

DIFICULDADES DE TUTORES COM DEFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO MÉDICO VETERINÁRIO DE SEUS ANIMAIS

Ana Julia de Almeida Martins¹
Vinícius Cruz Silva Sousa¹
Andresa de Cássia Martini²
Priscila Chediek Dall'Acqua²
Eric Mateus Nascimento de Paula²

RESUMO

O presente artigo versa sobre as dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência (PcD), no atendimento médico veterinário. PcD representam 15% da população mundial, e enfrentam inúmeros desafios em sua rotina. A Constituição dá direitos iguais a todos os cidadãos brasileiros inclusive a PcD, entretanto na prática seus direitos de ir e vir são lesados, pois encontram dificuldades de acessibilidade, comunicação e inclusão. O presente trabalho tem como objetivo apresentar, os desafios ergonômicos encontrados por tutores de animais domésticos que são PcD no município de Mineiros/GO, para acesso ao atendimento médico veterinário, bem como analisar os pontos principais que dificultam esse atendimento. Essa pesquisa contou com a realização de duas etapas distintas, sendo a primeira etapa referente a análise de acessibilidade aos estabelecimentos veterinários do município de Mineiros, e posteriormente a aplicação de questionário semiestruturado, online, voltado para as dificuldades enfrentadas por tutores com deficiência ao atendimento médico veterinário, sendo composto de oito alternativas, disponibilizado por meio de link em rede social de colaboradores do projeto. Por meio desse estudo, foi possível identificar dificuldades específicas em questão de transitabilidade e comunicabilidade enfrentadas por PcD, em atendimento médico veterinário e outros serviços veterinários, no município de Mineiros-GO, e reforça que nenhum estabelecimento veterinário atendeu sobre maneira todos os itens necessários em seu ponto de entrada. Esse estudo conclui que a acessibilidade aos serviços veterinários por tutores de animais que são PcDs informacional no município de Mineiros/GO se dá de forma parcial, visto que o acesso efetivo à informação no espaço físico apresenta ausência de requisitos elencados nas normas e recomendações de acessibilidade, embora haja instrumentos adequados e convenientes para prestação de serviços e produtos informacionais adaptados para este público. Ocorrendo da mesma maneira no quesito comunicação, onde parte dos PcDs entrevistados, enfrentam dificuldades de compreensão no atendimento, por funcionários e profissionais médicos veterinários, evidenciando a importância do atendimento humanizado, considerando as necessidades do tutor que é PcD pela classe veterinária.

Palavras-chave: acessibilidade, animais de companhia, comunicação, deficientes, ergonomia.

DIFFICULTIES OF GUARDIANS WITH DEFICIENCY IN THE VETERINARY MEDICAL CARE OF THEIR ANIMALS

ABSTRACT

This paper deals with the difficulties faced by people with disabilities (PwD) in veterinary medical care. PwD represent 15% of the world population and face numerous challenges in their routine. The Constitution gives equal rights to all Brazilian citizens, including PwD;

¹ Discentes do curso de Medicina Veterinária, Centro Universitário de Mineiros (UNIFIMES), Mineiros- GO.
*Correspondência: anajulia2908@outlook.com

² Docentes do curso de Medicina Veterinária, Centro Universitário de Mineiros (UNIFIMES), Mineiros- GO

however in practice their rights to come and go are harmed, as they face difficulties in accessibility, communication and inclusion. This work aims to present the ergonomic challenges encountered by tutors of domestic animals that are PwD in the city of Mineiros/GO, for access to veterinary medical care, as well as to analyze the main points that hinder this care. This research consisted of two distinct steps, the first step being the analysis of accessibility to veterinary establishments in the city of Mineiros, and later the application of a semi-structured online questionnaire, aimed at the difficulties faced by tutors with disabilities in medical care veterinarian, consisting of eight alternatives, made available through a link on the project's collaborators' social network. Through this study, it was possible to identify specific difficulties in terms of transitivity and communicability faced by PwD, in veterinary medical care and other veterinary services, in the city of Mineiros-GO, and it reinforces that no veterinary establishment has adequately attended to all the items necessary for accessibility at the entrances to services. This study concludes that the accessibility to veterinary services by guardians of animals who are informational PwDs in the municipality of Mineiros/GO is partial, since effective access to information in the physical space lacks the requirements listed in the accessibility standards and recommendations, although there are adequate and convenient instruments for the provision of information services and products adapted for this audience. Occurring in the same way in the question of communication, where part of the PwD interviewed face difficulties in understanding the care, by veterinary staff and professionals, highlighting the importance of humanizing care, considering the needs of the tutor who is PwD by the veterinary class.

Keywords: Accessibility. Company animals. Communication. Disabled. Ergonomics.

