



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA VIDA – CAMPUS I
CURSO DE FISIOTERAPIA (BACHARELADO)**

**NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DO
PROJETO DE JUDÔ PARA IDOSOS EM UMA
UNIVERSIDADE PÚBLICA**

MICHELE CONCEIÇÃO MONTEIRO

SALVADOR

2021



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA VIDA – CAMPUS I
CURSO DE FISIOTERAPIA (BACHARELADO)

NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DO PROJETO DE JUDÔ PARA IDOSOS EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

Artigo apresentado à Universidade do Estado da Bahia como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Fisioterapia, elaborado por Michele Conceição Monteiro, sob orientação de Carlos André Gomes Silva Mamede.

SALVADOR

2021

“O sucesso é a soma de pequenos esforços repetidos dia após dia.” (Robert Collier)

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida e por ter me proporcionado chegar até aqui. Ele esteve ao meu lado e me deu força, ânimo e crença para não desistir e continuar lutando por este meu sonho e objetivo de vida. A Ele eu devo minha gratidão.

Aos meus amados pais pela educação que me proporcionaram e por todas as oportunidades e facilidades que foram fundamentais para meu desenvolvimento pessoal e profissional. Gostaria de ressaltar minha gratidão por tamanha preocupação com meu futuro e por ter confiado em mim todos esses anos de formação acadêmica, me aconselhando e dando força para prosseguir. Agradeço por todo amor e carinho me dado, por sempre acreditarem na minha capacidade de chegar a qualquer lugar que eu queira.

Ao meu irmão Matheus, pela compreensão e amor demonstrado durante todos esses anos. Essa vitória também é sua, meu irmão. Aos meus queridos sobrinhos Miguel e Nicolas, que mesmo sem saber me deram forças e coragem para seguir em frente.

A minha melhor amiga e irmã de vida, Elizangela. Obrigada por me inspirar tanto e me apoiar em todas as situações. Sempre esteve presente em todos os momentos e nunca desistiu de mim quando estive ausente e quando as minhas emoções superaram a minha razão. Ao contrário disso, me estendeu a mão, me deu amparo e ombro amigo. Muito obrigada por tudo.

Aos meus grandes amigos que Deus me presenteou dentro da Universidade, Jeovana, Laísa, João e Michelle. Vocês foram essenciais para a minha formação e me ajudaram a permanecer e continuar lutando, tornando os meus dias mais alegres e leves. Obrigada por estarem sempre ao meu lado, por todo suporte oferecido durante a graduação e durante a vida.

Ao meu orientador que apesar da intensa rotina de sua vida acadêmica aceitou me orientar neste trabalho. As suas valiosas indicações fizeram toda a diferença. Sou grata pelo companheirismo, parceria, pela confiança depositada em mim e dedicação em inúmeras horas para sanar as minhas questões e me colocar na direção correta. Também agradeço aos participantes do projeto do judô por toda a disponibilidade em participar desta pesquisa, sem eles este trabalho não seria possível.

Aos professores da UNEB reconheço um esforço gigante com muita paciência e sabedoria. Foram eles que me deram recursos e ferramentas para evoluir um pouco mais todos os dias. À professora Helena por uma condução magnífica da disciplina, dada com muito amor e zelo. A meus professores anteriores a faculdade, em especial a professora Janete Lopes, que apostou todas as fichas em mim, me estendeu a mão quando eu mais precisei. Você é um exemplo de pessoa e professora, uma inspiração que sempre soube me motivar. Muito obrigada.

Dedico este trabalho a Deus. Sem Ele nada seria possível. E aos meus pais e minha querida avó (in memoriam) pelo carinho, afeto, dedicação e cuidado que me deram durante toda a minha existência. Amo vocês.

SUMÁRIO

Epígrafe.....	ii
Agradecimentos.....	iii
Dedicatória.....	iv
Folha de Rosto.....	v
Resumo.....	vi
Abstract.....	vi
Introdução.....	1
Material e métodos.....	1
Resultados.....	3
Discussão.....	3
Conclusão.....	6
Referências.....	6
Tabela 1.....	8
Tabela 2.....	9
Figura 1.....	10
Figura 2.....	11
Anexos.....	12
ANEXO 1: Parecer Consubstanciado do CEP	12
ANEXO 2: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	15
ANEXO 3: Formulário Sociodemográfico e SERVQUAL adaptado.....	17
ANEXO 4: SERVQUAL validado	22

**NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DO
PROJETO DE JUDÔ PARA IDOSOS EM UMA
UNIVERSIDADE PÚBLICA**

**SATISFACTION LEVELS OF PARTICIPANTS IN THE JUDO
PROJECT FOR SENIORS AT A PUBLIC UNIVERSITY**

Michele Conceição Monteiro¹, Carlos André Gomes Silva Mamede¹

¹Universidade do Estado da Bahia (UNEB)

Correspondência para:

Michele Conceição Monteiro

Endereço

CEP:44470-000, Vera Cruz, Bahia, Brasil

Tel.: (71)99215-4481

E-mail: chelemonteiro18@gmail.com

NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DO PROJETO DE JUDÔ PARA IDOSOS EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

RESUMO

OBJETIVO: descrever o nível de satisfação dos participantes em relação ao projeto judô para idosos. **MÉTODOS:** estudo quantitativo, de corte transversal, com amostra composta por participantes de um projeto de uma universidade pública da Bahia. Foram excluídos participantes com dificuldade de compreensão compatível com a participação na pesquisa. Foi aplicado, através de entrevistas remotas estruturadas, um formulário online construído pelos autores, contendo dados sociodemográficos e atributos do serviço mensuráveis em uma escala. O período de coleta de dados foi de agosto a setembro 2021. **RESULTADOS:** A amostra final foi de 17 pacientes, composta principalmente por mulheres, de cor preta, e com idade média de 72,2 anos. Houve predominância na satisfação dos seguintes atributos: equipe de professores 16 (94,1%), equipe de estudantes 16 (94,1%) e à confiança para com a equipe em geral 17 (100%). O atributo que mais impactou na insatisfação, foi o de fatores relacionados ao atendimento inicial, que englobou características como facilidade de acesso e locomoção dentro do local 2 (11,8%). No geral, foi observado um nível de 17 (100%) de satisfação com o projeto após o atendimento. **CONCLUSÃO:** Os resultados do presente estudo permitem supor que o serviço prestado aos usuários do projeto de judô para idosos foi apontado como muito satisfeito, apresentando aspectos que foram determinantes para produzir a alta satisfação geral desta amostra. Contudo, no atributo de acesso e locomoção houve um padrão de respostas diferente quando comparado com os outros atributos

Palavras-chaves: Níveis de satisfação; Servqual; Idosos; Atividades corporais.

