarem.

2.5 Inclusão dos games na saúde

Além de diferencial competitivo, as tecnologias têm auxiliado muito na evolução do homem, como os computadores, televisão, carros etc. Tendo presente a necessidade de evoluir tecnologicamente, mas também mantendo a saúde, os desenvolvedores criam soluções voltadas para o bem-estar (físico e mental) do usuário. Dentro da área da Saúde, a utilização do *Nintendo Wii* em estudos empíricos mostra a necessidade e a importância de se conhecer essa técnica de intervenção terapêutica de forma científica, acompanhando a evolução tecnológica computacional para a recuperação de quadros clínicos (KATHEN e SILVA, 2010).

Os games têm ganhado força no mercado de atuação, e também na área da saúde, após o lançamento do *videogame Nintendo Wii* em dezembro de 2006. Conforme Santos (2010, p. 15), trata-se de “uma nova forma de jogabilidade exigindo do jogador uma gama de movimentos corporais mais amplos. A partir deste lançamento, a discussão sobre jogos eletrônicos e saúde tornou-se crescente trazendo a tona a sua utilização por parte dos promotores de saúde”

A estratégia da inclusão dos *games* na fisioterapia modifica a forma de atendimento aos pacientes e, apesar de suas limitações (como todo instrumento tem), “o fator emocional e motivacional é incontestável” (SANTOS, 2010, p. 12). Os *games* estão ganhando espaço na saúde. Cabe aos profissionais utilizá-los com responsabilidade e mostrar o quanto eles podem fazer bem a quem deles fizer uso.

As pessoas interagem com os jogos e tudo o que envolve a imaginação. “Os jogos eletrônicos fazem parte da vida e imaginação de crianças e adultos. Esta imaginação torna-se cada vez mais real a partir dos jogos interativos e captadores de movimentos. Aqueles que não necessitam de controles” (SANTOS, 2010, p. 13). Como esse autor comenta, as novas tecnologias de *videogames* interagem melhor com o usuário, cativando e motivando cada vez mais.

A motivação é o carro chefe da justificativa do uso de jogos em sessões de fisioterapia, terapia ocupacional ou em promoção de saúde em geral. Conforme Santos (2010, p. 24): “Esta motivação é fácil de ser explicada. Por mais lúdicos e incentivadores que os profissionais possam ser, a inserção de um objetivo competitivo e mais o *feedback* visual fazem dos jogos instrumentos muito fortes no auxílio à motivação ao exercício”.

Uma pesquisa realizada nos Estados Unidos, conforme Santos (2010), apresenta a chamada “*Disabled Gamers*”, que mostrou bons resultados. Ressalta-se que se refere a uma pesquisa de mercado, descrita a seguir.

A pesquisa obteve 13.296 respondentes. Observou que 20,5% dos jogadores casuais têm alguma deficiência motora, mental ou de desenvolvimento; destes, 46% indicaram que a sua deficiência primária era física, 29% disseram que era mental, e 25% afirmaram ter algum comprometimento no desenvolvimento ou deficiência mental.

Conforme essa pesquisa, dentre os benefícios percebidos como o jogo, 94% dos jogadores de jogos casuais com deficiências disseram acreditar que os jogos “preveem benefícios físicos e mentais” - em comparação com 80% de jogadores casuais global que apontaram o mesmo benefício. Os benefícios mais comuns citados pelos jogadores com deficiência foram o alívio de estresse (81%), melhora do humor (69%), distração das questões relacionadas com a deficiência (66%), maior concentração (59%) e exercícios mentais (58%).

Como pode-se perceber, os usuários com alguma deficiência percebem os jogos como fator de anti-estresse acima de tudo. A partir disso é possível compreender o uso dos *games* na motivação a pacientes e os estudos relacionados a seu uso na saúde.

Uma das barreiras aos *videogames* é que eles viciam e causam danos à saúde dos jovens. Conforme Greenfield (1988, p. 85) exemplifica, uma mãe de dois garotos que iam seguidamente para o fliperama compara os jogos com o ato de fumar: “O fumo não faz bem a ninguém. Não dependemos dele para viver. E, no entanto, vicia, é caro e estes jogos são exatamente assim... Algumas crianças não conseguem ficar longe deles”.

Esse autor descreve os *videogames* como sendo, em termos de tempo gasto, muito menos “viciáveis” do que a televisão. E que tampouco são, em comparação com outros divertimentos, demasiadamente caros. Apesar de que “são inegavelmente atraentes e há algo nesta atração que perturba as pessoas” (GREENFIELD, 1988, p. 86), não mais considerando apenas os fliperamas, mas sim outros jogos para computadores pessoais e jogos que venham a serem criados no futuro.

