



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

ORRIS MOURA ALVES

**QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO NA PERCEPÇÃO DOS PAIS E/OU
RESPONSÁVEIS DOS PRATICANTES DE EQUOTERAPIA NA APAE-CG**

**CAMPINA GRANDE – PB
2015**

ORRIS MOURA ALVES

QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO NA PERCEPÇÃO DOS PAIS E/OU
RESPONSÁVEIS DOS PRATICANTES DE EQUOTERAPIA NA APAE-CG

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração, da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito para a obtenção do
grau de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Qualidade

Orientadora: Prof^a MSc Maria Dilma Guedes

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

A474q Alves, Orris Moura

Qualidade em serviços [manuscrito] : estudo na percepção dos pais e/ou responsáveis dos praticantes de equoterapia na APAE-CG / Orris Moura Alves. - 2015.

26 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2015.

"Orientação: Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Departamento de Administração e Economia".

1. Qualidade. 2. Dimensões da Qualidade. 3. Qualidade em Serviços. 4. Equoterapia. I. Título.

21. ed. CDD 658.562

ORRIS MOURA ALVES

100 (dez)
aprovado

QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO NA PERCEPÇÃO DOS PAIS E/OU
RESPONSÁVEIS DOS PRATICANTES DE EQUOTERAPIA NA APAE-CG

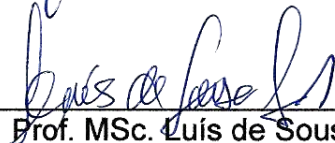
Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração, da Universidade Estadual
da Paraíba, como requisito para a
obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Aprovado em: 03 / 12 / 2015

BANCA EXAMINADORA



Prof^a MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)
Orientadora



Prof. MSc. Luis de Sousa Lima (UEPB)
Examinador



Prof^a Esp. Maria Marluce Delfino da Silva (UEPB)
Examinadora

CAMPINA GRANDE – PB

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus e ao Senhor Jesus Cristo meu Salvador e Redentor por instruir, ensinar, alegrar, fortalecer, livrar e proteger do mal, corrigir, ouvir as minhas súplicas através das orações, guiar no caminho que devo andar e por me aceitar como filho.

A minha esposa **Myrna**, pela sua dedicação, seu amor, seu auxílio nas horas difíceis e pelo apoio na realização deste trabalho.

A minha mãe **Rita** e os meus irmãos **Jackeline**, **Kleber** e **Jussara**, que me deram o privilégio de fazer parte de uma família que ainda acredita na possibilidade de se viver com dignidade e respeito e nunca duvidaram do meu potencial.

Ao meu amado e inesquecível pai **Orris** por ter me ensinado a ser um homem de caráter e princípios éticos (in memoriam).

A minha orientadora e mestre **Professora Maria Dilma Guedes**, por sua dedicação e cuidado, acolhendo-me e orientando-me durante todas as etapas deste trabalho, transmitindo sabedoria, compreensão, competência, sensibilidade, profissionalismo, disponibilidade e generosidade. A minha sincera e eterna admiração e gratidão.

Aos **professores do curso de Administração da UEPB**, que fizeram parte deste sonho, pela dedicação nesta minha jornada acadêmica, em especial aos professores **Luís** e **Marluce**, por fazerem parte da Banca Examinadora deste trabalho.

A **Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Campina Grande-PB**, pela colaboração em mais uma conquista pessoal alcançada.

Aos meus **colegas de trabalho**, pelo apoio e incentivo, para concretização deste trabalho.

A **todos** que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO NA PERCEPÇÃO DOS PAIS E/OU RESPONSÁVEIS DOS PRATICANTES DE EQUOTERAPIA NA APAE-CG

ALVES, Orris Moura¹
GUEDES, Maria Dilma²

RESUMO

A qualidade é uma importante ferramenta para criar valor e satisfazer o cliente, compreendendo melhor as suas expectativas, para poder atendê-las ou até mesmo superá-las. Destarte, a qualidade dos serviços de saúde é uma forma das instituições avaliarem suas atividades quanto à prestação de seus serviços. Neste contexto, a equoterapia é um método terapêutico que utiliza o cavalo em uma abordagem interdisciplinar nas áreas de saúde, educação e equitação. Assim, este trabalho teve como objetivo analisar na percepção dos pais e/ou responsáveis, o que a APAE – CG poderá fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia. Caracterizou-se como estudo de caso, pesquisa de campo, acompanhado de pesquisa de caráter exploratória, descritiva, bibliográfica e qualitativa. Nos resultados verificou-se que seis aspectos foram identificados com maior frequência, a saber: as instalações físicas do centro de equoterapia; contratação de mais profissionais; a quantidade e a duração das sessões de atendimento; a ambientação do setor; a limpeza do centro de equoterapia e os equipamentos e materiais utilizados nas sessões; e com menor frequência: melhorar a área de recepção do setor; dispor de um poço artesiano ou reservatório de água; melhorar as condições de trabalho dos profissionais envolvidos no processo de atendimento e que o serviço não tinha nada a melhorar. Assim a APAE-CG deverá investir nesses aspectos visando melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia.

Palavras-chave: Qualidade. Dimensões da Qualidade. Qualidade em Serviços. Equoterapia.

ABSTRACT

Quality is a important tool for the institution create value and to satisfy the customer. Elevating the levels of quality we have as a result better satisfaction. Therefore, to comprehend better their expectations is a primordial fact to be able to assist or even overcome. Thus, the quality of health services is directly linked with, because the better quality of the service becomes evident for the organization its importance competitiveness, permanence and survival in today's market. In this context, the hippotherapy is inserted as a health service. Because it is a therapeutic method the uses horse in an interdisciplinary approach in the areas of health, education and equitation. So this work has the main objective analyze the perception of parents and guardians what the APAE (association of parents e friends of exceptional child) could do to improve the quality of the services given. It was characterized as a case study, field research, followed by exploratory descriptive, bibliographical and qualitative character. With the results it was found that six points were most frequently identified, namely: the physical facilities of the Equinotherapy; hiring more professionals the amount and duration of sessions of care; the industry's ambiance; cleaning the center of hippotherapy and the equipment and materials used in the sessions; and less frequently: to improve the industry's reception area; have an artesian well and water tank; improve working conditions of the professionals involved in the care process and that the service had nothing to improve. So APAE-CG should invest in these aspects to improve the quality of services provided to equine therapy practitioners.