SATISFACTION LEVELS OF PARTICIPANTS IN THE JUDO PROJECT FOR SENIORS AT A PUBLIC UNIVERSITY

ABSTRACT

OBJECTIVE: describe the level of satisfaction of participants in relation to the judo for the elderly Project. **METHODS:** quantitative, cross-sectional study, with a sample composed of participants from a project at a public university in Bahia. Participants with comprehension difficulties compatible with research participation were excluded. An online form built by the authors was applied through structured remote interviews, containing sociodemographic data and service attributes measurable on a scale. The data collection period was from August to September 2021. **RESULTS:** The final sample was of 17 patients, composed mainly by women, black, and with a mean age of 72.2 years. There was a predominance of satisfaction in the following attributes: team of teachers 16 (94.1%), team of students 16 (94.1%) and trust towards the team in general 17 (100%). The attribute that had the most impact on dissatisfaction was factors related to the initial care, which included characteristics such as ease of access and locomotion within the site 2 (11.8%). Overall, a level of 17 (100%) of satisfaction with the project was observed after the service. **CONCLUSION:** The results of the present study allow us to assume that the service provided to users of the judo project for the elderly was rated as very satisfied, presenting aspects that were determinant to produce the high overall satisfaction of this sample. However, in the access and locomotion attribute there was a different pattern of answers when compared to the other attributes.

Keywords: Satisfaction levels; Servqual; Elderly; Body activities.

INTRODUÇÃO

O crescimento populacional de idosos vem se apresentando de forma acelerada devido, principalmente, à rapidez com que declinaram as taxas de fecundidade^{1,2,3}. A Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que até 2025, o Brasil será o sexto maior país com taxa de envelhecimento do mundo, abrigando mais de 32 milhões de idosos. Com o aumento geral da sobrevivência da população, ressalta-se a importância de garantir melhorias em todos os serviços voltados para os idosos, além de garantir maior longevidade e satisfação^{1,2,4}. A satisfação envolve critérios subjetivos do indivíduo e a experiência vivida, sendo uma avaliação individual, baseadas em modelos subjetivos de ordem cognitiva e afetiva^{4,5}.

Os modelos de medição da satisfação do usuário, tem como pressuposto as percepções do indivíduo em relação às suas expectativas, desejos e valores, sendo essas percepções importantes para servir de parâmetro para julgar a qualidade do serviço ou produto ofertado^{5,6}. Deste modo, o que se mede, muitas vezes, não é a satisfação propriamente dita, mas a percepção dos serviços e a expectativa prévia dos usuários^{4,6}. Realizar um atendimento sem discriminações é fundamental e as críticas feitas pelos usuários caracterizam uma possibilidade para que possam reconhecer as prováveis falhas e retificá-las apressadamente, impedindo que tais situações aconteçam novamente^{4,5,6}.

Um dos consensos quanto ao processo de envelhecimento saudável ou bem sucedido, diz respeito à manutenção das capacidades fisiológicas, uma vez que, quanto mais ativo o idoso, maior sua satisfação consigo mesmo e com os serviços ofertados^{1,7,8}. Nessa perspectiva, o judô para idosos perpassa os aspectos da manutenção e melhoria física^{7,9,10}. Dada a importância de ofertar melhores serviços para os idosos, público com faixa etária crescente no nosso país, torna-se imprescindíveis pesquisas que avaliam o nível de satisfação destes serviços. Contudo, os estudos que avaliam o desfecho de nível de satisfação com o judô nesta população são escassos. Pautada nessas afirmações, este estudo foi realizado com o objetivo de descrever o nível de satisfação dos participantes em relação ao projeto judô para idosos.

MATERIAIS E MÉTODOS

Desenho e população do estudo

Trata-se de um estudo observacional, com abordagem quantitativa. A população foi composta por idosos do sexo masculino e feminino, participantes do projeto de pesquisa nomeado de Judô para Idosos, localizado na Universidade do Estado da Bahia, Campus I, Salvador - BA. Os critérios de inclusão dos participantes foram ter idade igual ou superior a 60 anos, ter completado as 10 sessões e aceitar participar desta etapa do estudo. Os critérios de exclusão foram possuir dificuldade de compreensão compatível com a participação na pesquisa e a manifestação espontânea de declinar da participação no estudo.

Procedimento de coleta e instrumento de investigação

A coleta de dados primários foi realizada mediante entrevistas remotas, no período de agosto a setembro de 2021. Foi utilizado um questionário online construído pelos autores, o qual teve como referência o instrumento aplicado e validado por Castellano¹¹, constituído de duas partes, sendo a primeira composta pela identificação e dados sociodemográficos, e a segunda contemplando atributos do serviço mensuráveis em uma escala. O instrumento é uma escala psicométrica das dimensões de qualidade denominada Service Quality (SERVQUAL) na qual foi desenvolvido com a finalidade de se tornar um instrumento para auferir a qualidade funcional, aplicado a inúmeros prestadores de serviço. A escala SERVQUAL foi validada no Brasil, envolvendo tanto os dados sociodemográficos como a percepção dos usuários sobre o atendimento recebido.

O recrutamento dos participantes ocorreu por meio de mensagem por aplicativo, chamada telefônica convencional e chamada telefônica por aplicativo, onde foram agendados horários previamente, de acordo com a disponibilidade do participante, para o preenchimento do formulário. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foi encaminhado juntamente com o formulário online, através do link por email ou aplicativo de mensagem. Os participantes respondiam o termo declarando livre interesse em participar do estudo. A partir daí, respondiam o questionário online e a autora principal ficava à disposição para o esclarecimento de qualquer dúvida.

A escolha do instrumento se baseou no fato de ser instrumento flexível, livre, de fácil acesso, validado e adaptado à realidade do Projeto. O referido instrumento tinha por finalidade avaliar o grau de satisfação dos usuários, considerando suas percepções relacionadas aos atributos do serviço oferecido pelo projeto de judô para idosos. O questionário é composto predominantemente de questões fechadas e subdivido em duas partes: a primeira parte inclui onze questões relacionadas à identificação do perfil dos sujeitos; a segunda parte inclui vinte questões, fechadas, nas quais são solicitadas informações sobre as expectativas de qualidade e as percepções dos usuários idosos acerca dos atributos do serviço. As questões, de forma majoritária são acompanhadas de escala de avaliação do tipo *Likert* de quatro pontos, onde os escores 1 (totalmente insatisfeito); 2 (insatisfeito); 3 (satisfeito) e 4 (totalmente satisfeito) medem a qualidade do serviço esperado e do serviço prestado. Com o intuito de se verificar a compreensão do instrumento, foi aplicado um pré-teste com cinco usuários, não sendo verificada a necessidade de reestruturação do mesmo.

