

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EM SAÚDE  
PROJETO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

DOUGLAS RAMOS PRIETSCH

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ACOMPANHANTES DE PRATICANTES DE UM  
CENTRO DE EQUOTERAPIA EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OFERECIDO

PORTO ALEGRE

2012

DOUGLAS RAMOS PRIETSCH

**GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ACOMPANHANTES DE PRATICANTES DE UM CENTRO DE EQUOTERAPIA EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OFERECIDO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Especialização em Gestão em saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão em Saúde

Orientador: Prof. Dr. Ronaldo Bordin

Co-orientadora: Cheila Denise  
Ottonelli Stopiglia

PORTO ALEGRE

2012

## RESUMO

Este estudo tem por objetivo avaliar o nível de satisfação de acompanhantes de praticantes de equoterapia do Centro de Equoterapia General Fidélis no município de Uruguaiana/RS. Um questionário utilizando a escala psicométrica de Likert, com valor máximo atribuível igual a 5, foi respondido por 25 acompanhantes de praticantes. Para análise e interpretação dos dados foram empregadas estatísticas descritivas (frequência e médias). As questões abordaram variáveis referentes às dimensões de estrutura, processo e resultado do serviço prestado, obtendo uma média geral de 4,0, 4,2 e 4,44, respectivamente. Na dimensão estrutura são sugeridas melhorias nas variáveis *Ambiente limpo e organizado* e *Ambiente espaçoso e com acomodações para espera*, que obtiveram as menores médias entre todos os quesitos, 3,96 e 3,80, respectivamente. Na dimensão processo a variável *Tempo de espera para atendimento* apresentou 96% das respostas nos níveis satisfeito e muito satisfeito e a na dimensão resultado a variável *Qualidade dos serviços prestados* apresentou a melhor média entre todas as variáveis nas três dimensões (4,48). Os resultados do estudo evidenciam que o grau de satisfação de acompanhantes de praticantes de equoterapia é satisfatório, permitindo concluir que, o Centro de Equoterapia atende as necessidades de seu público de forma satisfatória.

Unitermos: Atenção à Saúde, Qualidade da Assistência à Saúde, Gestão em Saúde, Terapia Assistida por Cavalos.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	04
<b>1.1 Definição do Problema</b> .....	04
<b>1.2 Objetivos</b> .....	05
1.2.1 Objetivo Geral .....	05
1.2.2 Objetivos Específicos .....	05
<b>1.3 Justificativa</b> .....	05
<b>2 Revisão Teórica</b> .....	06
2.1 Práticas Complementares em Saúde.....	06
2.2 Equoterapia como Método Terapêutico .....	07
2.3 Equoterapia no Brasil .....	09
2.4 Avaliação em Saúde.....	09
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	11
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	12
<b>4.1 Centro de Equoterapia General Fidélis</b> .....	12
<b>4.2 Perfil dos Praticantes</b> .....	13
<b>4.3 Perfil dos Acompanhantes de Praticantes</b> .....	13
<b>4.4 Frequência das variáveis estudadas</b> .....	15
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	17
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	18
<b>ANEXO 1 – Termo de consentimento livre e esclarecido</b> .....	21
<b>ANEXO 2 – Solicitação de autorização para realização da pesquisa</b> .....	22
<b>ANEXO 3 – Instrumento de coleta de dados</b> .....	23
<b>ANEXO 4 – Média geral das dimensões segundo amostra de acompanhantes de praticantes</b> .....	26
<b>ANEXO 5 – Encaminhamento para Comitê de Ética da UFRGS</b> .....	27

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Definição do problema

A Equoterapia é um método terapêutico que se utiliza do cavalo como instrumento de terapia para obtenção de diversos benefícios a pessoas com os mais diversos distúrbios, sejam eles, comportamentais, sensoriais, neuromotores e/ou psicológicos. Essa prática é executada em diversos centros de equoterapia no Brasil, sendo a maioria, enquadradas como entidades filantrópicas, com atendimento multiprofissional (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA, 2004).

Segundo Donabedian (apud VAITSMAN & ANDRADE, 2005), a avaliação da satisfação dos usuários de um serviço de saúde é um dos mais importantes aspectos na avaliação da qualidade de um serviço, devendo ser realizado nas dimensões estrutura, processo e resultado.

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

Como os centros de equoterapia são serviços que oferecem atendimentos a população na área da saúde, torna-se importante saber a opinião de acompanhantes dos usuários, a fim de dar subsídios para elaborarem melhorias aos praticantes.

Dado o acima descrito, o presente estudo visa descrever o grau de satisfação dos acompanhantes de praticantes de equoterapia, segundo a estrutura, processo e resultado dos serviços prestados pelo Centro de Equoterapia General Fidélis, a fim de subsidiar o processo de planejamento de ações por parte do mesmo.

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 Objetivo Geral

Descrever o grau de satisfação dos acompanhantes de praticantes de um centro de Equoterapia quanto ao serviço oferecido, em Uruguaiana, RS, 2012.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Sistematizar os acompanhantes segundo sexo, idade, renda, anos de escolaridade e problema de saúde que demandou o uso de equoterapia.
- Verificar o grau satisfação com o ambiente de trabalho e equipamentos utilizados nos atendimentos.
- Investigar o grau de satisfação com tempo de espera, horário de atendimento e acesso ao centro.
- Averiguar satisfação quanto ao atendimento da equipe, qualidade dos serviços prestados e melhora no estado de saúde dos praticantes.