2.7 Feedback em tempo real

Nas clínicas de fisioterapia é muito difícil manter o interesse do paciente, sendo necessário criar um estímulo para que ele não deixe de realizar o tratamento. É necessário muito equilíbrio e dedicação no tratamento, para obter uma recuperação saudável. O desafio é “atrair” a pessoa para que se mantenha no caminho correto. A inclusão de um atrativo visual é de grande apoio para que o paciente acompanhe seu desenvolvimento e se estimule na execução das atividades.

O *Nintendo Wii* une diversão e lazer com a recuperação das habilidades motoras. A inclusão desta tecnologia em uma clínica de Fisioterapia poderá estimular o paciente, já que “a televisão tem sido nos últimos anos a atividade que mais atrai o interesse” (GREENFIELD, 1988, p. 86) e as reações do paciente são acompanhadas diretamente na televisão. No *Wii*, a pessoa deve segurar um controle, sem fio, que interage diretamente na TV. Os movimentos da pessoa são reproduzidos, quase que perfeitamente, na tela em forma de um avatar⁴. Se o controlador levantar o braço direito, o avatar irá reproduzir este movimento na televisão (sempre com o uso do controle sem fio).

O paciente continuará executando suas atividades fisioterapêuticas normalmente, mas, com o uso do *Nintendo Wii*, ele irá acompanhar visualmente sua evolução. O *videogame* guarda o histórico do paciente, demonstrando em forma de gráficos o seu desempenho. Ao mesmo tempo em que executa o tratamento da função motora, ele pode se entreter com o uso dessa tecnologia.

A utilização de elementos visuais é mais importante para a estimulação da pessoa do que elementos escritos e estáticos, já que “as crianças também captam e usam mais informações sobre a ação vendo-as na televisão do que ouvindo sua descrição (como no rádio) ou descrições verbais combinadas com imagens estáticas (como nos livros ilustrados)” (GREENFIELD, 1988, p. 87). Para uma clínica de fisioterapia ter sucesso, e elevar a qualidade do tratamento, é importante o paciente estar constantemente estimulado. A inclusão desse *videogame* criará uma interação maior por parte da pessoa que está em tratamento, já que haverá uma ação (do paciente) e uma rápida visualização desta ação (na televisão).

3 MÉTODO DE PESQUISA

3.1 Classificação do método

Este estudo caracteriza-se como sendo uma pesquisa aplicada e também qualitativa, visto que o conteúdo das entrevistas individuais e das observações realizadas é avaliado pela qualidade e interpretação das respostas.

Foi optado pela utilização de uma amostragem não probabilística, de seis pacientes, pois em pesquisa exploratória os resultados são tratados como preliminares.

Quanto às técnicas de levantamento de dados, para os dados primários utilizou-se um questionário estruturado, entrevistas individuais e observação local. Os dados secundários foram consultados em documentos, normas, procedimentos e políticas da Clínica Santa Clara, sendo utilizados também artigos sobre o tema. Os sujeitos da pesquisa são os pacientes usuários do *Nintendo Wii*. Foi utilizada a metodologia do estudo de caso, caracterizando-se pelos atendimentos prestados na clínica localizada no município de Lajeado.

4 Figuras que são criadas à imagem e semelhança do usuário, permitindo sua “personalização” no interior das máquinas e telas de computador.

3.2 Instrumento de pesquisa

Na formulação do questionário de satisfação, foi incluída a escala tipo Likert. O uso desta escala serve para que, mesmo que os entrevistados respondam que determinado item descreve o serviço, um deles possa avaliar o item com maior intensidade que o outro. Os sujeitos da pesquisa optaram entre as opções: 1 – Muito Insatisfeito (MI); 2 – Insatisfeito (I); 3 – Nem Satisfeito Nem Insatisfeito (N); 4 – Satisfeito (S) e; 5 – Muito Satisfeito (MS).

Essa escala é ideal para o questionário qualitativo de avaliação da satisfação, pois como há um número reduzido de respondentes, é possível comparar o nível de satisfação entre eles com maior relevância.

No questionário foram incluídas as Escalas de Ordenação para os itens “preço”, “qualidade” e “comodidade”. Assim, o entrevistado elencou o que prefere (principal fator que o influencia no ato de uma compra ou aquisição de serviço), facilitando na compreensão de seus desejos.