Análise estatística

O dados foram armazenados em uma planilha eletrônica do Excel for Windows versão 7. Para a análise, foram utilizados os recursos de computação por meio do processamento no sistema Windows Excel e Statistic Package for Social Sciences (SPSS), foram identificados desvio padrões, médias e porcentagens, apresentados em tabelas.

Aspectos éticos

O termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi assinado por todos os participantes de acordo com a Resolução de número 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. Este estudo seguiu os critérios da ética em pesquisa com seres humanos.

CAAE: 30130920.4.0000.0057

RESULTADOS

Como pode ser visto na Tabela 1, os resultados descritos caracterizam os participantes deste estudo e referem-se às variáveis sociodemográficas, com uma amostra final de 17 participantes. A amostra foi composta por uma maioria de mulheres (88,2%), com idade média de 72,2 anos. Quanto à raça ou cor auto-referida pelo participante, a maioria foi composta por indivíduos de cor preta ou parda (82,2%). Em relação à situação conjugal, (52,9%) residiam com companheiro (a), seja em forma de casamento ou união estável. Observou-se também que, quanto ao grau de escolaridade houve um predomínio dos indivíduos com grau de escolaridade alta, com ensino médio e ensino superior (88,2%). Neste estudo, 70,6% dos participantes recebiam mais que um salário mínimo e somente 29,4% recebiam renda menor que este valor. Em relação a prática de atividade física prévia ao judô, 88,2% dos idosos praticavam alguma atividade e em relação à experiência com alguma arte marcial, 52,9% afirmaram já ter tido experiência.

A Tabela 2 permite a visualização dos níveis de satisfação dos usuários do projeto judô referente aos 20 atributos de atendimento. Averiguou-se, ainda, que os atributos que mais geraram satisfação foram os relacionados com a equipe de professores 16 (94,1%), equipe de estudantes 16 (94,1%) e à confiança para com a equipe em geral 17 (100,0%). Com relação a satisfação com os fatores relacionados ao atendimento inicial, no atributo de acesso e locomoção houve um padrão de respostas diferente quando comparado com os outros atributos, no qual 2 (11,8%) dos participantes se mostraram insatisfeitos.

A Figura 1 mostra que todos os participantes ficaram muito satisfeitos (88,2%) e satisfeitos (11,8%) com o projeto em geral, porém, na Figura 2 observa-se que quando se trata do item locomoção e acesso, há uma modificação no padrão de respostas, sendo (41,1%) muito satisfeito, (47,1%) satisfeito e (11,8%) insatisfeito.

DISCUSSÃO

Os achados do presente estudo demonstram que todos os participantes do projeto de judô para idosos referiram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço prestado. De modo geral, pode se afirmar que o treinamento atendeu as expectativas dos participantes, relacionadas a atributos de atendimentos como equipe de professores, de estudantes e à confiança para com a equipe em geral.

Para a realização de um serviço de qualidade, são necessários atributos essenciais de acordo com determinado nível de satisfação dos usuários, na qual a principal estratégia utilizada é a busca pela qualidade na prestação de serviços e a efetividade desta estratégia se reflete na satisfação. Os atributos de atendimento que obtiveram um elevado nível de satisfação, sugerem uma associação positiva entre a satisfação e a forma de tratamento oferecido pela equipe em geral. Um estudo realizado por Cruz et al.⁴, com amostra constituída por 71 participantes, com média de 68,2 anos, mostrou que a maioria dos participantes também relataram um elevado nível de satisfação com a forma de tratamento ofertado pela equipe do serviço, corroborando com a sugestão acima. Vale salientar que neste estudo foi utilizado o mesmo instrumento de avaliação da satisfação, o SERVQUAL.

O empenho demonstrado pelos estudantes e professores para resolver os problemas dos participantes, bem como a atenção-interesse, educação e cuidados como explicações e feedbacks sobre níveis de cansaço e conforto obtiveram uma oscilação entre 94,1% a 100,0%, podendo estes resultados estarem relacionados aos aspectos emocionais e cognitivos no relacionamento entre equipe e usuários. Estes estudos corroboram com os obtidos na pesquisa de Melleiro et al.⁴, com 71 usuários, na qual foi observado que a satisfação esteve relacionada ao recebimento da atenção, ao fornecimento de informações e orientações, e ao interesse demonstrado aos usuários, sendo observado uma oscilação entre 92,4% a 100,0% de satisfação com esses atributos.

De modo divergente, quando questionados sobre acesso e locomoção, observou-se um modelo de respostas diferentes das demais, modificando o padrão de respostas quando comparado com os outros atributos, sendo o único aspecto que obteve o maior número de respostas apontando para a insatisfação. Fatores como dificuldade de acesso ao transporte público, ruas esburacadas e compostas por ladeiras, geram insatisfações com a mobilidade urbana. Tais achados corroboram com os produzidos por Ortegá et al.¹², cujo estudo foi realizado na cidade de São Paulo, com 1102 pessoas com 60 anos ou mais. Estes pesquisadores detectaram que 51% dos entrevistados reprovaram a infraestrutura das ruas pelas quais habitualmente caminhavam no município de São Paulo com as menções ruins (20%) e péssimas (31%). Apenas 17% dos entrevistados avaliaram a infraestrutura das ruas como boa. Todavia, vale ressaltar que a resposta de insatisfação neste item no presente estudo, não correspondeu à maioria dos respondentes.

