

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE VETERINÁRIA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**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**

Ana Lúcia Ottolia Niederauer

Porto Alegre

2015/2

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE VETERINÁRIA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**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**

Autora: Ana Lúcia Ottolia Niederauer

Monografia apresentada à Faculdade de Veterinária como requisito parcial para obtenção da Graduação em Medicina Veterinária da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Alan Gomes Pöpl

Co-Orientador: M.V. MSc. Gustavo Machado

Porto Alegre
2015/2

AGRADECIMENTOS

Antes de tudo, o meu agradecimento maior é para meu Deus, que me deu muito mais além do que imaginaria que teria em minha vida. Obrigado Senhor, pela tua bondade, misericórdia e amor sem medidas por mim.

Aos meus pais, Rose e Marco, e meu irmão João, que sempre me apoiaram e me deram a maior força para continuar. Mãe, muito obrigada pelos almoços e jantás, cafés da tarde no quarto, por todas as camas arrumadas, pela paciência e pelo amor sem fim de mãe. Pai, sem ti, não sei o que seria de mim. Muito obrigada por todas as caronas, pelos conselhos, pela grana e pelos abraços bem apertados. João, tu tem sido o irmão mais querido de todos, apesar de todas as louças não lavadas! Obrigada por ser tão calmo e por esse sorriso lindo de italiano! Amo vocês demais!

Ao meu noivo, Mike. Sem palavras por todo o apoio e compreensão. Tu me ensinou a ter responsabilidade aproveitando o melhor dessa vida: as pessoas! Com Cristo, tornou-me a mulher mais amada e feliz deste mundo! Obrigada por tudo!

A minha segunda família: Vivi, Dona Isolete, Vó Marsina e Cainã. Obrigada por serem tão maravilhosos comigo!

Aos meus queridos amigos de fé, que graças a Deus são muitos! Obrigada por todos os abraços toda a semana, principalmente nas sextas-feiras! Obrigada por todas as risadas, pelos conselhos, pelo partilhar do pão e das experiências! Agradeço a Deus por todos vocês na minha vida!

A minha amiga Nati, sempre presente desde a época do colégio. Obrigada por todo o incentivo, conselhos, amizade e carinho!

As minhas amadas colegas de faculdade: Daiane, Thaís, Monalisa, Michelle, Camila, Francine, Tati, Luiza, Laura e Silvana. Obrigada pela companhia e pelas risadas! Tornaram meus dias mais leves! Laura, obrigada pelas dicas dos questionários, tu fez parte deste projeto! Fran, sem teu conselho aquele dia na informática, não teria metade dos artigos deste

projeto! Obrigada! Thai, obrigada por todas as caronas ilimitadas e por todos os estudos juntas! Dai, presente de Deus, amiga de fé dentro e fora deste mundo da veterinária!

Agradeço aos veterinários que marcaram minha vida de estagiária e deste projeto: Vivi Pignone, obrigada pela oportunidade de conhecer outro mundo da veterinária, por todos os conselhos, por todas as cirurgias, pelas experiências e por me incentivar neste trabalho. Tu foste o impulso inicial deste projeto! Gustavo, valeu por todo o apoio na elaboração dos questionários! Ju, obrigada por ser tão apaixonada pela veterinária! Tu me incentivas a não desistir deste mundo doido e apaixonante que é a “vet”!

Ao meu orientador, Prof. Alan, que superou todas as minhas expectativas e tornou-se um grande orientador para mim. Obrigada pelas dicas, pelo esforço e pelo tempo. Obrigada por incentivar e apoiar este projeto!

E por fim, às minhas irmãs de quatro patas, Shiva, Lakshmi, Ananda e Véia, que pulavam no meu colo, ronronavam e faziam a maior bagunça enquanto elaborava este trabalho. Tornaram mais leves cada hora que despendia neste projeto!

RESUMO

Apesar de não existir exigências e padrões sobre o processo de comunicação na medicina veterinária, este conceito está mudando. Estudos indicam que para o médico veterinário obter sucesso econômico, por exemplo, pontos críticos como habilidade, conhecimento, aptidões e atitudes do profissional, incluindo a comunicação, devem ser considerados. A medicina veterinária tem sofrido mudanças significativas devido à incorporação dos animais como membros da família, aumentando as responsabilidades dos veterinários em atender e entender as expectativas dos clientes. O presente estudo foi realizado com o objetivo de compreender as percepções de estudantes de medicina veterinária, tutores de animais e veterinários sobre a relação médico veterinário – proprietário. Foi distribuído para cada categoria um questionário específico que buscava compreender a realidade sócio-econômica do entrevistado e as suas percepções sobre a relação tutor-veterinário. Com base nos resultados, apontaram não haver 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. Como características importantes para um atendimento de qualidade do veterinário, foram destacadas pelas três categorias o “conhecimento técnico”, “ser atencioso com o proprietário e seu animal”, “expor alternativas de terapêutica” e “habilidade com o animal”. Observou-se também que há a necessidade do aprimoramento do conhecimento das habilidades de comunicação durante a graduação, evidenciado tanto pelos estudantes, como pelos veterinários e que os mesmos concordam com a afirmação de que a universidade deveria incentivar este tipo de conhecimento. Este trabalho é um estudo piloto e mais estudos devem ser realizados para uma melhor compreensão da relação médico veterinário e proprietários de animais.

Palavras – chave: comunicação, medicina veterinária, proprietários, currículo, atendimento humanístico.

ABSTRACT

Although there are neither requirements nor standards for the communication process in veterinary medicine, this concept is changing. Studies indicate that, in order to obtain economic success, critical issues such as the veterinarian's skills, knowledge, capabilities and attitudes, including the communication skills, should be considered. Veterinary medicine has been going through significant changes due to the incorporation of animals as family members, increasing the responsibilities of veterinarians to meet and understand customers' expectations. This study was conducted with the aim of understanding the perceptions of the relationship among the veterinary doctor and pet owners, in the case of veterinary students, animal tutors and veterinarians. A specific questionnaire was distributed for each category that sought to understand the socio-economic realities of the interviewed and their perceptions of the tutor-veterinarian relationship. Based on the results, showed no significant differences in requirement of the characteristics indicated by the three categories (veterinarians, students and owners) for a good veterinarian service. How important characteristics for a veterinarian's quality of care, were highlighted by the three categories the "technical knowledge", "be considerate of the owner and his animal", "expose therapeutic alternatives" and "skill with the animal." It is also noted that there is a need for improving the communication skills during graduation, what is evidenced both by students and by veterinarians. Both groups agree with the statement that the university should encourage this type of knowledge. This work is a pilot study and further studies should be conducted to better understand the relationship among veterinarian and pet owners.

Keywords: communication, veterinary medicine, pet owners, curriculum, humanistic care.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Relação das características apontadas pelos proprietários como fundamentais em um atendimento pelo veterinário do proprietário e seu animal.....	19
QUADRO 2: Relação das características apontadas pelos estudantes como fundamentais em um atendimento pelo veterinário do proprietário e seu animal.....	23
QUADRO 3: Relação das características apontadas pelos estudantes como as mais aplicadas por eles durante seus estágios em um atendimento pelo veterinário do proprietário e seu animal.....	26
QUADRO 4: Relação das características apontadas como fundamentais pelos veterinários no atendimento do proprietário e seu animal.....	30
QUADRO 5: Relação das características apontadas pelos veterinários como as mais aplicadas por eles durante atendimento do proprietário e seu animal.....	32

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Distribuição pelo sexo dos proprietários.....	16
FIGURA 2: Renda dos proprietários participantes do estudo.....	16
FIGURA 3: Nível de escolaridade dos proprietários participantes do estudo.....	16
FIGURA 4: Espécie do animal de estimação dos proprietários.....	17
FIGURA 5: Distribuição dos alunos pelo sexo.....	20
FIGURA 6: Distribuição dos alunos pela idade.....	20
FIGURA 7: Distribuição da área de atuação nos estágios dos alunos de medicina veterinária da UFRGS e daqueles que não estavam realizando estágio.....	20
FIGURA 8: Distribuição segundo o semestre dos alunos de medicina veterinária da UFRGS participantes do estudo.....	21
FIGURA 9. Capacidade dos alunos de se comunicarem adequadamente com os proprietários.....	25
FIGURA 10. Capacidade dos alunos enfrentar uma situação conflitante com o proprietário.....	25
FIGURA 11: Distribuição por sexo dos veterinários do HCV – UFRGS.....	27
FIGURA 12: Distribuição por área de atuação dos veterinários do HCV – UFRGS	27
FIGURA 13: Distribuição dos cargos dos médicos veterinários do HCV – UFRGS.....	28
FIGURA 14: Distribuição da carga horária dos médicos veterinários do HCV – UFRGS.....	28

