

PERCEPÇÃO DOS PAIS E /OU CUIDADORES DE PRATICANTES DA EQUOTERAPIA ACERCA DA ESTRUTURA ASSISTENCIAL

FREITAS¹, Risele Bezerra de
CARVALHO⁴, Sandra Maria Cordeiro Rocha de
RODRIGUES³, Petra Maria da Cruz Ribeiro e
SILVA⁵, Eva Maria de Oliveira

Centro de Ciências da Saúde/Departamento de Fisioterapia/ Assistência Interdisciplinar por meio da Equoterapia a Pessoas com Necessidades Especiais, PROBEX

RESUMO

Este estudo tem o objetivo de avaliar o nível de satisfação a respeito do atendimento oferecido na Associação Paraibana de Equoterapia no município de João Pessoa/PB, a partir da percepção dos pais e/ou cuidadores dos praticantes da equoterapia. Foi utilizado um questionário de Prietsch (2012), sendo respondido por 39 participantes. As questões envolveram variáveis referentes às dimensões estrutura, processo e resultado do serviço oferecido. Na dimensão estrutura sugere-se melhoria na variável equipamentos novos utilizados no atendimento, que apresentou a menor porcentagem nesta dimensão, com 61,5% satisfeitos, visto em relação à maioria das outras variáveis que foi muito satisfeito. Na dimensão processo, a facilidade de troca de horários teve uma porcentagem de 28,2% indiferentes. E na dimensão resultado, a variável satisfação geral com o centro de Equoterapia apresentou a maior porcentagem entre todas as variáveis, sendo 66,7% muito satisfeitos. Os resultados do trabalho demonstram que o grau de satisfação de pais e/ou cuidadores de praticantes de equoterapia é satisfatório ou muito satisfatório, de modo que podemos concluir que o Centro consegue suprir as necessidades de seus praticantes.

PALAVRAS-CHAVE: Equoterapia Assistida, Qualidade da Assistência à Saúde.

¹ Universidade Federal da Paraíba, Discente bolsista, riselebf@hotmail.com

² Universidade Federal da Paraíba, Discente colaborador, petrinha_@hotmail.com

³ Universidade Federal da Paraíba, Professor orientador, sandracordeiror@yahoo.com.br

⁴ Universidade Federal da Paraíba, Técnico orientador, eva.mosilva@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

1.1 Definição do problema

A utilização de atividades eqüestres como recurso terapêutico vem aumentando consideravelmente nas últimas décadas. A equoterapia é um método terapêutico que utiliza o cavalo dentro de uma abordagem interdisciplinar nas áreas de saúde, educação e equitação, buscando o desenvolvimento biopsicossocial de pessoas com deficiência e/ou com necessidades especiais. (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA, 2012).

Santos e Merhy (2006, p. 39) afirmam que a avaliação é, em especial, parte fundamental no planejamento e na gestão do sistema de saúde. Um sistema de avaliação efetivo deve reordenar a execução das ações e serviços, redimensionando-os de forma a contemplar as necessidades de seu público, dando maior racionalidade ao uso dos recursos.

Segundo Conzatti (2003), as pesquisas de opinião acerca de um serviço devem ser do cotidiano de todo gestor, a fim de avaliar, mesurar, identificar problemas e carências para que se possam ser tomadas decisões, para sanar tais adversidades.

Sabe-se que os centros de Equoterapia desenvolvem serviços na área da saúde, sendo assim é importante que estejam atentos para saber a opinião dos acompanhantes dos praticantes, para que possam ter informações quanto à satisfação dos mesmos, possibilitando melhorias nos serviços prestados.

Este trabalho justifica-se devido à necessidade e importância de se obter uma avaliação dos serviços prestados na instituição, a fim de ser apresentado a gestão do centro e proporcionar melhorias nos serviços oferecidos.