Outro fator que pode explicar esse padrão de resposta está associado à dificuldade de mobilidade e à idade, que pode ser evidenciada pela própria característica do processo de envelhecimento, já que o avançar da idade está frequentemente associado à diminuição de força e massa muscular, além das alterações cognitivas e funcionais em geral. As alterações sensoriais, motoras e cognitivas quando somadas às barreiras arquitetônicas como meio-fio, degraus, superfícies irregulares e escorregadias, calçadas desordenadas e inclinações contribuem negativamente para o mantimento da mobilidade dos idosos. Estudos realizados por Freire Junior et al.¹³ e Navarro et al.¹⁴, para analisar a acessibilidade do idoso, mostraram que a maioria dos idosos relataram problemas como obstáculos nas calçadas e superfícies instáveis. No estudo de Ortega et al.¹², quando questionados sobre a

qualidade das calçadas e das ruas, a avaliação dos entrevistados também foi negativa, com resultados mostrando que em relação às calçadas, os entrevistados relataram encontrar os obstáculos como buracos (relatados por 80,0% dos entrevistados), irregularidades (73,0%), degraus (72,0%) e declive lateral (68,0%);

Cidades que colocam em prática seus projetos, como os de mobilidade urbana, tendem a apresentar uma melhora na qualidade de vida de seus habitantes. Ribeiro¹⁵ citou alguns problemas relacionados à mobilidade e acessibilidade urbana detectados nas áreas centrais das cidades brasileiras. Dentre esses problemas estavam os conflitos entre a circulação viária, com veículos pesados e a estrutura urbana existente, freqüentes congestionamentos de veículos, calçadas estreitas ou com desníveis, uso de espaços públicos como estacionamentos, iluminação precária e deficiência de transporte coletivo. Em estudo exploratório de abordagem qualitativa, realizado na cidade de Salvador, Soares Júnior¹⁶, afirmou que há uma forte demanda por serviços e infra-estrutura que não tem sido atendida de forma satisfatória, gerando, assim, uma crescente queda na qualidade de vida na cidade.

Já no estudo de Reis¹⁷, caracterizado como analítico-descritivo e quanti-qualitativo, realizado com 30 idosos, participantes de um programa de exercícios físicos na região metropolitana de Belém, afirmaram que o transporte público também não está adaptado para atender as necessidades da população com mobilidade reduzida, em especial, os idosos. Os investimentos nessa área ainda são considerados insuficientes para atender as demandas específicas e a população convive com as condições desfavoráveis do transporte público urbano, como degraus altos, ônibus com número excessivo de passageiros, além de motoristas não capacitados para lidar com as dificuldades desse segmento social, não só em Salvador, mas em todo o território nacional. Os idosos entrevistados por Reis¹⁷ perceberam que há dificuldades importantes no que diz respeito à mobilidade e acessibilidade no espaço urbano de circulação e muitas delas não estão relacionadas somente ao processo natural do envelhecimento, mas principalmente ao caos urbano evidenciado em muitos relatos, como na mudança do trânsito, irregularidades e aumento do número de pedestres circulando nas ruas e calçadas.

O presente estudo teve como vantagens ser de baixo custo, com população de idosos praticantes de judô, pouco retratada na literatura. Além de ser um estudo transversal, de característica observacional, teve como pontos positivos o treinamento da entrevistadora, otimização do tempo de entrevista e clareza no entendimento dos instrumentos utilizados.

Como limitações deste estudo, podem ser apontadas a dificuldade em marcar entrevistas com os participantes e a perda do contato com alguns deles. Outros fatores limitantes são o pequeno número amostral e o fato da entrevista ser feita de forma remota, sem ter tido uma avaliação ou pesquisa sobre o nível de entendimento dos idosos com a tecnologia. A pesquisa foi realizada em período pandêmico, o que pode ter impactado em algumas respostas, em virtude de um longo período de isolamento e de distanciamento social.

CONCLUSÃO

Os resultados do presente estudo permitem supor que o serviço prestado aos usuários do projeto de judô para idosos foi apontado como muito satisfeito, apresentando aspectos que foram determinantes para produzir a alta satisfação geral desta amostra. Contudo, no atributo de acesso e locomoção houve um padrão de respostas diferente quando comparado com os outros atributos. Embora os resultados encontrados relacionados ao nível de insatisfação não sejam predominantes no estudo, pode-se recomendar melhorias nos aspectos de mobilidade urbana, através de políticas públicas já existentes, proporcionando segurança e independência. De modo geral, os resultados encorajam novas pesquisas para avaliar o nível de satisfação acerca da prática de artes marciais por idosos uma vez que há uma escassez de estudos, desta forma favorece uma captação de novas evidências sobre o nível de satisfação em diferentes períodos de tempo e com um maior número amostral.

REFERÊNCIAS

1. Wichmann FMA, Areosa SVC, Lepper L, Couto NA, Cardoso CMC, Moreira EP. Satisfação do idoso na convivência em grupos. *Revista Contexto & Saúde*. 2011 Jun; 10(20):491-498.
2. Joia LC, Ruiz T, Donalisio MR. Condições associadas ao grau de satisfação com a vida entre a população de idosos. *Rev. Saúde Pública*. 2007 Fev;41(1).
3. Andrade LAF, Salazar PEL, Leopoldino KDM, Montenegro CB. Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos. *Rev. Gaúcha Enfermagem*. 2019 Ago; 40(2):1-10.
4. Cruz WBS, Melleiro MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. *Rev. esc. enferm*. 2011 Mar; 44(1):147-53.
5. Gabriela JV, Andrade RB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciênc. saúde coletiva*. 2005 Set;10(3):599-613.
6. Esperidião M, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Ciênc. saúde coletiva*. 2006;10:303-312.
7. Santos LA, Cunha JSB, Araújo MB, Silva PCM, Mamede CAS. Benefícios do judô adaptado em idosos. *Anais VI JOIN*. 2019 Set:1-4.
8. Jóia LC, Ruiz T, Donalísio MR. Grau de satisfação com a saúde entre idosos do Município de Botucatu. *Epidemiol. Serv. Saúde*. 2008 Set;17(3):187-194.
9. Hornillo LT, Vázquez CC, Mesa MCC, Campos GG, Pernía JC, Borrego FC. Effects of the Application of a Program of Adapted Utilitarian Judo (JUA) on the Fear of Falling Syndrome (FOF) for the Health Sustainability of the Elderly Population. *Int J Environ Res Public Health* 2018; 15(11): 2526.

10. Andrés OD, Hornillo LT, Urquiza MTT, Zagalaz JC, Mesa MCC. Adapted Utilitarian Judo: The Adaptation of a Traditional Martial Art as a Program for the Improvement of the Quality of Life in Older Adult Populations. *Societies* 2018; 8(57): 1-17.
11. Castellanos PL. Comparação entre a satisfação do usuário com os serviços oferecidos num hospital geral e a percepção gerencial dessa satisfação [dissertação]. São Paulo: Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas; 2002.
12. Monclús J, Ortega J, Meléndez M. Mobilidade da pessoa idosa. *Fundación Mapfre*. 2019 Set; 1-136.
13. Freire Junior RC, Arêas GPT, Arêas FZS, Barbosa LG. Estudo da acessibilidade de idosos ao centro da cidade de Caratinga, MG - *Rev. Bras. Geriatr. Geronto.* 2013 Set; 16(3): 541-558.
14. Navarro JHN, Andrade FP, Paiva TS, Silva DO, Gessinger CF, Bós AJG et al. Percepção dos idosos jovens e longevos gaúchos quanto aos espaços 14 públicos em que vivem - *Rev. Ciênc. saúde coletiva.* 2015 Fev; 20(2): 461-470.
15. Organização de Sandra Bernardes Ribeiro. Mobilidade e acessibilidade urbana em centros históricos. *Iphan*. 2014; 9: 1-120.
16. Soares Júnior JA. Mobilidade urbana e inclusão social: novos fundamentos para uma política urbana integradora. *Repositório institucional Ufba*. 2005 dez: 1-61.
17. Reis ACJ. Os idosos e a circulação no espaço urbano: a locomoção dos idosos do Pólo Tuna Luso Brasileira do Projeto Vida Ativa na cidade de Belém/PA. 2009: 1-141.