DIFICULTADES DE LOS TUTORES CON DEFICIENCIA EN LA ATENCIÓN MÉDICA VETERINÁRIA DE SUS ANIMALES

RESUMEN

Esta articulación trata de las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad (PwD) en la atención médica veterinaria. Las personas con discapacidad representan el 15% de la población mundial y enfrentan numerosos desafíos en su rutina. La Constitución otorga los mismos derechos a todos los ciudadanos brasileños, incluidas las personas con discapacidad, sin embargo, en la práctica, sus derechos de ir y venir se ven perjudicados, ya que enfrentan dificultades de accesibilidad, comunicación e inclusión. Este trabajo tiene como objetivo presentar los desafíos ergonómicos que enfrentan los tutores de animales domésticos que son PwD en la ciudad de Mineiros / GO, para acceder a la atención médica veterinaria, así como analizar los principales puntos que dificultan esta atención. Esta investigación constó de dos pasos diferenciados, siendo el primer paso el análisis de la accesibilidad a los establecimientos veterinarios del municipio de Mineiros, y posteriormente la aplicación de un cuestionario online semiestructurado, dirigido a las dificultades que enfrentan los tutores con discapacidad en la atención médica veterinaria, compuesto por ocho alternativas, disponibles a través de un enlace en la red social de colaboradores del proyecto. A través de este estudio se logró identificar dificultades específicas en cuanto a la transitabilidad y comunicabilidad que enfrentan las PCD, en la atención médica veterinaria y otros servicios veterinarios, en la ciudad de Mineiros-GO, y refuerza que ningún establecimiento veterinario ha atendido adecuadamente a todos. los elementos necesarios para la accesibilidad en las entradas a los servicios. Este estudio concluye que la accesibilidad a los servicios veterinarios por parte de los guardianes de animales PwD informativos en el municipio de Mineiros / GO es parcial, ya que el acceso efectivo a la información en el espacio físico carece de los requisitos

enumerados en las normas y recomendaciones de accesibilidad, aunque existen instrumentos adecuados y convenientes para la prestación de servicios y productos de información adaptados a esta audiencia. Ocurriendo de la misma forma en la cuestión de la comunicación, donde parte de las PwD entrevistadas enfrentan dificultades en la comprensión de la atención, por parte del personal veterinario y los profesionales, destacando la importancia de humanizar la atención, considerando las necesidades del tutor que es PwD por la clase de veterinaria.

Palabras clave: accesibilidad, animales de compañía, comunicación, discapacitado, ergonomía.

INTRODUÇÃO

O contato entre humanos e animais de companhia vem crescendo cada vez mais, estudos apontam diversos benefícios que essa relação causa para ambos. Se tratando de pessoas que possuem deficiências físicas ou mentais essa relação é ainda mais expressiva, visto que, PcD podem necessitar de apoio emocional constantes ou assistência relacionada a alguma dificuldade física e psicológica que possam ter (1).

Nesse cenário surgiu a Terapia Assistida por Animais (TAA), que possui um objetivo terapêutico, na qual o animal é parte do tratamento e promove diversos benefícios à saúde do paciente (1,2). No entanto, a saúde física e comportamental desses animais é essencial para uma boa qualidade de vida dos mesmos, sendo importante para manter a relação com seus tutores. Para tanto, o médico veterinário é fundamental, pois ele desenvolve um papel significativo de preservar e avaliar constantemente a saúde desses animais. Para que isso ocorra o profissional deve ser capaz de se comunicar com o tutor, assim como oferecer um local de atendimento que atenda todas as exigências de acessibilidade para PcD (1).

O Brasil possui em torno de 17 milhões de PcD, o que representam uma parcela significativa da população, onde 1% estão inseridas no mercado de trabalho, contribuindo para a economia e desenvolvimento do país. Entretanto PcD, não possuem acesso igualitário aos serviços médicos, educação, oportunidade de emprego e outros serviços, mesmo com leis que objetivam garantir esses direitos. Segundo o Relatório Mundial sobre a Deficiência, é cada vez mais evidente que pessoas com deficiência experimentam piores resultados socioeconômicos e pobreza do que as pessoas não deficientes (1,3,4). Apesar da magnitude da questão, faltam tanto consciência como informações científicas sobre as questões relativas à deficiência.

No Brasil PcD representam 24% da população, incluindo deficiência auditiva, fonativa, físico-motora, visual e neurológica (4). A Classificação Internacional de Funcionalidade- CIF classifica condições de saúde quanto a funcionalidade, a qual engloba todas as funções do corpo e a incapacidade que inclui deficiências, limitações ou restrições de indivíduos em vários domínios. Ela existe para oferecer informações sobre a saúde da população, sendo também um instrumento utilizado para o desenvolvimento da legislação em nível internacional e nacional sobre os direitos humanos (5).

Conforme a Lei Brasileira de Inclusão-LBI nº13.146 de 06 de julho de 2015, também conhecida como Estatuto da Pessoa com deficiência, que tem como propósito assegurar que os direitos de igualdade de PcDs sejam executados, visando inclui-los na sociedade de forma a gozar de seus direitos de cidadania (6). É notório o objetivo das leis, como a citada acima em assegurar os direitos de PcD, por meio da criação de mecanismos que possibilitem a acessibilidade e a inclusão socioeconômica desses indivíduos no país, além das iniciativas de ações dos três níveis do governo buscando avançar na resolução da problemática que envolve essa parcela da sociedade (5,6). Entretanto, apesar de existirem leis objetivando buscar a acessibilidade e igualdade para PcD é importante analisar a falta de ambos na população e os

seus efeitos na qualidade de vida destes. Indivíduos com deficiência enfrentam obstáculos significativos em sua rotina, que são muitas vezes despercebidos pelo restante da população. Uma das causas possíveis, decorreriam de lacunas deixadas no ensino, que seriam essenciais para a conscientização da sociedade em buscar oferecer acessibilidade e igualdade em todas as áreas e serviços oferecidos aos cidadãos (7).

