

A SATISFAÇÃO DE ATLETAS USUÁRIOS DE CADEIRA DE RODAS MANUAIS QUANTO AO DISPOSITIVO E AO RECURSO

THE SATISFACTION OF ATHLETES USING MANUAL WHEELCHAIRS IN TERMS OF THE DEVICE AND THE RESOURCE

LA SATISFACCIÓN DE LOS ATLETAS EN SILLAS DE RUEDAS MANUALES EN RELACIÓN CON EL DISPOSITIVO Y EL RECURSO

AUTORES

Camila Cristine Tavares - Graduanda Universidade do Vale do Itajaí, SC, Brasil.

Isabel Cristine Rode - Graduanda Universidade do Vale do Itajaí, SC, Brasil.

Fabíola Hermes Chesani - Universidade do Vale do Itajaí, SC, Brasil.

Carina Nunes Bossardi - Universidade do Vale do Itajaí, SC, Brasil.

RESUMO: Este trabalho objetiva analisar o nível de satisfação de atletas com deficiência física, usuários de cadeira de rodas manuais quanto ao dispositivo. O tipo de pesquisa realizado foi de caráter quantitativo e exploratório. Participaram da pesquisa 39 atletas usuários de cadeira de rodas, residentes da região do Vale do Itajaí. A coleta de dados aconteceu na clínica de fisioterapia de uma universidade comunitária, no Centro Especializado de Reabilitação Física e Intelectual (CERII), Associação de Tiro com Arco Itajaí (ATAI) e entre atletas de Handebol Paraolímpico Feminino de Balneário Camboriú. O instrumento de coleta de dados foi o teste chamado Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (QUEST 2.0) (Avaliação da Satisfação do Usuário com a Tecnologia Assistiva de Quebec) que consiste em 12 itens relacionados à satisfação quanto ao uso da tecnologia assistiva. A média geral do recurso foi de 3,53. A satisfação quanto as dimensões (tamanho altura, comprimento, largura) foi a melhor média (3,61), facilidade de ajuste e a segurança obtiveram a mesma média (3,53). Contudo, o item com menor avaliação refere-se ao peso da TA (média de 3,3). A média geral do serviço foi de 3,07. A satisfação quanto à qualidade dos serviços profissionais (informações, atenção) foi a melhor média (3,38). Contudo, o com menor avaliação refere-se ao processo de entrega da TA (média de 2,92). Logo, os atletas mostram-se muito mais satisfeitos com as dimensões do que com o peso da tecnologia assistiva. A satisfação quanto à durabilidade de suas tecnologias assistivas teve média de 3,41, já para o conforto proporcionado pelas cadeiras a média foi de 3,48. A facilidade de uso foi o segundo critério mais bem avaliado (3,66) e a eficácia de uso da TA possui a média mais alta de todos os pontos referentes ao recurso (3,69). Os atletas com deficiência física estão mais satisfeitos com sua cadeira de rodas manual

Licença CC BY:

Artigo distribuído sob os termos Creative Commons, permite uso e distribuição irrestrita em qualquer meio desde que o autor credite a fonte original.





do que com a eficácia (o quanto seu recurso atende às suas necessidades) e menos satisfeitos com o peso. De acordo com resultados, os usuários mostram-se mais satisfeitos com o recurso (média de 3,53) do que com os serviços prestados (média de 3,07) e insatisfeitos quanto ao processo de entrega (procedimentos, tempo de espera) da CRM.

PALAVRAS-CHAVE: cadeira de rodas; tecnologia assistiva; atletas; fisioterapia.