Diante do contexto o objetivo geral foi identificar o grau de satisfação dos pais e/ou cuidadores de praticantes de equoterapia sobre as condições do serviço (estrutura e assistência) no período letivo de 2012 a 2013. O método utilizado foi o qualitativo e quantitativo, descritivo direto, por meio da aplicação de um questionário adaptado a 39 sujeitos num universo de 100 praticantes. Para tanto foi realizado um levantamento dos horários dos praticantes disponíveis para efetivação da aplicação e um questionário semiestruturado na Associação Paraibana de Equoterapia (ASPEq), em João Pessoa, PB.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Considerações sobre a Equoterapia e termo avaliação da satisfação dos serviços

A equoterapia é um método terapêutico que utiliza o cavalo dentro de uma abordagem interdisciplinar nas áreas de saúde, educação e equitação, buscando o desenvolvimento biopsicossocial de pessoas com deficiência e/ou com necessidades especiais. A Equoterapia emprega o cavalo como agente promotor de ganhos a nível físico e psíquico. Esta atividade

exige a participação do corpo inteiro, contribuindo, assim, para o desenvolvimento da força muscular, relaxamento, conscientização do próprio corpo e aperfeiçoamento da coordenação motora e do equilíbrio. A interação com o cavalo, incluindo os primeiros contatos, os cuidados preliminares, o ato de montar e o manuseio final desenvolvem, ainda, novas formas de socialização, autoconfiança e autoestima. O termo “Praticante de Equoterapia” é utilizado para designar a pessoa com deficiência ou com necessidades especiais quando em atividade equoterápica. Nesta situação, o sujeito do processo participa de sua reabilitação, na medida em que interage com o cavalo. (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA, 2012).

O termo satisfação provem do latim “*satisfactio*” e traduz o ato ou efeito de satisfazer, significando saciedade ou sentimento de bem-estar que se manifesta nas pessoas, como resultado da realização do esperado ou desejado, sob a forma de alegria, contentamento, agrado e aprazimento. (Hespanhol, 2008). É, portanto, um conceito subjetivo e dinâmico, com diferentes significados, em diferentes contextos e com forte valor cultural.

Ribeiro (2008) refere que a satisfação opera como um indicador da qualidade, na medida em que reflete as visões dos utilizadores sobre as características do processo de que foram alvos, bem como acerca da conformidade dos resultados com as expectativas. Também para este autor o método preciso para conhecer as percepções de qualidade dos outros, consiste em perguntar, pelo que quando os utilizadores dizem estar insatisfeitos com os cuidados prestados, tentar corrigir a deficiência e perceber o que significa para eles qualidade, pode representar uma mudança significativa no seu nível de satisfação. De acordo com Ribeiro (2008), a perspectiva do utilizador é importante na monitorização da qualidade dos serviços de saúde, na identificação de áreas de melhoria e das expectativas em relação aos cuidados, bem como na reorganização dos serviços de saúde.

Segundo Espiridião e Trad (2006), na maioria dos estudos são utilizados os métodos quantitativos, com aplicação de questionários com questões fechadas, associadas a uma escala de valores, que permite medir e quantificar a satisfação. A maior parte dos questionários é constituída por itens que englobam questões sobre a estrutura, funcionamento e avaliação da qualidade do serviço de saúde do ponto de vista dos utilizadores. Estes métodos permitem uma amostra mais representativa da população, pois implicam técnicas mais fáceis de manusear, podendo ser administradas anonimamente sem a presença do investigador. No entanto, podem ser reducionistas por não estudarem os aspectos subjetivos da satisfação.

2.2. Aspectos metodológicos do estudo

Este trabalho é composto por uma pesquisa exploratória com cunho quantitativo. Foi utilizado um questionário estruturado de PRIETSCH (2012). A amostra foi composta de pais

e/ou cuidadores de 39 praticantes da Associação Paraibana de Equoterapia (ASPEq) de João Pessoa, PB. Estes apresentavam com faixa etária entre três e 43 anos.

Foram utilizadas estatísticas descritivas para análise e interpretação dos dados. O questionário apresenta uma graduação de 1 a 5 pontos, onde o grau 1 significa muito insatisfeito (MI), o grau 2 insatisfeito (I), o grau 3 indiferente (In), o grau 4 satisfeito (S) e o grau 5 muito satisfeito (MS). Foi apresentado ao participante um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, podendo este se negar a participar ou sair do estudo. Os dados obtidos a partir deste trabalho não serão usados para outras finalidades que não estejam propostas no projeto, sendo a confidencialidade da identificação dos participantes mantida.