Tabela 1. Características sociodemográficas dos participantes do projeto judô da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), Salvador, Bahia, 2020-2021.

Características sociodemográficas	Participantes do projeto judô	
	n=	(%)
Sexo		
Masculino	2	11,8
Feminino	15	88,2
Idade (Média ± DP)	72,2±6,1	
Cor da pele ou raça		
Branco (a) ou amarelo (a)	2	11,8
Preto (a) ou pardo (a)	15	88,2
Situação conjugal		
Reside com companheiro (a)	9	52,9
Reside sem companheiro (a)	8	47,1
Grau de escolaridade		
Nível baixo	2	11,8
Nível médio e alto	15	88,2
Renda familiar (em SM)		
≤ 1	5	29,4
> 1	12	70,6
Histórico de atividades físicas prévias		
Prática de atividade física		
Sim	15	88,2
Não	2	11,8
Experiência com artes marciais		
Sim	9	52,9
Não	8	47,1

SM=Salário Mínimo
DP= Desvio Padrão

Tabela 2. Nível de satisfação obtido dentro dos domínios do SERVQUAL, reportado pelos participantes do projeto de judô para idosos da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), Salvador, Bahia 2020-2021.

Atributos do atendimento	Muito satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Muito insatisfeito	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
Atenção-interesse da equipe de professores para com o usuário durante o projeto	14	82,4	2	11,8	-	0,0	1	5,9
Educação da equipe de professores para com o usuário	16	94,1	-	0,0	-	0,0	1	5,9
Explicações e orientações sobre o projeto dadas pela equipe de professores	13	76,5	3	17,6	-	0,0	1	5,9
Organização quanto ao ambiente e horário do projeto	15	88,2	1	5,9	-	0,0	1	5,9
Equipe de estudantes								
Atenção-interesse da equipe de estudantes para com o usuário	15	88,2	1	5,9	-	0,0	1	5,9
Educação da equipe de estudantes para com o usuário	16	94,1	-	0,0	-	0,0	1	5,9
Empenho da equipe de estudantes para resolver os problemas do usuário	15	88,2	1	5,9	-	0,0	1	5,9
Explicações e orientações sobre o projeto dadas pela equipe de estudantes	16	94,1	-	0,0	-	0,0	1	5,9
Cuidados prestados pela equipe de estudantes ao usuário, tais como: aferir pressão, oferecer água, feedback sobre níveis de cansaço	16	94,1	1	5,9	-	0,0	-	0,0
Tempo de espera para atender o usuário	16	94,1	1	5,9	-	0,0	-	0,0
Qualidade geral da equipe dos estudantes	15	88,2	1	5,9	-	0,0	1	5,9
Avaliação do atendimento inicial								
Facilidade de localização da Universidade	9	52,9	7	41,2	1	5,9	-	0,0
Facilidade de acesso e locomoção dentro da Universidade	7	41,1	8	47,1	2	11,8	-	0,0
Tempo de espera para início do atendimento	14	82,3	2	11,8	-	0,0	1	5,9
Rapidez do preenchimento de dados e questionários iniciais	12	70,6	4	23,5	-	0,0	1	5,9
Organização geral do atendimento inicial quanto a horário e ambiente	15	88,2	2	11,8	-	0,0	-	0,0
Clareza das informações que o usuário recebe no atendimento inicial	14	82,3	2	11,8	-	0,0	1	5,9
Conforto (instalações, cadeiras, água, banheiros, ventilação) que a Universidade oferece ao usuário enquanto este espera pelo atendimento	9	52,9	8	47,1	-	0,0	-	0,0
Avaliação da confiança da equipe								
Confiança na equipe do projeto de judô adaptado	17	100,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Satisfação com o projeto em geral após o atendimento	15	88,2	2	11,8	-	0,0	-	0,0



Figura 1. Nível de satisfação em relação a satisfação com o projeto em geral

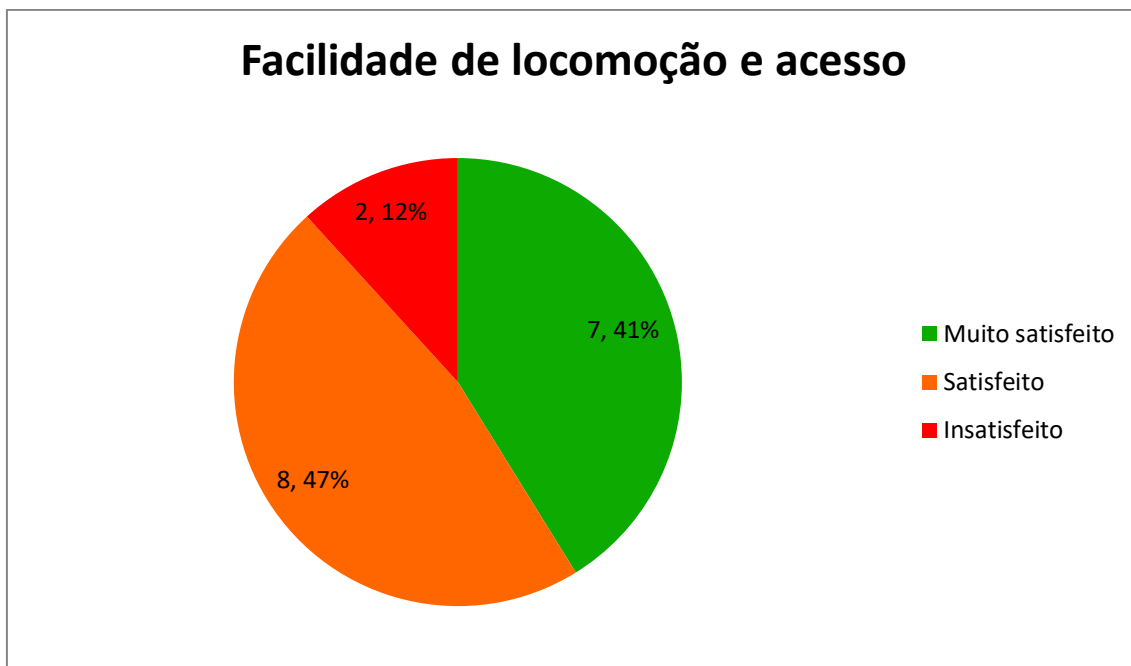
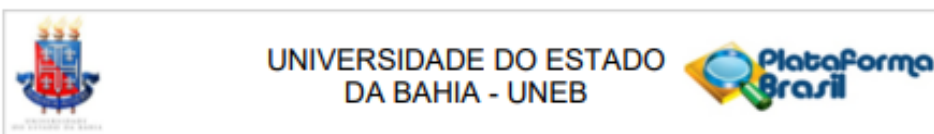