Nesse sentido é observada a desigualdade social existente com PcD, isso devido falhas em seus direitos de ir e vir que é resguardado por leis, mas na prática possui brechas, tornando desafiador o acesso de PcD a diversos serviços incluindo os serviços médico veterinários (5,7).

Nesse interim, o atendimento médico veterinário para tutores de animais que sejam PcD se torna uma barreira, que acarreta em consequências para saúde dos animais, pois esses desafios se iniciam desde a decisão em levar o animal até o centro médico veterinário, ao atendimento e tratamento do mesmo (8).

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo apresentar os desafios ergonômicos encontrados por tutores de animais domésticos que são PcD no município de Mineiros/GO, para acesso ao atendimento médico veterinário, bem como analisar os pontos principais que dificultam esse atendimento. Para contribuir com possibilidades que tornem a prática de atendimento e acesso a serviços médicos veterinários para tutores PcD possível, melhorando sua qualidade de vida, visto que animais de estimação assumem papel importante nas relações intrafamiliares e fazem parte de tratamentos terapêuticos.

MATERIAL E MÉTODOS

Essa pesquisa contou com a realização de duas etapas distintas, sendo a primeira etapa referente a análise de acessibilidade aos estabelecimentos veterinários do município de Mineiros/GO e a segunda etapa com a aplicação de um questionário *on-line*, para PcD, sobre: Dificuldades de tutores com deficiência no atendimento médico veterinário de seus animais. A primeira etapa analisou estabelecimentos que prestam serviços veterinários a população de Mineiros-GO, incluindo clínicas veterinárias (C), banho e tosa (B), lojas (L) e agropecuárias (A). Foi traçado um roteiro de visitas aos bairros, selecionados a partir da consulta em <https://www.mapas.com.br/brasil/goias/mineiros>, e esses setores foram percorridos em busca de estabelecimentos veterinários, para utilização no estudo. A análise foi exclusivamente observacional do ponto de entrada de cada estabelecimento e preenchimento de *checklist* que contemplava questões referentes as normativas de acessibilidade para pessoas com deficiência. Foram observados itens como: estacionamento para PcD próximo à entrada do estabelecimento; estacionamento exclusivo para PcD, com sinalização diferenciada; área de sinalização adequada sobre desníveis; rotas acessíveis, como rampas de acesso; corrimão com material rígido; portas com largura maior que 0,80 metros, aferidos pelo comprimento de 1 passo. Para confecção das questões foi consultada a Norma Brasileira (NBR) 9050/2020.

A segunda etapa contou com a aplicação de questionário semiestruturado, *online*, realizado por meio da plataforma Survio.com, versão grátis, com participação voluntária, composto de oito alternativas, disponibilizado pelo *link* em rede social de colaboradores do projeto. Questionário esse voltado para as dificuldades enfrentadas por tutores com deficiência no atendimento médico veterinário. Ressaltamos que pesquisas *online* compostas de questionários e que não identificam o respondente não atendem a obrigatoriedade de submissão ao Conselho de Ética em Pesquisa - CEP, com base nas Resoluções CNS 196/96 e CNS 510/16. Contudo para acesso as perguntas os entrevistados eram obrigados a leitura do TCLE (Termo de conhecimento livre e esclarecido), e concordar com a pesquisa, e para os que assentiam a página avançava e o mesmo tinha acesso as questões. Os respondentes foram os próprios deficientes ou o responsável legal, ressaltando que o trabalho adotou como critério de exclusão indivíduos menores de 18 anos.

As questões abordadas foram: 1). O respondente foi o próprio PcD ou responsável legal? 2). Qual sua deficiência? 3). Possui animais de estimação? 4) Com qual frequência seu animal é levado ao médico veterinário? 5). Como é transportado a serviços veterinários? 6). Você realiza com seu animal de companhia alguma terapia que beneficie sua condição de saúde? 7). Já enfrentou problemas de acessibilidade em serviços veterinários. 8). Já enfrentou dificuldade em ser compreendido pelo colaborador ou profissional de Medicina Veterinária ao buscar atendimento para o seu animal de companhia? Os dados foram examinados e tabulados para posterior análise descritiva.

RESULTADOS

Foram avaliados 30 estabelecimentos e foi possível observar de maneira decrescente de presença ou ausência dos itens que atendiam a legislação de acessibilidade, que 10% dos estabelecimentos inspecionados possuíam um total de 4 itens, outros 10% possuíam um total de 3 itens adequados, 40% apresentaram apenas 2 itens concordantes, 23,33% dos estabelecimentos possuíam um total de 1 item adequado e 16,66% dos estabelecimentos analisados não possuíam nenhum item esperado (Tabela 1).

Tabela 1. Descrição em porcentagem das variáveis analisadas sobre acessibilidade dos pontos de entrada de estabelecimentos veterinários no Município de Mineiros/GO. Onde S corresponde a resposta “sim” e N a resposta “não”.