3. Resultados e discussão

3.1. Perfil dos praticantes

Foram aplicados 39 questionários, sendo 10 (25,6%) do sexo feminino e 29 (74,4%) do sexo masculino. A idade dos praticantes varia de 4 a 43 anos, sendo que 8 (20,5%) dos praticantes tem idade entre 4 e 5 anos, 16 (41%) tem idade entre 6 e 10 anos, 10 (25,6%) tem idade entre 11 e 15 anos, 3 (7,7%) tem idade entre 16 e 20 anos, 1 (2,6%) praticante tem 30 anos e 1 (2,6%) praticante tem 43 anos. Enquanto que o tempo médio de utilização dos serviços do centro de equoterapia varia de 2 meses a 14 anos, onde 9 (23%) praticantes são atendidos há menos de 1 ano, 2 (5,1%) são atendidos há 1 ano, 8 (20,5%) são atendidos há 2 anos, 6 (15,4%) são atendidos há 3 anos, 3 (7,7%) são atendidos há 4 anos, 5 (12,9%) são atendidos há 5 anos, 2 (5,1%) são atendidos há 7 anos, 2 (5,1%) são atendidos há 8 anos, 1 (2,6%) é atendido há 13 anos e 1 (2,6%) é atendido há 14 anos.

A tabela 1 mostra a distribuição de praticantes por motivo de procura na ASPEq.

Tabela 1: Distribuição de praticantes por motivo de procura de atendimento na ASPEq.

Motivo de procura de atendimento	Nº de praticantes	%
Atraso no desenvolvimento neuropsicomotor (DNPM)	6	15,3
Paralisia cerebral (PC)	11	28,2
Síndrome de <i>Down</i>	1	2,6
Outras	14	35,9
Atraso no DNPM + PC	3	7,7
Atraso no DNPM + Outras	3	7,7
Paralisia Cerebral	1	2,6
TOTAL	39	100

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado nos dados da pesquisa, 26/10/2013.

Outros motivos foram as causas que mais exigiram a prática da equoterapia na ASPEq, com 14 (35,9%) dos casos, estes incluíam Síndrome de *West*, traumatismo Crânio-encefálico, autismo, seqüela de hidrocefalia, déficit de aprendizagem, entre outros. Já a Paralisia Cerebral, esteve presente em 11 (28,2%) casos.

3.2. Perfil dos pais e/ou cuidadores

Quanto aos pais e/ou cuidadores 25 (64,1%) eram do sexo feminino e 14 (35,9%) do masculino. A idade destes varia de 23 a 68 anos, sendo que 4 (10,2%) dos acompanhantes tem idade entre 23 e 29 anos, 13 (33,4%) tem idade entre 30 e 39 anos, 9 (23%) tem idade entre 40 e 49 anos, 8 (20,5%) tem idade entre 50 e 59 anos e 5 (12,9%) acompanhantes tem idade entre 60 anos e 68 anos. Não foram encontrados acompanhantes menores de 18 anos e acima de 70 anos de idade.

Quanto a distribuição de pais e/ou cuidadores de praticantes por escolaridade, verificou-se que 15 (38,5%) casos cursaram o Ensino Médio Completo, 10 (25,6%) concluíram o Curso Superior, 5 (12,9%) apresentam o Ensino Fundamental Incompleto, 4 (10,2%) cursaram o Ensino Médio Incompleto, outros 4 (10,2%) cursaram o Superior Incompleto e nenhum deles não tinha escolaridade alguma.

A tabela 2 apresenta a distribuição de renda dos acompanhantes, onde foi possível verificar que 38,4% da amostra relatou ter ganhos de até um salário mínimo mensal.

Tabela 2: Distribuição por renda dos pais e/ou cuidadores de praticantes

Faixa salarial	Nº de acompanhantes	%
Até 1 SM	6	15,3
De 1 a 3 SM	11	28,2
De 4 a 10 SM	0	0
De 10 a 20 SM	1	2,6
Acima de 20 SM	14	35,9
TOTAL	3	7,7

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado nos dados da pesquisa- SM= Salário Mínimo Nacional (R\$ 678,00), 24/10/2013.

Em sùmula, o perfil de pais e/ou cuidadores é composto em sua maioria por mulheres, na faixa etária de 30 a 39 anos de idade, com renda de até um salário mínimo mensal e Ensino Médio Completo.

3.3. Frequencia das variáveis estudadas

A tabela 3 apresenta as variáveis e porcentagens das dimensões atribuídas pelos acompanhantes dos praticantes.

Tabela 3: Variáveis e Médias das dimensões atribuídas pelos acompanhantes de praticantes.