ABSTRACT: This work analyzes the level of satisfaction of athletes with physical disabilities who use manual wheelchairs, regarding the device. The type of research carried out was quantitative and exploratory. Thirty-nine wheelchair users living in the Vale do Itajaí region participated in the research. The data collection took place at several locations: the Physiotherapy clinic of a Community University, the Specialized Center for Physical and Intellectual Rehabilitation (CERII), the Itajaí Archery Association (ATAI) and Paralympic Women's Handball athletes from Balneário Camboriú. The data collection instrument used was the Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (QUEST 2.0) test, which consists of 12 items related to satisfaction with the use of assistive technology. The overall average of the resource was 3.53. The satisfaction regarding dimensions (size, height, length, width) obtained the best average (3.61), ease of adjustment and safety obtained the same average (3.53). However, the item with the lowest satisfaction was the weight of the AT (average of 3.3). The overall average for the service was average was (3.07). Satisfaction with the quality of professional services (information, attention) obtained the highest average (3.38). However, the score with the lowest evaluation was for the AT delivery process (average of 2.92). The results show that the athletes are much more satisfied with the dimensions than with the weight of the assistive technology. The Satisfaction regarding the durability of its assistive technologies had an average of 3.41, while the comfort of the chair had an average of 3.48, the ease of use was the second best evaluated (3.66), the efficiency of use of the TA had the highest average of all points of the resource (3.69). Athletes with physical disabilities were more satisfied with their manual wheelchair in terms of its effectiveness (how far it meets their needs) and less satisfied with its weight. As regards services, the athletes were more satisfied with the resource (average of 3.53) than with the services provided (average of 3.07) and dissatisfied with the delivery process (procedures, waiting time) of the CRM.

KEYWORDS: wheelchair; assistive technology; athletes; physiotherapy.

RESUMEN: Este trabajo tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los deportistas con discapacidad física que utilizan sillas de ruedas manuales con respecto al dispositivo. El tipo de investigación realizada fue cuantitativa y exploratoria. Un total de 39 atletas en silla de ruedas de la región del Vale do Itajaí participaron de la investigación. La recolección de datos ocurrió en la clínica de Fisioterapia de una Universidad Comunitaria, en el Centro Especializado en Rehabilitación Física e Intelectual (CERII), en la Asociación de Tiro con Arco de Itajaí (ATAI) y en atletas de Balonmano Paralímpico Femenino de Balneário Camboriú. El instrumento de recolección de datos fue el test denominado Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (QUEST 2.0) que consta de 12 ítems relacionados con la satisfacción con el uso de la tecnología asistiva. El promedio global del recurso fue (3,53). La satisfacción con respecto a las dimensiones (tamaño, alto, largo, ancho) fue el mejor promedio (3,61), la facilidad de ajuste y la seguridad obtuvieron el mismo promedio (3,53). Sin embargo, el de menor valoración se refiere al peso de la ED (promedio de 3,3). El promedio general del servicio fue (3,07). La satisfacción con la calidad de los servicios profesionales (información, atención) fue el mejor promedio (3,38). Sin embargo, el de menor evaluación se refiere al proceso de entrega de TA (promedio de 2,92). Por lo tanto, los atletas están mucho más satisfechos con las dimensiones que con el peso de la tecnología de asistencia. La satisfacción con respecto a la durabilidad de sus tecnologías asistivas tuvo un promedio de



3,41, la comodidad que brindan las sillas el promedio fue de 3,48, la facilidad de uso fue la segunda mejor evaluada (3,66), la efectividad de uso el TA tiene el promedio más alto de todos los puntos refiriéndose al recurso (3,69). Los atletas con discapacidades físicas están más satisfechos con su silla de ruedas manual en términos de efectividad (como su recurso atiende a las necesidades) y menos satisfechos con su peso. En cuanto al servicio, servicios profesionales e insatisfechos con el proceso de entrega (trámites, tiempo de espera) del CRM.

PALABRAS CLAVE: silla de ruedas; tecnología de asistencia; atletas; fisioterapia.

1. INTRODUÇÃO

Segundo as estatísticas da Organização Mundial da Saúde (OMS), cerca de 1 bilhão de pessoas no mundo apresenta algum tipo de deficiência. No ano de 2013, o IBGE divulgou os resultados da Pesquisa Nacional de Saúde 2013 (PNS), a qual estimou que 6,2% possuía, pelo menos, uma das quatro deficiências, conforme os dados, 1,3% da população do Brasil declarou possuir deficiência física, sendo o percentual para os homens (1,6%), maior do que o observado para as mulheres (1,0%) (OMS, 2011).