Figura 2. Nível de satisfação em relação à facilidade de acesso e locomoção

ANEXO 1



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DA EMENDA

Título da Pesquisa: Eficiência do Judô Adaptado no percentual de massa óssea e na análise do movimento de queda para trás em idosos hígidos

Pesquisador: Carlos Mamede

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 30130920.4.0000.0057

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.840.494

Apresentação do Projeto:

Título da Pesquisa: Eficiência do Judô Adaptado no percentual de massa óssea e na análise do movimento de queda para trás em idosos hígidos

Pesquisador Responsável: Carlos Mamede

Projeto de pesquisa apresentado à Universidade do

Estado da Bahia como requisito parcial para

obtenção do grau de Bacharel em Fisioterapia. A senescência é um processo fisiológico e inerente a todo ser humano. Reproduz uma série de impactos na biologia e conseqüentemente, na

capacidade funcional do indivíduo envelhecido. Está correlacionado a modificações fisiológicas que afetam a disponibilidade e oferta de nutrientes,

além de além de ocasionar alterações biopsicossociais. Na fase da senescência, nota-se um declínio na densidade óssea, sendo que nos homens

inicia-se entre os 50 e 60 anos, com uma taxa de 0,3% ao ano, já nas mulheres iniciam-se a partir dos 40 anos, com uma taxa de 1% ao ano. A

literatura abrange que a pratica de exercicios fisicos pode retardar o processo de perda óssea. A densidade mineral óssea (DMO) é uma

repercussão de um progresso ativo para a constituição e infiltração do tecido ósseo, estabelecida pela quantidade de conteúdo mineral na área

óssea, sendo induzida por condições genéticas e ambientais, pelos fatores nutricionais, além da

Endereço: Rua Silveira Martins, 2555
Bairro: Cabula **CEP:** 41.195-001
UF: BA **Município:** SALVADOR
Telefone: (71)3117-2399 **Fax:** (71)3117-2399 **E-mail:** cepuneb@uneb.br



Continuação do Parecer: 4.840.494

- 1 – Termo de compromisso do pesquisador responsável: Em conformidade com a normativa;
- 2 – Termo de confidencialidade: Em conformidade.
- 3 – A autorização institucional da proponente: Em conformidade.
- 4 - Folha de rosto: Em conformidade
- 5- Declaração de concordância com o projeto: em conformidade
- 6- Termo de concessão: em conformidade
- 8 – Termo do TCLE: em conformidade: em conformidade, contudo, recomenda-se acrescentar o endereço do CONEP.

Recomendações:

Recomenda-se:

1- Adicionar ao TCLE o endereço do CONEP - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Edifício Anexo, Ala "B" - 1º andar - Sala 103B.

CEP - 70058-900 - Brasília, DF.

Telefone: (61) 3315-5878

Telefax: (61) 3315-5879.

Recomendamos ao pesquisador atenção aos prazos de encaminhamento dos relatórios parcial e/ou final. Informamos que de acordo com a Resolução CNS/MS 466/12 o pesquisador responsável deverá enviar ao CEP- UNEB o relatório de atividades final e/ou parcial anualmente a contar da data de aprovação do projeto.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Após a análise com vista à Resolução 466/12 CNS/MS o CEP/UNEB considera o projeto como APROVADO para execução, tendo em vista que apresenta benefícios potenciais a serem gerados com sua aplicação e representa risco mínimo aos participantes, respeitando os princípios da autonomia, da beneficência, não maleficência, justiça e equidade.

Considerações Finais a critério do CEP:

Após a análise com vista à Resolução 466/12 CNS/MS o CEP/UNEB considera o projeto como APROVADO para execução, tendo em vista que apresenta benefícios potenciais a serem gerados com sua aplicação e representa risco mínimo aos sujeitos da pesquisa tendo respeitado os princípios da autonomia dos participantes da pesquisa, da beneficência, não maleficência, justiça e equidade. Informamos que de acordo com a Resolução CNS/MS 466/12 o pesquisador

Endereço: Rua Silveira Martins, 2555
Bairro: Cabula CEP: 41.195-001
UF: BA Município: SALVADOR
Telefone: (71)3117-2399 Fax: (71)3117-2399 E-mail: cepuneb@uneb.br



Continuação do Parecer: 4.840.494

responsável deverá enviar ao CEP- UNEB o relatório de atividades final e/ou parcial anualmente a contar da data de aprovação do projeto.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_1743156_E1.pdf	03/05/2021 15:38:00		Aceito
Folha de Rosto	Folha_assinada.pdf	03/05/2021 15:35:49	Carlos Mamede	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Termo_do_proponente.pdf	18/03/2020 15:00:07	MICHELE CONCEICAO MONTEIRO	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_de_confidencialidade.pdf	18/03/2020 14:09:12	MICHELE CONCEICAO MONTEIRO	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_de_concordancia.pdf	18/03/2020 09:15:48	MICHELE CONCEICAO MONTEIRO	Aceito
Outros	INSTRUMENTOS.pdf	17/03/2020 19:31:06	MICHELE CONCEICAO MONTEIRO	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_de_compromisso.pdf	16/03/2020 23:29:19	MICHELE CONCEICAO MONTEIRO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	16/03/2020 22:44:01	MICHELE CONCEICAO MONTEIRO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_detalhado.pdf	16/03/2020 22:43:45	MICHELE CONCEICAO MONTEIRO	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Rua Silveira Martins, 2555

Bairro: Cabula

CEP: 41.195-001

UF: BA

Município: SALVADOR

Telefone: (71)3117-2399

Fax: (71)3117-2399

E-mail: cepuneb@uneb.br

ANEXO 2

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA VIDA - CAMPUS I
COLEGIADO DO CURSO DE FISIOTERAPIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esta pesquisa seguirá os Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

- **DADOS SOBRE A PESQUISA CIENTÍFICA:**

1. **TÍTULO DO PROTOCOLO DE PESQUISA:** Níveis de satisfação dos participantes do projeto de judô para idosos em uma universidade pública

2. **PESQUISADOR RESPONSÁVEL:** Carlos André Gomes Silva Mamede

3. **Cargo/Função:** Professor

4. **PESQUISADORA DISCENTE:** Michele Conceição Monteiro

- **EXPLICAÇÕES DO PESQUISADOR AO PARTICIPANTE SOBRE A PESQUISA:**

Convidamos você a participar da pesquisa intitulada: "Níveis de satisfação dos participantes do projeto de judô para idosos em uma universidade pública", de responsabilidade do pesquisador Carlos André Gomes Silva Mamede, docente da Universidade do Estado da Bahia. O objetivo principal é descrever o nível de satisfação dos participantes em relação ao projeto judô para idosos.