LISTA DE ABREVIATURAS

HCV-UFRGS	-Hospital de Clínicas Veterinárias da UFRGS
UFRGS	-Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSM	-Universidade Federal de Santa Maria
UDESC	-Universidade do Estado de Santa Catarina
UNB	-Universidade de Brasília
UFPEL	-Universidade Federal de Pelotas
UFMG	-Universidade Federal de Minas Gerais
PUCPR	-Pontifícia Universidade Católica do Paraná
PUCRS	-Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
FURB	-Universidade Regional de Blumenau
UFLA	-Universidade Federal de Lavras

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	11
3. MATERIAIS E MÉTODOS.....	14
4. RESULTADOS.....	16
4.1 Questionário dos Proprietários.....	16
4.2 Questionário dos Estudantes.....	19
4.3 Questionários dos Médicos Veterinários.....	27
5. DISCUSSÃO.....	34
5.3 Análise do Questionário dos Proprietários.....	34
5.2 Análise do Questionário dos Estudantes.....	38
5.3 Análise do Questionário dos Médicos Veterinários.....	42
6. CONCLUSÃO.....	45
REFERÊNCIAS.....	46
ANEXOS.....	49

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho relata os resultados obtidos através do estudo das percepções de proprietários, veterinários e estudantes em relação aos processos de comunicação do médico veterinário-proprietário. Nos últimos anos, a relação entre tutores e médicos veterinários está mudando, principalmente devido à inserção do animal de estimação como membro da família (SHAW *et al.*, 2010). O aprimoramento dos processos de comunicação do veterinário é fundamental para que esta relação obtenha os melhores resultados, tanto para o proprietário, quanto para o próprio veterinário e principalmente, para o paciente. Junto a isso, os currículos de medicina veterinária tem pouco abordado este assunto tão relevante para a profissão. Estudos demonstram que as habilidades interpessoais, como a comunicação, no atendimento veterinário são fundamentais para o sucesso do profissional. Dada a crescente importância das habilidades de comunicação do veterinário com o proprietário, fornecer ao estudante de veterinária um conjunto de habilidades que podem ser ensinadas, aprendidas e mantidas com treinamento é fundamental (MEEHAN; MENNITI, 2014). As universidades cada vez mais são responsáveis pelo ensino e avaliação de seus estudantes nesta difícil área.

Para corroborar com isto, este estudo também se propõe também tentou entender as opiniões dos estudantes de veterinária da UFRGS sobre os processos de comunicação do veterinário. Este trabalho foi elaborado em virtude da necessidade de conhecimento deste relacionamento primordial entre veterinário e proprietário e as implicações e consequências desta relação para o sucesso e satisfação dos clientes do Hospital de Clínicas Veterinárias da UFRGS e, adicionado a isso, a carência de formação adequada nesta área dos estudantes de medicina veterinária da UFRGS. Além disso, a literatura é escassa nesse tema, se encontrando apenas trabalhos internacionais referentes a este assunto e poucos trabalhos nacionais. Nenhum trabalho brasileiro com assunto semelhante a este abordando a opinião, através de questionários, dos médicos veterinários, tutores e estudantes de veterinária foi encontrado até o momento da elaboração deste projeto.

O objetivo deste trabalho foi identificar os pontos críticos entre a relação médico veterinário e proprietário do HCV – UFRGS e se há diferenças nas percepções desta comunicação entre os três grupos de entrevistados (médicos veterinários, estudantes de veterinária e tutores). Além disso, busca-se com este trabalho, um maior conhecimento de como o estudante de medicina veterinária da UFRGS enxerga esta relação, e qual a importância que ele atribui como complemento a sua formação como médico veterinário.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Estudos concordam que no setor de saúde humana, os cuidados devem começar com as “necessidades, desejos e valores” daqueles a quem servem. Em medicina veterinária, tal abordagem coloca a expectativa do cliente no centro da prestação de serviços (NEUBERGER, 2000; STOEWEN, 2012). Tais serviços devem instituir as melhores práticas para superar as expectativas do cliente, melhorando cada vez mais o atendimento que os mesmos recebem (CLEARY; MCNEIL, 1988 *apud* STOEWEN, 2012). Extrapolando da medicina humana para a veterinária (DAWN; LEE, 2004 *apud* STOEWEN, 2012), a satisfação do cliente tem implicações significativas para o aumento das taxas de retenção do mesmo, menores taxas de processos por erros médicos, maior rentabilidade, referências e indicação do serviço prestado. O favorecimento do elo entre o profissional e cliente só traz resultados promissores para todos: o profissional, o cliente e o animal (STOEWEN, 2012). Um exemplo prático é a maior adesão do proprietário às terapêuticas e recomendações dadas (FARACO, 2008).

Teutsch (2003) e Bascunan (2005), estudiosos da educação médica humana, concordaram que a relação médico – paciente é um processo especial de interação mediada pela comunicação, sendo a base da clínica prática (COYLE; SCULCO, 2003). Alguns dos poucos estudos encontrados na literatura sobre a comunicação e interação entre veterinários e proprietários demonstrou que os tutores se preocupavam em demasia com a forma como os veterinários se comunicavam com eles e com seus “pets” e o interesse e atenção que os profissionais demonstravam por suas preocupações e opiniões. Demonstrou-se também com o estudo que muitos proprietários não retornavam aos profissionais quando suas expectativas não eram atendidas (CASE, 1988). Outro estudo mais recente demonstrou que a comunicação clara e com termos leigos e fáceis de serem compreendidos foram um dos fatores fundamentais que os proprietários relataram como características básicas dos veterinários (COE; ADAMS; BONNETT, 2007; COE; ADAMS; BONNETT, 2008). No estudo de Stowen (2012) com proprietários de animais com câncer, ao explorar as expectativas do cliente, a principal expectativa encontrada foi a eficiente e adequada comunicação das informações. Outros aspectos também foram considerados importantes, como instruções sobre a saúde de seus animais e respeito pelas suas opiniões, escolhas na terapêutica e clareza sobre os valores do serviço (COE; ADAMS; BONNETT, 2007; COE; ADAMS; BONNETT, 2008).

Todos os estudos apresentados contribuem de forma intensa para o conhecimento desta interação médico veterinário e proprietário e como as expectativas destes clientes devem ser atendidas, especialmente quando nos referimos à comunicação.

Em um estudo de Turini *et al.* (2008), com médicos e pacientes, relatou-se que a clareza em que as informações devem ser dadas e o comportamento sensível e mais cortês são considerados muito importantes para a comunicação com o cliente. De fato, isto é fundamental também na medicina veterinária e corrobora ainda mais com a necessidade de estudos realizados na área. Embora muitas das informações que os veterinários possuem sobre esta interação são baseadas em pesquisas humanas, é necessário estabelecer normas próprias, pois a medicina veterinária possui diversas áreas e com clientes variados, sendo suas expectativas diferentes conforme a procura do serviço. Esta compreensão sobre as necessidades de cada proprietário permite ao veterinário fortalecer o fluxo de comunicação com o cliente (FARACO, 2008).

Apesar de não haver exigências na avaliação da habilidade de comunicação dos veterinários, como há com médicos, o interesse nesta área está aumentando. Estudos indicam que para o médico veterinário obter sucesso econômico, por exemplo, pontos críticos como habilidade, conhecimento, aptidões e atitudes do profissional, incluindo a comunicação, devem ser considerados (BONVICINI; 2006). Esta comunicação é fundamental, já que, muitas vezes, o proprietário está em uma situação vulnerável frente ao problema de seu animal de estimação e é importante lembrar que a maioria dos clientes que trazem seus cães ou gatos ao consultório espera encontrar compreensão dos seus sentimentos.