Keywords: Quality. Quality Dimensions. Quality Services. Equotherapy.

¹Graduando em Administração pela UEPB. E-mail: <orriccg@hotmail.com>

²Profa. Orientadora. Mestre em Administração pela UFPB. E-mail: <dilma.guedes@gmail.com>

1 INTRODUÇÃO

A evolução e a expansão do setor de serviços no cenário atual, como também sua representatividade econômica nas organizações têm despertado nas empresas a importância de servir o cliente, fazendo da prestação de serviço uma fonte geradora de recursos. Contudo, este processo de ampliação e desenvolvimento tem tornado o setor de serviços cada vez mais concorrido, forçando as empresas a buscarem estratégias de diferenciação e competitividade (ZAMBONI; GARCIA, 2013).

Diante do contínuo avanço tecnológico, do processo de globalização e da abertura de mercado, mudanças estão ocorrendo de forma muito rápida, exigindo das organizações maior qualidade nos produtos e serviços oferecidos, frutos esses da explosão da Era da Informação, que de certa forma viabilizou a conscientização das pessoas em relação à qualidade dos serviços. Esses consumidores tornaram-se mais conscientes, criteriosos e exigentes, escolhendo as organizações que satisfaçam melhor às suas necessidades (MARTINS, 2012).

Segundo Kotler e Keller (2006), a qualidade é a principal ferramenta de uma instituição para criar valor e satisfazer o cliente, fazendo com que seus níveis de qualidade elevem-se, tendo como resultado, maior satisfação.

Dessa forma, Zamboni e Garcia (2013), ressaltam que conhecer os critérios pelos quais os clientes avaliam o serviço é uma maneira de compreender melhor as suas expectativas para poder atendê-las ou até mesmo superá-las. Sendo assim, torna-se fundamental que as empresas prestadoras de serviços procurem identificar as expectativas de seus clientes para que assim possam buscar melhorias que favoreçam uma percepção positiva em relação à qualidade do serviço oferecido.

De acordo com Brandão, Giovanella e Campos (2013), a satisfação dos usuários tem ocupado um lugar progressivamente importante na avaliação da qualidade nos serviços. Nesta perspectiva, considera-se que a satisfação está diretamente relacionada à adesão terapêutica e com os resultados dos cuidados em saúde, influenciando comportamentos de saúde e doença, além da crescente valorização do papel do usuário enquanto paciente.

Diversos estudos sobre a qualidade nos serviços, afirmam que os serviços estão diretamente ligados à satisfação e que o interesse das organizações pelo tema vem aumentando com o passar dos anos, pois está diretamente ligada ao crescimento

e a sobrevivência dessas instituições no mercado atual, conforme Kotler e Keller (2006), Las Casas (2007) e Möller (2002).

Neste contexto insere-se a equoterapia, como sendo 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 com necessidades especiais (VALLE; NISHIMORI; NEMR, 2014).

Este método terapêutico é oferecido pela Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Campina de Grande – PB (APAE – CG), instituição filantrópica, de caráter cultural, assistencial, educacional e de utilidade pública, que têm como filosofia “promover e articular ações que garantam os direitos de cidadania da pessoa com deficiência intelectual e múltipla”. É válido mencionar que a referida instituição vem prestando relevantes serviços à comunidade através do Centro de Equoterapia.

Desta forma e diante da importância dos serviços e da qualidade que os mesmos necessitam ter, faz-se o seguinte questionamento: O que a APAE-CG, poderá fazer, na percepção dos pais e/ou responsáveis, para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia?

Diante deste questionamento esta pesquisa tem como objetivo analisar na percepção dos pais e/ou responsáveis, o que a APAE – CG poderá fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia.

Contudo, vale salientar que este tema é de considerável relevância à sociedade, bem como faz uma reflexão quanto à qualidade dos serviços prestados pela organização, pois é de grande importância e validade, para que possa atuar com ética e profissionalismo sabendo que a chave para o sucesso dos serviços é a satisfação dos praticantes de equoterapia, tendo à certeza que a qualidade é sempre superior a quantidade. No ponto de vista acadêmico, trata-se de um estudo que trará novas contribuições, bem como mais informações para futuras pesquisas. Já para a organização em estudo é de extrema importância, pois identifica as deficiências existentes no processo de prestação de serviços oferecidos pela mesma.

O presente artigo dispõe da seguinte estrutura: Resumo, Abstract, Introdução, Revisão da Literatura, Caracterização da Instituição, Metodologia, Apresentação dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 QUALIDADE – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

O conceito de qualidade com o passar dos anos vem se aperfeiçoando. Entretanto, com a existência de várias definições, existe um consenso na literatura que correlaciona à qualidade como inseparável à satisfação e também a adequação das necessidades dos clientes. Sendo assim, qualidade é o conjunto de definições apresentadas por vários autores, extraídas de diversos estudos, através do desenvolvimento de inúmeros conceitos específicos, liderados pela composição da teoria e prática, com argumentos viáveis e diagnósticos sólidos (SOUZA, 2014).

De acordo com a Academia Pearson (2010), o conceito de qualidade vem evoluindo com o passar do tempo. No início estava ligado às características intrínsecas ao produto; atualmente, contudo, sua construção está alicerçada na tríade: **redução de custos, aumento da produtividade e a satisfação do cliente.**

O termo qualidade não possui uma definição genérica ou universal que seja aplicável em qualquer situação. Trata-se de um conceito flexível e adaptável que possui diversas abordagens, onde cada uma gera uma apreciação diferente de cada situação que está envolvida (MARTINS, 2012).

Qualidade é a totalidade das características e aspectos de um determinado produto ou serviço que proporcionam a satisfação das necessidades declaradas e implícitas. Com decorrência disso, os clientes estão se tornando cada vez mais exigentes em relação à qualidade do serviço. Como consequência desse processo, a maioria das empresas está buscando a cada dia melhorar, e de maneira rápida a qualidade do serviço e o valor que oferecem aos clientes (CASTRO, 2012).