	A (Agropecuária n=4)	B (banho/tosa n= 11)	C (clínica n=6)	L (loja n=9)	% total de adequados por categoria	% total de itens inadequados por categoria
Estacionamento	75% S 25% N	100% N	16,6%S 83,3%N	44,4% S 55,5% N	26,6%	73,3%
Sinalização	100% N	100% N	100% N	100% N	0	100%
Área de Circulação	25% S 75% N	100% N	100% N	11,1% S 88,8% N	6,6%	93,3%
Rota acessível	100% S	27,2 S 72,7 N	66,6 S 33,3 N	33,3 S 66,6 N	46,6%	53,3%
Corrimão	100% N	9,0 S 90,9 N	16,6 S 83,3 N	33,3 S 66,6 N	16,6%	83,3%
Largura da porta	100% S	72,7 S 27,2 N	33,3 S 66,6 N	88,8 S 11,1 N	80%	20%

A segunda etapa da pesquisa contou com 20 respondentes do município de Mineiros. Não houve recusas para responder ao questionário, 55% dos respondentes foram as próprias PcD e 45% seus responsáveis. Para classificação do tipo de deficiência tivemos que 50% possuíam deficiência físico-motora, 25% auditiva e fonativa, 15% neurológica e 10% visual (Gráfico 1). Sendo que dentre os indivíduos que responderam ter dificuldades de serem compreendidos em estabelecimentos veterinários, 25% possuíam deficiência auditiva/fonativa.



Gráfico 1. Descrição da porcentagem do número de respondentes da pesquisa segundo o tipo de deficiência.

Para a alternativa se possuía animal de estimação, 70% dos entrevistados marcaram cães, 20% gatos, e 10% outros animais de estimação (Gráfico 2).

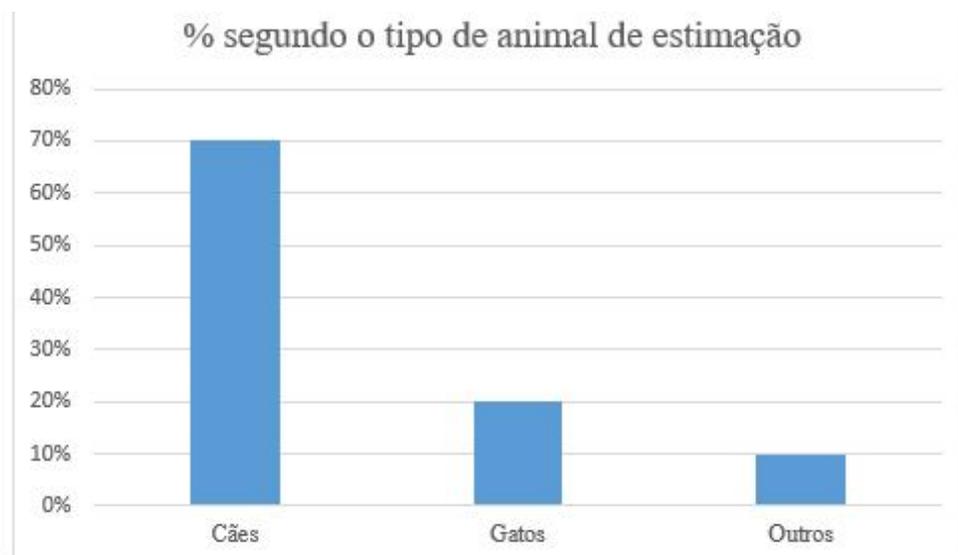


Gráfico 2. Descrição da porcentagem do número de respondentes conforme o tipo de animal de estimação que possuem.

Quando perguntados sobre frequência que esses são levados ao médico veterinário, 50% afirmaram que levam seus animais ao médico veterinário por outra frequência que não abordados no questionário, 25% levam seus animais ao médico veterinário 1 vez ao ano e os outros 25% responderam que nunca fazem visitas ao médico veterinário para consulta de seu animal (Gráfico 3).



Gráfico 3. Descrição em porcentagem da frequência de visitas ao médico veterinário de PcD e seus animais de estimação.

Em relação ao transporte 70% dos participantes afirmaram que levam seus animais a centros veterinários com veículo próprio, 25% levam seus animais em outros tipos de transporte, e 5% transportam seus animais por meio de transporte privado comercial (Gráfico 4).

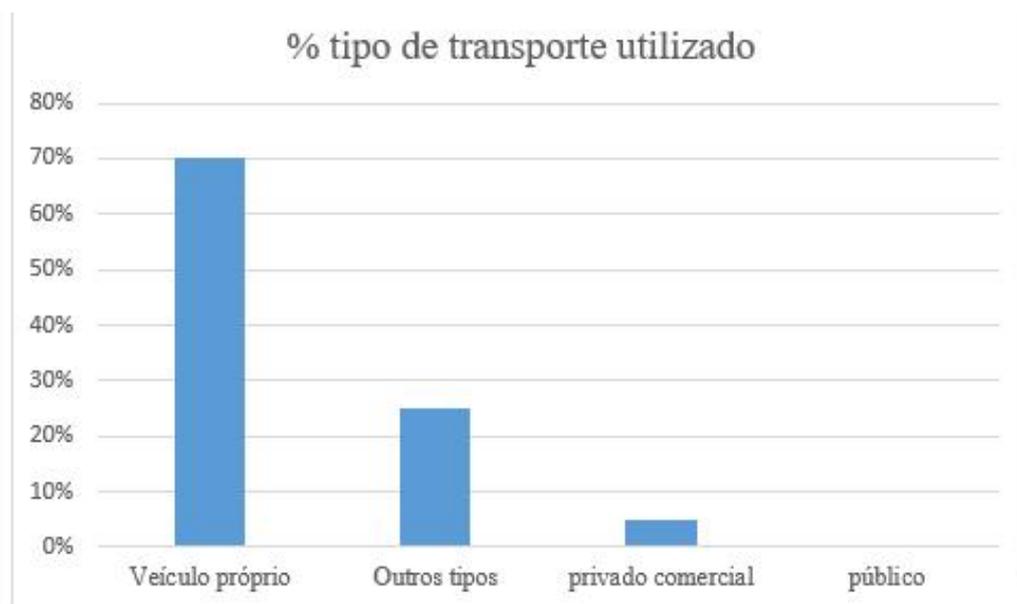


Gráfico 4. Descrição em porcentagem do tipo de transporte utilizado pelos respondentes para a locomoção até centros veterinários.