A escala de Diferencial Semântico também foi incluída no questionário elaborado, com cinco pontos possíveis de marcação. Em uma das extremidades utilizou-se um rótulo negativo, enquanto na outra foi inserido um rótulo positivo. O respondente marcou entre os possíveis pontos conforme percebe determinado item.

4 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Clínica de Fisioterapia Santa Clara iniciou suas atividades no município de Santa Clara do Sul, onde atuou até início de 2011. Com a oportunidade de mudar sua empresa para Lajeado, o profissional encerrou as atividades em Santa Clara do Sul e passou a atuar com seus serviços inserido no União Assistencial (empresa com Plano de Assistência Familiar).

A inserção no mercado de trabalho, no segmento de Serviços de Fisioterapia, surgiu com as antigas proprietárias da Clínica e que hoje não fazem mais parte da empresa. O proprietário atual é formado há pouco tempo na área da saúde, adquiriu a empresa no ano de 2009 em parceria com outra sócia, sendo este seu primeiro contato com atendimentos de fisioterapia (profissionalmente). Há também o atendimento domiciliar, que é o atendimento na própria casa/estabelecimento do cliente. Atende diariamente na clínica, utilizando os horários vagos para os atendimentos domiciliares.

A clínica de fisioterapia está localizada em Lajeado, com atendimentos realizados por meio de convênio do plano União Assistencial (onde está sublocada) e por atendimentos particulares.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 Bloco 1 - Perfil do entrevistado

Os seis entrevistados neste estudo possuem idade entre 19 a 25 anos (três respondentes), 26 a 30 anos (um respondente), 31 a 40 anos (um respondente) e mais de 50 anos (um respondente), sendo cinco do sexo masculino e um do sexo feminino. São todos de procedência do Vale do Taquari, possuem acesso a computador e internet. A faixa salarial é de um a dois salários mínimos (cinco respondentes) e de seis a dez salários mínimos (um respondente). A menor escolaridade observada foi a de fundamental incompleto (um respondente), e a mais alta, a de superior incompleto (três respondentes).

Para avaliar a preferência de cada entrevistado, foram atribuídas pontuações de acordo com cada resposta: a primeira opção vale 4 (quatro) pontos, a segunda 2 (dois) pontos e a terceira opção vale apenas 1 (um) ponto. Foi atribuído peso quatro para a primeira opção, a fim de distanciar a principal preferência das demais opções. Os resultados estão apresentados na Tabela 1.

TABELA 1 - Ordem de preferência ao contratar um serviço

Item	1ª preferência (peso 4)		2ª preferência (peso 2)		3ª preferência (peso 1)		Total
	Nº	Total	Nº	Total	Nº	Total	
Qualidade	5	20	1	2	0	0	22 pontos
Preço	1	4	5	10	0	0	14 pontos
Comodidade	0	0	0	0	6	6	6 pontos

Pontuação máxima: 24; Pontuação mínima: 6.

Fonte: elaborada pelo autor.

Cinco dos seis respondentes escolhem o serviço pela qualidade oferecida, e apenas um opta pelo preço. Mas a unanimidade encontra-se no item de menor preferência dos entrevistados, sendo a comodidade a última opção escolhida por todos eles. A qualidade atingiu 22 pontos, o preço 14 e a comodidade de seis pontos, considerando a pontuação máxima de 24 e a mínima de seis pontos. Como apresentado no referencial teórico deste trabalho, a qualidade tem papel fundamental no sucesso de uma empresa de serviços.

5.2 Bloco 2 - Conhecimento do *WII*

Todos os entrevistados utilizam os serviços da fisioterapia semanalmente, com sessões que duram entre 45 a 60 minutos. Em média, o tempo de utilização do *WII* chega a 66% do tempo total do atendimento.

Quatro pacientes já conheciam ou ouviram falar do *videogame Nintendo Wii*. Apenas dois não conheciam essa tecnologia. Conhecendo-a ou não, todos sentiram-se satisfeitos e motivados com sua utilização. Consideraram a novidade extremamente estimulante, o que era facilmente percebido no acompanhamento aos atendimentos realizados. Além disso, todos já haviam, em algum momento, utilizado o tratamento convencional de uma fisioterapia, o que auxiliou na hora de compararem um método de reabilitação com o outro (tradicional x *WII*). O quadro seguinte contém as respostas dos pacientes entrevistados referentes à comparação do uso do *WII* com o método tradicional.