## 1.3 Justificativa

Segundo Rosa e Colaboradores (2001), estudos que avaliem graus de satisfação de um público sobre um serviço são importantes ferramentas de avaliação, pois possibilitam analisar os resultados do trabalho desenvolvido, contribuindo para reorganização dos serviços de saúde.

Este estudo justifica-se na necessidade de a instituição ter um *feedback* do seu trabalho, para poder orientar suas ações futuras em possíveis melhorias na oferta de serviços.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

### 2.1 Práticas Complementares em Saúde

A Organização Mundial de Saúde (OMS), estimula desde o ano de 2002 a utilização de práticas alternativas e complementares em saúde, justificando pelo fato dessas práticas serem de menor custo e alta efetividade em relação às outras convencionais da medicina ocidental (FONTANELLA e COLABORADORES, 2007). A OMS denomina essas práticas como fazendo parte da medicina tradicional, por estas serem conhecidas e aplicadas há séculos pela medicina oriental (TROVO; SILVA; LEÃO, 2003).

As práticas complementares em saúde são agrupadas por Barbosa (1994) como: Terapias físicas: acupuntura, moxabustão, shiatsu (e outras massagens), do-in, argiloterapia, cristais; Hidroterapia: hidroterapia (não especificada), banhos, vaporização e sauna; Fitoterapia: fitoterapia (não especificada), ervas medicinais, florais; Nutrição: nutrição alternativa (não especificada), terapêutica nutricional ortomolecular; Ondas, radiações e vibrações: radiestesia, radiônica; Terapias mentais e espirituais: meditação, relaxamento psicomuscular, cromoterapia, toque terapêutico, visualização, Reich; Terapia de exercícios individuais: biodança, vitalização.

Segundo Trovó, Silva e Leão (2003), essas práticas são técnicas que visam a assistência à saúde do indivíduo, atuando na prevenção, tratamento ou cura, considerando o paciente como mente, corpo e espírito e não somente apenas atuando em um órgão como a medicina convencional.

Com a finalidade de favorecer a integralidade na atenção à saúde, o Ministério da Saúde do Brasil vem instituindo a Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares (PNPIC) no Sistema Único de saúde (SUS), onde são inseridas práticas alternativas de atenção à saúde, como Medicina Tradicional Chinesa, Acupuntura, Homeopatia, Fitoterapia e outras, já implantadas em alguns municípios e estados (BRASIL, 2006).

Entretanto a equoterapia é um método terapêutico ainda não vinculado ao SUS e nem está prevista nas diretrizes da PNPIC, ainda que haja um projeto que

visse tornar disponível essa prática no âmbito do Sistema de saúde - Projeto de Lei 5499/05. Este projeto está, desde 2007, aguardando deliberação de recurso na Mesa Diretora da Câmara dos Deputados Federais (MESA) e pode vir um dia a ser implementado e tornar esse recurso usual no Brasil inteiro.

A implementação da Equoterapia no SUS permitiria que não só pessoas com deficiência, mas também a população em geral usufrísse desse método de forma gratuita e universal, possibilitando melhorias na saúde da população brasileira.

## 2.2 Equoterapia como Método Terapêutico

A Equoterapia é um método terapêutico e educacional 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 necessidades especiais (EQUOTERAPIA, 2012).

A designação Equoterapia, foi criada em 1989 pela Associação Nacional de Equoterapia (ANDE). Porém, a prática de equoterapia remonta de tempos antigos. O Grego Hipócrates (458-370 a.C.), “pai da medicina ocidental”, já indicava a prática de montaria no cavalo para tratar distúrbios como insônia e melhora do tônus, em seu livro “Das Dietas” (QUEIROZ, 2004). Mesmo sendo uma prática antiga o interesse científico sobre a equoterapia ainda é recente e carece de maiores estudos (COPETTI E COLABORADORES, 2007).

Conforme a ANDE preconiza, a pessoa com deficiência e/ou com necessidades especiais é considerada praticante de equoterapia e não paciente, ao contrário de outras práticas na área da saúde. E, este método terapêutico não apresentar apenas finalidade de reabilitação, sendo composto por diversos programas, como Hipoterapia, Educação/Reeducação, Pré-esportivo e Prática Esportiva Paraequestre, com objetivos como reinserção ou inserção social e prática esportiva (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA, 2004).

Segundo Cirillo (1999), um centro de equoterapia deve ser composto minimamente, além das instalações físicas e cavalos, por uma equipe que contenha um mediador (profissional da saúde capacitado, podendo ser fisioterapeuta,



fonoaudiólogo, educador físico, psicólogo ou pedagogo), um auxiliar guia ou condutor, um auxiliar lateral e um instrutor de equitação ou equitador.