Em países de baixa e média renda, das pessoas que necessitam de produtos de assistência, apenas de 5% a 15% têm acesso a um. No entanto, a necessidade deve crescer com a prevalência de aumento de deficiências e envelhecimento da população (que está relacionado ao aumento das chances de usar dispositivos de assistência) e que, provavelmente, irá fazer o uso de produtos de assistência, exigindo serviços de reabilitação e sistemas de saúde de atenção (SUGAWARA *et al.*, 2018).

No campo da reabilitação de pessoas com deficiências, são grandes as expectativas em relação às contribuições que as tecnologias assistivas (TA's) podem proporcionar aos seus usuários, a fim de propiciar maior e melhor independência e autonomia e a participação social das pessoas com deficiências. As TA's incluem as cadeiras de rodas, andadores, dispositivos de comunicação, produtos para aumentar audição, visão e muito mais (RANADA; LIDSTROM, 2019).

Na área esportiva, os principais objetivos do uso dos recursos de TA são de proporcionar ao atleta paralímpico independência, qualidade de vida e inclusão social através da ampliação de sua comunicação, mobilidade e controle (LIMA *et al.*, 2014). No Brasil, existem 888 paratletas, de acordo com o cadastro do Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB).

Apesar dos pontos positivos, dificuldades podem ser encontradas, como: falta de orientação e treinamento para utilização correta da TA, ausência de participação da pessoa com deficiência na escolha do recurso e alto custo. Os recursos e os serviços de TA nos esportes adaptados têm ação direta na *performance* do atleta (LIMA *et al.*, 2014). Cesaro *et al.* (2020) afirmam que a qualidade de vida de usuários de TA e a satisfação com recurso e serviço, quando comparados, apresentam resultados positivos. Ou seja, esses fatores, correlacionados, contribuem para a maior satisfação e bem-estar.

Segundo Santos *et al.* (2017), o nível de satisfação com o uso dos recursos da TA depende exclusivamente da adaptação do usuário, por isso, deve ser de fácil utilização, ou seja, para substituir ou auxiliar na ausência ou ineficiência do membro, mas também da adesão da pessoa com deficiência ao seu tipo de TA para, assim, obter o grau de satisfação e aceitação. As expectativas físicas, sociais e culturais interferem no processo de adaptação dos indivíduos às tecnologias assistivas, desse modo, é preciso encontrar alternativas que os motivem a realizar a sua utilização para uma melhor capacidade funcional e *performance* nos esportes. Diante disso, este trabalho objetiva avaliar o nível de satisfação de atletas com deficiência física, usuários de cadeira de rodas manuais, quanto ao dispositivo e aos serviços prestados.



2. METODOLOGIA

O tipo de pesquisa realizada foi de caráter quantitativo e exploratório. Os critérios de inclusão foram os atletas usuários de cadeira de rodas, residentes na região do Vale do Itajaí, Santa Catarina, maiores de idade. Foram excluídas as pessoas com deficiência física e usuárias de cadeira de rodas que são atletas com menos de um ano de uso da cadeira e menores de idade.