Mais disposição para fazer os exercícios e parece que há uma recuperação mais rápida.
Benefícios: correção da postura e do equilíbrio, melhora dos movimentos, recuperação mais rápida, além da motivação.
Mais divertido, não se vê o tempo passar.
É melhor, reabilitação melhor.
Tenho uma resposta melhor do que estou fazendo, como consequência, melhorando meu desempenho.
Com o uso do <i>videogame</i> há maior interação e acompanhamento da recuperação.

QUADRO 2 - Diferença(s) entre o método tradicional de Fisioterapia e o método com o uso do *videogame Wii*

Fonte: elaborado pelo autor.

Todos os respondentes acreditam que há muitas diferenças entre um método e outro, pesando as diferenças “positivas” para o lado do *WII*. Comentários como “não se vê o tempo passar” e “parece que há uma recuperação mais rápida” contribuem para que se percebam os benefícios dessa tecnologia. Apesar de o tratamento necessitar do mesmo tempo que o do método tradicional, para

os pacientes essa percepção de tempo se perde. Como o *videogame* exige maior atenção do paciente, este fica entretido durante as sessões e acaba por não observar o tempo, o esforço e os movimentos que realiza.

Além de perder essas percepções que seriam desmotivadoras, o paciente consegue perceber melhor sua evolução com o tratamento. Entre os elogios ao *Nintendo Wii*, é citado que ele proporciona diversão, maior disposição para realização dos exercícios, corrige a postura e melhora o equilíbrio e os movimentos. O *videogame* realmente proporciona tudo isso e auxilia na recuperação do paciente da mesma forma que os exercícios tradicionais, mas o que vale na área da saúde e dos serviços é o que o paciente/cliente percebe em relação ao que lhe é oferecido. “A percepção do cliente a respeito do serviço é formada em cada um dos momentos da verdade, ou seja, em cada momento em que o cliente entra em contato com qualquer aspecto da empresa fornecedora de serviços” (GIANESI; CORRÊA, 2009, p. 87).

O foco total na área dos serviços é a satisfação do cliente e a manutenção da qualidade, lembrando um cliente motivado e satisfeito da empresa em uma necessidade futura, pois, “quando um cliente é atendido por um fornecedor de serviço e a experiência é satisfatória, isso somente o induzirá a repetir a compra do serviço se ele tiver o mínimo de segurança de que o fornecedor pode repetir o feito” (GIANESI; CORRÊA, 2009, p. 92).

Essa nova tecnologia utilizada na fisioterapia demonstrou resultados positivos em diferentes avaliações: na satisfação pessoal, na reabilitação do paciente e também na qualidade do tratamento. Dificilmente uma nova ferramenta alcança resultados tão positivos em tantos critérios diferentes, como os apontados pelos sujeitos desta pesquisa.

Como resultado do impacto do *WII* nas sessões de fisioterapia, os dados obtidos foram todos positivos. Houve aceitação por todos os respondentes, sem nenhuma contradição ou reclamações. Mesmo quem não conhecia o *videogame* logo adaptou-se e aprovou seu uso. A escolha destes pacientes, quando possível, será sempre pelo uso do *WII* ao invés do tratamento tradicional, conforme deixaram claro em seus comentários.

5.3 Bloco 3 - Satisfação com o uso do *WII*

Após verificar os resultados do primeiro contato entre paciente e *WII*, no tratamento fisioterapêutico, foi analisada a satisfação dos respondentes. Quando questionados sobre o que pensavam sobre a experiência, tendo que responderem entre as opções: Ótima, Boa, Indiferente, Ruim ou Péssima, o resultado foi unânime: todos os seis respondentes marcaram a opção “Ótima”. Com esse resultado demonstraram que o uso desse videogame no tratamento fisioterápico realmente foi algo inovador e diferente do que estão acostumados, sentindo-se motivados e entusiasmados.

Se há uma novidade de serviço oferecido, é importante que seja destinado a todos os clientes, senão ao menos à grande maioria, para que não se sintam excluídos. A aplicabilidade do *WII* é muito ampla, podendo atender diversos pacientes com as mais variadas lesões. Cada paciente entrevistado procurou a fisioterapia por uma necessidade de reabilitação diferente e, em todos os casos, houve aplicabilidade do *videogame* com sucesso.