Adicionado a tudo isto, um estudo de Butler, Williams e Koll (2002) *apud* Bonvicini (2006) com alunos do quarto ano em medicina veterinária, revelou que os estudantes achavam insuficiente o ensino das habilidades de comunicação com o cliente durante o curso e que era de extrema importância e destaque a inclusão de treinamentos nesta área durante a graduação. Nestes últimos anos, estudos demonstram que as habilidades interpessoais no atendimento veterinário são fundamentais para o sucesso do profissional, incluindo a comunicação. Dada a crescente importância das habilidades de comunicação do veterinário com o proprietário, fornecer ao estudante de veterinária um conjunto de habilidades que podem ser ensinadas, aprendidas e mantidas com treinamento e formação contínuas é fundamental. As universidades cada vez mais são responsáveis pelo ensino e avaliação de seus estudantes nesta difícil área. Devido a isto, buscou-se tanto na literatura como com especialistas na área,

estratégias que possam conduzir ao desenvolvimento do conhecimento na comunicação, habilidades e atitudes dos estudantes de veterinária (BONVICINI; 2006).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Asti Vera (1979) defende a ideia de que o impulso inicial para se começar uma pesquisa é um problema. Marconi e Lakatos (2002) complementam, definindo que a pesquisa é um instrumento fundamental para a resolução de problemas coletivos.

Para Diehl (2004) *apud* Dalfovo, e para Lana e Silveira (2008), a escolha do método adequado é baseada no problema encontrado. Há duas formas de métodos: qualitativo e quantitativo (DALFOVO; LANA; SILVEIRA, 2008). Diehl (2004) *apud* Dalfovo, Lana e Silveira (2008) aprofunda ambos os métodos e classifica como método quantitativo aquele que se utiliza de métodos estatísticos tanto na coleta quanto no tratamento das informações. O método qualitativo, por sua vez, descreve a complexidade de um determinado problema, sendo necessário classificar e compreender dinâmicas vividas por um grupo, ajudando no processo de mudanças destes processos e compreendendo as diferenças de cada indivíduo.

A pesquisa em proposta neste trabalho é do tipo descritiva, ou seja, utilizada com o objetivo de obter informações e/ou conhecimentos sobre um tema para o qual se procura uma resposta.

Com base na literatura abordada, o presente autor analisou o melhor método, comparou ao seu problema proposto e identificou a melhor técnica para a coleta de dados. Foi proposta então a coleta de dados através de questionários.

Um questionário pode ser definido como uma técnica de investigação onde se procura entender através de questões propostas às pessoas suas crenças, sentimentos, situações vivenciadas, interesses, expectativas, dentre outras opiniões (GIL, 1999). Portanto, o questionário coleta informações da realidade (CHAER; DINIZ; RIBEIRO, 2011).

Ribeiro (2008) *apud* Dalfovo, Lana e Silveira (2008), compara técnicas de coleta de dados e identifica pontos fortes e fracos de um questionário. Alguns pontos fortes identificados pelo autor e que podem estar presentes em questionários são o anonimato, o tempo livre para a pessoa pensar em sua resposta, objetividade das questões e de fácil pontuação, sendo sua padronização a garantia de uniformidade e facilidade da conversão dos dados para o computador. Outro ponto interessante abordado por Chaer, Diniz e Ribeiro (2011) é o custo do questionário, que é baixo, sendo considerado um “democratizador” da pesquisa.

Foram elaborados e testados questionários para aplicação em três grupos de entrevistados: médicos veterinários que atuam no HCV – UFRGS (anexo 1), 2) proprietários que buscam o serviço deste hospital (anexo 2) e 3) estudantes de medicina veterinária da UFRGS (anexo 3).

Cada questionário possui perguntas com respostas de múltipla escolha específicas para cada categoria entrevistada. Os dados foram coletados entre Setembro e Novembro. Na categoria médico veterinário, foram convidados a participar da pesquisa quarenta e dois veterinários que exercem atividades clínicas no HCV-UFRGS, sejam eles residentes, técnicos, pós-graduandos ou professores. Para a categoria proprietários, foram entrevistados cinquenta e dois proprietários, os quais serão informados sobre a pesquisa e convidados a participar por livre e espontânea vontade. Para a categoria alunos de medicina veterinária, foram convidados a participar setenta e dois alunos de diversos semestres do curso. Para todas cada uma das categorias foi entregue, em mãos, o questionário específico de sua categoria. Os entrevistados preencheram seus questionários à mão e, após o término, entregaram ao entrevistante para posterior análise. Com esta medida, objetivou-se permitir que entrevistado estivesse à vontade para responder ao questionário. Cada participante também recebeu e assinou um termo de consentimento livre e esclarecido antes de responder o questionário (anexo 4). Os dados coletados a partir dos questionários foram analisados por métodos estatísticos descritivos.

4 RESULTADOS

4.1 Questionário dos Proprietários

Dos 52 proprietários participantes do estudo, 71,15% deles eram mulheres e 28,84%, eram homens, representado na Figura 1. Em relação à renda, 59,61% deles obtinham de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00, 17,30% R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00, 15,38% de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00, 5,76% de até R\$ 1.000,00 e 1,92% acima de R\$10.000,00 (Figura 2). Quanto ao grau de escolaridade, 30,77% dos participantes tinham curso superior completo, 25% obtinham superior incompleto assim como 17,3% obtinham pós, mestrado ou doutorado, 15,38% obtinham ensino médio completo, 1,92% fundamental completo, 5,77% fundamental incompleto e 3,84% nível técnico (Figura 3).

Em relação à categoria de animais de estimação, 84,61% dos proprietários buscavam serviço para seus cães e 15,38% serviços para seus gatos (Figura 4).

Figura 1. Distribuição dos proprietários por sexo.

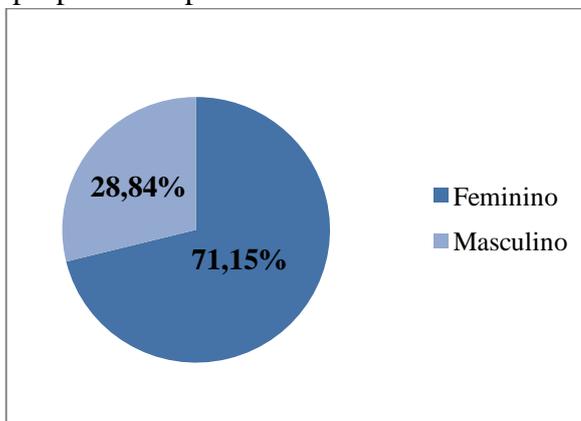


Figura 2. Renda dos proprietários participantes do estudo.

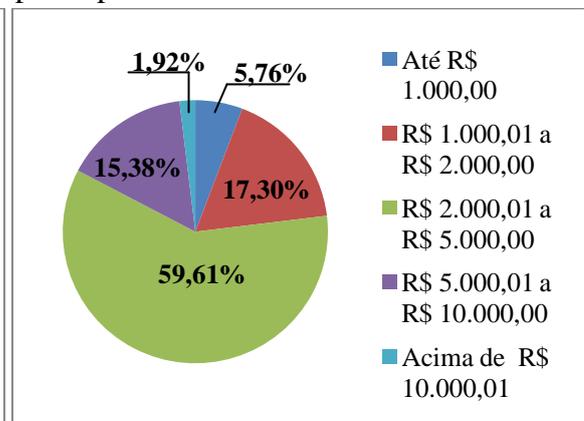


Figura 3. Nível de escolaridade dos proprietários participantes do estudo.

