

# **Avaliação da satisfação dos idosos sobre os atendimentos prestados pelos acadêmicos de fisioterapia de uma instituição do interior do estado do Rio de Janeiro**

## **Mariana da Silva Martins Assis**

Graduada em Fisioterapia pelo Centro Universitário de Barra Mansa (UBM), Barra Mansa, RJ, Brasil. Endereço eletrônico: marianamartins277@gmail.com

## **Patrícia Luciene da Costa Teixeira**

Docente do Centro Universitário de Barra Mansa (UBM), Barra Mansa, RJ, Brasil. Endereço Eletrônico: palufelix@uol.com.br

## **Laize Aparecida de Paulo Pobel Sobreira**

Mestre em Bioengenharia pela Universidade Vale do Paraíba (UNIVAP), São José dos Campos, SP, Brasil. Docente do Centro Universitário de Barra Mansa, RJ, Brasil. Endereço eletrônico: laizesobreira@yahoo.com.br

## Resumo

**Introdução:** O processo de envelhecimento da população tem ocorrido juntamente com transformações sociais, econômicas e culturais. A procura por Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI's) está aumentando e representando uma nova alternativa de moradia para a pessoa idosa. **Objetivo:** O presente estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos idosos sobre os atendimentos prestados pelos acadêmicos do curso de fisioterapia durante o estágio curricular nas ILPI's. **Metodologia:** A amostra foi constituída por 26 idosos de ambos os gêneros, que participaram dos atendimentos prestados pelos acadêmicos de fisioterapia. Os participantes foram submetidos a uma entrevista individual em que responderam a um questionário contendo questões abertas e fechadas. **Resultados:** Ao analisar os resultados obtidos foi possível observar que 77% dos idosos gostam de realizar fisioterapia, 58% preferem as atividades em grupo, 69% sentiria falta se não houvesse mais atendimentos e 96% se declararam satisfeitos. **Conclusão:** Os dados sugerem considerável contentamento do idoso com o atendimento, além disso, os exercícios proporcionaram, além de resultados físicos positivos, uma recuperação da autoestima e do convívio social destes idosos.

**Palavras-chave:** Assistência Domiciliar. Instituições de Longa Permanência. Idoso. Fisioterapia.

## Abstract

**Introduction:** The process of population aging has occurred along with social, economic and cultural transformations. The demand for Long Stay Institutions (ILP's) is increasing and representing a new alternative of housing for the elderly. **Objective:** This study aimed to evaluate the satisfaction of the elderly about the care provided by the students of the physical therapy course during the internship in the ILPI's. **Methodology:** the sample consisted of 26 elderly people of both genders, who participated in the care provided by physical therapy students. **Results:** When analyzing the results obtained, it was possible to observe that 77% of the elderly enjoy physical therapy, 58% prefer group activities, 69% would miss if there were no further care and 96% said they were satisfied. **Conclusion:** The data suggest considerable contentment of the elderly with the care, in addition the exercises provided, besides positive physical results, a recovery of the self-esteem and the social life of these elderly people.

**Keywords:** Home Care. Long Stay Institution. Elderly. Physioterapy.

## Introdução

Dentre as várias mudanças importantes que o Brasil passou nos últimos cem anos está a Revolução Demográfica. No início do século XX, a expectativa de vida era de 33,5 anos de idade. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); em 2009, ela atingiu mais de 73 anos (76,5 para mulheres e 69 anos para os homens). A quantidade de idosos foi de 9,1% para 11,3% em 2009, compondo hoje um contingente acima de 22 milhões de pessoas, ultrapassando a população idosa de países como França, Inglaterra e Itália, segundo as estimativas das Nações Unidas. É notável também a crescente expectativa de vida de idosos com idade igual ou superior a 80 anos. Entre 1997 e 2007 observou-se um aumento de 21,6% da população de 60-69 anos e 47,8% de idosos acima de 80 anos (MINAYO, 2012).

Ducaet al. (2012) chamam a atenção para o alargamento da pirâmide etária, que comprova o crescente aumento da população com 65 anos ou mais. Segundo informações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) a população idosa era de 4,8% em 1991, 5,9% em 2000 e em 2010 esta representou cerca de 7,4% da população.

O envelhecimento biológico é universal e comum em todos os seres vivos. O processo de envelhecimento é único para cada indivíduo, sendo lento para uns e mais rápido para outros. Brito e Litvoc (2004) o caracteriza como um processo dinâmico, progressivo e irreversível (NETTO, 2002; CAETANO, 2006 apud FECHINE e TROMPIERI, 2012).