Em conversa informal com os entrevistados foi possível identificar melhor suas opiniões. O que é comum para todos é o fato de que realmente perceberam a melhora com o tratamento, além de considerarem estimulante acompanhar os exercícios na TV. Esses indivíduos demonstraram empenho e concentração quando utilizaram o *software Wii*, além de sorrirem voluntariamente durante algumas atividades. Com o entretenimento dos jogos a percepção de tempo se perde, nota-se a dedicação do jogador/paciente, além de sua fisionomia alegre.

Mesmo nos momentos de concentração, em que era necessário total empenho do “jogador”, foi possível perceber que o resultado do esforço proporcionou-lhes satisfação. As atividades do *WII*, ao mesmo tempo em que provocam sorrisos, também exigem maior atenção dos pacientes, contribuindo essa situação para cativá-los. Quando perguntados informalmente se preferiam a fisioterapia com o método tradicional ou com o *WII*, os pacientes logo riam e respondiam que era óbvia a escolha pelo *videogame*. Para eles, parecia que esta era a única resposta possível.

Quando questionados se o novo método auxiliou na execução dos exercícios propostos, foram dadas diversas respostas positivas quanto à utilização do *software WII*, demonstrando os diferentes pontos de vista dos respondentes. Apesar da diversidade de respostas, todas apontam para os benefícios percebidos. Um dos pontos abordados no referencial foi que elementos visuais (TV, por exemplo) contribuem para a captação da atenção das pessoas. Um dos pacientes escreveu: “ajuda em um melhor *feedback* visual, facilitando”, se referindo à possibilidade de acompanhar os resultados em tempo real na televisão.

Os resultados desta questão, com respostas como “o desafio contribuiu para um melhor tratamento” e “mais disposição em fazer os exercícios”, confirmam a afirmação de Santos (2010, p. 24) quando fala: “Esta motivação é fácil de ser explicada. Por mais lúdicos e incentivadores que os profissionais possam ser, a inserção de um objetivo competitivo e mais o *feedback* visual fazem dos jogos instrumentos muito fortes no auxílio à motivação ao exercício”. Além das respostas formais, foi possível acompanhar o empenho e o entusiasmo dos pacientes ao realizarem as atividades propostas. O grau de complexibilidade dos jogos não atrapalhou o tratamento, tendo, indiferente do jogo praticado, todos os respondentes conseguido atingir os objetivos propostos pelo fisioterapeuta.

Outros dois respondentes citam o “alívio da dor” como benefício percebido, o que ocorre em função de estarem entretidos com as atividades a ponto de nem perceberem os movimentos realizados. A distração proporcionada pelos jogos contribuiu para que fossem esquecidas a dor e a percepção do tempo, como evidenciavam afirmações como: “o tempo passou mais rápido” e “mais descontraído o atendimento”. Os jogos tiram a sensação de formalidade do tratamento, proporcionando lazer ao mesmo tempo em que reabilitam o paciente.

O grupo entrevistado demonstrou boa aceitação quanto à novidade, adaptando-se rapidamente às atividades. Com a utilização de jogos, esses pacientes podiam saber o momento em que estavam para finalizar os exercícios, percebendo a evolução no tratamento. Quando há objetivos claros e definidos, o esforço para alcançá-los é centrado e não desperdiçado. Dada oportunidade de o paciente acompanhar melhor o que está fazendo o deixa mais satisfeito e mais “comprometido” com o tratamento. O empenho e a dedicação contribuíram para a melhora na reabilitação.

Os pacientes entrevistados confessaram que nunca haviam pensado na utilização desses jogos eletrônicos em algo como a fisioterapia, e que se sentiram surpresos com a sua aplicabilidade. No início consideravam apenas divertido, mas, aos poucos, foram percebendo a melhora no tratamento e, quando se davam conta, já estavam finalizando as sessões e recuperados.

O fator principal para a melhora na dedicação dos pacientes deste estudo, conforme observado nos atendimentos, certamente foi a possibilidade de poder acompanhar visualmente o resultado dos exercícios realizados. Este fator, além de verificado com o acompanhamento das sessões de fisioterapia, também foi questionado aos respondentes, sendo obtidos os resultados apresentados no Quadro 3.

Muito bom, dá para ver os resultados e a evolução do tratamento.
É muito bom poder acompanhar os exercícios através do vídeo, e também poder acompanhar a evolução com resultados e nitidez pelo <i>WII</i> .
Ótimo, posso ver meu desenvolvimento.
Bom.
Fantástico.
Muito bom, maior interação.

QUADRO 3 – Percepção dos pesquisados quanto à possibilidade de acompanhar pela TV os exercícios realizados

Fonte: elaborado pelo autor.