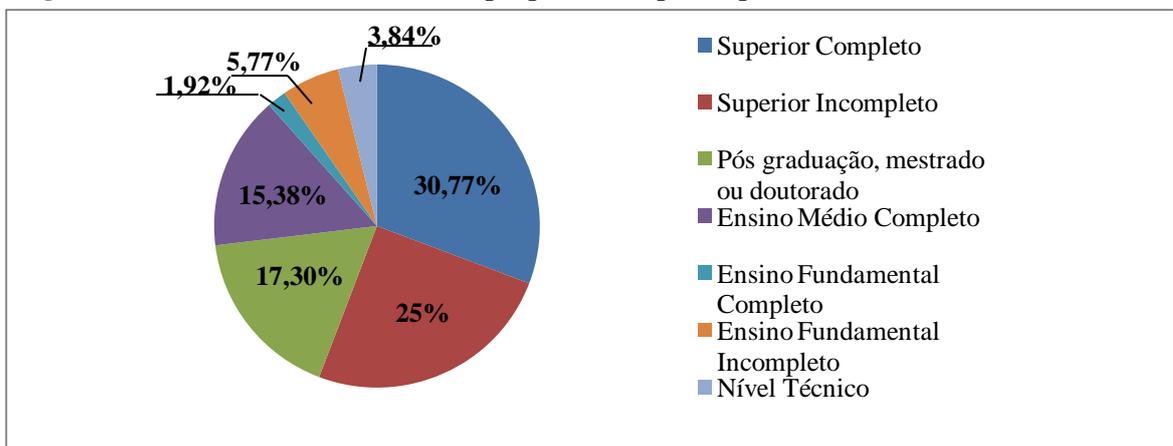
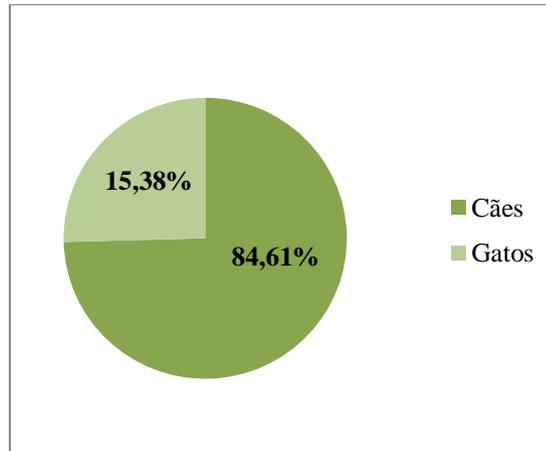


Figura 4. Espécie do animal de estimação dos proprietários.



A relação de importância das características apontadas pelos tutores como fundamentais no atendimento do proprietário e seu animal de estimação pelo veterinário estão representadas no Quadro 1. Todas as características apresentadas para os proprietários no questionário foram apontadas no ranking na análise global das respostas. Dentre os 52 proprietários participantes da pesquisa, diversas características foram apontadas como a mais importante em um atendimento veterinário (estar com roupa adequada e limpa, ser atencioso com o proprietário e seu animal, ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo, conhecimento técnico, habilidade com o animal e clareza e calma ao falar). No entanto, a característica mais importante que o médico veterinário deve ter durante seu atendimento, segundo a opinião dos entrevistados foi o conhecimento técnico (48%). Em ordem decrescente, as outras características apontadas pelos proprietários como a mais importante durante um atendimento foram: ser atencioso com o proprietário e seu animal de estimação (21,15%), habilidade com o animal (13,46%), estar com roupa limpa e adequada e ser cortês com o proprietário e seu animal (ambas com 7,69%) e clareza e calma ao falar (1,92%).

Como segunda característica mais importante segundo a avaliação dos tutores, diferentes características foram apontadas, sendo elas: estar com roupa limpa e adequada, ser atencioso com o proprietário e seu animal, ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo, conhecimento técnico, habilidade com o animal, segurança e objetividade ao falar, clareza e calma ao falar e expor alternativas de terapêutica. Dentre estas características apontadas para o segundo lugar, 32,69% dos proprietários escolheram habilidade com o animal, seguida de conhecimento técnico (23,07%), ser atencioso com o proprietário e seu animal (21,15%), expor alternativas de terapêutica (7,69%), ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo (5,76%) e estar com roupa limpa e adequada, além de segurança, objetividade, clareza e calma ao falar (3,84%).

Todas as características indicadas no questionário foram citadas pelos entrevistados como terceiro item mais importante numa consulta veterinária. Contudo, as características mais mencionadas foram: expor alternativas terapêuticas (17,3%); ser atencioso com o proprietário e seu animal, e segurança e objetividade ao falar com 15,38% das respostas respectivamente; conhecimento técnico com 11,53%; habilidade com o animal com 9,61%; ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo, clareza e calma ao falar e expor de forma transparente e clara sobre os serviços prestados ficaram com 7,69%; estar com roupa adequada e limpa com 5,76% e com 1,92%, considerar e respeitar a escolha do proprietário.

Como quarta característica mais importante, 26,92% dos participantes escolheu expor alternativas de terapêutica; 15,33% expor de forma transparente e clara sobre os serviços prestados; ser atencioso com o proprietário e seu animal, ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo e conhecimento técnico e habilidade com o animal com 9,61% cada; 7,69% clareza e calma ao falar; 5,76% segurança e objetividade ao falar; 3,84% considerar e respeitar a escolha do proprietário; 1,92% estar com roupa adequada e limpa.

Por fim, 17,3% dos proprietários participantes escolheram a característica expor alternativas de terapêutica; como a quinta mais importante, ao passo que 13,46% escolheram estar com roupa adequada e limpa, ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo, segurança e objetividade ao falar, e expor de forma transparente e clara sobre os serviços prestados. Outros 11,53% dos entrevistados escolheram considerar e respeitar a escolha do proprietário; 5,76% ser atencioso com o proprietário e seu animal, e clareza e calma ao falar; 3,84% habilidade com o animal e somente 1,92% conhecimento técnico.

Quando questionados sobre sua conduta de adesão às medicações propostas ao seu animal em relação ao atendimento do médico veterinário, 52,54% responderam que deixariam de aderir às recomendações dadas pelos médicos veterinários caso suas expectativas não fossem atendidas pelo veterinário e 44,06% responderam que não deixariam de aderir às recomendações dadas. Dois participantes do estudo não responderam a esta questão (3,38%).

Quadro 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.

		1º LUGAR	2º LUGAR	3º LUGAR	4º LUGAR	5º LUGAR
Conhecimento técnico	94,13%	48,0%	23,07%	11,53%	9,61%	1,92%
Ser atencioso com o proprietário e seu animal	79,13%	21,15%	21,15%	NC	9,61%	5,76%
Habilidade com o animal	69,21%	13,46%	32,69%	9,61%	9,61%	3,84%
Expor alternativas de terapêutica	69,21%	NC	7,69%	17,3%	26,92%	17,3%
Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo	44,21%	7,69%	5,76%	7,69%	9,61%	13,46%
Segurança e objetividade ao falar	38,44%	NC	3,84%	15,38%	5,76%	13,46%
Expor de forma transp. e clara sobre os custos de cada serviço	36,48%	NC	NC	7,69%	15,33%	13,46%
Estar com roupa adequada e limpa	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 respeitar a escolha do proprietário	17,29%	NC	NC	1,92%	3,84%	11,53%

*NC = Não Citada

4.2 Questionários dos Estudantes:

Os resultados das relações do sexo, idade, área de atuação nos estágios e semestre estão representados nos gráficos a seguir (Figuras 5 a 8). Dos 72 estudantes participantes do estudo, 88,88% eram mulheres e 11,11% eram homens, de 18 a 44 anos. Em relação aos semestres dos alunos, 38 alunos estavam nos primeiros semestres (1º - 5º semestre), 34 alunos nos últimos semestres (6º - 10º semestre). Quanto à realização de estágios, 37 alunos participantes (51,38%) realizam estágio na área de clínica de pequenos animais. Destes 37 alunos, 32 deles realizavam estágio na clínica ou internação, quatro na cirurgia e apenas um na anestesiologia. Os alunos que não estavam realizando estágio no momento da pesquisa representaram 19,4% (14 alunos), ao passo que outros 21 alunos (29,16%) realizavam estágio em outra área que não clínica de pequenos animais..

Do total de 59 alunos que realizam estágios, 31 alunos responderam que realizam de um a dois turnos por semana, nove alunos de três a quatro turnos por semana, um aluno de cinco e

seis turnos por semana, sendo que 31 alunos responderam a esta questão como “não se aplica”.

Figura 5. Distribuição dos alunos pelo sexo. Notar a diferença marcante entre mulheres e homens.