O que irá interferir nesse processo são fatores como estilo de vida, condição socioeconômica, doenças crônicas e por certo o fator biológico. Shephard (2003) diz que esses fatores associados à saúde e a influências constitucionais provam que não há homogeneidade na população idosa. Mediante isso, um idoso, com 90 anos, pode ser extremamente ativo enquanto outros com 70 anos já se encontram confinados ao leito. Discutir sobre esse tema é abrir um leque de interpretações que estão ligadas ao cotidiano e a perspectivas culturais distintas (FECHINE e TROMPIERI, 2012).

Esse envelhecimento da população tem ocorrido juntamente com transformações sociais, econômicas e culturais. Novos valores e arranjos familiares têm se formado, e dentro destas transformações observamos a mulher ganhando espaço social e econômico com sua entrada para o mercado de trabalho, deixando de ser a

tradicional cuidadora do lar. Sem essa cuidadora, cresce a incerteza das condições de cuidados ao idoso, passando a responsabilidade às Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI's). A procura por essa institucionalização está aumentando e representando uma nova alternativa de moradia para a pessoa idosa (SILVA et al., 2017).

O Ministério da Saúde (MS) e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) têm por definição de ILPI's instituições governamentais ou não governamentais, de caráter residencial, destinada a domicílio coletivo de pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, com ou sem suporte familiar, em condição de liberdade e dignidade e cidadania. E tem por objetivo estabelecer o padrão mínimo de funcionamento das Instituições de Longa Permanência para Idosos através da Resolução de Diretoria Colegiada – RDC N°283, De 27 de setembro e 2005. Sobre as condições gerais, desta mesma resolução, as ILPI's devem incentivar e promover a participação da família e da comunidade na atenção ao idoso residente; desenvolver atividades que estimulem a autonomia dos idosos; promover condições de lazer para os idosos tais como: atividades físicas, recreativas e culturais; entre outras (ANVISA, 2005).

Em sua grande maioria, as ILPIs não oferecem atividades para suprir as necessidades diárias dos idosos tornando suas vidas monótonas. Mazuim (2005) observou, em seu estudo, que as atividades rotineiras, realizadas pelos idosos, antes da institucionalização, favoreciam a manutenção da autonomia e independência. A qualidade de vida tende a ser ruim nestas instituições que não oferecem alternativas como recreações e/ou fisioterapia. É imprescindível a prática de atividades e exercícios físicos em ILPI para a manutenção e/ou recuperação do processo de envelhecimento (FREITAS e SCHEICHER, 2010; GONÇALVES et al., 2010).

A inatividade favorece o sedentarismo que pode ser agravado pela idade avançada ocasionando a perda de aptidão física e o comprometimento da capacidade funcional (BENEDETTI et al., 2000 apud GONÇALVES et al., 2010).

Inúmeras pesquisas mostram que a institucionalização causa prejuízos aos idosos e que a prática de atividade física e/ou fisioterapia seriam fundamentais para a qualidade de vida, como podemos observar na afirmação de Gonçalves et al. (2010) na página 1744 “É imprescindível a implementação de programa apropriado de atividades e exercícios físicos em ILPI para a manutenção e/ou recuperação do processo de

envelhecimento”. Porém convém questionar sobre o que esses idosos pensam sobre a realização da fisioterapia dentro das ILPS.

Assim, o presente estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos idosos sobre os atendimentos prestados pelos alunos do curso de fisioterapia durante o estágio curricular nas ILPI's.

## **Metodologia**

A pesquisa teve início após a aprovação do comitê de ética em pesquisa do Centro Universitário de Barra Mansa sob o CAAE 80208617.3.0000.5236, respeitando todas as normas estabelecidas pela resolução 466/12 do Conselho Nacional da Saúde.

Trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa, que foi realizada em duas ILPI's localizadas em uma cidade do interior do estado do Rio de Janeiro conveniadas a uma instituição de ensino superior.

Participaram deste estudo idosos de ambos os gêneros com idade igual ou superior a 60 anos de idade, que realizaram os atendimentos prestados pelos acadêmicos do curso de fisioterapia do 7º período e que aceitaram a participar do estudo de acordo com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Foram incluídos neste estudo os idosos que apresentaram uma adequada compreensão e competências de comunicação, que participaram dos atendimentos durante o período do estágio curricular, de fevereiro a julho de 2018, dos acadêmicos do 7º período do curso de fisioterapia e que aceitaram a participar do estudo de acordo com o TCLE. Foram excluídos do estudo, os idosos que não estiveram de acordo com o TCLE e que não participaram dos atendimentos prestados pelos acadêmicos do curso de fisioterapia e que apresentaram distúrbios cognitivos.