Este estudo de caso é voltado para avaliar a satisfação proporcionada aos pacientes com os jogos eletrônicos e interatividade. Pela percepção dos pacientes respondentes, a utilização do *WII* nas sessões de fisioterapia resulta em maiores benefícios ao usuário. Os objetivos foram alcançados, na visão de todos os respondentes, pois o importante é o que o paciente percebe. Não adianta a empresa querer oferecer algo ao cliente, se este não conseguir identificar o benefício. Na utilização do *WII*, claramente os pesquisados perceberam as vantagens de seu uso.

Quatro dos seis respondentes consideraram os elementos visuais como sendo os mais estimulantes e dois deles, os elementos verbais. Apesar de nem todos perceberem os elementos visuais como os mais estimulantes, os seis respondentes concordam que visualizar as atividades na televisão é extremamente animador. Essas respostas auxiliam na escolha pela utilização do *WII* como instrumento de satisfação aos pacientes da fisioterapia.

Para verificar se o uso do *WII* em fisioterapias é válido, questionou-se os respondentes se eles concordavam com o uso do *software*, sendo solicitado que citassem pontos positivos e negativos sobre seu uso. As respostas resultaram no Quadro 4.

Concorda – aspectos positivos	Discorda – aspectos negativos
As sessões melhores, mais divertidas e eficientes. Muito melhor aproveitamento.	Não tem.
Sim, correção postural e do equilíbrio, aumento da capacidade da amplitude de movimentos, a recuperação é mais rápida. Os exercícios são feitos com maior motivação.	Não tem.
Sim. É bom me ver fazendo os exercícios.	Não tem.
Sim. O novo método motivou.	Não tem.
Sim. Muito mais fácil e mais preciso, mais exigência física.	Não vejo nenhum.
Sim. Faz o tempo passar sem perceber, recupera a lesão, possibilita acompanhar os resultados.	Não tem.

QUADRO 4 – Pontos positivos e negativos do uso do *WII* na fisioterapia

Fonte: elaborado pelo autor.

Primeiramente o que vale destacar é que nenhum dos respondentes citou algum aspecto negativo sobre o uso do *software* na fisioterapia, tanto no questionário preenchido como em conversas informais. Esses pacientes concordam com a utilização do *WII*, e citaram diversos aspectos positivos para confirmar suas opiniões. Destacaram desde os benefícios físicos e de reabilitação até

os benefícios de bem-estar, satisfação e motivação. Os pacientes citaram que as sessões se tornaram “mais divertidas e eficientes”, “os exercícios são feitos com maior motivação”, “o novo método motivou”, consolidando a ideia de que a motivação foi alcançada com o uso do *videogame*.

Outros comentários, como “melhor aproveitamento”, “correção postural e do equilíbrio, aumento da capacidade da amplitude de movimentos, a recuperação é mais rápida”, “muito mais fácil e mais preciso, mais exigência física”, “faz o tempo passar sem perceber, recupera a lesão, possibilita acompanhar os resultados”, abordam a questão da recuperação com o *videogame*. Na visão dos pacientes pesquisados, o *WII* traz benefícios das mais variadas formas, não percebendo nenhum motivo para não utilizar essa ferramenta na fisioterapia.

Apesar de os pacientes encontrarem apenas aspectos positivos, o fisioterapeuta salienta que o uso do *videogame* sem o acompanhamento de um profissional não irá resultar em reabilitação física, podendo ainda causar lesões maiores. Alguns cuidados devem ser tomados para o uso correto da ferramenta, pois sua utilização em casa, sem acompanhamento do fisioterapeuta, apenas trará momentos de lazer. O uso do *Nintendo Wii* é um adicional ao tratamento, e não substitui as sessões de fisioterapia nem os exercícios físicos.

Foi solicitado que os respondentes escrevessem algo mais a respeito do uso do *videogame* na fisioterapia. Eles podiam escrever livremente sobre a experiência (positiva ou negativa) e o que mais julgassem importante. Dentre as respostas há aquelas que mais chamam a atenção, contribuindo fortemente com este estudo de caso. Uma que vale ressaltar transcende até o que se esperava dos resultados, quando um respondente afirma: “dá vontade de continuar fazendo a fisioterapia mesmo depois de ter acabado todas as sessões”. Neste caso é possível perceber como o *videogame* possibilita que o paciente se distraia, tirando a ideia de que está realizando as atividades apenas para reabilitação física. Proporcionar ao paciente mais do que o atendimento e o serviço em si, aliando o lazer e a diversão para isso, certamente contribui para um ambiente estimulante e receptivo.