2.2 GURUS DA QUALIDADE

Existem alguns estudiosos e cientistas, que são considerados os “Gurus da Qualidade”, possuindo suas próprias filosofias e um conjunto de princípios que propõem mudanças no cotidiano das organizações, com o intuito de fazer com que essas instituições alcancem uma gestão de qualidade, sendo de suma importância o conhecimento de suas teorias. Como pode ser visto no quadro abaixo um resumo dos aspectos mais relevantes desses principais precursores da qualidade:

Quadro 1 – Síntese das abordagens teóricas dos principais precursores da qualidade

Visão	Feigenbaum	Deming	Juran	Ishikawa	Taguchi	Crosby
Qualidade	Clientes exigem. Espelhada nas especificações de todas as etapas. Processos compatíveis às exigências.	Entender perfeitamente as necessidades dos clientes. Buscar resultados homogêneos. Buscar medidas de previsão que eliminem as variações.	Percepção adequada das necessidades dos clientes. Melhorias efetuadas a partir dos níveis já alcançados.	Percepção das necessidades do mercado. Satisfação total nestas necessidades. Adequação dos produtos. Resultados homogêneos.	Desde o momento do design do produto. Reconhece a qualidade como um assunto social e não apenas da empresa.	Satisfação do cliente define as especificações do produto. Cumprimento total das especificações.
Ser humano	Conscientização da contribuição individual para o resultado final da qualidade.	Comprometimento e conscientização. Motivação via integração. Identidade de objetivos entre a empresa e o funcionário.	Comprometimento com a qualidade em todos os níveis. Total envolvimento.	Valorização total do ser humano. Qualidade é inerente ao ser humano. Comprometimento com a qualidade de vida tanto individual quanto social.	Considera uma abordagem fraca do que diz respeito ao ser humano.	Comprometimento, conscientização, comunicação e motivação conseguidas através de recompensas diversas.
De sistema	Forte estrutura técnica e administrativa. Procedimentos detalhados.	Definição das necessidades do cliente. Aprimoramento dos processos. Melhoria contínua. Transferência dos resultados aos clientes.	Características do produto para satisfação do cliente. Aprimoramento constante. Equipes interfuncionais. Compromisso com os níveis de qualidade já atingidos.	Inicia o projeto do produto. Desenvolvimento de novos produtos. Aperfeiçoamento contínuo com o uso de relações. Garantia da qualidade ao cliente.	Difícil de efetuar o controle de sistema quando se refere a intangíveis, como serviços.	Envolvimento de toda a empresa. Metas de qualidade estabelecidas e com avaliações frequentes. Custos são o elemento chave para definir áreas com problemas.
Gerência	Gerências de especialistas responsáveis pela qualidade alcançada.	Responsável pela liderança e coordenação de esforços.	Responsável pelo planejamento, controle e melhoria da qualidade	Orienta e ensina as pessoas que trabalham ao seu redor.	Controle desenvolvido por especialistas, em vez de gerentes ou operários.	Responsável pela disseminação das metas de qualidade e do controle.
Apoio	Sistema de qualidade estruturado.	Controle estatístico de processo.	Metodologia para solução de problemas.	Sete ferramentas básicas.	Controle estatístico do processo.	Planejamento e controle da qualidade. Sistema de comunicação.

Fonte: Ballesterro-Alvarez (2010, p. 105).

2.3 DIMENSÕES DA QUALIDADE

Definir as dimensões da qualidade torna-se uma tarefa difícil e complexa. Enquanto, alguns autores definem como tipos, outros como fatores e ainda indicadores da qualidade, Möller (2002) afirma que, a qualidade pode ser classificada no tocante de cinco dimensões, a saber:

- 1. Qualidade pessoal** – é aquela que o fundamento de todas as outras qualidades são as pessoas.
- 2. Qualidade departamental** – é aquela que o fundamento para qualquer programa de organização de uma instituição para o desenvolvimento da

qualidade, ou seja, a qualidade pode ser vista como quanto um departamento, satisfaz as exigências e expectativas tanto técnicas como humanas seja no ambiente interno como no mundo exterior.

- 3. Qualidade de produtos** – é aquela que está centrada na entrega dos produtos e serviços que possa satisfazer as expectativas de seus clientes, podendo se dividido em duas fases: a qualidade do produto na visão do produtor e a qualidade do produto na perspectiva do consumidor.
- 4. Qualidade dos serviços** – é aquela que pode ser julgada tanto na perspectiva do cliente como na do fornecedor. Sendo o serviço denominado o próprio produto. Com isso deve-se considerar que toda organização de serviços possa garantir a qualidade dos seus serviços, satisfazendo de forma constante as exigências daqueles segmentos de mercado com os quais os seus esforços estão dirigidos.
- 5. Qualidade da empresa** – é aquela que envolve todas as qualidades mencionadas anteriormente, ou seja, é o nível com o qual o desempenho global de uma organização possa satisfazer as exigências e expectativas técnicas e humanas e que também são fixadas tanto pelo mundo exterior como pelos próprios colaboradores da instituição.

Completando a visão do autor, Souza (2014), diz que a qualidade é uma das ferramentas principais para o sucesso de qualquer organização, que ao satisfazer alguns requisitos de qualidade, alcançará níveis de qualidade que irá refletir em clientes satisfeitos, resultados financeiros positivos, boa imagem no mercado e um futuro brilhante.

2.4 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Qualidade em serviços está ligada à satisfação. Um cliente satisfeito com o prestador de serviços estará percebendo um serviço como de qualidade. E isso acontece em qualquer situação em que possa ocorrer essa satisfação, como a solução de um problema, o atendimento de uma necessidade ou de qualquer outra expectativa (CASTRO, 2012).

Neste contexto, a boa qualidade do serviço torna-se de fundamental importância como também prioridade para as organizações, principalmente para sua sobrevivência ao longo do tempo. À medida que as expectativas dos clientes são

atendidas com serviços adequados, a qualidade fica evidente e o conceito de satisfação cresce entre os consumidores (COUTINHO, 2007).

Pode-se ainda destacar que, para gerar satisfação e tornar uma prestação de serviços de qualidade, o administrador deverá tomar certas precauções (KOTLER, 2003). Dentre essas, qualificar os colaboradores, considerando que os indivíduos constituem o capital humano da instituição, sendo seus talentos e competências agregadores de valor à organização, tornando-a mais ágil e competitiva (CHIAVENATO, 2009).

Segundo Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011), pode-se definir qualidade em serviços, tendo uma visão do consumidor, como sendo o serviço que atende ou excede às expectativas dos clientes.

Com isso, é importante que as instituições inicialmente administrem as expectativas dos clientes externos, pois eles formam suas expectativas de acordo com as promessas feitas pelos prestadores de serviços, pelas experiências adquiridas com a organização e concorrentes ou através do comentário de outras pessoas. Essas expectativas são essenciais para a satisfação desses clientes.