Os dados foram coletados pelas pesquisadoras em duas instituições de longa permanência através de um questionário, contendo onze questões abertas e fechadas com relação ao aspecto interpessoal, atendimento e aspecto do ambiente físico.

Os participantes do estudo foram submetidos a uma entrevista individual em que, responderam a um questionário contendo questões elaboradas pelas próprias autoras a fim de traçar as práticas vivenciadas pelos idosos durante o período do

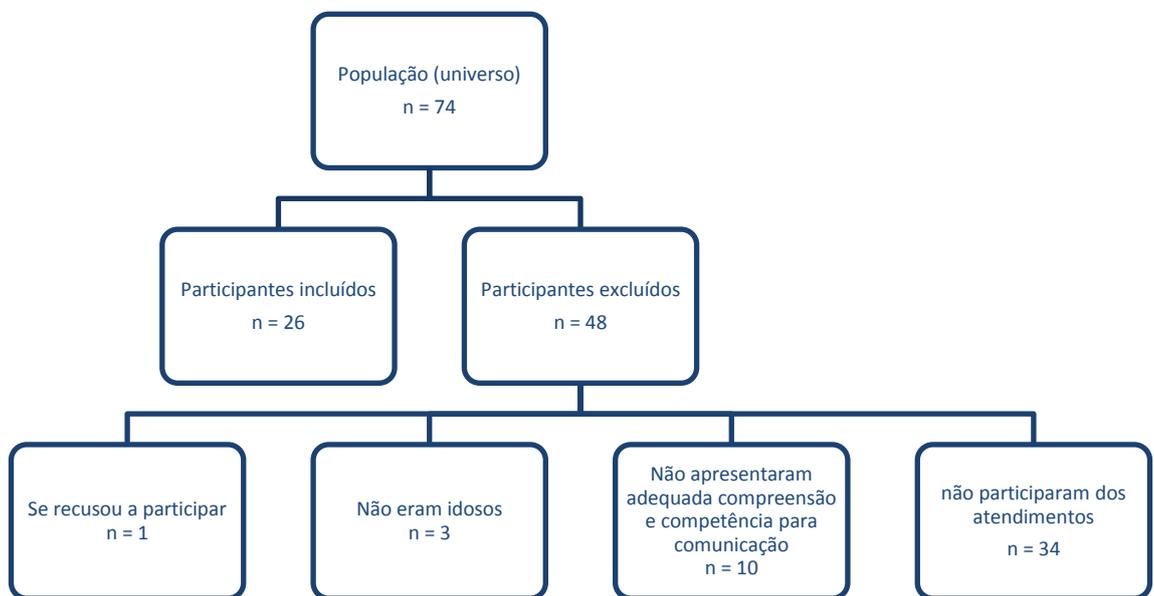
acompanhamento do estágio dos alunos do curso de fisioterapia, sendo este aplicado pelas próprias autoras.

Os dados da pesquisa foram tabulados em planilha Excel e analisados por meio da estatística descritiva e porcentagem.

## Resultados

Foram convidados a participarem desta pesquisa 74 idosos, porém, apenas 26 idosos se enquadraram dentro do critério de inclusão. Dos 48 idosos (65%) excluídos: 34 (46%) por não participarem dos atendimentos prestados pelos estagiários de fisioterapia, 10 (14%) não apresentarem uma adequada compreensão e competência para comunicação, 3 (4%) não eram idosos e 1 (1%) se recusou a participar, conforme apresentado no organograma 1.

Organograma 1. Participantes recrutados para a pesquisa



A idade média dos 26 (100%) participantes foi de  $74,46 \pm 8,16$  anos. Do total de idosos entrevistados percebeu-se que a maioria corresponde ao gênero feminino (58%).

Em relação ao estado civil, a maioria dos indivíduos se declarou solteiro (42%). O perfil sociodemográfico dos participantes envolvidos na pesquisa se encontra na tabela 1.

Tabela 1. Perfil sociodemográfico dos participantes

Variáveis	Nº	%
<b>Gênero</b>		
• Masculino	11	42%
• Feminino	15	58%
<b>Estado Civil</b>		
• Solteiro	11	42%
• Viúvo	8	31%
• Divorciado	5	19%
• Não responderam	2	8%
• Casado	0	0%
<b>Patologia</b>		
• Hipertensão Arterial	20	39%
• Acidente Vascular Encefálico	14	27%
• Diabetes Mellitus	8	15%
• Outras	9	17%
• Não relataram	1	2%

Análise descritiva em números absolutos (n) e porcentagem (%)