Em relação a TAA, 60% dos tutores afirmaram que realizam e se beneficiam dessa relação, já 40% afirmaram que não utilizam dessa terapia (Gráfico 5). Em relação a acessibilidade dos locais de atendimento, 45% dos entrevistados afirmaram que já

enfrentaram dificuldades, já 55% dos entrevistados afirmaram que não tiveram desafios de acessibilidade (Gráfico 5).

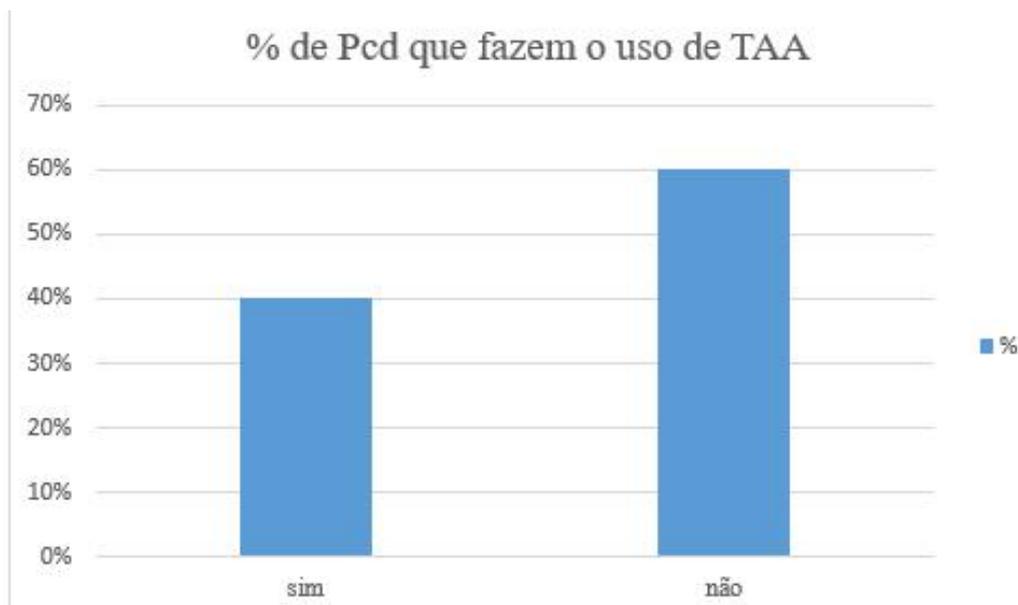


Gráfico 5. Descrição da porcentagem do número de respondentes da pesquisa segundo a realização de Terapia assistida por animais (TAA).

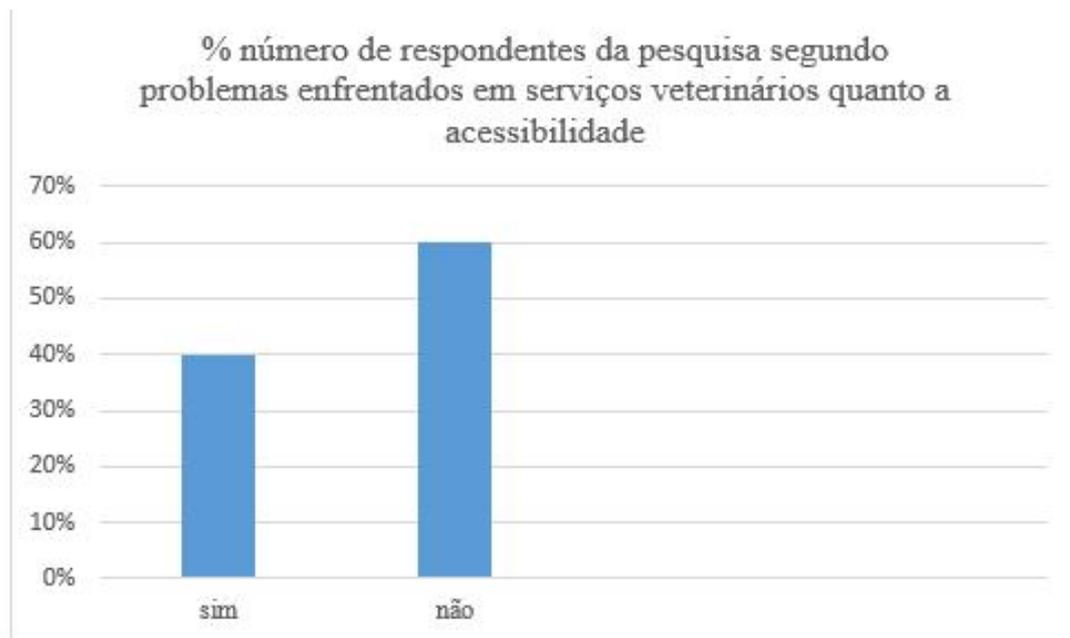


Gráfico 6. Descrição da porcentagem do número de respondentes da pesquisa segundo problemas enfrentados em serviços veterinários quanto a acessibilidade.