2.4.1 Serviços

As organizações atualmente estão investindo alto nos serviços para se tornarem competitivas e diferenciadas das demais que compõe o mercado, sejam agregando valores aos seus produtos através dos serviços que elas oferecem, ou sendo uma empresa de prestação de serviços, criando ou até mesmo inovando os seus pacotes para atender as expectativas de seus clientes.

Para isso, é necessário treinar seus funcionários para que eles possam desenvolver suas atividades de acordo com os métodos e processos estabelecidos pela instituição (CHIAVENATO, 2010).

De acordo com Las Casas (2007, p. 397), “Os serviços podem ser considerados como atos, ações e desempenho. Como tal, os serviços são intangíveis e estão presentes em quaisquer ofertas comerciais. O que muda é o grau de prestação de serviços incluídos no objeto de comercialização”.

Martins (2012) enfatiza que, os serviços são atividades que têm uma interação elevada entre clientes, prestadores, equipamentos e procedimentos utilizados pela organização. São produzidos e consumidos/utilizados ao mesmo tempo.

Segundo Spiller *et al.* (2004), os serviços tem como base pessoas e equipamentos, sendo que o elemento humano prevalece e por esse motivo torna-se muito complicado uniformizá-los e padronizá-los.

Portanto, de acordo com Castro (2012), proporcionar um serviço de qualidade ao cliente vai muito além do que zelar pelas suas necessidades ou encaminhar suas reclamações. Superar suas expectativas e encantá-lo requer uma preparação prévia.

Os serviços apresentam algumas diferenças dos produtos por determinados aspectos ou características. E para que haja essa diferenciação entre produto e serviço Kotler e Keller (2006) ressalta que existem quatro características básicas sobre o serviço, são elas:

- 1. Intangibilidade:** O serviço não pode ser tocado, observado, provado ou cheirado antes de ser comprado, por isso a dificuldade maior em determinar sua qualidade e, com isso, existe maior risco na compra de um serviço do que na compra um produto tangível.
- 2. Inseparabilidade:** A produção e o consumo dos serviços prestados são realizados de forma simultânea, sempre com a participação conjunta do cliente e do fornecedor, ambos influenciando o resultado final do serviço. Sendo isso um fator limitante na prestação de serviços, o qual se pode tentar superar essa limitação aprendendo a trabalhar com uma quantidade maior de clientes, com mais rapidez e com prestadores de serviços bem treinados.
- 3. Variabilidade:** Sendo os serviços dependentes de quem irá executar e de quem irá receber, tornam-se extremamente variáveis. Portanto, para garantir qualidade nos serviços, a organização precisa adotar algumas providências: investir em treinamento e seleção de pessoal, ter a prestação de serviços como um processo padronizado e realizar o monitoramento da satisfação do cliente, através de pesquisa, sistemas de sugestões, etc.
- 4. Perecibilidade:** Os serviços não podem ser estocados, são prestados em tempo e em locais específicos, havendo a necessidade de encontrar um ponto de equilíbrio entre oferta e a demanda de um determinado serviço.

Estas características possibilitam ter uma visão mais clara quanto à importância de se conhecer melhor o tipo de serviço oferecido, para que se possa garantir com excelência a qualidade dos serviços prestados pela organização.

2.4.2 Dimensões da Qualidade em Serviços

Segundo Almeida (2001, p.62), as dimensões ou características de um serviço são descritas da seguinte maneira:

- **Aspectos Tangíveis:** diz respeito a alguns fatores que circundam a atividade de prestação de serviços são eles: o ambiente físico, a decoração, as instalações, os equipamentos e a aparência dos colaboradores.
- **Empatia:** compreende na capacidade de coloca-se no lugar (sensibilidade), no grau de cuidado e cortesia dispensados ao cliente e na atenção individualizada.
- **Competência:** significa a habilidade e preparação técnica para que possa desempenhar a função.
- **Confiabilidade:** diz respeito ao fornecimento do produto, no tempo certo, com precisão, como também na habilidade de transmitir confiança ao cliente.
- **Responsividade:** diz respeito à velocidade de resposta e a disposição de servir o cliente.

Na visão do autor, os serviços permeiam todas as áreas da organização, desde sua estrutura física, seus processos, produtos ou serviços, até sua imagem frente à percepção dos clientes ou dos provedores.

2.4.3 Qualidade e Satisfação dos Serviços de Saúde

De acordo com Maia *et al.* (2011), a qualidade dos serviços de saúde pode ser configurada atualmente em um imperativo técnico e social. Os níveis de exigências, por parte da população, reivindicando serviços seguros, eficazes e de boa qualidade elevaram-se, o que demanda do Estado cada vez mais ações nesse sentido.

Ainda, segundo o autor, na área da saúde a qualidade é o produto social, que pode ser expresso por expectativas sobre as relações entre clientes e prestadores de serviços e as formas como são legitimados os papéis no sistema de saúde. Assim, o controle da qualidade reflete a forma como são compartilhadas as responsabilidades públicas e individuais e o grau de preocupação com o direito de acesso ao serviço pela população, como também a melhoria da saúde pessoal e coletiva.

Conforme Donabedian (1990, apud LIMA; CABRAL; VASCONCELOS, 2010), para se avaliar a qualidade dos serviços de saúde, um dos conceitos mais utilizados é que a qualidade não se constitui atributo abstrato e deve ser construída por meio dos sete pilares: **eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade (grifo nosso).**

De acordo com Brandão, Giovanella e Campos (2013), a satisfação dos usuários dos setores de saúde tem ocupado um lugar de bastante importância e de forma progressiva no diz respeito à avaliação da qualidade desses serviços. Esta postura considera que a satisfação está diretamente relacionada à adesão terapêutica e com os resultados dos cuidados em saúde, influenciando na crescente valorização do papel do usuário enquanto consumidor.

Dessa forma, levando em conta o nível de satisfação do usuário, a avaliação da qualidade de assistência à saúde deve aferir o ajuste do serviço à demanda e ser capaz de detectar em que medida esse serviço atende às expectativas do praticante. Esta avaliação é considerada imprescindível para orientar os gestores junto às ações de saúde neste setor.