Escutar um paciente dizendo que gostaria de continuar o tratamento mesmo não necessitando mais deixaria qualquer empresa da área da saúde realizada. Dentre a concorrência acirrada, é difícil ser a primeira opção do cliente, diante do desafio de motivar o paciente a retornar até concluir as sessões necessárias. Ver que há quem gostaria de continuar se tratando, mesmo depois das sessões necessárias, apenas demonstra que há sempre inovações que mudam totalmente o cenário atual.

Foi solicitado aos entrevistados que apontassem sua satisfação em relação a alguns itens, e depois a importância que eles atribuem aos mesmos itens. Os resultados indicaram que a relação entre a satisfação e a importância está bem equilibrada, possuindo apenas o item “Grau de facilidade no manuseio” importância maior do que a satisfação percebida pelos sujeitos da pesquisa. Nos demais aspectos avaliados, a satisfação apresentou avaliação superior ou igual à importância do aspecto.

5.4 Bloco 4 - Satisfação com o fisioterapeuta/clínica

Sendo a satisfação do cliente o termômetro para o sucesso da empresa, é necessário identificar como está a satisfação dele. Os entrevistados deste estudo de caso tiveram que responder como viam alguns itens da clínica, como os serviços da clínica, ambiente oferecido, etc., além de avaliarem o atendimento do fisioterapeuta.

Conforme Albrecht (2000, p. 15), um fato é tão verdadeiro no campo dos negócios quanto na vida em geral: “A busca pela mediocridade é sempre bem-sucedida”. Esse autor ainda define que há “Os sete pecados do serviço”, que foram incluídos no questionário (com exceção do “pecado” chamado “passeio”, que não se aplica ao estudo), a fim de verificar se o Fisioterapeuta comete algum deles. Os “pecados” são os seguintes:

- Apatia - uma atitude de pouco caso da parte do profissional com você, ou uma impressão transmitida a você;

- Dispensa - procura livrar-se de você desprezando sua necessidade ou seu problema, procedimento padronizado que não resolve o problema, mas livra o profissional do serviço de ter de fazer algo especial;

- Frieza - uma espécie de hostilidade gélida, rispidez, tratamento inamistoso, desatenção ou impaciência com você;

- Condescendência - falam com você como se tivesse quatro anos de idade;

- Automatismo - o profissional completamente mecanizado e sem indício de personalidade;

- Livro de Regras - o profissional coloca as normas da organização acima da satisfação do cliente, sem liberdade para abrir exceções ou usar o bom senso.

Para este grupo estudado, todos eles consideram que o profissional atua de forma exemplar. Não há reclamações quanto a seus métodos e seu atendimento, apenas elogios ao seu trabalho. Confrontando os dados obtidos com o referencial, pode-se dizer que o fisioterapeuta não comete nenhum dos “pecados do serviço”. No que diz respeito à parte que cabe ao profissional, ele atua de forma correta segundo as necessidades do ramo de serviços. Considerando os respondentes, não há qualquer mudança necessária à sua atuação. Esses pacientes disseram se sentir à vontade com o fisioterapeuta, e a utilização do *WII* colaborou para um ambiente descontraído e profissional.

Outra avaliação feita pelos pacientes respondentes referiu-se aos serviços oferecidos pela clínica. Para haver clientes satisfeitos, há alguns pontos fundamentais na área dos serviços. Parasuraman, **ZEITHAML E BERRY** (2006, p. 44) indicam os principais determinantes da qualidade do serviço, a partir de suas observações de que consumidores usam critérios similares, sem levar em consideração o tipo de serviço. Oito dos determinantes da qualidade do serviço foram questionados aos clientes da fisioterapia, sendo eles:

- Acesso - facilitado, instalações adequadas, horas oportunas, pouca espera;

- Comunicação - descrição acurada na linguagem do cliente;

- Competência - profissional com habilidade e conhecimento exigidos;

- Cortesia - funcionários amáveis, atenciosos e corteses;

- Credibilidade - empresa e funcionários dignos de confiança que prezam interesses do cliente;

- Confiança - desempenho consistente e preciso;

- Segurança - não oferece perigo, risco ou dúvida;

- Compreensão/conhecimento do cliente - funcionários se esforçam para compreender necessidades do cliente.