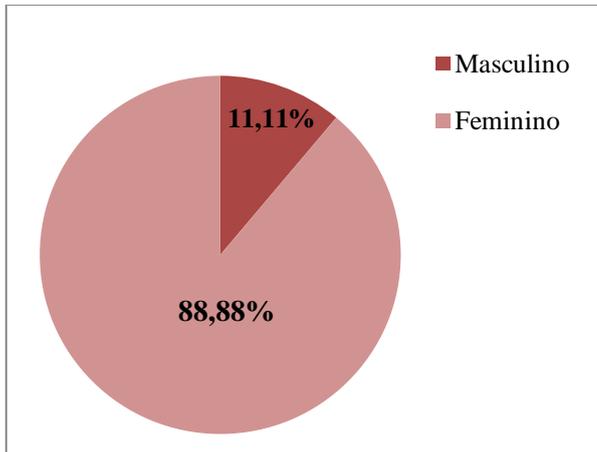


Figura 6. Distribuição dos alunos pela idade.

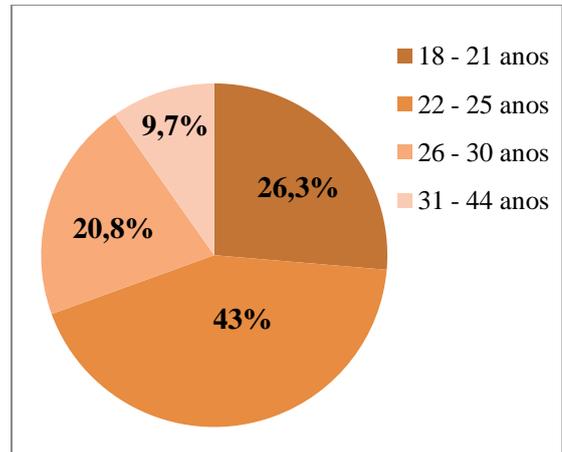


Figura 7. Distribuição da área de atuação nos estágios dos alunos de medicina veterinária da UFRGS e daqueles que não estavam realizando estágio.

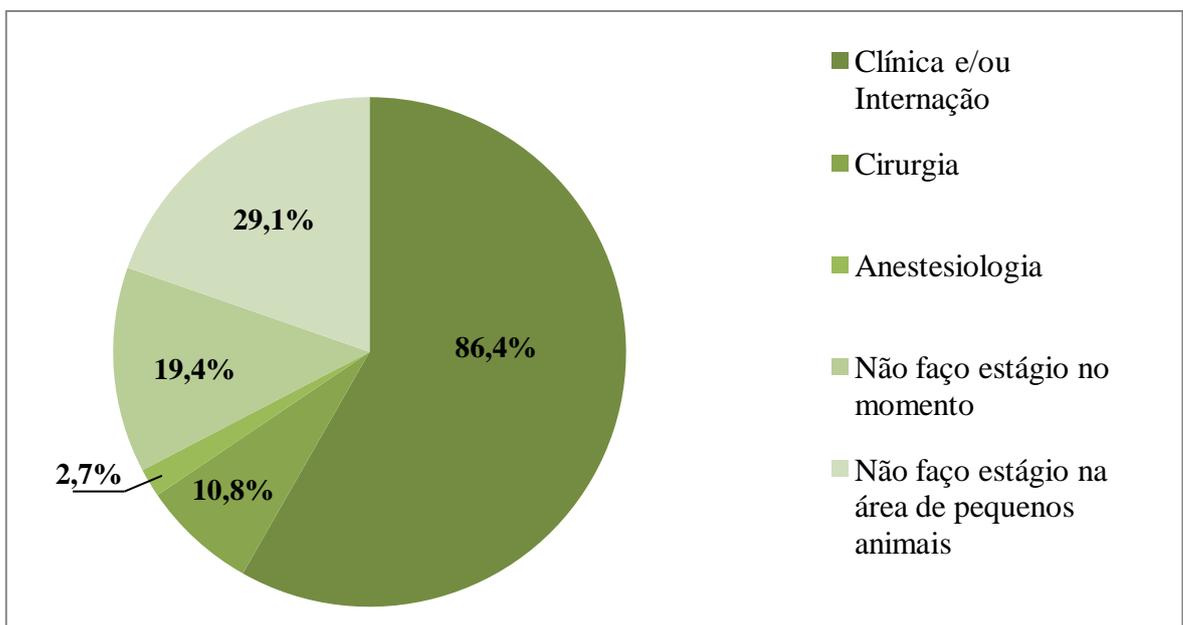
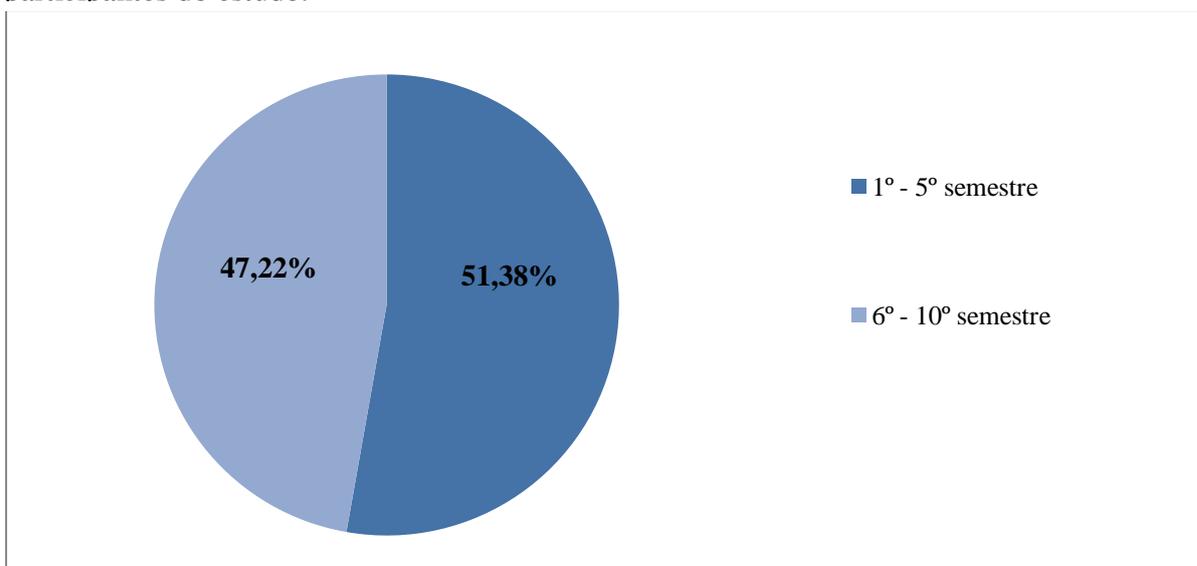


Figura 8. Distribuição segundo o semestre dos alunos de medicina veterinária da UFRGS participantes do estudo.



A relação das características citadas pelos alunos como fundamentais no atendimento do proprietário e seu animal de estimação pelo veterinário está explicitada no Quadro 2. Curiosamente, nenhum dos 72 estudantes participantes da pesquisa escolheram a característica “considerar e respeitar a escolha do proprietário” como a primeira, ou segunda característica mais importante no atendimento de um veterinário. A característica “expor de forma clara e transparente sobre custos de procedimentos” também não foi considerada por nenhum estudante como a primeira mais importante. Dentre as características apontadas como sendo a mais importante, os estudantes escolheram “conhecimento técnico” (41,66%) como a característica mais importante que o médico veterinário deve ter durante seu atendimento, seguida de “ser atencioso com o proprietário e seu animal de estimação” (37,5%), “habilidade com o animal” (8,3%), “segurança e objetividade ao falar” (5,5%), “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” (2,7%) e “estar com roupa limpa e adequada”, “clareza e calma ao falar” e “expor alternativas de terapêutica” (1,38% cada uma).

Quando analisadas as características escolhidas como segunda mais importante durante um atendimento, 31,49% dos estudantes optaram por “conhecimento técnico”, 22,22% “habilidade com o animal”, 11,11% “segurança e objetividade ao falar” e “ser atencioso com o proprietário e seu animal”, 8,33% “estar com roupa adequada e limpa”, 6,94% “clareza e calma ao falar”, 4,16% “expor alternativas de terapêutica”, 2,7% “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo”, e somente 1,38% “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços prestados”.