A coleta de dados aconteceu na clínica de Fisioterapia de uma Universidade Comunitária, no Centro Especializado de Reabilitação Física e Intelectual (CERII), Associação de Tiro com Arco Itajaí (ATAI) e atletas de Handebol Paraolímpico Feminino de Balneário Camboriú. A coleta de dados aconteceu nos locais supracitados, numa sala reservada e estavam presentes somente o pesquisador e o participante, respeitando normas de segurança da covid-19, distanciamento social de um metro e meio e utilização de máscaras de proteção. A coleta foi agendada nas datas e horários disponíveis pelos participantes, de maneira que não interferisse nas suas atividades.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o teste chamado Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (QUEST 2.0) – Avaliação da Satisfação do Usuário com a Tecnologia Assistiva de Quebec – que foi desenvolvido com o objetivo de avaliar a satisfação do usuário com a tecnologia assistiva em diversos aspectos, justificando a necessidade do uso efetivo desses dispositivos. A confiabilidade ou consistência interna dos itens do instrumento foi testada pelo coeficiente alfa de Cronbach para cada fator e para cada item removido, e para a pontuação total. Os coeficientes-alfa de Cronbach dos itens “dispositivo”, “serviços” e “escore total” do B-Quest foram 0,862, 0,717 e 0,826, respectivamente.

Quebec foi validado no Brasil por Carvalho; Gois Junior (2014), é dividido em duas sessões que se referem ao recurso e ao serviço, sendo elas respectivamente: 8 questões em relação ao recurso de TA (ajustes, resistência, eficácia, entre outros) e 4 questões sobre os serviços profissionais, quanto às orientações e informações, além dos serviços de suporte e manutenção; ou seja, método e não resultado. Consiste em 12 itens relacionados à satisfação, quanto ao uso da tecnologia assistiva e quanto ao processo de entrega. Para cada um dos 12 itens, o participante fez a avaliação de sua satisfação com o recurso de tecnologia assistiva e os serviços relacionados que experimentou, usando uma escala de 1 a 5, sendo 1, insatisfeito e 5, totalmente satisfeito com a tecnologia assistiva que utiliza. As questões sobre satisfação variam, desde a opinião do participante sobre as dimensões (tamanho, altura, comprimento, largura) do seu recurso de tecnologia assistiva, o peso, a facilidade de ajustar (fixar, afivelar) as partes do seu recurso de tecnologia assistiva, a estabilidade e a segurança do recurso, a durabilidade (força e resistência ao desgaste), a facilidade de uso, o conforto, a eficácia (o quanto seu recurso atende às suas necessidades), o processo de entrega (procedimentos, tempo de espera) pelo qual obteve o recurso de tecnologia assistiva, os reparos e a assistência técnica (manutenção), até a qualidade dos serviços profissionais (informações, orientações e atenção) recebidas para utilizar o recurso de tecnologia assistiva. Posteriormente às 12 questões, o participante escolheu três itens que considerava mais importantes para uma satisfação completa do uso da tecnologia assistiva, entre 12 palavras como: dimensões, peso, ajustes, segurança, durabilidade, facilidade de uso, reparos/assistência técnica, conforto, eficácia, serviços de acompanhamento, serviços profissionais e entrega.

Os dados referentes aos instrumentos da medida foram tabulados e tratados em uma planilha no programa estatístico Statistical Package for Social Science (SPSS 18.0). Todas as premissas éticas do Conselho Nacional de Saúde e da resolução 466/2012 foram seguidas. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa com o parecer número 2.577.511.

A partir dos resultados do Quebec, quanto à satisfação do dispositivo e do serviço, foi realizada uma tecnologia cuidativa, no formato de vídeo para os atletas usuários de cadeira de rodas, com orientações

sobre as redes de apoio e as orientações quanto aos serviços.

3. RESULTADOS

Participaram da pesquisa 39 usuários de tecnologia assistiva (TA) que contribuíram para a coleta de dados para a pesquisa, sendo eles atletas usuários de cadeira de rodas manuais (CRM), maiores de idade e residentes no Vale do Itajaí, em Santa Catarina, Brasil.

A tabela 1 refere-se aos resultados obtidos através da satisfação dos atletas com deficiência física, quanto ao recurso e aos serviços prestados. Estes foram coletados através do Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (QUEST 2.0).

Tabela 1 – Satisfação quanto ao recurso e serviço da pesquisa.