2.4.4 Equoterapia

Nesta perspectiva onde a qualidade dos serviços de saúde é uma forma das instituições avaliarem suas atividades quanto à prestação de seus serviços, visando à melhoria contínua de seus processos e a satisfação de seus usuários, e sendo a equoterapia um serviço que abrange também à área da saúde e que vem se destacando por seus resultados bastante expressivos na reabilitação da saúde de seus praticantes.

A Associação Nacional de Equoterapia - ANDE-BRASIL (2014) define a equoterapia como sendo 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 com necessidades especiais. O cavalo é utilizado como instrumento cinesioterapêutico para a melhora do alinhamento corporal, controle das sinergias globais e aumento do equilíbrio estático e dinâmico (GALVÃO *et al.*, 2010).

De acordo com Valle, Nishimori e Nemr (2014), a equoterapia oferece uma atividade que exige a participação do corpo inteiro, contribuindo para a melhoria da força, tônus muscular, flexibilidade, relaxamento, conscientização do próprio corpo e aperfeiçoamento da coordenação motora e do equilíbrio. Também essa interação com o animal, que vai desde os primeiros contatos, o ato de montar até o manuseio final, desenvolve novas formas de socialização, autoconfiança e autoestima para o praticante.

3 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO³

Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE – é um movimento que se destaca no país pelo seu pioneirismo, sendo uma associação civil, beneficente, com atuação nas áreas de assistência social, educação, saúde, prevenção, trabalho, profissionalização, defesa e garantia de direitos, esporte, cultura, lazer, estudo, pesquisa e outros, sem fins lucrativos ou de fins não econômicos, com duração indeterminada.

Nascida no Rio de Janeiro, no dia 11 de dezembro de 1954, na ocasião da chegada ao Brasil de Beatrice Bemis, procedente dos Estados Unidos, membro do corpo diplomático norte-americano e mãe de uma portadora de Síndrome de Down. No seu país, já havia participado da fundação de mais de duzentas e cinquenta associações de pais e amigos; e admirava-se por não existir no Brasil, algo assim. Motivados por aquela cidadã, um grupo, congregando pais, amigos, professores e médicos de excepcionais, fundou a primeira Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE do Brasil.

Em Campina Grande, a APAE foi criada na Semana do Excepcional em 1982 por um grupo de pais, apesar de ser totalmente legalizada não foi possível concretizar o projeto. Somente em setembro de 1993, duas pediatras, pais, profissionais e amigos se reuniram com a intenção de criar um grupo de apoio aos pais de recém-nascidos, com o passar dos meses se descobriu a existência da documentação da APAE, e o grupo assumiu o desafio de fazer a instituição funcionar como alternativa de atendimento sócio-psico-pedagógico a este segmento da sociedade.

Portanto, a APAE-CG foi criada no dia 01 de setembro de 1982, no Auditório do Museu de Artes Assis Chateaubriand da Fundação Universidade Regional do Nordeste, reuniram-se representantes de diversos segmentos da comunidade campinense, com o apoio da Secretaria de Educação do Município. Tendo por missão “promover e articular ações de defesa de direitos e prevenção, orientações, prestação de serviços, apoio à família, direcionadas à melhoria da qualidade de vida da pessoa com deficiência e à construção de uma sociedade justa e solidária”. Já sua visão “é ser um movimento de pais, amigos e pessoas com deficiência, de excelência e referência no país, na defesa de direitos e prestação de serviços”.

³ As informações sobre a Caracterização da Instituição foram adaptadas do site: <<http://www.apaebrasil.org/>>.

Considerando “Excepcional” ou “Pessoa com Deficiência” aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas.

A APAE tem como objetivos, nos limites territoriais do seu município, voltados à promoção de atividades de finalidades de relevância pública e social, em especial:

- Promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência, preferencialmente intelectual e múltipla, e transtornos globais do desenvolvimento, em seus ciclos de vida: crianças, adolescentes, adultos e idosos, buscando assegurar-lhes o pleno exercício da cidadania;
- Prestar serviço de habilitação e reabilitação ao público, promoção de sua integração à vida comunitária no campo da assistência social, realizando atendimento, assessoramento, defesa e garantia de direitos, de forma isolada ou cumulativa às pessoas com deficiência, preferencialmente intelectual e múltipla, e para suas famílias;
- Prestar serviços de educação especial às pessoas com deficiência, preferencialmente intelectual e múltipla;
- Oferecer serviços na área da saúde, desde a prevenção, visando assegurar uma melhor qualidade de vida para as pessoas com deficiência, preferencialmente intelectual e múltipla.

Sua sede está situada na Rua Eutécia Vital Ribeiro nº 525, no bairro do Catolé, em Campina Grande – PB, tendo como presidente Margarida da Mota Rocha. E oferecem serviços nas áreas de assistência social, educação e saúde, nos setores de educação física, fisioterapia, fonoaudiologia, pedagogia, psicologia e serviço social.

4 METODOLOGIA

Conforme Cervo e Bervian (2002, p. 1), “A metodologia científica procura colocar à disposição do acadêmico, que ingressa no curso superior, o instrumental científico metodológico básico para o seu estudo universitário” proporcionando as ferramentas necessárias para conclusão de seus trabalhos universitários.

O presente artigo tem como objetivo analisar na percepção dos pais e/ou responsáveis, o que a APAE – CG poderá fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia. Para elaboração do trabalho,

tomou-se como base a classificação de Vergara (2011), que diz que a pesquisa pode ser:

Quanto aos fins: exploratória, que “se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com objetivos de oferecer uma visão panorâmica uma aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado”. (GONSALVES, 2001, p. 65). **Descritiva**, que “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 65). No caso, trata-se de pesquisa exploratória por se tratar de um tema relativamente novo “equoterapia”, que ainda é pouco difundido. E descritiva, considerando que foi feita uma análise na percepção dos pais e/ou responsáveis dos praticantes deste método terapêutico.

Quanto aos meios: bibliográfica, porque “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental” (idem, p. 65). Haja vista que foram desenvolvidas pesquisas através de vários estudiosos da área sobre o tema em questão. **Estudo de Caso**, que na visão de Tachizawa (2006, p. 61) “o artigo representativo de um estudo de caso deve ser desenvolvido a partir da análise de uma determinada organização”. Assim, foi desenvolvido um trabalho levando em consideração apenas uma organização, no caso a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Campina Grande – PB. Esse estudo também se classifica como **pesquisa de campo**, pois foi realizada no local onde ocorre o fenômeno ou que dispõe de elementos para explica-los; podendo incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não (VERGARA, 2011). No caso, foi aplicada uma enquete junto aos pais e/ou responsáveis dos praticantes do mencionado método terapêutico.