Para uma boa prática de equoterapia são necessários alguns aspectos envolvendo o bom preparo e a segurança da equipe multiprofissional, e as características do cavalo, que deve ser dócil, com bom porte e força física e que se deixe montar e manusear, além de ser treinado para essa finalidade (WICKERT, 1999).

O cavalo deve proporcionar, o movimento tridimensional (deslocamentos para cima e para baixo, para um lado e para o outro e para frente e para trás), que é gerado pelo deslocamento do animal ao passo. Esse movimento é muito importante no tratamento dos praticantes, pois se assemelha em alto grau ao movimento humano e induz ao praticante fazer ajustes de tônus, força, coordenação e aferência vestibular, melhorando o equilíbrio (LERMONTOV, 2004).

Os atendimentos em equoterapia podem ser realizados em picadeiros ou a céu aberto. São realizados em grupo, porém com plano de tratamento individualizado, com cavalo e equipe específicos para um praticante (EQUOTERAPIA, 2012).

Segundo Lermontov (2004) e a Associação Nacional de Equoterapia (2004), a prática de equoterapia busca benefícios biopsicossociais às pessoas com deficiências físicas, mentais ou com necessidades especiais, tais como: lesões neuromotoras de origem encefálica ou medular; patologias ortopédicas congênitas ou adquiridas por acidentes; disfunções sensório-motoras e distúrbios: emocionais, evolutivos, de aprendizagem e comportamentais.

A equoterapia tem como principais contraindicações afecções na coluna vertebral, como escoliose superior a 30 graus, hérnias de disco e todas as patologias vertebrais na fase aguda. Contraindica-se também o tratamento de praticantes que tenham alergias ao pelo do cavalo, problemas de hemorroidas, osteoporose, luxações de quadril e problemas comportamentais que coloquem em risco a vida do praticante, cavalo e equipe (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA, 2004).

A equoterapia no Brasil é uma prática nova que vem crescendo, com vários centros sendo implementados e com a técnica sendo difundida nos meios de comunicação, fazendo com que a população a conheça e acabe por procurar tal método de tratamento.

### 2.3 Equoterapia no Brasil

A equoterapia no Brasil é uma prática relativamente nova, sendo criada somente em 1989 a Associação Nacional de Equoterapia (ANDE), que é uma sociedade civil de caráter filantrópico. Com sede em Brasília-DF, a ANDE é considerada órgão normativo e técnico da equoterapia no Brasil, atuando em todo território nacional, nas áreas terapêutica, educacional, desportiva e assistencial (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA, 2004).

A prática de equoterapia foi reconhecida em 1996 pelo Conselho Federal de Medicina (CFM, 1996) e em 2008 pelo Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO, 2008), como recurso terapêutico destas profissões.

Atualmente os atendimentos de Equoterapia são realizados em sua maioria em centros vinculados às Associações de Pais e Amigos de Excepcionais (APAEs) ou em centros filantrópicos; em menor parte, em centros de equoterapia particulares. Segundo Silva (2006), é importante despertar o interesse público quanto à importância do apoio às atividades realizadas nos centros de equoterapia, haja vista os benefícios envolvidos.

### 2.4 Avaliação em Saúde.

O processo de avaliação em saúde tem por intenção oferecer contribuições ao processo de decisão e planejamento de serviços de saúde. Avaliar pode ser definido como conferir ou atribuir valor a um determinado serviço, objetivando a tomada de decisões (BUTTELLI, 2011).

Serviços de saúde podem ser avaliados através de pesquisas de opinião, avaliações normativas, pesquisas antropológicas e pesquisas de abordagem

psicológica, porém segundo Buttelli (2011) avaliação de satisfação do usuário é a forma mais contundente de se abordar uma população.

Para Kotler (2000), uma organização deve manter ou melhorar sua qualidade e mensurar a satisfação do consumidor de seus serviços regularmente.

Segundo Novaes (2000), a ideia de qualidade está implícita em todo tipo de avaliação de satisfação em sua questão central, onde se supõe que ao atribuímos valores a alguma coisa, quando de forma positiva, significaria ter qualidade. As avaliações de qualidade mais conhecidas de Donabedian, em relação à saúde, possuem ênfase na efetividade, eficiência e otimização dos procedimentos e serviços através das dimensões: estrutura, processo e resultado.

Para Buttelli (2011), o conceito de satisfação é essencialmente subjetivo, pois é influenciado por vários fatores, como a própria condição de saúde, com a satisfação da própria vida e a credibilidade depositada nos profissionais de saúde. Kotler (1996) mostra que a satisfação se dá em função da diferença entre o desempenho percebido e suas expectativas.

Na avaliação do grau de satisfação de saúde podem ser utilizadas várias escalas. Segundo Zen & Bordin (2008), na avaliação em satisfação de usuários de serviços de saúde, a mais utilizada é a escala psicométrica de Likert, por ser mais prática. Consiste em proposições em número ímpar, onde o indivíduo deve selecionar uma. Por exemplo: em uma pontuação de 1 a 5 pontos, onde o grau 1 significaria muito insatisfeito, o grau 2 insatisfeito, o grau 3 indiferente, o grau 4 satisfeito e o grau 5 muito satisfeito (Amaro e Colaboradores, 2012).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é constituído de uma pesquisa exploratória de cunho quantitativo.