	N.	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Recurso	39	1,00	5,00	3,5321	1,01539
Serviço	39	1,00	5,00	3,0705	1,19751

De acordo com resultados, os usuários mostram-se mais satisfeitos com o recurso (média de 3,53) do que com os serviços prestados (média de 3,07), mesmo considerando uma pequena diferença entre eles. Logo, baseando-se pelos índices de avaliação do questionário, os atletas encontram-se, mais ou menos, satisfeitos com ambas as categorias.

Os resultados obtidos através do QUEST 2.0 na avaliação referente ao recurso, presentes na tabela 2, mostram que a melhor satisfação perante os usuários foi a dimensão (média de 3,61). Já a facilidade de ajuste e a estabilidade e segurança obtiveram a mesma média (3,53). Contudo, o com menor avaliação refere-se ao peso da TA (média de 3,3). Logo, os atletas mostram-se muito mais satisfeitos com as dimensões do que com o peso da tecnologia assistiva.

Tabela 2 – Satisfação, considerando dimensões, recurso, facilidade de ajuste e segurança.

	N.	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Qual é o seu grau de satisfação com as dimensões (altura, comprimento, largura) do seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	3,615	1,1836
Qual é o seu grau de satisfação com o peso do seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	3,308	1,1955



Qual é o seu grau de satisfação com a facilidade de ajustar (fixar, afivelar) as partes do seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	3,538	1,1203
Qual é o seu grau de satisfação com a estabilidade e a segurança do seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	3,538	1,1203

Conforme explicitado nas médias presentes na tabela 3, o quesito com menor satisfação dos usuários, refere-se à durabilidade de suas tecnologias assistivas (3,41). Já o conforto proporcionado pelas CRM, obteve o escore próximo ao de durabilidade, (3,48). A facilidade de uso foi a segunda mais bem avaliada (3,66). Por fim, a eficácia de uso da TA possui a maior satisfação de todos os pontos referentes ao recurso (3,69).

Tabela 3 – Satisfação quanto a durabilidade, facilidade de uso, conforto e eficácia de uso.

	N.	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Qual é o seu grau de satisfação com a durabilidade (força e resistência ao desgaste) do seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	3,410	1,3518
Qual é o seu grau de satisfação com a facilidade de uso do recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	3,667	1,2212
Qual é o seu grau de satisfação com o conforto do seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	3,487	1,0729
Qual é o seu grau de satisfação com a eficácia do seu recurso de tecnologia assistiva (o quanto seu recurso atende às suas necessidades)?	39	1,0	5,0	3,692	1,2598

As pontuações referentes à satisfação dos usuários, presentes na tabela 4, quanto aos serviços prestados foram próximos aos referentes ao recurso. Contudo, alcançaram médias mais baixas do que as anteriores.

Enquanto as primeiras médias ficavam mais próximas de 4 (bastante satisfeito, conforme as pontuações do QUEST 2.0), estas estão mais próximas de 3 (mais ou menos satisfeito).

Tabela 4 – Satisfação quanto aos serviços prestados.

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Qual é o seu grau de satisfação com o processo de entrega (procedimentos, tempo de espera) pelo qual você obteve o seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	2,923	1,2005
Qual é o seu grau de satisfação com os reparos e a assistência técnica (manutenção) prestados para o seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	2,974	1,2873
Qual é o seu grau de satisfação com a qualidade dos serviços profissionais (informações, atenção) que você recebeu pelo uso do seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	3,385	1,3498
Qual é o seu grau de satisfação com os serviços de acompanhamento (serviços de suporte contínuos) recebidos para o seu recurso de tecnologia assistiva?	39	1,0	5,0	3,000	1,2566

O procedimento de entrega das TAs (2,92) e a assistência técnica (2,97) obtiveram os menores escores, representando usuários mais insatisfeitos. Já os serviços de acompanhamento, suporte contínuo, foi muito próximo das médias anteriores (3,0). A qualidade dos serviços profissionais prestados foi a que obteve melhor pontuação (3,38), mais satisfeitos.