Ao avaliar os resultados obtidos quanto ao atendimento prestado pelos acadêmicos, foram levantados vários questionamentos, dentre eles o que é a fisioterapia na sua percepção, 3 (12%) não souberam responder e 23 (88%) entrevistados deram os seguintes relatos:

*“Exercício”*

*“É o movimento no organismo que às vezes fica paralisado”*

*“Fazer força, ficar com coragem, ficar com mais ânimo”*  
*“Para melhorar a dor e os nervos”*  
*“É para melhorar o físico”*  
*“Para ficar boa”*  
*“É uma coisa pra reanimar o corpo”*  
*“É colocar os nervos no lugar”*  
*“É uma medicina para melhorar as articulações e os músculos. Melhorar minha sequela de AVC”*  
*“Desenvolver os nervos que estão travados”*  
*“É para o corpo, as pernas e os braços não ficarem duros, entevados”*  
*“É tudo de bom”*  
*“É uma melhora. A fisioterapia é uma vitória, um incentivo”*  
*“Tornar a voltar a memória da pessoa, para ficar mais elétrico”*  
*“Mexer os músculos”*

No que se refere ao questionamento sobre gostar de realizar a fisioterapia, (77%) dos entrevistados disseram que sim. Em relação a preferência dos atendimentos, 58% preferem realizar as atividades em grupo. A maioria dos entrevistados, (58%) sentiriam falta da fisioterapia, caso não houvesse mais os atendimentos (tabela 2).

Tabela 2 – Satisfação dos atendimentos prestados pelos acadêmicos

	N	%
<b>2. Quando questionados se gostam de realizar fisioterapia</b>		
Sim	20	77%
Não	6	23%
<b>3. Sobre a preferência das atividades em grupo ou individuais</b>		
Grupo	15	58%
Individuais	10	38%
Não soube responder	1	4%

---

**Quando questionados o porquê de tal preferência das atividades em grupo, as respostas obtidas foram:**

---

*“Porque fica mais animado”*

*“Porque tenho mais companhia”*

*“Porque junto com o pessoal é melhor”*

*“Porque é mais animado”*

*“Porque ia um atrás do outro e era melhor para eu andar”*

*“Porque no meio da turma é mais legal”*

*“É melhor do que fazer separado, porque não faz coisa diferente, é tudo igual”*

*“Porque um vai acompanhando o outro”*

*“Dá mais energia e mais vontade de fazer”*

*“Porque anima mais”*

*“Porque é melhor”*

*“Fico mais orientada”*

*“É mais legal”*

*“Porque aí não sou só eu”*

*“Porque me anima a fazer”*

*Com relação às atividades individuais, relataram:*

*“Para eu ter mais tempo”*

*“É melhor porque tem menos amolação”*

*“Porque me sinto mais à vontade”*

*“Porque é mais gostoso”*

*“Porque eu presto mais atenção”*

*“Porque a gente não pode fazer tudo ao mesmo tempo”*

*“Por causa da saúde”*

*“Não gosto de muito barulho”*

*“Acho mais bonito”*

*“Porque eu fico cansada de ficar sentada”*

---

#### 4. Foi perguntado a eles como se sentiriam se não houvesse mais os atendimentos

---

Sentiria falta	18	69%
Não sentiria falta	8	31%

---

Análise descritiva em números absolutos (n) e porcentagem (%)

Quando questionados sobre a confiança, a maior parte dos idosos destacou possuir confiança nos alunos durante os atendimentos (84%). Em relação à gentileza e a educação dos acadêmicos, verificou-se que a maioria (42%) avaliou como excelente. Em relação à satisfação dos atendimentos, a maioria declarou estar satisfeita (96%).

No que se refere ao local do atendimento, verificou-se que a maioria dos idosos classificam como bom (69%). Quando questionados de como se sentem quando realizam a fisioterapia, a maioria dos entrevistados relatou estar bem-disposta (39%). Os idosos responderam ainda sobre sua evolução com a fisioterapia, a maior parte relatou melhora na autoestima (23%) e convívio social (16%) seguida de marcha (15%). Em relação à percepção de evolução de um outro idoso com a fisioterapia, a maioria declarou observar evolução após a fisioterapia (61%) (tabela 3). Por fim, foi questionado o que eles observaram de melhora em seu colega sendo que a maioria declarou a marcha (53%) (gráfico 1).