Todas as características apontadas no estudo foram elencadas em diferentes percentuais como terceira mais importante durante um atendimento pelos alunos, contudo com escores bastante parecidos. As características “ser atencioso com o proprietário e seu animal” e “clareza e calma ao falar” foram as mais escolhidas, ambas com 13,88%, seguidas de “habilidade com o animal”, “expor alternativas de terapêutica” e “considerar e respeitar a escolha do proprietário”, com 12,5%. “Conhecimento técnico”, “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” e “segurança e objetividade ao falar” ficaram com 11,11% dos votos, enquanto “estar com roupa adequada e limpa” obteve 9,72% das escolhas e “expor de forma transparente e clara sobre os serviços prestados” com 1,38% das opiniões como terceira característica mais importante durante um atendimento entre os alunos.

Como quarta característica mais importante, todas as apresentadas no estudo foram escolhidas pelos estudantes. Com 15,27% as características “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços prestados” e “expor alternativas de terapêutica” foram as mais indicadas, seguidas de “habilidade com o animal”, com 13,88%, “ser atencioso com o proprietário e seu animal”, com 9,72%. “Estar com roupa adequada e limpa”, “conhecimento técnico”, e “clareza e calma ao falar” ficaram com 8,33% das escolhas, enquanto as características “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” e “segurança e objetividade ao falar” ficaram com 6,94%. Como última escolha “considerar e respeitar a escolha do proprietário” obteve somente 5,55% dos votos como quarta característica mais importante.

Com 23,61% a característica “expor alternativas de terapêutica” foi a mais escolhida como a quinta mais importante durante um atendimento, seguida de “considerar e respeitar a escolha do proprietário”, com 18,05%, “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços prestados”, com 13,88%, “estar com roupa limpa e adequada”, com 9,72%, “habilidade com o animal”, com 8,33%, “segurança e objetividade ao falar” e “clareza e calma ao falar” com 6,94%, “ser atencioso com o proprietário e seu animal” e “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo”, com 5,55% e por último “conhecimento técnico”, com 1,38%.

Quadro 2. Relação das características apontadas pelos estudantes 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 estudantes independente do grau de importância. À direita, está representada a porcentagem individual de cada uma das características citadas como as mais cinco mais importantes.

		1º LUGAR	2º LUGAR	3º LUGAR	4º LUGAR	5º LUGAR
Conhecimento técnico	93,05%	41,66%	31,49%	11,11%	8,33%	1,38%
Ser atencioso com o proprietário e seu animal	77,77%	37,5%	11,11%	13,88%	9,72%	5,5%
Habilidade com o animal	65,27%	8,3%	22,22%	12,5%	13,88%	8,33%
Expor alternativas de terapêutica	56,94%	1,38%	4,16%	12,5%	15,27%	23,61%
Segurança e objetividade ao falar	43,05%	5,5%	11,11%	11,11%	6,94%	6,94%
Clareza e calma ao falar	43,05%	5,5%	6,94%	13,88%	8,33%	6,94%
Estar com roupa adequada e limpa	40,27%	1,38%	8,33%	9,72%	8,33%	9,72%
Expor de forma transp. e clara sobre os custos de cada serviço	31,94%	NC	1,38%	1,38%	15,27%	13,88%
Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo	29,16%	2,7%	2,7%	11,11%	6,94%	5,5%
Considerar e respeitar a escolha do proprietário	25,00%	NC	NC	12,5%	5,5%	18,05%

*NC = Não Citada

Em contraste com as características que os alunos julgaram as mais importantes durante um atendimento, o Quadro 3 apresenta a relação das características citadas pelos alunos como mais utilizadas por eles durante seus atendimentos à proprietários e seus animais de estimação durante seus estágios. Dos 72 entrevistados, somente trinta alunos responderam a esta questão.

As características as quais os estudantes mais utilizavam em seu atendimento do proprietário e animal e apontadas como a mais importante foram “ser atencioso com o proprietário e seu animal” (43,33%), “conhecimento técnico” (23,33%), “clareza e calma ao falar” (10%), “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” (6,66%), “habilidade com o animal” (6,66%), “segurança e objetividade ao falar” (6,66%), “estar com roupa limpa e adequada” (3,33%).

Como segunda característica que os alunos mais aplicavam durante seus estágios, “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” e “habilidade com o animal” obtiveram 30% das respostas cada. “Ser atencioso com o proprietário e seu animal” (13,33%), “segurança e

objetividade ao falar”, e “clareza e calma ao falar” (10% cada), “estar com roupa adequada e limpa”, “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços” e “conhecimento técnico” foram as características escolhidas em 3,33% dos casos.

A característica mais apontada para como terceira mais importante pelos acadêmicos foi “estar com roupa adequada e limpa” (20%), seguida de “conhecimento técnico” (16,66%), “clareza e calma ao falar” (16,66%), “ser atencioso com o proprietário e seu animal” (13,33%), “habilidade com o animal” (20%), “segurança e objetividade ao falar” (10%), “expor alternativas de terapêutica” (6,66%), enquanto “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços” e “considerar e respeitar a escolha do proprietário” obtiveram somente 3,33% dos votos cada uma como terceira mais importante.

Como quarta característica mais empregada pelos alunos em seus estágios, os alunos apontaram as seguintes características: “habilidade com o animal” e “clareza e calma ao falar” com 20% cada, “estar com roupa adequada e limpa” e, “expor de forma transparente e clara sobre os custos” com 13,33% cada, “ser atencioso com o proprietário e seu animal”, “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo”, “conhecimento técnico” e “segurança e objetividade ao falar” com 6,66% cada. As características menos mencionadas como a quarta mais importante foram “expor alternativas de terapêutica” e “considerar e respeitar a escolha do proprietário” com 3,33% das respostas cada uma.

Dentre as características apontadas como a quinta mais aplicada pelo entrevistado em seu estágio num universo de dez características apresentadas; “estar com roupa adequada e limpa” foi indicada por 20% dos entrevistados, “ser atencioso com o proprietário e seu animal” por 16,66%, “conhecimento técnico”, “clareza e calma ao falar”, e “expor alternativas de terapêutica” por 13,33%, “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo”, “habilidade com o animal” e “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços” por 6,66%, ao passo que somente 3,33% escolheram “considerar e respeitar a escolha do proprietário” como a quinta característica mais aplicada durante o estágio.

Quando indagados sobre o contato direto com os proprietários em seus estágios, 61,36% dos alunos obtinham contato direto com os proprietários, 22,72% pouco contato e 15,9% nenhum contato.

Quando indagados sobre sua capacidade de se comunicar adequadamente com o proprietário, dos 45 alunos que responderam a questão, 80% deles responderam que são capazes de se comunicarem com os proprietários de forma adequada, contra 20% que responderam que não são capazes. Quando perguntamos aos alunos se estavam preparados

para enfrentar uma situação conflitante com o proprietário, 74,46% dos alunos responderam que não são capazes de enfrentar este tipo de situação contra 25,53% que sim (Figuras 9 e 10).

Figura 9. Capacidade dos alunos de se comunicarem adequadamente com o proprietários.