Este termo está de acordo com a resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde que a sua participação é de livre e espontânea vontade, sem fins lucrativos. O participante poderá retirar-se desta pesquisa a qualquer momento, porém permanecendo poderá ajudar no aprimoramento da base científica, onde os resultados encontrados na pesquisa servirão para o uso do conhecimento de toda comunidade acadêmica e poderá proporcionar uma melhor formação do fisioterapeuta.

Caso o(a) senhor(a) aceite participar dessa pesquisa, será realizada uma entrevista online. Nessa entrevista serão realizadas algumas perguntas sobre os níveis de satisfação referente ao projeto de Judô. Caso o(a) sr(sra) sinta-se constrangido por alguma questão, tem total direito de deixar de participar a qualquer momento da pesquisa e será respeitado quanto a isso. Os resultados obtidos poderão ser publicados para a informação e benefício de todos os profissionais e acadêmicos da área de saúde, bem como de qualquer interessado no assunto abordado, desde que a sua identidade permaneça em anonimato. Após a assinatura deste termo, será iniciada a coleta de dados referente ao senhor (a).

Você receberá uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado por você e pelos pesquisadores. Em caso de dúvidas ou de qualquer intercorrência, você poderá entrar em contato com o pesquisador Carlos André Gomes Silva Mamede, nos telefones (71) 98868-3967, ou pelo e-mail: carlosandrejpa@gmail.com.

- **CONSENTIMENTO PÓS-ESCLARECIDO**

Portanto, após ter sido devidamente esclarecido pelo pesquisador sobre os objetivos, benefícios, e riscos da sua participação na pesquisa “NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DO PROJETO DE JUDÔ PARA IDOSOS EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA”, e ter entendido o que foi explicado, solicitamos a sua participação nessa pesquisa sob livre e espontânea vontade, como voluntário. Também que os resultados obtidos sejam apresentados e publicados em eventos e artigos científicos, sendo que a sua identificação não será exposta, e irá receber este documento via e-mail ou aplicativo de mensagem.



Ao selecionar a opção “**Sim, aceito participar da pesquisa**” no formulário online, o(a) senhor(a) autorizará o uso de suas respostas para essa pesquisa.

- **INFORMAÇÕES DE NOMES, ENDEREÇOS E E-MAIL DOS RESPONSÁVEIS PELO ACOMPANHAMENTO DA PESQUISA, PARA CONTATO EM CASO DE DÚVIDAS**

PESQUISADOR RESPONSÁVEL: Carlos André Gomes Silva Mamede
Endereço: Salvador, Bahia, Brasil, **E-mail:** carlosandrejpa@gmail.com

PESQUISADORA DISCENTE: Michele Conceição Monteiro
Endereço: Salvador, Bahia, Brasil, **E-mail:** chelemonteiro18@gmail.com

ANEXO 3

NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES DO PROJETO DE JUDÔ PARA IDOSOS EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA	
<p>Olá! Seja bem vindo(a)!</p> <p>Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa realizada pelo Colegiado de Fisioterapia - Departamento de Ciências da Vida da Universidade do Estado da Bahia - CAMPUS I, em parceria com o Projeto Judô para Idosos desta mesma Universidade.</p> <p>Para iniciarmos, por gentileza, click no link azul logo abaixo e leia o TCLE:</p> <p>https://urlless.in/2IKN2</p> <p> chelemonteiro18@gmail.com (não compartilhado) </p> <p>Alternar conta</p> <p>*Obrigatório</p>	<p>PARTE I - DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DOS PARTICIPANTES</p> <p>Qual seu nome completo? *</p> <p>Sua resposta</p> <p>Qual sua data de nascimento? *</p> <p>Data</p> <p>dd/mm/aaaa: <input type="text"/></p> <p>Qual sua idade? *</p> <p>Sua resposta</p> <p>Sexo *</p> <p><input type="radio"/> Feminino</p> <p><input type="radio"/> Masculino</p>
<p>CONSENTIMENTO PÓS-ESCLARECIDO DO TCLE</p> <p>Após ler e concordar com o TCLE, você se declara informado(a) dos objetivos da pesquisa e aceita participar dela sob livre e espontânea vontade, como voluntário? *</p> <p><input type="radio"/> Sim, eu aceito participar dessa pesquisa.</p> <p><input type="radio"/> Não aceito participar dessa pesquisa.</p>	
<p>Próxima</p> <p>Página 1 de 6</p> <p>Limpar formulário</p>	
<p>Qual seu nível de escolaridade? *</p> <p><input type="radio"/> Sem escolaridade</p> <p><input type="radio"/> Ensino fundamental</p> <p><input type="radio"/> Ensino médio</p> <p><input type="radio"/> Ensino superior</p> <p><input type="radio"/> Mestrado ou doutorado</p>	<p>Quantas pessoas moram com você? *</p> <p><input type="radio"/> Mora sozinho</p> <p><input type="radio"/> Uma pessoa</p> <p><input type="radio"/> Duas pessoas</p> <p><input type="radio"/> Três pessoas</p> <p><input type="radio"/> Mais que três pessoas</p> <p><input type="radio"/> Não</p>
<p>Como você se considera? *</p> <p><input type="radio"/> Branco(a)</p> <p><input type="radio"/> Preto(a)</p> <p><input type="radio"/> Pardo(a)</p> <p><input type="radio"/> Amarelo(a)</p> <p><input type="radio"/> Indígena</p>	<p>Renda familiar: (Considere a renda de todos que moram na sua casa) *</p> <p><input type="radio"/> Nenhuma renda</p> <p><input type="radio"/> Até 1 salário mínimo (até R\$ 1.100,00)</p> <p><input type="radio"/> De 1 a 2 salários mínimos (de R\$ 1.100,00 até R\$ 2.200,00)</p> <p><input type="radio"/> De 2 a 5 salários mínimos (de R\$ 2.200,00 até R\$ 5.500)</p> <p><input type="radio"/> De 5 a 10 salários mínimos (de R\$ 5.500,00 até R\$ 11.000,00)</p> <p><input type="radio"/> Acima de 10 salários mínimos (mais de R\$ 11.000,00)</p>
<p>Qual seu estado civil? *</p> <p><input type="radio"/> Casado/União estável</p> <p><input type="radio"/> Solteiro</p> <p><input type="radio"/> Divorciado ou viúvo</p> <p><input type="radio"/> Outra modalidade</p>	