O método de abordagem foi o **Qualitativo**, pois “preocupa-se com a interpretação do fenômeno considerando o significado que os outros dão as suas práticas” [...] (GONSALVES, 2001, p. 68). Neste contexto, após a aplicação da enquete foi feita uma análise e interpretação da percepção dos envolvidos na pesquisa.

Atualmente o Centro de equoterapia da APAE-CG, conta com um universo de 72 praticantes de equoterapia. Desta forma, foi escolhido por critérios de acessibilidade, uma amostra de 36 pais e/ou responsáveis, que corresponde a 50%

deste universo, que puderam livremente expressar opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados.

Como instrumento de pesquisa utilizou-se uma enquete, contendo uma pergunta simples e direta, que permitiu aos pais e/ou responsáveis manifestarem sua opinião sobre: O que a APAE-CG poderá fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia? A coleta de dados foi feita mediante contato pessoal junto aos sujeitos envolvidos na pesquisa, pelo pesquisador, no setor de atuação, dos dias 08 a 12 de junho de 2015, conforme autorização da instituição.

Para análise dos dados coletados, procurou-se a partir da organização do material coletado realizar a análise do conteúdo, de acordo com Bueno (2013) podem-se descobrir respostas para questões formuladas e também confirmá-las ou não as afirmações estabelecidas antes do trabalho de investigação. Portanto, após a transição dos depoimentos, procedeu-se a análise qualitativa dos mesmos, frente à visão de Chiavenato (2009), Chiavenato (2010), Spiller *et al.* (2004) e Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011).

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

5.1 TRANSCRIÇÃO DOS DEPOIMENTOS

Para se atingir o objetivo proposto, foi aplicada uma enquete, envolvendo 36 pais e/ou responsáveis dos praticantes de equoterapia na APAE-CG, tornando possível realizar um levantamento das opiniões e analisar o que a instituição poderá fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia. A enquete proposta apresentou a seguinte pergunta: **O que a APAE-CG poderá fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia?** A seguir, são apresentados os depoimentos, na íntegra e posteriormente uma análise dos respectivos depoimentos.

- **Depoimento 01:** “Melhorar a área externa para facilitar o acesso e murar a área (picadeiro), onde se pratica a terapia”.
- **Depoimento 02:** “Eu gostaria que área onde são realizadas as sessões fosse fechada”.
- **Depoimento 03:** “As instalações deveriam ser um ambiente mais rústico, imitando uma fazenda, pois serviria até de visitação para turistas”.

- **Depoimento 04:** “Melhorar o ambiente do picadeiro com relação à poeira e ter no setor de recepção um café ou chá”.
- **Depoimento 05:** “Ter na recepção do centro um café ou chá e mais um dia de sessão para os praticantes”
- **Depoimento 06:** “Melhorar a estrutura do local onde os cavalos ficam, ou seja, as baias, e uma cobertura mais ampla para protegê-los da chuva e do sol”.
- **Depoimento 07:** “Precisa de mais cavalos, profissionais e equipamentos para aumentar o atendimento e ter um colaborador só para realizar a limpeza do centro, como também perfurar um poço devido à escassez da água na região”.
- **Depoimento 08:** “Melhorar a parte do estacionamento do centro”.
- **Depoimento 09:** “Caracterizar melhor o local e aumentar os profissionais”.
- **Depoimento 10:** “Mais árvores para caracterização do ambiente, um profissional de apoio permanente na área, uma cozinha e mais materiais necessários para os profissionais melhorarem o atendimento”.
- **Depoimento 11:** “Gostaria que o atendimento tivesse duração de 40 minutos para o praticante”.
- **Depoimento 12:** “Ter um espaço maior, mais animais e um tempo maior da sessão para os praticantes”.
- **Depoimento 13:** “Não tem nada que melhorar, pois já se prestado um serviço de excelente qualidade”.
- **Depoimento 14:** “Não tenho nada o reclamar dos serviços prestados, pois tudo está muito bom”.
- **Depoimento 15:** “Se possível colocar barras de apoio em metal nas paredes para os praticantes se deslocarem até o local da sessão de equoterapia”.
- **Depoimento 16:** “Realizar uma pequena reforma nas instalações e no ambiente de atendimento, ter um colaborador para realizar a limpeza, pois o ambiente estar um pouco desagradável”.
- **Depoimento 17:** “Melhorar o acesso da porta de entrada para os cadeirantes e também à limpeza da sala de recepção”.
- **Depoimento 18:** “Em minha opinião era para ter mais alguns profissionais”.

- **Depoimento 19:** “Fechar o picadeiro por causa das chuvas e do vento nos praticantes”.
- **Depoimento 20:** “Deveria ter mais profissionais e mais animais, para aumentar os dias de atendimento, como também ter mais diversidade na área onde são realizadas as sessões”.
- **Depoimento 21:** “Ter mais profissionais para termos mais dias de atendimento, ter outro tipo de terreno no picadeiro para evitar a poeira, plantar mais árvores para melhorar a arborização do centro e que a instituição melhore as condições de trabalho dos profissionais”.
- **Depoimento 22:** “Gostaria que o tempo e os dias das sessões fossem aumentados, pois venho de longe e gostaria que meu filho evoluísse mais”.
- **Depoimento 23:** “Gostaria que tempo da sessão de equoterapia fosse maior”.
- **Depoimento 24:** “Ter um reservatório de água, aumentar as baias dos cavalos, arborizar melhor o setor, ter mais cavalos e profissionais, ter também um colaborador permanente para realizar a limpeza do setor e também ter mais materiais pedagógicos e brinquedos”.
- **Depoimento 25:** “Está tudo muito bom, não tenho o que questionar”.
- **Depoimento 26:** “Seria importante que a APAE disponibilizasse de mais equipes na equoterapia para atender um número maior de pessoas como também ter mais de um atendimento semanal, melhorar as instalações e oferecer melhores condições de trabalho aos profissionais envolvidos neste serviço”.
- **Depoimento 27:** “Deveria melhorar o ambiente, pois acho um pouco desorganizado”.
- **Depoimento 28:** “O atendimento deveria ser aumentado para mais de um dia”.
- **Depoimento 29:** “A entrada deveria ter uma rampa e ser calçada, pois as rodas da cadeira afundam no terreno”.
- **Depoimento 30:** “Melhorar a rampa de acesso e fazer um calçamento para facilitar o transporte dos praticantes que são cadeirantes”.
- **Depoimento 31:** “Colocação de árvores e de pedras ornamentais”.