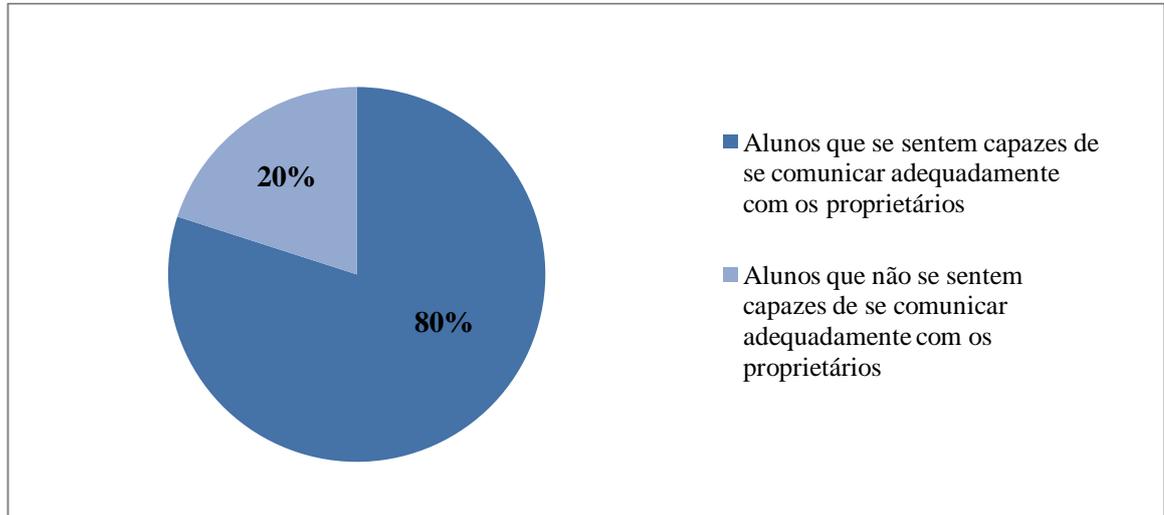
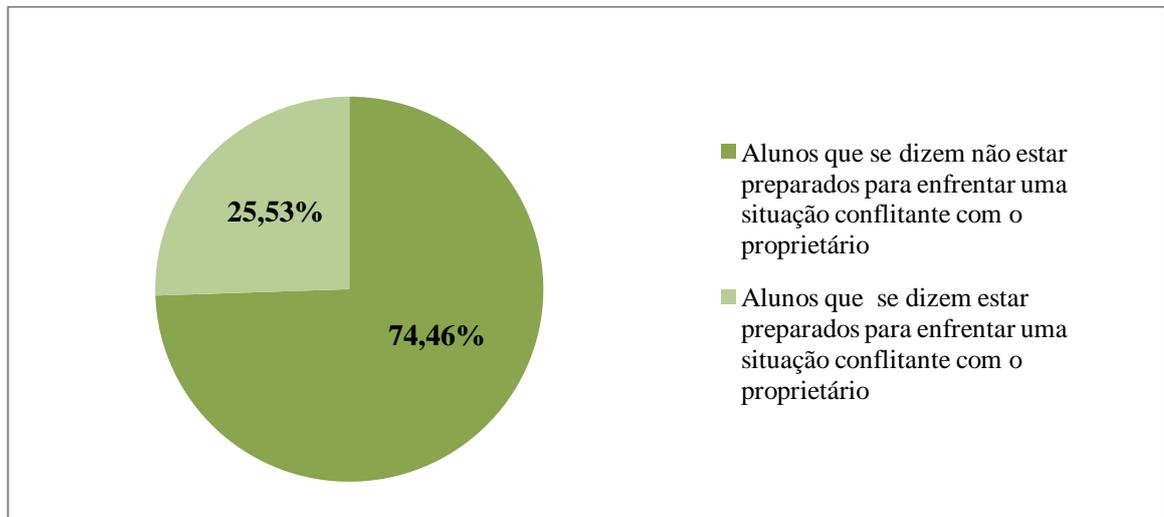


Figura 10. Capacidade dos alunos enfrentar uma situação conflitante com o proprietário.



Dos 72 estudantes, 88,88% deles concordam totalmente que uma comunicação ineficaz permite ao proprietário não aderir às recomendações dadas pelo veterinário, sendo que 11,11% concordam parcialmente com esta afirmação. 87,5% dos alunos concordam totalmente e 12,5% concordam parcialmente com a afirmação de que entender e atender as expectativas de cada cliente permite que ele volte a um segundo atendimento ao mesmo veterinário.

Quadro 3. Relação das características apontadas pelos estudantes como as mais aplicadas por eles durante seus estágios em um atendimento pelo veterinário do proprietário e seu animal. À esquerda, nas barras, e em ordem decrescente, as características mais citadas pelos estudantes independente do grau de importância. À direita, está representada a porcentagem individual de cada uma das características citadas como as mais cinco mais aplicadas por eles.

		1º LUGAR	2º LUGAR	3º LUGAR	4º LUGAR	5º LUGAR
Ser atencioso com o proprietário e seu animal	90,00%	43,33%	13,33%	13,33%	6,66%	16,66%
Habilidade com o animal	70,00%	6,66%	30,0%	10,0%	20,0%	6,66%
Clareza e calma ao falar	66,66%	10,0%	10,0%	16,66%	20,0%	13,33%
Estar com roupa adequada e limpa	63,33%	3,33%	3,33%	20,0%	13,33%	20,0%
Conhecimento técnico	63,33%	23,33%	3,33%	16,66%	6,66%	13,33%
Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo	53,33%	6,66%	30,0%	NC	6,66%	6,66%
Segurança e objetividade ao falar	33,33%	6,66%	10,0%	10,0%	6,66%	NC
Expor de forma transp. e clara sobre os custos de cada serviço	26,66%	NC	3,33%	3,33%	13,33%	6,66%
Expor alternativas de terapêutica	16,66%	NC	NC	6,66%	3,33%	13,33%
Considerar e respeitar a escolha do proprietário	16,66%	NC	NC	3,33%	3,33%	3,33%

*NC = Não Citada

Quando os estudantes foram questionados sobre ter recebido uma instrução suficiente e efetiva sobre o processo de comunicação com o proprietário durante sua graduação na UFRGS, 71 alunos (98,61%) dos alunos responderam que não possuíam este tipo de instrução. Em relação ao incentivo que a faculdade dava nas habilidades de comunicação com o proprietário, 83,3% concordavam totalmente que deveria haver maior incentivo em relação a este aspecto; 13,8% concordavam parcialmente e dois (2,7%) alunos eram indiferentes.

Sobre uma abordagem mais humanística do currículo de medicina veterinária usando uma escala de Lickert, 44,44% dos alunos julgaram muito importante, ou importante, que o currículo devesse abordar de forma mais humanística a relação médico veterinário com o proprietário, contra 5,5% deles que acham pouco importante esta abordagem, e 5,5% ficaram indiferentes à afirmativa.

Com respeito à relação dos médicos veterinários com os proprietários, dos 42 alunos que realizam estágios e que responderam a esta questão, 52,38% deles consideravam esta relação

boa; 33,33% regular e 14,28% ótima, sendo que nenhum estudante considerou ruim ou péssima esta relação.

4.3 Questionário dos Médicos Veterinários:

Dos 43 médicos veterinários do HCV-UFRGS participantes deste estudo, 31 eram mulheres (72,09%) e 12 eram homens (27,9%) (Figura 11). Em relação à renda, 2,32% tinham renda de até R\$ 2.000,00; 41,86% deles obtinham renda entre R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00, 27,9% de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 e 27,9% acima de R\$ 10.000,00. Doze participantes (27,9%) estavam no primeiro ano da residência, outros doze no segundo ano. Treze dos participantes (30,23%) eram técnicos veterinários do hospital, três deles (6,97%) eram mestrandos, um (2,32%) doutorando e dois (4,65%) professores de clínica de pequenos animais (Figura 13). Desses 43 veterinários, 24 (55,8%) deles se formam na UFRGS, quatro (9,3%) na UDESC, outros quatro (9,3%) na UFSM, dois (4,65%) na Universidade Nacional da Colômbia, dois (4,65%) na UNB, dois (4,65%) na UFPEL, um na UFMG, um na PUC – PR, um na PUC-Uruguaiana, um na FURB e um na UFLA (2,32% cada).

Em relação à área de atuação, 60,46% atuavam na clínica de pequenos animais, 20,93% na cirurgia; 16,27% na anestesiologia, e 2,32% na patologia (Figura 12). Os resultados referentes à carga horária foram: 44,18% dos médicos veterinários responderam que trabalham mais de 60 horas por semana, 37,2% de 40 a 60 horas e 18,6% de 20 a 40 horas (Figura 14). Quanto aos anos de profissão, 23,95% deles responderam que tinham entre 2 a 5 anos e outros 23,95% responderam que tinham mais de 10 anos de profissão; 18,6% tinham até um ano e 13,95% deles tinham de 5 a 10 anos de profissão.

Figura 11. Distribuição por sexo dos veterinários do HCV – UFRGS.