Já no quesito de dificuldades de compreensão, 60% afirmaram que não tiveram essa dificuldade e 40% afirmaram que tiveram dificuldades de comunicação (Gráfico 7).

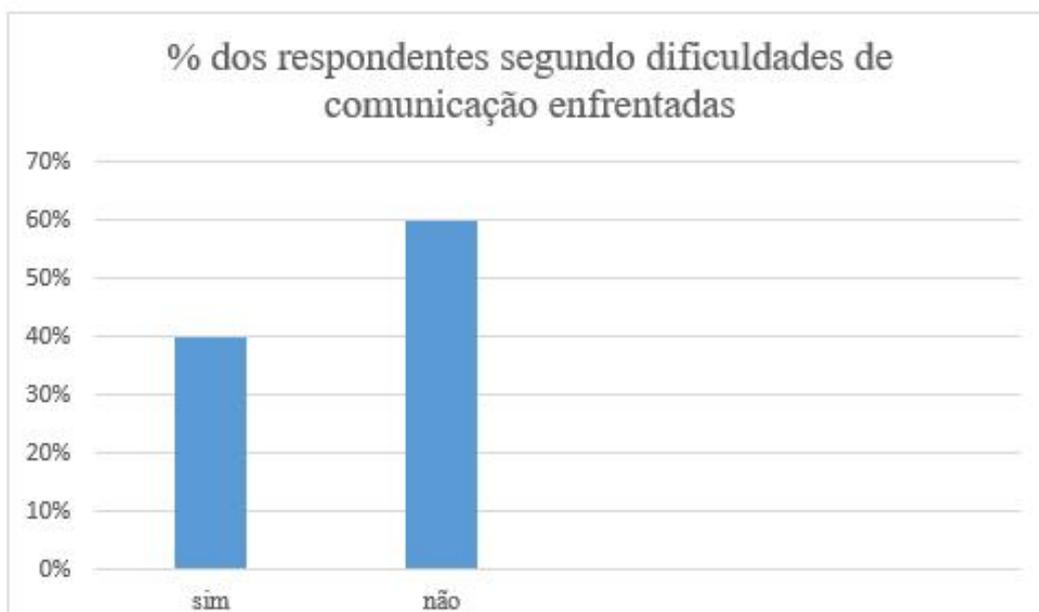


Gráfico 7. Descrição da porcentagem do número de respondentes da pesquisa segundo problemas enfrentados em serviços veterinários quanto a comunicação e compreensão.

DISCUSSÃO

Segundo Borges e colaboradores (5), existem inúmeras políticas públicas e leis construídas ao longo da história do Brasil que tem como objetivo garantir a inclusão das pessoas com deficiência, entretanto os autores apontam que o Estado falha na fiscalização das leis, sem auxiliar nas adaptações necessárias à inclusão de PcD. Corroborando com os autores, a primeira etapa da presente pesquisa mostrou que a maior parte dos estabelecimentos que prestam serviços na área da veterinária, não seguem o que é estabelecido em lei. Conforme a pesquisa, nenhum estabelecimento possui todos os itens de acessibilidade de acordo com o indicado para PcD.

Ainda sobre acessibilidade Borges e colaboradores (5), analisaram que mesmo com a aprovação da Lei nº 10.098/2000, específica sobre acessibilidade, a qual define que todo o espaço urbano, meios de transportes devem possuir condições de acessibilidade para PcDs e pessoas com mobilidade reduzida, a infraestrutura dos veículos de transporte público ainda não são totalmente adaptadas na maior parte do país. Além disso, os mesmos autores apontam que a acessibilidade está além do transporte, mostrando a necessidade de não existir nenhum tipo de obstáculo nos locais de circulação pública, como em calçadas e edifícios. Sendo importante a presença de pisos táteis, rampas de acesso, vagas para estacionamento, dentre outros (9,10).

Assim a presente pesquisa confirma as dificuldades de acessibilidade dos estabelecimentos analisados e das PcD entrevistadas. A pesquisa aponta que a maior parte dos entrevistados possuíam deficiência físico-motora, o que gera maior dificuldade de acessibilidade. Além disso, a maior parte dos estabelecimentos analisados no quesito acessibilidade, são inacessíveis para PcD, pois a maior parte não possui estacionamento prioritário e sinalizado para PcD, piso, rampas de acesso, corrimão adequados, que tornaria a circulação desses locais acessível. Ademais 70% dos entrevistados afirmaram que levam seus animais em veículos próprios e nenhum dos entrevistados fazem o uso de transporte público.

Ainda, concordando com os estudos, 45% dos entrevistados afirmaram que tiveram problemas de acessibilidade em atendimentos veterinários.

Ainda, Castro e Brasil (10), diante uma pesquisa realizada em uma biblioteca universitária, objetivando analisar a acessibilidade do local, concluiu-se que a acessibilidade se dá de forma parcial nesse ambiente. Reafirmando assim, como mostra a presente pesquisa, que alguns dos estabelecimentos analisados possuíam um pequeno número de itens adequados, considerados acessíveis, sendo parcialmente acessível, o que demonstra a existência de obstáculos para a acessibilidade. De acordo com o mesmo autor para oferecer produtos e serviços acessíveis é importante resolver as questões estruturais, para isso é necessário a concretização de políticas públicas, por meio de investimentos.