Tabela 3 – Satisfação dos idosos sobre os atendimentos prestados

---

	N	%
<b>5. Quanto a confiança destes idosos nos atendimentos realizados pelos acadêmicos</b>		
Sim	22	84%
Não	2	8%
Mais ou menos	2	8%

---

#### 6. Sobre a gentileza e educação dos estagiários durante os atendimentos

---

---

Péssimo	0	0%
Ruim	1	4%
Bom	6	23%
Ótimo	8	31%
Excelente	11	42%

---

#### **7. Em relação a satisfação dos atendimentos realizados pelos acadêmicos**

---

Satisfeito	25	96%
Insatisfeito	1	4%

---

#### **8. Classificação quanto ao local onde foram realizados os atendimentos**

---

Bom	18	69%
Excelente	6	23%
Ruim	1	4%
Péssimo	0	0%
Mais ou menos	1	4%

---

#### **9. Como os idosos se sentem quando realizam a fisioterapia**

---

Bem-dispostos	22	39%
Feliz	20	35%
Mal	2	3%
Cansado	11	19%
Aliviado	1	2%
Normal	1	2%
Total das respostas	57	100%

---

#### **10. O que os idosos melhoraram com a fisioterapia sob suas**

---

---

<b>percepções</b>		
Marcha	11	15%
Convívio social	12	16%
Postura	4	4%
Memória	5	6%
Autoestima	12	23%
Trocas posturais	7	9,5%
Diminuição da dor	7	9,5%
Não souberam responder	5	6%
Outros (abrir e fechar a mão, redução da pressão arterial, tomar banho, esticar o braço)	8	11%
Total de respostas	71	100%

---

**11. sobre a percepção da evolução de um outro idoso após a fisioterapia**

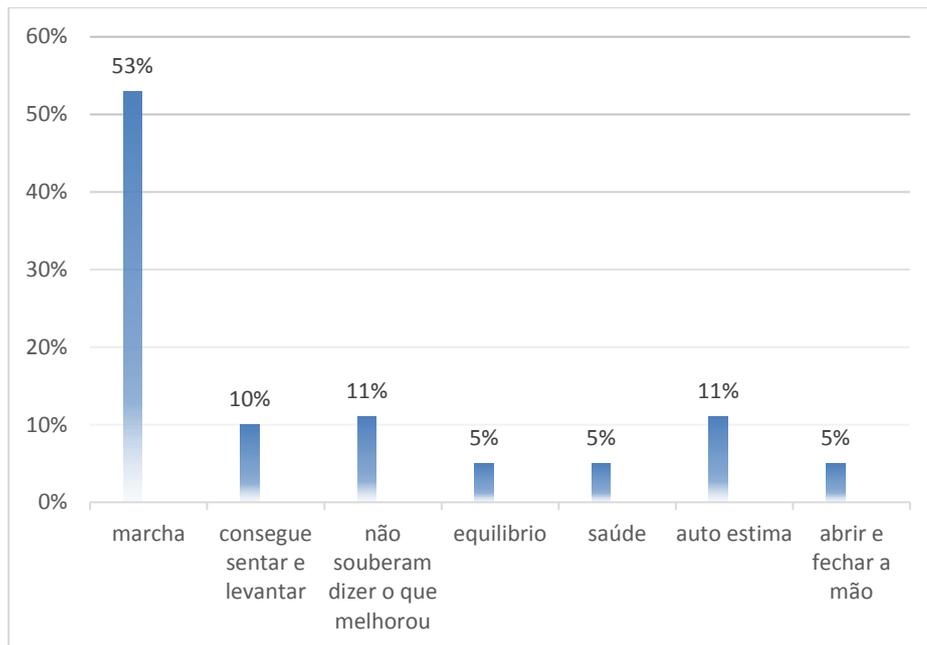
---

Sim	16	61%
Não	8	31%
Não souberam responder	2	8%

---

Análise descritiva em números absolutos (n) e porcentagem (%)

Gráfico 1 – Sobre o que os idosos observaram de melhora em seu colega



Fonte: dados da pesquisa 2018

## Discussão

Os idosos se referem as ILPI's como um lugar de cuidado, um abrigo, pois se sentem acolhidos pelo fato de poderem usar os serviços de saúde, destacando a reabilitação da pessoa idosa, por meio da fisioterapia, como sendo o mais utilizado na instituição (CAMARANO E KANSO, 2010 apud CAMARGOS *et al.*, 2016).

Neste estudo, concluímos que a predominância dos idosos institucionalizados foi do gênero feminino e solteiros, mostrando similaridade com o estudo sociodemográfico de Azevedo *et al.* (2017) que verificou o perfil de trinta idosos no qual 63,3% eram do gênero feminino, 56,7% solteiros e o maior percentual da idade foram daqueles com idade entre 71 e 80 anos. O predomínio do sexo feminino é explicado em geral pelo fato de as mulheres apresentarem uma maior expectativa de vida.