Dimensão	Variáveis	Nº de praticantes					%				
		MI	I	In	S	MS	MI	I	In	S	MS
Estrutura	Ambiente limpo e organizado	1			17	21	2,6			43,5	53,9
	Ambiente espaçoso e com acomodações para espera	1	1		17	20	2,6	2,6		43,5	51,3

	Equipamentos novos utilizados no atendimento		1	2	24	12			5,1	61,5	30,8
Processo	Tempo de espera para atendimento	1		2	15	21	2,6	2,6	5,1	38,4	53,9
	Horário respeitado pela equipe	1		1	19	18	2,6	2,6	2,6	48,7	46,1
	Possibilidade de agendamento de consultas/conversas com equipe			4	19	16			10,4	48,7	41,1
	Facilidade de acesso ao centro	2	1	2	26	8	5,1	2,6	5,1	66,7	20,5
	Facilidade de troca de horários		2	11	15	11		5,1	28,2	38,4	28,2
Resultado	Atendimento da equipe	1		1	12	25	2,6		2,6	30,8	64
	Qualidade dos serviços prestados	1		1	15	22	2,6		2,6	38,4	56,4
	Melhora no estado de saúde do menor devido ao tratamento recebido no centro	1		2	18	18	2,6		5,1	46,1	46,1
	Satisfação geral com o centro de equoterapia	1			12	26	2,6			30,7	66,7

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado nos dados da pesquisa, 24/10/2013.

Avaliando-se a dimensão estrutura, quanto ao ambiente limpo e organizado 21 (53,9%) acompanhantes mostraram-se muito satisfeitos, quanto ao ambiente espaçoso e com acomodações para espera 20 (51,3%) destes referiram está muito satisfeitos e em relação aos equipamentos novos utilizados no atendimento 24 (61,5%) acompanhantes se disseram satisfeitos. Analisando a dimensão processo, quanto ao tempo de espera para atendimento 21 (53,9%) acompanhantes mostraram-se muito satisfeitos, em relação ao horário respeitado pela equipe 19 (48,7%) destes disseram está satisfeitos, visto a possibilidade de agendamento de consultas/conversas com a equipe a maioria de 19 (48,7%)acompanhantes relataram está satisfeitos, quanto a facilidade de acesso ao centro 26 (66,7%) acompanhantes referiram está satisfeitos e em relação a facilidade de troca de horários, 15 (38,4%) destes se disseram satisfeitos. Ao analisar as três dimensões estudadas pode-se perceber que os acompanhantes de praticantes de equoterapia mostraram-se no geral, satisfeitos ou muito satisfeitos, com os serviços ofertados pela ASPEq.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que o atendimento oferecido na ASPEq atende ao seu público de forma satisfatória., tendo em vista que, o ambiente corresponde as expectativas para realização de atividade interdisciplinar por meio da equoterapia, sendo esta imprescindível no processo de reabilitação das pessoas com necessidades especiais ao contexto social de pertencimento.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA [homepage na Internet]. Brasília: ANDE-Brasil; [atualizado em 2012; acesso em 24 Out 2013] Disponível em: <http://www.equoterapia.org.br/site/equoterapia.php>

CONZATTI, Ricardo F. **Pesquisa de satisfação como fonte de informação para controle da gestão pública: o caso de Eldorado do Sul**. 2003. 112 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2003.

ESPERIDIÃO, Monique A; TRAD, Leny A. B. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais**. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22(6):1267-1276, jun, 2006.

HESPANHOL, A. (2008) **Satisfação dos Profissionais do Centro de Saúde São João (2007 e Comparação com 2001 a 2006)**. Revista Portuguesa de Clínica Geral. 24 (6), pp. 665-670

PRIETSCH, Douglas R.. **Grau de satisfação dos acompanhantes de praticantes de um centro de Equoterapia em relação ao serviço oferecido**. 2012. Dissertação (Especialização em gestão em saúde) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2012

Ferreira, J.; Ferreira, M; Ribeiro, P. (2008) **Qualidade dos cuidados de saúde**. Revista Millenium. [Internet] Disponível em <<http://hdl.handle.net/10400.19/357>> [Consult. 24 de Outubro de 2013].

SANTOS, F.P.; MERHY, E.E. **A regulação pública da saúde no Estado brasileiro – uma revisão**. Interface - Comunic, Saúde, Educ, v.10, n.19, p.25-41, 2006.

¹ Universidade Federal da Paraíba, Discente bolsista, riselebf@hotmail.com

² Universidade Federal da Paraíba, Discente colaborador, petrinha_@hotmail.com

³ Universidade Federal da Paraíba, Professor orientador, sandracordeiror@yahoo.com.br

⁴ Universidade Federal da Paraíba, Técnico orientador, eva.mosilva@yahoo.com.br