Os resultados da tabela 5 referem-se ao item que solicitava aos participantes que escolhessem três itens das 12 opções de recurso e serviço. Sendo elas dimensões, peso, ajustes, segurança, durabilidade, facilidade de uso, conforto, eficácia, entrega, reparos e assistência técnica, serviços profissionais serviços de acompanhamento. Entre elas, selecionaram características que consideravam mais importantes para satisfação com suas tecnologias assistivas.

Tabela 5 – Índice dos itens considerados mais importantes pelos participantes da pesquisa.



	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Segurança, Durabilidade, Conforto	6	15,4	15,4	87,2

Conforme as pontuações, o item com maior incidência por parte dos atletas foram os que consideraram “Segurança, Durabilidade, Conforto”, sendo estes classificados como os critérios mais importantes, incidindo por seis vezes.

4. DISCUSSÃO

O presente estudo avaliou a satisfação dos usuários de cadeira de rodas manuais quanto ao dispositivo e os serviços prestados. Ao todo, 39 atletas participaram desta coleta, a qual foi realizada através do questionário Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (QUEST 2.0).

A satisfação do usuário com a CRM é uma variável importante para os pesquisadores no campo da mobilidade (Chan & Chan, 2007). Conforme os dados apresentados, os usuários mostram-se mais satisfeitos quanto ao recurso (média de 3,53) do que com os serviços prestados (média de 3,07), corroborando com os dados dos estudos de Tánnus *et al.* (2021). Contudo, no estudo realizado por Cesaro *et al.* (2020), os usuários de cadeira de rodas manuais encontravam-se insatisfeitos, tanto com o recurso, como com o serviço.

Sabe-se que cadeira de rodas manual pode interferir no desempenho do atleta de diversas formas e os serviços profissionais relacionados com a CRM também mediam esse processo, segundo Alves de Lima (2019), quanto mais ocorre o atraso da entrega do equipamento, mais o indivíduo perde os contatos e eventos. E o fato de os atletas estarem poucos satisfeitos nesse quesito demonstra uma barreira existente nesses serviços.

Os dados evidenciaram que os atletas, no que se refere ao uso das cadeiras de rodas manuais, estão satisfeitos no que se refere à eficácia (3,69), seguido da satisfação com a facilidade (3,66), e por último, as dimensões (3,61). Percebeu-se que estes dados contrapuseram o estudo de Silva *et al.* (2020), que indica que as categorias dimensão, peso, ajuste, segurança, facilidade de uso, conforto e eficácia ficaram empatados. A satisfação quanto à eficácia e à facilidade de uso, remetem à importância citada por Samuelsson *et al.* (2008), em que a cadeira de rodas significa a possibilidade de desfrutar de certas atividades de trabalho e lazer que não seriam possíveis sem o dispositivo.

Contudo, os participantes estão insatisfeitos quanto ao peso (3,30), seguido de durabilidade (3,41) e de conforto (3,48). A insatisfação quanto ao peso do dispositivo, vem sendo evidenciada em diversas pesquisas, tal qual exposto por McFarland (2010): o peso era um dos fatores principais do abandono das tecnologias assistivas. Ao contrário dos dados expostos por Galvão *et al.* (2019), em que a durabilidade havia sido relatada como uma satisfação da ordem de 80% dos participantes, neste estudo ela foi avaliada como uma das maiores insatisfações. Ademais, o conforto possui extrema importância no que diz respeito à satisfação do atleta, “quanto maior o tempo de uso diário de uma cadeira de rodas, maiores são as chances de queixas relacionadas ao desconforto, à fadiga e ao risco de aparecimento de lesões por pressão” Galvão *et al.* (2020, p. 180).

Quanto aos serviços prestados, os atletas estão pouco satisfeitos quanto ao processo de entrega (2,92), seguido do reparo e assistência técnica (2,97). E mais ou menos satisfeitos com os serviços de



acompanhamento (3,0) e quanto à qualidade dos serviços profissionais (3,38). Corroborando com a pesquisa evidenciada por Fiorini (2015), a insatisfação quanto ao processo de entrega (procedimento e o tempo de espera) também obtiveram a menor pontuação no quesito de serviço. Além de que, segundo Silva *et al.* (2020), 50% dos usuários de TA mostram-se insatisfeitos quanto ao serviço prestado.