Conforme um estudo realizado por Nóbrega e colaboradores (11), com o objetivo de conhecer os desafios de pessoas que possuem deficiência auditiva nos serviços de saúde, foi apontado problemas de comunicação e compreensão por parte dos profissionais de saúde, como médicos e dentistas. Além disso, os surdos que participaram da pesquisa apontaram que tiveram problemas com tratamento após as consultas e também a não resolubilidade de seus incômodos em relação a sua saúde física, mostrando a dependência de um intérprete ou um membro da família, o que os deixa muitas vezes desconfortáveis. Assim, a presente pesquisa corrobora com a pesquisa feita com os surdos, pois 40% dos entrevistados mostraram que passaram por dificuldades de comunicação ao procurar um atendimento médico veterinário.

A partir do contato entre humanos e animais, observou-se ao longo dos anos os benefícios dessa relação, surgindo assim, a TAA que auxilia pessoas com deficiência em diversos aspectos, como na concentração, controle da ansiedade, agressividade, coordenação motora e socialização (12). A interação homem animal, como determinante de saúde, ajuda na redução de depressão, ou na elevação do humor, redução de stress e ansiedade, além de promover maior vontade de se exercitar, que pode acarretar na redução da pressão arterial e, ainda, a aumentar a interação social (8). Estudos anteriores já reforçaram que a saúde do animal reflete diretamente a do tutor, pois, a interação homem-animal traz benefícios a saúde e bem-estar de ambos e essa ligação é cada vez mais intensificada principalmente para pessoas que possuem deficiência (8). Além disso, os animais proporcionam apoio emocional e bem-estar aos tutores que sofrem com distúrbios físicos e ou mentais, oferecendo conforto e companheirismo (12).

Ainda, é importante ressaltar que a TAA, pode ser classificada como um serviço de tecnologia assistencial que envolve múltiplos conhecimentos que não podem ser reduzidos a máquinas ou equipamentos. Qualificando assim, os animais, especialmente os cães no processo de desenvolvimento de PcD, principalmente crianças (13).

Malcom e colaboradores (14), realizaram um estudo em um Centro que trabalha com crianças autistas e cavalos, onde analisou os benefícios dessa terapia para essas pessoas, foi possível apontar novos movimentos corporais e a importância da sintonia entre o paciente com cada cavalo (14). Segundo a pesquisa realizada com PcD no Município de Mineiros, foi possível notar que a maior parte dos entrevistados se beneficiam e utilizam dessa terapia, nas suas diversas modalidades propostas, o que não foi abordado nesse estudo.

Confirmando assim as hipóteses levantadas, foi possível observar desafios em todas as áreas analisadas. Em relação a acessibilidade para oferecer produtos e serviços acessíveis em centros médicos veterinários, lojas agropecuárias, banho e tosa, é necessária estruturação local para recepção de um PcD tutor de animal, sendo primordial que esses serviços realizem esforços direcionados para aquisição de recursos financeiros para concretização das políticas públicas voltadas para oferecer acessibilidade a essas pessoas. Ainda, é importante a capacitação de colaboradores do serviço a fim de eliminar barreiras de comunicação entre tutor PcD e colaboradores.

Esse estudo corrobora com Grigg e Hart (1), pois grande parcela dos entrevistados relatou dificuldade de compreensão, o autor citado em seu estudo afirma que, para assegurar uma comunicação eficiente com o cliente que possui deficiência o médico veterinário deve se qualificar, buscando realizar um estudo das diversas deficiências existentes, para compreender a individualidade de cada uma e entender as reais necessidades para poder proporcionar um atendimento e comunicação eficaz. Se necessário, o profissional deve realizar cursos para aprimorar seus conhecimentos, como curso de libras. Ademais o treinamento de toda a equipe é de extrema relevância, desde secretários até estagiários e auxiliares de limpeza, oferecendo cursos de capacitação para melhor atender e lidar com as necessidades de cada cliente que possui deficiência (1).

Ainda, vale ressaltar que o médico veterinário deve oferecer em seu ambiente de atendimento todo conforto necessário às PcD, iniciando desde o preparo de toda sua equipe, visando construir uma cultura de sensibilidade e compreensão, que garanta que todas as necessidades do cliente e do paciente sejam atendidas (15,16). Como também garantir que os clientes que possuem deficiência, possam ter acessibilidade com segurança e autonomia a todo espaço físico de atendimento, desde vagas para estacionamento reservadas para PcD, sinalizações adequadas, rampas de acesso, reserva de assentos, corredores largos e livres de obstáculos até banheiros adequados (16, 17).

Assim, destaca-se o papel do médico veterinário, como médico e educador para assegurar que o tutor conheça as reais necessidades físicas, mentais e comportamentais específicas de cada animal, para garantir o bem-estar do mesmo. Mas, para isso, o profissional deve desenvolver uma comunicação clara e um relacionamento de empatia com os clientes, além de proporcionar um ambiente adequado a eles, visando o bem-estar dos mesmos e a saúde de seus animais (1, 18).