PARTE II – AVALIAÇÃO DO PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO NO PROJETO DO JUDÔ ADAPTADO

- 1- Favor responder, assinando com um "X" qual o seu grau de satisfação em relação ao atendimento recebido pela equipe de professores durante o período de participação no projeto de judô.
2- Primeiramente pense se o (a) Sr(a) ficou insatisfeito(a) ou satisfeito(a) com o atendimento e a seguir, pense na intensidade da sua discordância ou concordância.

Equipe de professores:

Atenção-interesse da equipe de professores para com o usuário durante o projeto *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

Educação da equipe de professores para com o usuário durante o projeto *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

Explicações e orientações sobre o projeto dadas pela equipe de professores *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

Organização quanto ao ambiente e horário do projeto *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

Equipe de estudantes:

Atenção-interesse da equipe de estudantes para com o usuário durante o projeto *

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente satisfeito

Educação da equipe de estudantes para com o usuário durante o projeto *

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente satisfeito

Empenho da equipe de estudantes para resolver os problemas do usuário durante o projeto *

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente satisfeito

Explicações e orientações sobre o projeto dadas pela equipe de estudantes *

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente satisfeito

Cuidados prestados pela equipe de estudantes ao usuário, tais como: aferir pressão, oferecer água, feedback sobre níveis de cansaço *

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente satisfeito

Tempo de espera para atender o usuário *

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente satisfeito

Qualidade geral da equipe de estudantes *

- Totalmente insatisfeito

PARTE III – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO INICIAL PARA USUÁRIOS DO PROJETO DO JUDÔ

- 1- As frases apresentadas a seguir referem-se a vários fatores do atendimento inicial prestados aos usuários participantes do judô adaptado. Favor responder, assinando com um "X" qual o seu grau de satisfação em relação a esses serviços.
2- Primeiramente pense se o (a) Sr(a) ficou insatisfeito(a) ou satisfeito(a) com o atendimento e a seguir, pense na intensidade da sua discordância ou concordância.
3- Assinale apenas um "X" em cada frase, como resposta.

Facilidade de localização da Universidade e do prédio onde o projeto acontece *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

Facilidade de acesso e locomoção dentro da Universidade *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

Tempo de espera para início do atendimento *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito

Rapidez do preenchimento de dados e questionários iniciais *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

Organização geral do atendimento inicial quanto a horário e ambiente *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

Clareza das informações que o usuário recebe no atendimento inicial *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

Conforto (instalações, cadeiras, água, banheiros, ventilação etc) que a Universidade oferece ao usuário enquanto este espera pelo atendimento *

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

PARTE IV – AVALIAÇÃO DO QUESITO CONFIANÇA EM RELAÇÃO À EQUIPE GERAL

Assinale apenas um "X" em cada frase, como resposta.

1 O(A) Sr(a) sente confiança na equipe do projeto de judô adaptado? Eu gostaria que o(a) Sr(a) respondesse, levando em consideração as seguintes alternativas para resposta: *

- Sinto nenhuma confiança
- Sinto pouca confiança
- Sinto bastante confiança
- Sinto total confiança

3 O(A) Sr(a) sentiu e avaliou uma serie de fatores relacionados ao projeto: atendimento da equipe de professores e de estudantes, qualidade das instalações. Pensando agora no geral, no projeto como um todo, o(a) Sr(a) poderia dizer se ficou satisfeito(a) ou insatisfeito(a) com projeto em geral, após o seu atendimento? *

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

ANEXO 4

1. Eu gostaria agora que o(a) Sr(a) me dissesse se ficou satisfeito(a)/ insatisfeito(a) com alguns fatores do hospital referentes ao período em que o(a) Sr(a) esteve internado.

PESQUISADOR:
Seguir as instruções da questão com a mesma escala, fazendo a pergunta em duas etapas.

ITENS	GRAU DE SATISFAÇÃO					
	INSATISFEITO(A)			SATISFEITO(A)		
	Total-mente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Total-mente
Equipe médica						
- Atenção/interesse da equipe médica que o(a) atendeu durante a sua internação.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Educação da equipe médica que o(a) atendeu durante a sua internação.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Empenho da equipe médica em resolver os seus problemas durante a sua internação.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Explicações/orientações sobre o seu problema dados pela equipe médica.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Enfermagem						
- Atenção/interesse da equipe de enfermagem que o atendeu durante a sua internação.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Educação da equipe de enfermagem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Explicações/orientações do seu problema dados pela enfermagem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Empenho da equipe de enfermagem em resolver os seus problemas durante a sua internação.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Cuidados realizados pela equipe de enfermagem no(a) Sr(a) tais como: medir pressão, realizar curativos, dar os remédios, higienização, etc.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Tempo de espera para ser atendido(a) quando tocava a campainha.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Qualidade geral da equipe de enfermagem que o(a) atendia de dia.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Qualidade geral da equipe de enfermagem que o(a) atendia de noite.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

ITENS	GRAU DE SATISFAÇÃO					
	INSATISFEITO			SATISFEITO		
	Total-mente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Total-mente
Nutrição						
- Atendimento da nutricionista (se teve contato).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Qualidade/sabor da comida.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Aparência/apresentação da comida.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Temperatura da comida.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Quantidade da comida.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Variedade na comida.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Regularidade nos horários que a comida foi servida.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Atenção da cozeira que servia a comida.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Geral						
- Conforto do quarto onde ficou internado(a).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Limpeza do quarto onde ficou internado(a).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Instalações do banheiro do quarto onde ficou internado(a).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Nível de barulho à noite para dormir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Respeito à sua privacidade enquanto esteve internado(a).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Resultado do tratamento/cirurgia a que se submeteu quando esteve internado(a).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Orientação para continuidade do tratamento, após saída do hospital.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Orientação para sua alimentação em casa, após saída do hospital.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- Atendimento do serviço social durante o período em que esteve internado(a) (se teve contato).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)