Outro estudo sociodemográfico realizado com 201 idosos institucionalizados de quatro instituições distintas no estado de São Paulo dirigido por Ferreira *et al.* (2014), também mostrou predominância feminina nas ILPIs e com relação a doenças crônicas, foram observados uma maior predominância de Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS), seguida de Diabetes Mellitus (DM) e acidente vascular encefálico (AVE). Em nosso estudo, a HAS é a que se apresentou em maior porcentagem.

Outros estudos realizados por Aires, Paz e Perosa (2012) e Borges *et al.* (2013) também destacaram a HAS como a doença crônica mais frequente em idosos institucionalizados. Estudos na literatura apontam a hipertensão arterial como sendo a principal doença crônica em idosos (LIMA *et al.*, 2013).

O fato de a HAS ser uma doença de alta frequência em idosos está relacionado com o enrijecimento arterial, uma alteração característica do processo de envelhecimento. Neste caso ocorrem na parede do vaso sanguíneo, como a artéria aorta, uma perda da distensibilidade e elasticidade, causando um aumento da onda de pulso. O idoso fica sujeito a variações da pressão arterial e por isso é recomendado que o mesmo seja submetido ao monitoramento ambulatorial da pressão arterial (MAPA) para prevenir eventos cardiovasculares mais graves (COSTA ; LOURENÇO, 2017).

De acordo com Jesus e Jorge (1999), os jogos e brincadeiras, que podem ser incluídos nas atividades físicas, têm como uma das suas funções evitar a despersonalização e a degeneração das funções, tão comuns na idade avançada, pois permite a utilização de vários recursos internos. O brincar em grupo estimula as relações e a competição, e é por meio desse relacionamento que as pessoas criam vínculos entre si (GUIMARÃES *et al.*, 2016).

De acordo com Alberguini (2002), além dos aspectos ligados à saúde, a atividade física traz inúmeros benefícios psicológicos, de autoestima e de melhoria do relacionamento social. O contato com a atividade física na terceira idade permite que esses indivíduos encontrem muito mais do que alívio para as dores, fazem novas amizades e têm momentos de descontração (BISPO *et al.*, 2009).

Para Bispo *et al.* (2009), as intervenções cinesioterapêuticas em idosos desenvolvem maior mobilidade, analgesia, e, se utilizada em grupo, aumenta a autoestima e diminui o sentimento de solidão.

O questionário sobre a satisfação é um método que viabiliza o trabalho do fisioterapeuta durante o atendimento ao paciente idoso. É o que ressaltam Aguiar *et al.* (2016) acerca do método utilizado para o recolhimento de dados para sua pesquisa. Em seu estudo, foi observado que 80% dos pacientes submetidos ao questionário relataram estar satisfeitos com o atendimento fisioterapêutico, que 90% deles sentem a segurança transmitida pelos acadêmicos e 80% se sentem confortáveis no ambiente de atendimento, sendo este o próprio asilo. Tal resultado fortalece o que foi observado na

presente pesquisa pertinentes ao respeito, confiança, segurança e satisfação que na opinião dos idosos demonstraram estar satisfeitos com os atendimentos prestados pelos alunos.

De acordo com os resultados de Mendonça e Guerra (2007) o esclarecimento das dúvidas do paciente, a segurança transmitida durante a assistência, a oportunidade para expressar sua opinião, a gentileza e o respeito à sua privacidade podem ser as principais fontes de descontentamento e/ou satisfação para o paciente.

Por se tratar de atendimentos realizados pelos acadêmicos durante o estágio obrigatório, Santos (2014) supõe que os estagiários forneçam maior atenção, cuidado e gentileza no cuidado do paciente e que neste momento produz grande motivação nos estudantes, que estão colocando em prática o aprendizado adquirido.

Moimazet *et al.* (2013), em pesquisa sobre a satisfação dos usuários da atenção básica da saúde, alegou, quanto aos critérios de humanização no atendimento à saúde, que 69,5% desses usuários confiam nos profissionais de saúde da rede pública pela qual já foram atendidos. Os autores sugerem que um atendimento adequado, em que o profissional da saúde se propõe a escutar o que o paciente tem a dizer e uma boa conduta profissional permitem a criação de um vínculo do usuário com o serviço de saúde permitindo que os profissionais conheçam seus pacientes e suas prioridades (PARENTE *et al.*, 2017).

Costa *et al.* (2012); Gonçalves e Cavalari (2010) enfatizam que o exercício físico proporciona ao idoso uma sensação de bem-estar. Também melhora a capacidade de se locomover com mais facilidade e a sensação de disposição por conta da liberação de hormônios específicos (HERNANDEZ *et al.*, 2010 apud BANZATTO *et al.*, 2015).