- **Depoimento 32:** “A APAE deveria buscar mais recursos para aumentar os atendimentos e dessa forma diminuir a fila de espera que existe no setor, pois esse tratamento é excelente para nossos filhos”.
- **Depoimento 33:** “Aumentar a cobertura do setor e os dias de atendimento semanal, como também aumentar à equipe”.
- **Depoimento 34:** “Melhorar a cobertura ou a proteção do picadeiro para proteger as crianças no período de chuvas”.
- **Depoimento 35:** “Melhorar as baias onde os animais ficam, pois não são adequadas para eles”.
- **Depoimento 36:** “Gostaria que o atendimento fosse duas vezes por semana, porque vejo minha filha evoluindo muito com a equoterapia”.

5.2 ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS

Atualmente sabe-se que, a qualidade nos serviços visa atender às necessidades e expectativas de seus clientes, através dos serviços oferecidos pela organização, sendo uma importante ferramenta estratégica para torná-la mais competitiva e sensível às necessidades de mercado, proporcionando maior satisfação aos praticantes. Contudo faz-se necessário, que as instituições estejam em permanente processo de atualização, implantando ações inovadoras que visem assegurar à qualidade, competitividade e a credibilidade de seus serviços, pois é necessário que as organizações busquem saber à opinião de seus clientes, dando a devida importância aos seus anseios e necessidades, identificando dessa forma, seus pontos fracos e fortes, no que diz respeito à prestação dos serviços oferecidos.

Neste contexto, mediante os depoimentos colhidos junto aos pais e/ou responsáveis dos praticantes de equoterapia na APAE – CG, com base na pergunta focada na coleta de opiniões sobre o que você sugere para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia na APAE – CG, foi constatado que, cinco aspectos obtiveram maior notoriedade, a saber: **instalações físicas, contratações de mais profissionais, aumentar a quantidade e a duração das sessões de atendimento, melhorar a ambientação, limpeza do centro de equoterapia e a falta de equipamentos e, materiais utilizados nas sessões de equoterapia.**

- ✓ O primeiro aspecto mais citado refere-se às **instalações físicas**. Sabe-se que, o arranjo físico deve ser determinado de acordo com os serviços oferecidos aos clientes, levando-se em conta os aspectos operacionais e a comodidade física e psicológica que são inerentes à atividade desenvolvida, gerando um impacto relevante nos custos e na satisfação dos clientes. Tornando-se um diferencial nos serviços prestados, contribuindo também, para a motivação no trabalho o que resulta em maior produtividade (SPILLER *et al.*, 2004).
- ✓ O segundo aspecto mencionado foi à **contratação de mais profissionais** para o setor, considerando que a equipe de trabalho é o melhor meio de comunicação que a empresa pode utilizar para atingir sua clientela. De acordo com Chiavenato (2009, p.279), “[...] o capital humano é o capital de gente, de talento e de competência”. Que somado ao capital interno e externo constitui-se no capital intelectual de uma organização. Tendo esse entendimento e tomando por base a importância de se ter uma equipe de trabalho preparada e adequada a demanda do serviço oferecido, se toma imprescindível o cuidado em recrutá-la, selecioná-la, treiná-la, supervisioná-la, remunerá-la e motivá-la.
- ✓ Outro ponto relacionado foi **aumentar a quantidade e a duração das sessões de atendimento**, de acordo com a Associação Nacional de Equoterapia – ANDE-BRASIL (2014), devido a grande quantidade de movimentos produzidos pelo cavalo em 30 minutos de sessão, chegando em torno de 21.600 ajustes tônicos, com isso não é recomendado que uma sessão de equoterapia dure mais do que meia hora, como também duas sessões semanais, para que possa evitar o desconforto muscular ou até mesmo a fadiga muscular no indivíduo montado. Logo, verifica-se na prática que os profissionais da área adotam as recomendações da referida associação.
- ✓ Outro aspecto abordado foi **melhorar a ambientação do centro de equoterapia**. Neste contexto, Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011, p. 334) afirmam: “[...] o ambiente de serviço desempenha papel importante na percepção de clientes em relação à imagem de organização, se for bem projetado faz com que esses clientes sintam-se bem, aumentando a satisfação com relação ao serviço prestado”. Sendo assim, existem diversas formas que ajudam a construir a imagem de uma instituição, todas somadas

contribuem para tornar os serviços mais tangíveis e sua escolha depende do tipo da organização e de seu público-alvo.

- ✓ Já outro fator observado foi à **falta de equipamentos e materiais utilizados nas sessões de equoterapia**. Garantir boas condições de trabalho seja elas, ambientais e pessoais para que os colaboradores executem suas atividades com segurança no ambiente de trabalho, devem ser a principal preocupação da organização, para que dessa forma preserve à saúde dos funcionários e a manutenção das condições do ambiente de trabalho (CHIAVENATO, 2010). É óbvio que a falta de equipamentos e materiais dificultam as atividades e influenciam diretamente na qualidade dos serviços.
- ✓ Outro ponto relatado foi à **limpeza do centro de equoterapia**. Segundo Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011, p.310), “[...] serviços são em geral intangíveis, e os clientes não podem avaliar bem sua qualidade. Por isso, muitas vezes utilizam o ambiente de serviço como um importante indicador da qualidade”. Assim, a limpeza no ambiente de trabalho é essencial para a saúde e o bem estar tanto da equipe de trabalho como também dos praticantes de equoterapia.

Além destes aspectos mencionados anteriormente, outros foram também apontados com menor frequência, a exemplo de: melhorar a área de recepção do setor, dispor de um poço artesiano ou reservatório de água, condições de trabalho adequadas para os profissionais envolvidos no processo de atendimento e que o serviço não tinha nada a melhorar (serviço oferecido já é de boa qualidade).

