

Estudo sobre as percepções na relação médico veterinário, tutor e estudante de medicina veterinária em relação à clínica veterinária de pequenos animais no Hospital de Clínicas Veterinárias da UFRGS (HCV – UFRGS)

NIEDERAUER, ALO^{1*}; PÖPPL, AG²;

¹ Aluna de Graduação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Veterinária, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil.
² Professor Adjunto, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Veterinária, Departamento de Medicina Animal, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil.

Introdução

Este trabalho foi elaborado em virtude da necessidade de conhecimento deste relacionamento primordial entre veterinário e tutor (proprietário) e as implicações e consequências desta relação para a satisfação dos clientes do HCV – UFRGS e, adicionado a isso, carência de formação adequada nesta área dos estudantes de veterinária da UFRGS. O **objetivo deste trabalho** foi:

- identificar pontos críticos entre a relação veterinário e proprietário que busca serviço do HCV – UFRGS e se há diferenças nas percepções desta comunicação entre os três grupos de entrevistados (veterinários, estudantes de veterinária e proprietários);
- buscar um maior conhecimento de como o estudante de veterinária da UFRGS enxerga esta relação, e qual a importância que ele atribui como complemento a sua formação como médico veterinário.

Metodologia

Foram elaborados e testados questionários para aplicação em três grupos de entrevistados: 42 **veterinários** que atuam no HCV – UFRGS, 52 **proprietários** que buscam o serviço deste hospital e 72 **estudantes** de medicina veterinária da UFRGS. O questionário abordava dez características para o desenvolvimento da comunicação com o proprietário:

- **conhecimento técnico;**
- **ser atencioso com o proprietário e seu animal;**
- **habilidade com o animal;**
- **estar com roupa limpa e adequada;**
- **ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo;**
- **clareza e calma ao falar;**
- **segurança e objetividade ao falar;**
- **expor alternativas de terapêutica ;**
- **expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços prestados;**
- **considerar e respeitar as escolhas do proprietário.**

Os entrevistados deviam escolher cinco delas que eles considerariam fundamentais em um atendimento do proprietário e seu animal pelo veterinário e coloca-las em um *ranking* (1º ao 5º). Os dados coletados a partir dos questionários foram analisados por métodos estatísticos descritivos.

Resultados

Na Tabela 1 estão representados os resultados das características escolhidas pelos **proprietários**. Questionados sobre sua conduta de adesão às medicações propostas ao seu animal:

- 52,54% dos tutores responderam que deixariam de aderir às recomendações dadas pelos veterinários caso suas expectativas não fossem atendidas.

Tabela 1. Relação das características apontadas pelos **proprietários** como fundamentais em um atendimento pelo veterinário do proprietário e seu animal. À esquerda, nas barras, e em ordem decrescente, as características mais citadas pelos proprietários independente do grau de importância. À direita, está representada a porcentagem individual de cada uma das características citadas como as mais cinco mais importantes. NC: não citada.

Características	1º	2º	3º	4º	5º	
Conhecimento técnico	94,13%	48,00%	23,07%	11,53%	9,61%	1,92%
Ser atencioso com o...	73,15%	21,15%	21,15%	15,38%	9,61%	5,76%
Habilidade...	69,21%	13,46%	32,69%	9,61%	9,61%	3,84%
Expor alternativas de...	69,21%	NC	7,69%	17,30%	26,92%	17,30%
Ser cortês com o...	44,21%	7,69%	5,76%	7,69%	9,61%	13,46%
Segurança e...	38,44%	NC	3,84%	15,38%	5,76%	13,46%
Expor de forma...	36,53%	NC	NC	7,69%	15,38%	13,46%
Estar com roupa...	32,67%	7,69%	3,84%	5,76%	1,92%	13,46%
Clareza e calma ao falar	26,90%	1,92%	3,84%	7,69%	7,69%	5,76%
Considerar e...	17,29%	NC	NC	1,92%	3,84%	11,53%

Nas Tabelas 2 e 3 estão representados os resultados das características escolhidas pelos **estudantes**, sendo que:

- 80% deles responderam que são capazes de se comunicarem com os proprietários de forma adequada;
- 74,46% dos alunos responderam que não são capazes de enfrentar uma situação conflitante com o proprietário;
- 98,61% dos alunos responderam que não possuíam instrução suficiente e efetiva sobre o processo de comunicação com o proprietário durante sua graduação;

- 83,3% deles concordavam que deveria haver maior incentivo da graduação nas habilidades de comunicação com o proprietário.