Os recursos orçamentários pelo SUS têm orientação provinda da OMS que os serviços de dispensação oferecem também o acompanhamento e as revisões periódicas das cadeiras de rodas. Nos estudos de Galvão *et al.* (2020), foi verificado que os usuários de cadeiras de rodas manuais não tiveram esse processo de acompanhamento, conseqüentemente, afetando a avaliação do item qualidade dos serviços, impedindo os usuários de avaliar a cortesia que não tiveram acesso.

Esses dados se tornam importantes e mostram que os conceitos de funcionalidade e saúde devem ir além da condição de doença e/ou deficiência. Além de que, os resultados reforçam que o uso de referenciais que focam fatores ambientais e de participação, como os estudos de Souza *et al.* (2018), têm se tornado relevantes no processo de avaliação, reabilitação e inclusão da pessoa com deficiência.

Dos 12 itens avaliados, os atletas selecionaram três itens que consideravam mais importantes para uma satisfação completa, sendo eles segurança, durabilidade e conforto. Os itens com mais insatisfação foram os referentes ao processo de entrega, reparos e assistência técnica.

Reforçando tais avaliações, a segurança quanto ao dispositivo mostrou-se destaque por parte de 56% dos participantes de um estudo de Galvão *et al.* (2020). Para Silva *et al.* (2020), a segurança foi destacada como requisito para a cadeira de rodas, juntamente com a durabilidade. O estudo de Alves de Lima (2019), destacou que o conforto também foi selecionado pelos participantes como um dos itens mais importantes do questionário para uma satisfação completa. Corroborando com estes dados, conforme relatado por Silva *et al.* (2020), o conforto mostrou-se como critério de satisfação. Conforme o estudo realizado por Ding *et al.* (2008), a sensação de desconforto entre cadeirantes pode ter conseqüências graves, incluindo o abandono da TA e, conseqüentemente, diminuição da satisfação – conforme destacado pelos dados relatados anteriormente.

De acordo com um estudo realizado por Chesani *et al.* (2019), as cadeiras de rodas manuais foram englobadas como uma das TA's mais abandonadas por seus usuários. Com isso, vale salientar que, conforme proposto por Renner *et al.* (2018), os requisitos que proporcionam conforto, e essa condição de bem-estar, estão relacionados principalmente à tal estrutura, tanto pela sensação, quanto pelo processo de inclusão/exclusão social que ela pode levar. Afinal, as cadeiras de rodas não podem ser vistas como um símbolo de incapacidade, mas sim como sinônimo de locomoção (Negretti *et al.*, 2018, p. 20809). Curiosamente, dois dos itens citados com maior insatisfação pelos usuários também foram referidos como os mais importantes para a satisfação completa, sendo eles a durabilidade e o conforto.

5. CONCLUSÃO

Em relação à cadeira de rodas manual, conclui-se que os itens que mais geram insatisfação aos atletas usuários são referentes ao serviço, sendo o processo de entrega (procedimentos, tempo de espera) o mais apontado. Referente ao recurso, os usuários se sentem mais satisfeitos na maioria de seus quesitos, sendo o peso da TA o mais apontado. Além disso, todos os itens selecionados como mais importantes são referentes ao recurso.

Com esses dados, tanto profissionais da saúde, como as empresas que fornecem o recurso podem entender os motivos que levaram à insatisfação dos usuários quanto ao recurso e serviço da TA e buscar



meios de melhorar este índice. E com o intuito de melhorar a qualidade de vida desses indivíduos, se faz necessário que os profissionais da saúde busquem alternativas que melhorem sua funcionalidade e os possibilitem a voltar às suas atividades com as adaptações necessárias.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, K. E. C.; JÚNIOR, M. B.G.; Sá, K. N. Tradução e validação do Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (QUEST 2.0) para o idioma português do Brasil. **Rev. Bras. Reumatol**, São Paulo, v. 54, n. 4, July/aug. 2014.