Foi utilizado um questionário estruturado como instrumento para coleta de dados. Este instrumento é constituído de afirmações claras e objetivas, com respostas via escala Psicométrica de Likert.

A amostra foi composta de acompanhantes de 25 praticantes do Centro de Equoterapia General Fidélis (Uruguaiana/RS), que se encontravam na faixa etária de 3 a 12 anos. Este centro atende um total de 90 praticantes ao ano, independente de idade.

Foram empregadas estatísticas descritivas (frequência e médias) para análise e interpretação dos dados. O questionário apresenta uma graduação de 1 a 5 pontos, onde o grau 1 significa muito insatisfeito, o grau 2 insatisfeito, o grau 3 indiferente, o grau 4 satisfeito e o grau 5 muito satisfeito.

Este projeto foi aprovado pela Comissão de Pesquisa da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, protocolo nº 22454. Os dados obtidos a partir dos sujeitos deste estudo não serão utilizados para outros fins que não aos que se propõe o projeto, sendo a confidencialidade de identificação dos participantes mantida. Foi apresentado ao participante um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (em anexo), podendo este se negar a participar ou sair do estudo a qualquer momento.

A escassez de bibliografia nas bases de dados consultadas foi um dos limitantes do estudo, acrescido do pequeno número de respondentes. Ainda que corresponda a 27,8% do total de praticantes anualmente vinculados ao serviço em estudo, não se encontrou estudo que estime o total de usuários deste método terapêutico no país. O que limita sua consistência externa.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 Centro de Equoterapia General Fidélis

O Centro de Equoterapia General Fidélis foi fundado em 21 de janeiro de 1992. Foi idealizado pelo General Fidélis Chaves Silveira, depois de ter participado do Primeiro Encontro Nacional de Equoterapia (A ENTIDADE, 2011).

Está localizado no município de Uruguaiana, situado no extremo ocidental do Rio Grande do Sul. O Centro tem como parceiro principal o Exército Brasileiro através da 2ª Brigada de Cavalaria Mecanizada, que disponibiliza a área física, instalações e ainda os militares da Seção de Equitação do Círculo Militar de Uruguaiana para comporem a equipe de apoio, como monitores e auxiliares, fundamentais para o atendimento assistencial (A ENTIDADE, 2011).

O centro funcionou em modo experimental até o ano de 1994, quando foi organizada a primeira diretoria e o Estatuto da Entidade, passando a contar com uma equipe interdisciplinar composta por profissionais das áreas da Saúde, como psicologia, fisioterapia, medicina e fonoaudiologia, educação com a pedagogia e educadora especial, e a equitação com o professor de equitação (A ENTIDADE, 2011).

Funciona como entidade filantrópica, sendo gratuitos os atendimentos aos praticantes. Atende anualmente 90 praticantes, divididos entre crianças, adultos e idosos, e possui parceiros, como a Prefeitura Municipal de Uruguaiana que cede transporte aos praticantes de equoterapia e profissionais para atendimento e a Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) que possui projetos de extensão vinculados ao Centro (A ENTIDADE, 2011).

## 4.2 Perfil dos Praticantes

Foram respondidos 25 questionários, 13 (52%) do sexo feminino e 12 (48%) do sexo masculino.

A idade média dos praticantes foi de 6,3 anos, enquanto que o tempo médio de utilização dos serviços do centro de equoterapia foi de 34,3 meses.

A tabela 1 mostra a distribuição de praticantes por motivo de procura no centro de equoterapia General Fidélis.

**Tabela 1: Distribuição de praticantes por motivo de procura de atendimento no centro de equoterapia General Fidélis**

Motivo de procura de atendimento	Nº de praticantes	%
Atraso no desenvolvimento neuropsicomotor	10	40
Paralisia cerebral	8	32
Mielomeningocele	2	8
Síndrome de Down	1	4
Outras	4	16
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado nos dados da pesquisa

Problemas de atraso no desenvolvimento neuropsicomotor, foram as causas que mais demandaram a prática da equoterapia no centro General Fidélis, com 10 (40%) casos. Já a Paralisia Cerebral, também chamada de Encefalopatia Crônica Não Evolutiva da Infância, esteve presente em 8 (32%) casos, prevalência inferior a encontrada por Silva (2006), na ordem 45,4%.

## 4.3 Perfil dos Acompanhantes de Praticantes

Quanto aos acompanhantes 16 (64%) eram do sexo feminino e 9 (36%) do masculino. Destes, 15 (60%) na faixa etária entre 19 e 35 anos de idade e 10 (40%) na faixa etária entre 36 e 50 anos. Não foram encontrados acompanhantes menores de 18 anos e acima de 50 anos de idade.

A tabela 2 apresenta a distribuição de renda dos acompanhantes de praticantes, onde foi possível constatar que 64% da amostra relatou ter ganhos de até um salário mínimo mensal.