Em síntese, faz-se necessário que os gestores busquem atender as sugestões supracitadas, tendo em vista a contribuição e relevância desta pesquisa no que diz respeito a aumentar o nível de satisfação dos praticantes e conseqüentemente assegurar maior nível de fidelização dos mesmos, bem como também tornar-se um diferencial nos níveis de qualidade e excelência quanto à prestação dos serviços oferecidos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para analisar a qualidade nos serviços prestados aos praticantes de equoterapia na APAE-CG foi realizada uma pesquisa junto aos pais e/ou responsáveis, através de uma pergunta, simples e direta, e eles manifestaram suas

opiniões sobre o que a instituição poderá fazer para melhorar a qualidade desses serviços.

Neste trabalho, elaborou-se uma revisão da literatura, pesquisando o que os autores da área comentam sobre o assunto, foi realizada a caracterização do espaço do estudo; descreveu-se aspectos metodológicos utilizados para alcançar o objetivo do trabalho, que foi analisar na percepção dos pais e/ou responsáveis, o que a APAE-CG poderá fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos praticantes de equoterapia. Após a coleta de dados através de uma enquete elaborada e aplicada pelo próprio pesquisador, as informações identificaram os seguintes aspectos:

- Com maior frequência observou-se que seis aspectos, que segundo os entrevistados, deverão ser melhorados: as instalações físicas do centro de equoterapia, contratação de mais profissionais, a quantidade e a duração das sessões de atendimento, a ambientação do setor, a limpeza do centro de equoterapia e os equipamentos e, materiais utilizados nas sessões de equoterapia a fim reduzir a falta dos mesmos.
- Com menor frequência, conforme citados anteriormente, destacaram-se: melhorar a área de recepção do setor, dispor de um poço artesiano ou reservatório de água, melhorar as condições de trabalho dos profissionais envolvidos no processo de atendimento e que o serviço não tinha nada a melhorar (serviço oferecido já é de boa qualidade).

Desta forma, partindo da ideia de que a qualidade tornou-se uma estratégia bastante eficiente para o crescimento de qualquer organização, é de suma importância que se possa dar uma atenção especial e particular aos aspectos identificados pelos pais e/ou responsáveis dos praticantes de equoterapia na APAE-CG. Uma instituição que não dá a devida importância à opinião de seus clientes, não terá a capacidade de reconhecer seus erros, e continuará a repeti-los.

Diante do exposto, nota-se que o objetivo foi alcançado. Espera-se, que este trabalho sirva como fonte de pesquisa para acadêmicos, demais públicos interessados e que os gestores da APAE-CG possam fazer uma reflexão, e passem a investir mais na qualidade dos serviços que vem prestando aos seus praticantes de equoterapia, o que provavelmente irá melhorar a satisfação de todos os segmentos envolvidos.

REFERÊNCIAS

ACADEMIA PEARSON. **Gestão da qualidade**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

ALMEIDA, S. **Ah! Eu não acredito!** Como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

ANDE BRASIL. **Curso Básico de Equoterapia**. Brasília: COEPE, 2014.

_____. Federação Nacional das APAES. Disponível em: <<http://www.apaebrasil.org/>>. Acesso em: 22 jun. 2015

BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda. **Gestão da qualidade, produção e operações**. São Paulo: Atlas, 2010.

BRANDÃO, A.L.R.B.S.; GIOVANELLA, L.; CAMPOS, C.E.A. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v.18, n.1, p.103-114, 2013.

BUENO, C.A. **A prática docente num estágio supervisionado no ensino médio: a relação com os saberes docentes**. 45f. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Educação Física). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Orientador: Prof^a. Denise Grosso da Fonseca.

CASTRO, M.O. **Qualidade no atendimento**: análise do grau de satisfação dos clientes aos serviços prestados pela concessionária Honda – Gran Moto Campina Grande Motores LTDA. 103f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Universidade Estadual da Paraíba, Paraíba, Campina Grande, 2012. Orientador: Prof. MSc. Allan Carlos Alves.

CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**: fundamentos básicos. 7.ed. Barueri, São Paulo: Manole, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à administração de recursos humanos**. 4.ed. Barueri, São Paulo: Manole, 2010.

COUTINHO, F.C.C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. 123f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal da Bahia, Bahia, Salvador, 2007. Orientadora: Prof^a. Dra. Tânia Fischer.

GALVÃO, A.; SUTANI, J.; PIRES, M.A.; PRADA, S.H.de F.; CORDEIRO, T.L. Estudo de Caso: equoterapia no tratamento de um paciente adulto portador de ataxia cerebelar. **Revista Neurociência**. São Paulo, v.18, n.3, p.353-358, 2010.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. Campinas – SP: Alínea, 2001.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2007

LIMA, A.C.S.de; CABRAL, E.D.; VASCONCELOS, M.M.V.B. Satisfação dos usuários nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v.26, n.5, p.991-1002, maio 2010.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen; HENZO, Miguel Angelo. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. 7. ed. São Paulo, 2011.

MAIA, C.S.; FREITAS, D.R.C.de; GUILHEM, D.; AZEVEDO, A.F. Percepção sobre qualidade de serviços que atendem à saúde da mulher. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**. Brasília, v.16, n.5, p.2567-2574, 2011.

MARTINS, A.R.M. **O nível de qualidade dos serviços de bares e lanchonetes da cidade de Santa Cruz do Piauí-PI**. 63f. Monografia (Bacharelado em Administração). Universidade Federal do Piauí, Piauí, Picos, 2012. Orientador: Prof. MSc. Gustavo Picanço Dias.

MÖLLER, Claus. **O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas**. São Paulo: Pioneira, 2002.

SOUZA, J.D.O. **Qualidade em serviços: estudo na percepção dos clientes externos da Agência Bradesco de Queimadas – PB**. 26f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Universidade Estadual da Paraíba, Paraíba, Campina Grande, 2014. Orientadora: Prof.^a MSc. Maria Dilma Guedes.

SPILLER, E.S.; PLÁ, D.; LUZ, J.F. da; SÁ, P.R.G. de. **Gestão de serviços e marketing interno**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildásio. **Como fazer monografia na prática**. 12. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VALLE, L.M.O.; NISHIMORI, A.Y.; NEMR, K. Atuação Fonoaudiológica na Equoterapia. **Revista CEFAC**. São Paulo, v.16, n.2, p.511-523, mar.-abr. 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ZAMBONI, D.M.; GARCIA, F.J. Um estudo sobre a percepção da qualidade dos serviços prestados por uma agência lotérica de Caxias do Sul. **Global Manager Acadêmica**. Caxias do Sul, v.2, n.1, p.1-20, 2013.