CHAN SC, Chan AP. User satisfaction, community participation and quality of life among Chinese wheelchair users with spinal cord injury: a preliminary study. **The Occup Int**. v.14, p.14:123-43, 2007.

DE CESARO, DAIANE ; FRANCISCO VANESIO, MATEUS; CHESANI, FABIOLA HERMES ; NUNES BOSSARDI, CARINA . Satisfaction of Individuals with Physical Disabilities Regarding the Use of Assistive Technologies. **International Journal For Innovation Education And Research**, v. 8, p. 454-465, 2020.

DING, D.; LEISTER, E.; COOPER, R.; KELLEHER, A.; FITZGER-ALD, S. G.; BONINGER, M. L. Usage of tilt-in-space, recline, and elevation seating functions in natural environment of wheelchair users. **Journal of rehabilitation research and development**, v. 45, n. 7, p. 973, 2008

GALVÃO CRC, CAVALCANTE PMA, et al. Motor impairment in a rare form of spastic paraplegia (Spoon syndrome): a 10-year follow-up. **BMC Neurol**.v.19,p.256, 2019.

LIMA, R.C; FURLAN, J.B, SANTOS SRG, BARREROS R, ADÃO EE, CARVALHO RL. Os avanços da tecnologia assistiva para pessoas com paralisia cerebral no Brasil: Revisão de literatura. **Rev da Univ Val do Rio Verde**.v.12, n.2, p. 841-51, 2014.

MAGALHAES,B.L. et al. Qualidade de vida e satisfação de praticantes e não praticantes de esporte paralímpico, em relação às suas tecnologias assistivas. **International Journal of Movement Science and Rehabilitation**. v.01 n.01 ago-2019.

NEGRETTI, P. P; GROSSKOPF, C. S. ; CHESANI, FABÍOLA HERMES ; EURIQUES, J. P. Assistive Technoly: reasons that triggers users and non users. **International Journal of Development Research**, v. 8, p. 20925-20929, 2018.

NEGRETTI, P. P. ; GROSSKOPF, C. S. ; CHESANI, F. H. . Percepção de pessoas amputadas de membros inferiores quanto ao uso de tecnologia assistiva. **Revista Univap**, v. 25, p. 135-148, 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. World report on disability /World Health Organization, The World Bank. Tradução: Lexicus Serviços Linguísticos, 2011.

RANADA, L.; LIDSTROM, H. Satisfaction with assistive technology device in relation to the service delivery process—A systematic review. **Assistive Technology Journal**. Suécia, p. 82-97,2019.

SAMUELSSON K, WRESSLE E. User satisfaction with mobility assistive devices: an important element in the rehabilitation process. **Disabil Rehabil**.v.30,n.7, p:551-8, 2008.

SANTOS RF, SAMPAIO PYS, SAMPAIO RAC, GUTIERREZ GL, ALMEIDA MAB. Tecnologia assistiva e suas relações com a qualidade de vida de pessoas com deficiência. **Rev Ter Ocup da Univ São Paulo**. v. 28,



n.1,p54-62, 2017.

SILVA, Isabel Cristinna do Nascimento da e Alves et al. Identificação das tecnologias assistivas no esporte paralímpico: contribuições e barreiras. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional* [online]. 2020, v. 28, n. 3, pp. 917-930.

SOUZA CAF et al. Uso de avaliação do desempenho para prescrição de dispositivos de tecnologia assistiva. *Rev Ter Ocup Univ São Paulo*. v.29, n.1, p. 34-40.,2018

SUGAWARA, A.T. et al. Abandonment of assistive products: assessing abandonment levels and factors that impact on it. *Disability And Rehabilitation: Assistive Technology*, [s.l.], v. 13, n. 7, p.716-723, 15 jan. 2018.