**Tabela 2: Distribuição por renda dos acompanhantes de praticantes**

Faixa salarial	Nº de acompanhantes de praticantes	%
Até 1 SM	16	64
De 1 a 3 SM	8	32
De 4 a 10 SM	0	0
De 10 a 20 SM	0	0
Acima de 20 SM	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado nos dados da pesquisa- SM= Salário Mínimo Nacional (R\$ 622,00)

A tabela 3 apresenta a distribuição de acompanhantes de praticantes por escolaridade, onde 15 (60%) casos se enquadraram nas rubricas “sem escolaridade” a “ensino médio incompleto”. Somente um acompanhante referiu ter curso superior completo.

**Tabela 3: Distribuição de acompanhantes de praticantes por escolaridade**

Escolaridade	n	%
Sem escolaridade	-	-
Fundamental incompleto	4	16
Fundamental completo	7	28
Ensino médio incompleto	4	16
Ensino médio completo	8	32
Superior incompleto	1	4
Superior completo	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado nos dados da pesquisa

Em síntese, o perfil dos acompanhantes de praticantes é composto em sua maioria por mulheres, na faixa etária de 19 a 35 anos de idade, com renda de até um salário mínimo mensal e baixa escolaridade.

#### 4.4 Frequência das variáveis estudadas

As dimensões estrutura, processo e resultado foram avaliadas separadamente, sendo divididas em variáveis independentes.

A tabela 4 apresenta as variáveis e médias das dimensões atribuídas pelos acompanhantes de praticante, além do percentual de atributos satisfatório e totalmente satisfatório aferido pelos respondentes.

**Tabela 4: Variáveis e Médias das dimensões atribuídas pelos acompanhantes de praticantes.**

<b>Dimensão</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Média</b>	<b>% Satisfação</b>
Estrutura	Ambiente limpo e organizado	3,96	84
	Ambiente espaçoso e com acomodações para espera	3,80	76
	Equipamentos novos utilizados no atendimento	4,20	92
	GERAL	3,98	84
Processo	Tempo de espera para atendimento	4,36	96
	Horário respeitado pela equipe	4,16	88
	Possibilidade de agendamento de consultas/conversas com equipe	4,40	92
	Facilidade de acesso ao centro	4,08	84
	Facilidade de troca de horários	3,96	80
	GERAL	4,19	88
Resultado	Atendimento da equipe	4,44	96
	Qualidade dos serviços prestados	4,48	96
	Melhora no estado de saúde do menor devido ao tratamento recebido no centro	4,40	96
	Satisfação geral com o centro de equoterapia	4,44	96
	GERAL	4,44	96

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado nos dados da pesquisa

Foi observado que, de uma maneira geral, os acompanhantes de praticantes de usuários do Centro de Equoterapia General Fidélis mostraram-se satisfeitos, com uma média geral das variáveis que abordaram as dimensões estrutura (3,98),



processo (4,19) e resultado (4,44) dos serviços ofertados situando-se na esfera entre satisfação e plenamente satisfeita.

Percebe-se na tabela 4 que os valores atribuídos a todas as variáveis, nas três dimensões estudadas apresentaram média mínima acima de 3,8, patamar próximo à satisfação.

Na dimensão **Estrutura** destacou-se a variável *Equipamentos novos utilizados no atendimento*, obtendo 92% da frequência de resposta nos graus 4 e 5. As variáveis *Ambiente limpo e organizado* e *Ambiente espaçoso e com acomodações para espera*, obtiveram as menores médias entre todos os quesitos avaliados, com médias 3,96 e 3,80, respectivamente. Melhorias na estrutura de trabalho do Centro de Equoterapia General Fidélis possibilitariam aumentar o conforto aos acompanhantes e praticantes de equoterapia, refletindo assim em um aumento de tais médias.

No quesito **Processo**, a variável *Tempo de espera para atendimento* apresentou 96% das respostas nos níveis satisfeito e muito satisfeito e a variável *Possibilidade de agendamento de consultas/conversas com equipe* obteve a maior média (4,40), mostrando que a população estudada está satisfeita com esse quesito. A variável *Facilidade de troca de horários* apresentou média 3,96, nível próximo à satisfação, porém baixa em relação às outras variáveis dessa dimensão, o que nos sugere que melhorias quanto a esse aspecto possibilitariam uma melhor satisfação aos acompanhantes de praticantes.

Na dimensão **Resultado**, a variável *Qualidade dos serviços prestados* apresentou 96% das respostas nos graus 4 e 5 e melhor média entre todas as variáveis nas três dimensões (4,48). É importante salientar que todos os atributos investigados nesta dimensão obtiveram 96% das respostas enquadradas nos níveis satisfeito e muito satisfeito (tabela 4).

Ao analisar as três dimensões estudadas pode-se perceber que os acompanhantes de praticantes de equoterapia mostraram-se satisfeitos com os serviços ofertados pelo Centro de Equoterapia General Fidélis.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados do estudo permitem concluir que o Centro de Equoterapia General Fidélis atende às necessidades de seu público de forma satisfatória.

Sendo a equoterapia uma prática ainda não vinculada ao SUS, tornam-se necessários esforços por parte do Congresso Nacional em regulamentar a mesma nesse sistema, com a finalidade de oferecer esse serviço de forma gratuita e de qualidade, visto que há Projeto de Lei em vistas de ser sancionado, porém estagnado na Mesa Diretora da Câmara dos Deputados (MESA), a espera de liberação de recursos.