Na pesquisa realizada por Menezes *et al.*, (2017) os participantes relataram que após os exercícios em grupo se sentiam mais dispostos e animados. Resultados semelhantes foram encontrados no presente estudo, no qual, após realização das atividades fisioterapêuticas, a maioria dos idosos se sentiu bem-disposto e mais feliz. Outros autores defendem a ideia de que a sensação de bem-estar, após as atividades, ocorre devido a liberação de endorfina durante o exercício, fazendo com que os idosos automaticamente se sintam mais capazes de realizar atividades diárias que antes não conseguiam realizar.

Banzatto *et al.* (2015), através de um estudo sobre a análise da efetividade da fisioterapia por meio da psicomotricidade em idosos institucionalizados, percebeu, com as falas dos idosos entrevistados, que as atividades estabelecem uma melhora na qualidade de vida, ajudando-os a manter suas capacidades funcionais com autonomia e independência, criando forças para enfrentar suas limitações e superá-las. E o que também foi observado por Menezes *et al.* (2017) que por meio de uma entrevista com idosos institucionalizados residentes em uma unidade de abrigo para idosos no Ceará e que participavam da fisioterapia em grupo, constataram melhora nas funções motoras, no convívio social e emocional dos indivíduos. Isso corrobora com a atual pesquisa, demonstrando, na percepção dos idosos, melhorias do convívio social, autoestima e suas funções motoras, no qual 98% dos idosos entrevistados relataram algum tipo de melhora, o que influencia diretamente na qualidade de vida destes.

Em um estudo realizado por Guimarães *et al.* (2016), foi possível notar as evoluções dos idosos e estas eram comemoradas e explicitadas com o grupo como: melhora da marcha de idosos aptos para se locomoverem sozinhos, alguns cadeirantes que se sentiram motivados a ficarem de pé com a ajuda dos profissionais e se arriscaram a dar alguns passos e todos foram bem-sucedidos. Além da força em membros superiores e melhora nas atividades da vida diária (AVD's).

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), afirma que, no Brasil apenas 56% os idosos institucionalizados recebem atendimento fisioterapêutico (SANTOS *et al.*, 2016).

Banzatto *et al.* (2015) observaram que a maioria dos idosos conhece a importância da fisioterapia em suas vidas, percebendo que ela traz algo bom e melhora para sua saúde.

Os exercícios físicos e as atividades lúdicas estimulam uma memória remota e recente aos longevos. Ao realizar tais atividades, o idoso relembra de fatos do passado, relacionados à sua infância, à sua mocidade e expressam as suas emoções, desejos e necessidades (GUIMARÃES *et al.*, 2016).

Kunzet *et al.* (2014) dizem que a participação em programa de exercício físico parece contribuir com a melhora da autoestima das idosas participantes do estudo, conduzindo-as a se sentirem mais seguras, independentes, respeitadas, reconhecidas e

adequadas à vida, concluindo que quando inseridos em um programa de exercício, os idosos apresentam boa autoestima e estão satisfeitos com a vida.

Avaliar a satisfação do usuário quanto à assistência oferecida é um importante auxílio para analisar a qualidade do atendimento recebido (MACHADO e NOGUEIRA, 2008).

A pesquisa sobre a satisfação de um atendimento, seja ele a nível hospitalar, ambulatorial ou domiciliar torna importante para o profissional ter um feedback sobre seus métodos e desempenho. Parente *et al.* (2017) afirmam que ela é fundamental para a organização do serviço e proporciona uma avaliação sobre a óptica dos pacientes possibilitando aos profissionais a busca por melhorias na qualidade de seus atendimentos.

## Considerações Finais

Os dados sugerem considerável contentamento do idoso com o atendimento e o local dos atendimentos. Tais resultados indicam que os estagiários envolvidos na realização dos atendimentos prestados os fazem com gentileza, confiança e educação, do ponto de vista da população avaliada.

Obteve-se uma resposta positiva quanto a preferência das atividades em grupo, além disso, os exercícios proporcionaram, além de resultados físicos positivos, uma recuperação da autoestima e do convívio social destes idosos.

Como principal limitação desta pesquisa destacou-se o pequeno número de idosos avaliados. Dessa forma, sugere-se a realização de estudos semelhantes, todavia com maior número de participantes.

## Referências

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Resolução de Diretoria Colegiada, RDC, nº283, de 26 de setembro de 2005, publicada em D.O.U. nº186, Brasília – DF, 27 de setembro de 2005.

AGUIAR, C.B. et al. Análise de satisfação dos idosos do Lar São Vicente de Paula – SLG após tratamento fisioterapêutico. In: XXIV Seminário de Iniciação Científica. Salão do Conhecimento UNIJUÍ Ciência Alimentando o Brasil. Rio Grande do Sul, 2016.