Para os respondentes, a clínica oferece os serviços de forma quase perfeita. Alguns pacientes fizeram questão de elogiar a clínica, dando ênfase à sua opinião. Quando escolhem um serviço, levam em consideração a maioria desses itens, sendo o mais relevante a confiança, pois todos eles levam muito a sério a questão da saúde.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no estudo apresentado, a utilização do *Nintendo Wii* na fisioterapia é um assunto atual e significativo, pois há melhor aceitação do tratamento pelo paciente. A utilização de jogos eletrônicos contribuiu para o aumento do estímulo e da satisfação, melhorando a interação entre

paciente e fisioterapeuta. A inclusão de um desafio interativo, com *feedback* imediato, proporcionou maior dedicação e melhora na qualidade de vida dos pacientes. No entanto, há a necessidade do acompanhamento de um profissional especializado, pois a falta de orientação pode ocasionar o efeito inverso.

Acompanhando o tratamento com o *Nintendo Wii*, fica evidente a satisfação do paciente ao executar as atividades. Cabe notar que ele está realizando o mesmo tipo de exercício que é aplicado no método tradicional de fisioterapia, mas de forma distraída, não percebendo o cansaço e concluindo toda a atividade. A utilização do *videogame* elevou a dedicação do paciente, ao mesmo tempo em que o distraiu.

Esse acompanhamento proporcionou melhor visão dos resultados e, em conjunto com os dados coletados por meio de entrevista e questionário, foi possível atingir os objetivos propostos: o *Wii* estimulou, desafiou, interagiu e apresentou resultados visuais e imediatos (*feedback* visual), proporcionando satisfação aos pacientes; os resultados foram todos positivos, havendo reabilitação em todos os casos observados, sem prejuízo físico ou mental (muito pelo contrário); e na percepção dos respondentes, a evolução no tratamento foi mais rápida, divertida e prazerosa, sendo, na verdade, o tempo para a reabilitação o mesmo necessário para tratamentos feitos sem o uso do *videogame*.

Dentre os dados coletados, percebeu-se o *feedback* visual como sendo um dos elementos mais positivos deste estudo, permitindo ao paciente acompanhar seu desempenho na TV. Como visto no referencial, “a televisão tem sido nos últimos anos a atividade que mais atrai o interesse” e “as crianças também captam e usam mais informações sobre a ação vendo-a na televisão do que ouvindo sua descrição” (GREENFIELD, 1988, p. 86-87). Os pacientes respondentes motivaram-se mais por acompanharem as atividades na TV, elogiaram o *feedback* visual, além de considerarem os elementos visuais como sendo os mais importantes para a estimulação da pessoa.

A principal limitação deste estudo foi a falta de bibliografia para o tema, sendo necessária a utilização de bibliografias relacionadas a outros assuntos. Parte da bibliografia não estava diretamente ligada ao tema, mas pôde ser direcionada para atender aos mesmos fins. Foi preciso criar um link entre essas bibliografias e o tema do estudo. Apesar de a utilização de *videogames* na saúde ser um assunto muito abordado em outros países, no Brasil ainda é um assunto novo, dificultando o embasamento teórico.

Nos estudos em que há a definição de um horizonte temporal para a sua execução é necessário estabelecer limites visando a atender os prazos determinados, havendo a necessidade de limitar os pacientes entrevistados e restringir a investigação dos benefícios proporcionados pela utilização do *videogame* na fisioterapia.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 2000.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2009.

GREENFIELD, Patrícia. **O desenvolvimento do raciocínio na era da eletrônica**: os efeitos da TV, computadores e *videogames*. São Paulo: Summus, 1988.

JURAN, J. M.; GRZYNA, Frank M. **Controle da qualidade**. São Paulo: Makron, 1993.

KATHEN, Talita Ten; SILVA, Muriel Priebe e. **Análise de desempenho de tarefa funcional de membros superiores em pacientes hemiplégicos após treinamento a curto prazo com software Nintendo Wii®.** Santa Maria, RS, 2010. Disponível em: <<http://www.unifra.br/professores/anabonini/tfg/TFG%20projeto%20de%20pesquisa.pdf>>. Acesso em: 21/11/2011.

KOTLER, Philip. **Marketing de A a Z: 80 conceitos que todo profissional precisa saber.** Rio de Janeiro: Campus, 2003.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 46, n. 4, p. 96-108, 2006.

SANTOS, Fernando Vanderlinde. **Video games na saúde e reabilitação.** São Paulo: Schoba, 2010.