Seria interessante que se realizasse um estudo com esse público de forma qualitativa, a fim de saber seus anseios, suas opiniões de forma descritiva e principalmente para se averiguar em que aspectos foram percebidas as melhorias no estado de saúde dos praticantes de equoterapia.

Ressalta-se a importância de se realizar novos estudos que possam melhorar o conhecimento quanto ao grau de satisfação dos acompanhantes de praticantes de centros de equoterapia, com a finalidade de subsidiá-los a melhorar a oferta e qualidade de seus serviços.

## REFERÊNCIAS

**A ENTIDADE.** CENTRO DE EQUOTERAPIA GENERAL FIDÉLIS. Disponível em: <<http://www.equogenfidelis.org.br/>>. Acesso em: 08 jan. 2012.

AMARO, A; PÓVOA, A; MACEDO, L. **A arte de fazer questionários.** Disponível em: <[http://nautilus.fis.uc.pt/cec/esjf/wpcontent/uploads/2009/11/elab\\_quest\\_quimica\\_up.pdf](http://nautilus.fis.uc.pt/cec/esjf/wpcontent/uploads/2009/11/elab_quest_quimica_up.pdf)>. Acesso em: 11 jun. 2012.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA. **Curso básico de equoterapia.** Brasília, DF, 2004.

BARBOSA, M.A. **A utilização de terapias alternativas por enfermeiros brasileiros.** [tese] São Paulo (SP): Escola de Enfermagem da USP; 1994.

BRASIL. **Projeto de lei 5499/05.** Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, para tornar disponível a equoterapia no âmbito do Sistema Único de Saúde. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=291806>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares no SUS - PNPIC-SUS.** Brasília; 2006. (Série B - Textos Básicos de Saúde). Disponível em: <<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnpic.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

BUTTELLI, Greice B.M. **Avaliação da qualidade na atenção básica : uma análise da satisfação dos usuários e profissionais de saúde no município de São Marcos-RS. 2011.** Monografia. (Aperfeiçoamento/Especialização em Curso de Especialização Em Saúde Pública) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Orientador: Ronaldo Bordin. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/34060>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

CIRILLO, Lélío C. Fundamentos Básicos sobre Equoterapia. In: congresso Brasileiro de equoterapia, 1., 1999, Brasília. **Anais.** Brasília: ANDE-Brasil, nov. 1999.

CONSELHO FEDERAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL **RESOLUÇÃO Nº. 348,** DE 27 DE MARÇO DE 2008. Disponível em: <[http://www.coffito.org.br/publicacoes/pub\\_view.asp?cod=1431&psecao=9](http://www.coffito.org.br/publicacoes/pub_view.asp?cod=1431&psecao=9)>. Acesso em: 08 jan. 2012.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **PROCESSO-CONSULTA CFM Nº 1.386/95 PC/CFM/Nº 06/97.** Disponível em: <[http://www.portalmedico.org.br/pareceres/CFM/1997/6\\_1997.htm](http://www.portalmedico.org.br/pareceres/CFM/1997/6_1997.htm)>. Acesso em: 08 jan. 2012.

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.

COPETTI, F.; MOTA, C.B.; GRAUP, S.; MENEZES, K.M.; VENTURINI E.B. Comportamento angular do andar de crianças com síndrome de Down após intervenção com equoterapia. **Rev. bras. fisioter.** v.11 n.6 São Carlos nov./ dez. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbfis/v11n6/v11n6a13.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

**EQUOTERAPIA**. ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA- ANDE. Disponível em: <<http://www.andebrasil.org.br/>>. Acesso em: 08 jan. 2012.

FONTANELLA, F.; SPECK, F.P.; PIOVEZAN, A.P.; KULKAMP, I.C. Conhecimento, acesso e aceitação das práticas integrativas e complementares em saúde por uma comunidade usuária do Sistema Único de Saúde na cidade de Tubarão/SC. **ACM Arq Catarin Med.** 2007;36(2):69-74. Disponível em: <<http://www.firval.com.br/ftmateria/1324059011.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 10ª Edição, 7ª reimpressão. Tradução Bazán Tecnologia e Lingüística; revisão técnica Arão Sapiro. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LERMONTOV, Tatiana. **A psicomotricidade na equoterapia**. Aparecida: Idéias e Letras, 2004.

NOVAES Hillegonda Maria D. Avaliação de programas, serviços e tecnologias em saúde **Rev. Saúde Pública**, 34(5): 547-59, 2000. Disponível em: <[www.fsp.usp.br/rsp](http://www.fsp.usp.br/rsp)>. Acesso em: 15 jun. 2012.

QUEIROZ, Juliana F. **Repercussões da Equoterapia nas Relações Socioafetivas da Criança com Atraso de Desenvolvimento por Prematuridade**. [Dissertação] Recife, PE. 2004. Disponível em: <[http://www.unicap.br/tede/tde\\_arquivos/1/TDE-2006-12-19T192413Z-45/Publico/Juliana%20Queiroz.pdf](http://www.unicap.br/tede/tde_arquivos/1/TDE-2006-12-19T192413Z-45/Publico/Juliana%20Queiroz.pdf)>. Acesso em: 15 jun. 2012.