Tabela 2 e 3. Relação das características apontadas pelos **estudantes** como fundamentais em um atendimento pelo veterinário do proprietário e seu animal e relação das características apontadas pelos estudantes como as mais aplicadas por eles em um atendimento pelo veterinário do proprietário e seu animal. NC: não citada.

Características	1º	2º	3º	4º	5º	
Conhecimento...	93,97%	41,66%	31,49%	11,11%	8,33%	1,38%
Ser atencioso com...	77,71%	37,50%	11,11%	13,88%	9,72%	5,50%
Habilidade...	65,23%	8,30%	22,22%	12,50%	13,88%	8,33%
Expor alternativas...	56,92%	1,38%	4,16%	12,50%	15,27%	23,61%
Segurança e...	41,60%	5,50%	11,11%	11,11%	6,94%	6,94%
Estar com roupa...	37,48%	1,38%	8,33%	9,72%	8,33%	9,72%
Clareza e calma...	37,47%	1,38%	6,94%	13,88%	8,33%	6,94%
Considerar e...	36,10%	NC	NC	12,05%	5,55%	18,05%
Expor de forma...	31,91%	NC	1,38%	1,38%	15,27%	13,88%
Ser cortês com o...	29,00%	2,70%	2,70%	11,11%	6,94%	5,55%

Nas Tabelas 4 e 5 estão representados os resultados das características escolhidas pelos **veterinários**.

- 97,67% dos veterinários responderam que são capazes de se comunicar adequadamente com o proprietário;
- 81,4% deles responderam que se sentem preparados para enfrentar uma situação conflitante com o proprietário ;
- 60,46% dos veterinários concordaram plenamente com a afirmação de que entender e atender as expectativas leva uma maior satisfação do cliente e seu futuro retorno ao atendimento;
- 93,02% dos veterinários responderam que não receberam instrução suficiente e efetiva em relação às habilidades de comunicação com o proprietário durante a graduação;
- 76,74% dos veterinários concordavam totalmente na necessidade de sua universidade de ter dado maior incentivo em relação a este assunto.

Tabela 4 e 5. Relação das características apontadas pelos **veterinários** como fundamentais durante um atendimento do proprietário e seu animal e relação das características apontadas pelos veterinários como as mais aplicadas por eles durante atendimento do proprietário e seu animal. NC: não citada.

Características	1º	2º	3º	4º	5º	
Conhecimento técnico	93,11%	44,18%	18,60%	18,60%	6,97%	4,76%
Ser atencioso com o...	76,78%	30,23%	16,27%	13,95%	13,95%	2,38%
Expor alternativas...	74,78%	NC	6,97%	18,60%	32,55%	16,66%
Segurança e...	48,88%	NC	16,27%	20,93%	9,30%	2,38%
Ser cortês com o...	46,66%	13,95%	9,30%	2,32%	13,95%	7,14%
Clareza e calma ao...	44,45%	4,65%	13,95%	4,65%	9,30%	11,90%
Considerar e...	42,39%	2,32%	4,65%	NC	11,62%	23,80%
Estar com roupa...	37,58%	4,65%	4,65%	4,65%	6,97%	16,66%
Habilidade...	37,30%	NC	6,97%	13,95%	11,62%	4,76%
Expor de forma...	16,48%	NC	2,32%	2,32%	2,32%	9,52%

Conclusão

Observou-se que os tutores que buscam o serviço do HCV-UFRGS requerem veterinários com conhecimento técnico e capacidade de se relacionarem de uma forma atenciosa com ele e seu animal de estimação. Conclui-se também que não há divergências significativas de exigência das características apontadas pelas três categorias (veterinários, estudantes e proprietários) para um bom atendimento do proprietário e seu animal pelo veterinário. Em relação ao aprimoramento das habilidades de comunicação, tanto veterinários com os estudantes de veterinária da UFRGS apontaram falta de instrução efetiva sobre o conhecimento dessas habilidades durante a graduação e ambas as categorias concordaram que deveria haver um maior incentivo da universidade em relação ao aprimoramento do conhecimento sobre a comunicação do médico veterinário com o proprietário. Aqui no Brasil este tema é pouco divulgado, por isso a importância de mais estudos em relação a este tema essencial e muito corriqueiro na prática clínica de pequenos animais.