Nesse interim, esse estudo afirma a importância na correção de falhas de acessibilidade e comunicação em serviços veterinários, pois afetam a vida de PcD, mais do que isso, fere seus direitos como cidadão, implicando inclusive na economia do setor.

CONCLUSÃO

Conclui-se que a acessibilidade aos serviços veterinários por tutores de animais que são PcD no município de Mineiros/GO se dá de forma parcial, visto que o acesso efetivo apresenta ausência de requisitos elencados nas normas e recomendações de acessibilidade, como por exemplo o item: sinalização de estacionamento adequada, que não foi observado em nenhum estabelecimento, embora haja instrumentos adequados e convenientes para prestação de serviços adaptados para este público. Ocorrendo da mesma maneira no quesito comunicação, onde parte das PcD entrevistadas, enfrentam dificuldades de compreensão no atendimento, por funcionários e profissionais médicos veterinários, evidenciando a importância do atendimento humanizado, considerando as necessidades do tutor que é PcD.

REFERÊNCIAS

1. Grigg EK, Hart L. Enhancing success of veterinary visits for clients with disabilities and an assistance dog or companion animal: a review. *Front. Vet Scienc.* 2019; 6:1-16. DOI: <https://doi.org/10.3389/fvets.2019.00044>.
2. Gonçalves JO, Gomes FGC. Animals that heal: animal-assisted therapy. *Uningá Mag.* 2017; 29(1):204-210.

3. World Disability Report. São Paulo State Government - Secretariat for the Rights of Persons with Disabilities; 2011.
4. Brasil. Percentage of population and degree of difficulty and disability. Brazilian Institute of Geography, Brasília; 2010.
5. Borges ML, Santos C, Daier RN. Accessibility versus public policies: The reality of people with disabilities in Brazil. *Latin Am. Jour. of Inter. Relat. Campos Neutrais*. 2021;3(1):90-98. DOI: <https://doi.org/10.14295/cn.v3i1.13043>.
6. Brazil. Law No. 13,146, of July 6, 2015. Provides for: Inclusion of Persons with Disabilities (Statute of Persons with Disabilities). Brasília, Diário Oficial da União. Sec. 1; 2015.
7. Albuquerque MSV, Lyra TM, Farias SF, Mendes MFM, Martelli PJL. Accessibility to health services: an analysis based on Primary Care. *Pern. health debate*. 2014;(38). DOI: 10.5935 / 0103-1104.2014s014.
8. Mueller MK, Gee NR, Bures RM. Human-animal interaction as a social determinant of health: descriptive findings from the health and retirement study. *BMC Public. Health*. 2018; 18(205). DOI: <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5188-0>.
9. Brazil. Law nº10.098, of December 19, 2000. Establishes general rules and basic criteria for the promotion of accessibility for people with disabilities or reduced mobility, and other measures. Brasília, Diário Oficial da União; 2000.
10. Castro MJR, Brasil MVO. Informative accessibility for people with visual disabilities in a university library. *Journal of Info. Science and Docum*. 2021;12(1):104-124. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v12i1p104-124>.
11. Nóbrega JD, Munguba MC, Pontes RJS. Health care and deafness: challenges for implementing the care network for people with disabilities. *Braz. Journ. on Health Promo*. 2017;30(3):1-10. DOI: <https://doi.org/10.5020/18061230.2017.6176>.
12. Nibblett BM, Ketzis JK, Grigg EK. Comparison of stress exhibited by cats examined in a clinic versus a home setting. *Ap. Anim. Behav. Scien*. 2015; 68–75. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.applanim.2014.10.005>.
13. Nobre MO, Krug FDM, Capella SO, Ribeiro VP, Nogueira MTD, Caniellas C, et al. Pet Therapy Project: Animal Assisted Interventions - A practice for the benefit of human health and education. *express extension*. 2017;22(1):78-89. DOI: <https://doi.org/10.15210/eev22i1.10921>.
14. Malcolm R, Ecks S, Pickersgill M. It just opens up their world': autism, empathy, and the therapeutic effects of equine interactions. *Antropol Med*. 2018; 2:220-234. DOI: 10.1080/13648470.2017.1291115.
15. Silva TCG, Guimarães JCO, Andrade AFG, Ferreira AA, Barbosa IMBR, Carvalho VS. Assistive Technology to Support Access to Public Transport for People with Disabilities. *Div. Journ*. 2018;6(1):746–756. DOI: 10.17648/diversitas-journal-v6i1-1495.

16. Brooks HL, Rushton K, Lovell K, Bee P, Walker L, Graa LR. The power of support from companion animals for people living with mental health problems: a systematic review and narrative synthesis of the evidence. *BMC Psiqui.* 2018;18(1):31. DOI: 10.1186 / s12888-018-1613-2.
17. Costa MCC, Paula GM, Santana B, Martins MDL, Resende RFB. Use of animals as an alternative in palliative treatment: a literature review. *Intern. Journ. of Scien. Dentistry.* 2018;56(1): 1–11. DOI: <https://doi.org/10.22409/ijosd.v0i0.44298>.
18. Souza EA, Voss EA. Analyzing communication skills in a child with Autistic Spectrum Disorder participating in animal-assisted interventions. *Research and reflection in basic education – Applic. Noteb.* 2021;34(2):2595-4377. DOI: <https://doi.org/10.22456/2595-4377.113855>.

Recebido em: 08/01/2022

Aceito em: 09/08/2022