ROSA, R.B.; PELEGRINI, A.H.W.; LIMA, M.A.D.S. Resolutividade da assistência e satisfação de usuários da Estratégia Saúde da Família. **Rev Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, RS. jun. 2011.

SILVA, Melissa C. **Percepção das mães de crianças atendidas em equoterapia**. [Dissertação] Campo Grande (MS): Universidade Católica Dom Bosco; 2006.

TROVÓ, Monica M; SILVA, Maria J.P.; LEO, Eliseth R. Terapias alternativas/complementares no ensino público e privado: análise do conhecimento dos acadêmicos de enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 11, n. 4, Aug. 2003. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692003000400011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692003000400011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 02 Jul. 2012.  
<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692003000400011>.

VAITSMAN, Jeni; ANDRADE, Gabriela R.B. **Satisfação e Responsividade**: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, RJ, v. 10, n. 3, Set. 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232005000300017&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232005000300017&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em on 08 Jan. 2012.

WICKERT, Hugo. O cavalo como instrumento cinesioterapêutico. **Revista Equoterapia**, Brasília, DF, n. 3, dez. 1999.

ZEN, Tatiana D. **Pesquisa de satisfação de usuários e de profissionais de saúde** - uma revisão bibliográfica. 2008. Monografia. (Aperfeiçoamento/Especialização em Curso de Especialização Em Saúde Pública) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Orientador: Ronaldo Bordin. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/15434/000678498.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 08 jan. 2012.

## ANEXOS

### ANEXO 1- Termo de consentimento livre e esclarecido.

#### Termo de consentimento livre e esclarecido

**Projeto:** GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ACOMPANHANTES DE PRATICANTES DE UM CENTRO DE EQUOTERAPIA EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OFERECIDO

**Pesquisador Responsável:** Prof. Dr. Ronaldo Bordin

Prezado (a) participante:

A presente pesquisa tem o propósito de avaliar a satisfação dos acompanhantes de Praticantes do Centro de Equoterapia General Fidélis. A pesquisa tem o objetivo de dar subsídios para serem feitas melhorias ao Centro de Equoterapia, consistindo a mesma em responder um questionário por aproximadamente 5 minutos.

Seu nome não será revelado em hipótese alguma e serão omitidas todas as informações que possam identificá-lo. A participação no estudo é voluntária, tendo você a opção de desistir a qualquer momento.

Telefones para contato: (55) 84377575 e (55) 34134321.

Agradeço pela colaboração!

---

Douglas Ramos Prietsch

Pesquisador

Concordo em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

---

Local e data

---

Nome e Assinatura do participante

## ANEXO 2 - Solicitação de autorização para realização da pesquisa.

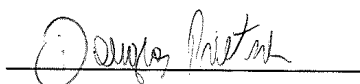
### Solicitação de autorização para realização de pesquisa no Centro de Equoterapia General Fidélis.

Uruguaiana, Dezembro de 2011.


Prezado Tenente Luis Antônio Duarte Sodré.

Venho através do presente, solicitar autorização para realização de pesquisa junto a acompanhantes de usuários do Centro de Equoterapia General Fidélis. O estudo é requisito para o trabalho de conclusão de curso de especialização em gestão em saúde na Universidade Federal do Rio Grande do Sul(UFRGS). A pesquisa tem como objetivo avaliar a satisfação de acompanhantes de usuários do Centro de Equoterapia general Fidélis e será supervisionada e orientada pelo Prof. Dr. Ronaldo Bordin.

Sem mais para o momento, agradeço a colaboração e me coloco a disposição para eventuais esclarecimentos e dúvidas que venham a surgir.



Douglas Ramos Prietsch

Autorização  
estudo  
13/12/11  


**ANEXO 3 - Instrumento de coleta de dados.**

**Questionário de Avaliação do Grau de satisfação dos acompanhantes de praticantes do Centro de Equoterapia General Fidélis :**

Entrevistado(acompanhante): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

**Seus dados:**

Marque um "X"

<b>Seu Sexo:</b> ( ) Masculino ( ) Feminino
<b>Seu grau de instrução:</b> ( ) Sem escolaridade ( ) Fundamental incompleto ( ) Fundamental completo ( ) Ensino médio incompleto ( ) Ensino médio completo ( ) Superior incompleto ( ) Superior completo
<b>Idade:</b> _____ anos.
<b>Sua renda mensal:</b> ( ) Até 1 salário mínimo (Até R\$ 622,00) ( ) 1 a 3 salários mínimos (R\$ 622,00 a R\$ 1.866,00) ( ) 3 a 10 salários mínimos (R\$ 1.866,00 a R\$ 6.220,00) ( ) 10 a 20 salários mínimos (R\$ 6.220,00 a R\$ 12.440,00) ( ) Acima de 20 salários mínimos (Acima de R\$ 12.440,00)



**Dados do menor:**

Marque um "X"

<b>Idade do menor:</b> _____
<b>Sexo do menor:</b> ( ) Masculino ( ) Feminino
<b>Tempo que utiliza os serviços do centro:</b> _____
<b>Motivo de procura de atendimento ao menor no centro de equoterapia.</b> ( ) Atraso no desenvolvimento neuropsicomotor ( ) Síndrome de Down ( ) Paralisia Cerebral ( ) Mielomeningocele ( ) Outras Qual?