AZEVEDO, L.M. et al. Perfil sociodemográfico e condições de saúde de idosos institucionalizados. *Rev. Bras. Pesq. Saúde*, Vitória, v.19, n.3, p.16-23, Jul/Set, 2017.

BANZATTO, S. et al. Análise da efetividade da fisioterapia através da psicomotricidade em idosos institucionalizados. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde, Fortaleza*, v.28, n.1, p.119-125, Jan/Mar, 2015.

BISPO, N.N.C. et al. Fisioterapia em idosos institucionalizados: os benefícios dos exercícios em grupo. *UNOPAR Cient. Ciênc. Biol. Saúde*, v.11, n.1, p.47-50, 2009.

CAMARGOS, M.C.S. et al. Viver em instituição de longa permanência: o olhar do idoso institucionalizado. *Revista Kairós Gerontologia*, São Paulo, v.19, n.3, p.135-150, 2016.

COSTA, E.M., LOURENÇO, R.A. Hipertensão arterial no idoso saudável e no idoso frágil: uma revisão narrativa. *Rev. HUPE*, v.16, n.1, p. 37-43, Janeiro/Março, 2017.

DUCA, G.F.D. et al. Indicadores da institucionalização de idosos: estudo de casos e controles. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v.46, n.1, p. 47-53, Janeiro, 2012.

FECHINE, B.R.A., TROMPIERI, N. O processo de envelhecimento: as principais alterações que acontecem com o idoso com o passar dos anos. *Revista Científica Internacional*, v.1, n. 20, p.106-132, Janeiro/Março, 2012.

FREITAS, M.A.V., SCHEICHER, M.E. Qualidade de vida de idosos institucionalizados. **Revista brasileira de Geriatria e Gerontologia**, Rio de Janeiro, v.13, n.3, p.395-401, 2010.

FERREIRA L.L. et al. Perfil sócio demográfico de idosos institucionalizados com e sem doença de Alzheimer. **J. Health Sci. Inst.**, v.32, n.3, p.290-293, 2014.

GONÇALVES, L.H.T. et al. O idoso institucionalizado: avaliação da capacidade funcional e aptidão física. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.26, n.9, p. 1738-1746, Setembro, 2010.

GUIMARÃES A.C. et al. Atividades grupais com idosos institucionalizados: exercícios físicos funcionais e lúcidos em ação transdisciplinar. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João Del Rei, v.11, n.2, p.443-452, julho/dezembro, 2016.

KUNZ R.I. et al. Autoestima e satisfação coma vida na perspectiva de idosas inseridas em um programa de exercícios físicos. **Revista UningáReview**, v.17, n.3, p.11-17, Janeiro/Março, 2014.

LIMA C.L.J. et al. Perfil sociodemográfico e clínico de idosos institucionalizados. **Rev. Enferm. UFPE online**, Recife, v.7, n.10, p.6027-6034, outubro, 2013.

MACHADO N.P.,NOGUEIRA L.T. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia. **Rev. Bras. Fisioter.**, São Carlos, v.12, n.5, Outubro, 2008.

MINAYO, M.C.S. O envelhecimento da população brasileira e os desafios para o setor de saúde. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.28, n.2, p.208-209, Fevereiro, 2012.

MENDONÇA K.M.P.P., GUERRA, R.O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Rev. Bras. Fisioter.**, São Carlos, v.11, n.5, p.369-376, set/out, 2007.

MENEZES J.N.R. et al. Fisioterapeuticaactivities in group for elderlyinstitutionalized: perceptionoftheelderly. **FisiSenectus**, Unochapecó, v.5, n.2, p.47-53, jul/dez, 2017.

PARENTE, A.S. et al. Satisfação dos idosos atendidos pela estratégia de saúde da família em um município do interior de Pernambuco. **Rev. Adm. Saúde**, v.17, n.68, Julho-Setembro, 2017.

SANTOS D.A.S. et al. Cinesioterapia em idosos de instituições de longa permanência. **Revista Amazônia Science & Health**, v.4, n.4, p.32-36, Out/Dez, 2016.

SANTOS M.B. et. al. Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária. **Revista de Administração de Roraima-RARR**, Boa Vista, v.4, n.2, p.4-14, Jul/Dez, 2014.

SILVA, A.C.F., SANTOS, M.F., RIOS, T.I. O processo de institucionalização: o que muda na vida da pessoa idosa? **REFACS (online)**, Uberaba, v.5, Supl. 2, p. 346-353, 2017.