## Percepção dos serviços

Marque um “X” na opção que corresponde melhor a sua opinião quanto á satisfação/insatisfação em relação a cada questão.

<b>Nível</b>	<b>Muito insatisfatório</b>	<b>Insatisfatório</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Muito satisfatório</b>
<b>Dimensão</b>					
<b>Ambiente limpo e organizado</b>					
<b>Ambiente espaçoso e com acomodações para espera</b>					
<b>Equipamentos novos utilizados no atendimento</b>					
<b>Tempo de espera para atendimento</b>					
<b>Horário respeitado pela equipe</b>					
<b>Possibilidade de agendamento de consultas/conversas com equipe</b>					
<b>Facilidade de acesso ao centro</b>					
<b>Facilidade de troca de horários</b>					
<b>Atendimento da equipe</b>					
<b>Qualidade dos serviços prestados</b>					
<b>Melhora no estado de saúde do menor devido ao tratamento recebido no centro</b>					
<b>Satisfação geral com o centro de equoterapia</b>					

## ANEXO 4 – Média geral das dimensões segundo amostra de acompanhantes de praticantes.

Média geral das dimensões segundo amostra de acompanhantes de praticantes												
Dimensão	Variáveis	1		2		3		4		5		X
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
	Ambiente limpo e organizado	1	4	2	8	1	4	14	56	7	28	3,96
Estrutura	Ambiente espaçoso e com acomodações para espera	1	4	5	20	0	0	11	44	8	32	3,80
	Equipamentos novos utilizados no atendimento	0	0	1	4	1	4	15	60	8	32	4,20
	GERAL	2	2,7	8	10,7	2	2,7	40	53,3	23	30,6	3,98
	Tempo de espera para atendimento	0	0	1	4	0	0	13	52	11	44	4,36
	Horário respeitado pela equipe	2	8	1	4	0	0	10	40	12	48	4,16
Processo	Possibilidade de agendamento de consultas/conversas com equipe	1	4	0	0	1	4	9	36	14	56	4,40
	Facilidade de acesso ao centro	1	4	2	8	1	4	11	44	10	40	4,08
	Facilidade de troca de horários	1	4	2	8	2	8	12	48	8	32	3,96
	GERAL	5	4	6	4,8	4	3,2	55	44	55	44	4,19
	Atendimento da equipe	1	4	0	0	0	0	10	40	14	56	4,44
	Qualidade dos serviços prestados	1	4	0	0	0	0	9	36	15	60	4,48
Resultado	Melhora no estado de saúde do menor devido ao tratamento recebido no centro	1	4	0	0	0	0	11	44	13	52	4,40
	Satisfação geral com o centro de equoterapia	1	4	0	0	0	0	10	40	14	56	4,44
	GERAL	4	4	0	0	0	0	40	40	56	56	4,44

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado nos dados da pesquisa

## ANEXO 5 – Encaminhamento para Comitê de Ética da UFRGS.

**UFRGS**

Linhas de Pesquisa

Projetos de Pesquisa

Áreas de Atuação

Notícias de Pesquisa

Programa de Iniciação Científica Voluntária

Programa de Fomento à Pesquisa (Pavillon)

Pesquisador: Ronaldo Bordin

**Dados do Projeto de Pesquisa**

**Projeto Nº:** 22454  
**Título:** GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ACOMPANHANTES DE PRATICANTES DE UM CENTRO DE EQUOTERAPIA

**Área do Conhecimento:** Saúde Coletiva

**Início:** 01/11/2011  
**Previsão de conclusão:** 31/05/2012

**Situação:** projeto em andamento

**Origem:** Faculdade de Medicina  
Departamento de Medicina Social  
Projeto da linha de pesquisa Gestão do Trabalho em Saúde

**Objetivo:** Objetivo Geral Descrever o grau de satisfação dos acompanhantes de praticantes de um centro de Equoterapia. Objetivos Específicos - Sistematizar os acompanhantes segundo sexo, idade, renda, anos de escolaridade e problema de saúde que demandou o uso de equoterapia. - Descrever o grau de satisfação segundo a estrutura, processo e resultado dos serviços prestados.

**Palavras-Chave**

Administração E Planejamento Em Saúde  
Equoterapia  
Gestão Em Saúde  
Prática Alternativas Em Saúde  
Saúde Pública

**Equipe UFRGS**

**Nome:** Ronaldo Bordin  
**Participação:** Coordenador  
**Início:** 01/11/2011

**Nome:** Chella Denise Ottonelli Stopiglia  
**Participação:** Pesquisador  
**Início:** 01/11/2011

**Nome:** Douglas Ramos Prietsch  
**Participação:** Pesquisador  
**Início:** 01/11/2011

**Anexos**

**Projeto Completo**  
**Data de Envio:** 06/02/2012

**Avaliações**

Comissão de Pesquisa de Medicina - Encaminhado

Retornar Imprimir