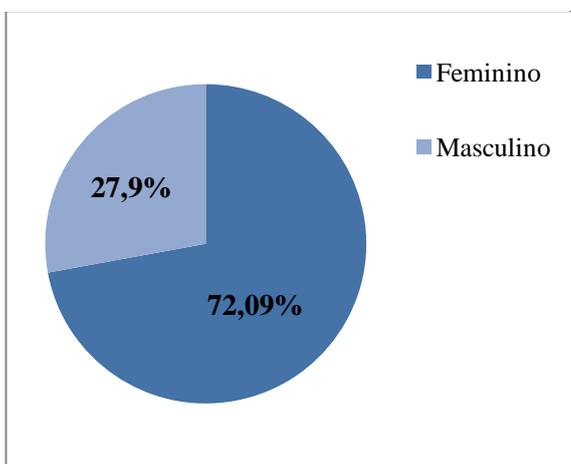


Figura 12. Distribuição por área de atuação dos veterinários do HCV – UFRGS.

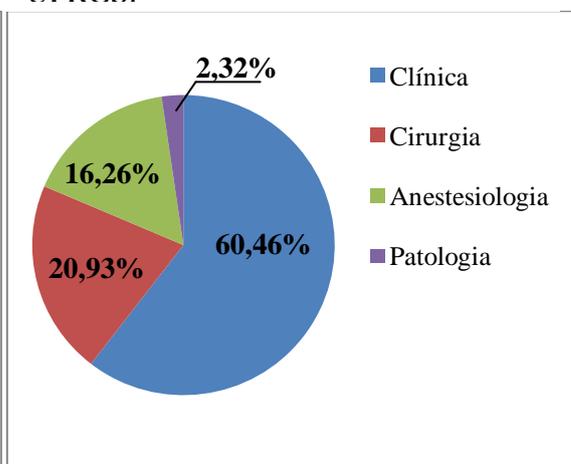


Figura 13. Distribuição dos cargos dos médicos veterinários do HCV – UFRGS.

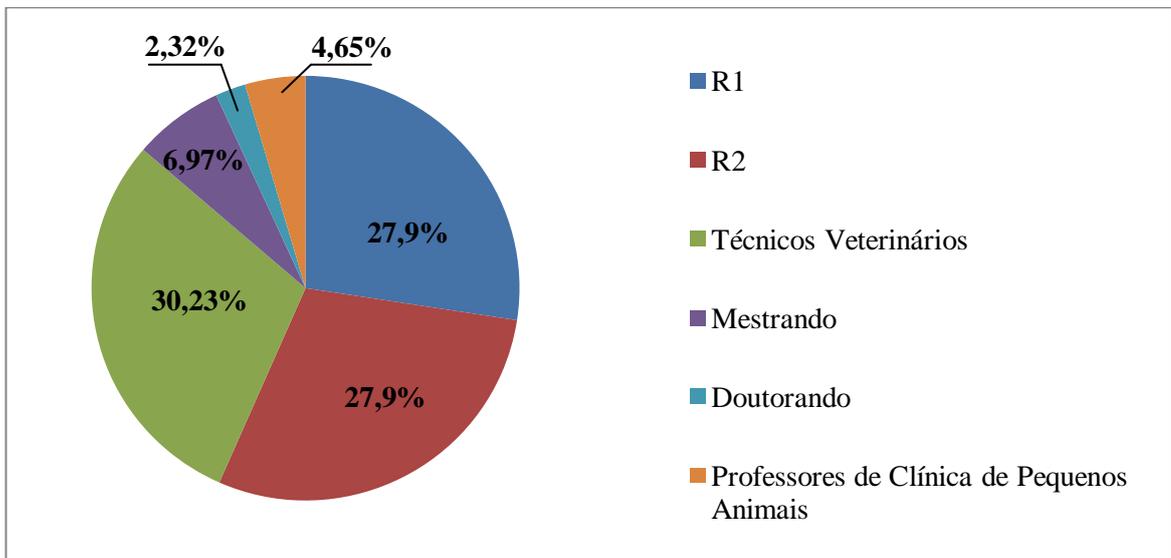
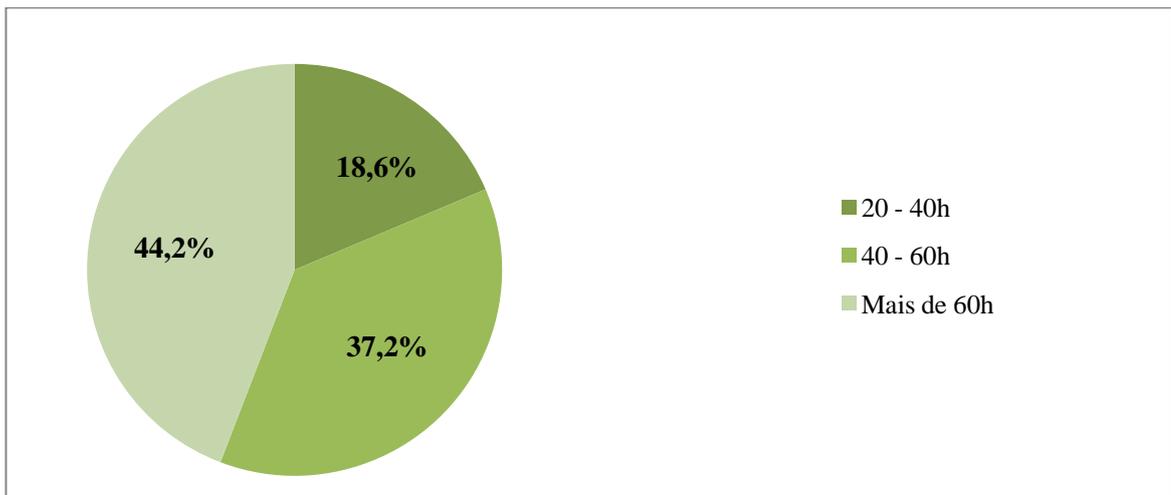


Figura 14. Distribuição da carga horária dos médicos veterinários do HCV – UFRGS.



A relação das características apontadas pelos médicos veterinários como as mais importantes no atendimento do proprietário e seu animal está explicitada no Quadro 4. Para o primeiro lugar, as características “estar com roupa adequada e limpa”, “ser atencioso com o proprietário e seu animal”, “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo”, “conhecimento técnico”, “clareza e calma ao falar” e “considerar e respeitar a escolha do proprietário” foram apontadas, sendo que 44,18% dos veterinários escolheram como a mais importante “conhecimento técnico”, seguida de “ser atencioso com o proprietário e seu animal” (30,23%) e “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” (13,95%). Contudo, “estar com roupa

adequada e limpa” e “clareza e calma ao falar”, ambas com 4,65%; e “considerar e respeitar a escolha do proprietário” com 2,32% foram as menos citadas como a mais importante.

Todas as características colocadas em estudo foram apontadas pelos médicos veterinários como a segunda mais importante durante um atendimento, sendo que 18,6% dos profissionais escolheram “conhecimento técnico” seguida de “ser atencioso com o proprietário e seu animal” e “segurança e objetividade ao falar” com 16,27% cada uma. “Clareza e calma ao falar” foi lembrada em 13,95% das entrevistas como a segunda mais fundamental; enquanto em 9,3% dos casos “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” seguida de “habilidade com o animal” e “expor alternativas de terapêutica” foram escolhidas em 6,97% dos casos. Por último, foram elencadas “estar com roupa adequada e limpa” e “considerar e respeitar a escolha do proprietário” com 4,65% cada, e “expor de forma transparente e clara sobre os custos de cada serviço prestado” com somente 2,32%.

Como terceira característica mais fundamental no atendimento clínico veterinário, todas as características foram apontadas, exceto considerar e respeitar a escolha do proprietário. Com 20,93%, a característica “segurança e objetividade ao falar” foi a mais apontada para o terceiro lugar, seguida de “expor alternativas de terapêutica”, e “conhecimento técnico”, ambas com 18,60%, “habilidade com o animal” e “ser atencioso com o proprietário e seu animal” (ambas com 13,95%), “estar com roupa limpa e adequada” e “clareza e calma ao falar” (ambas com 4,65%), “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” e “expor de forma transparente e clara sobre os custos de cada serviço prestado” por último, ambas com 2,32% cada.

Todas as características em estudo foram apontadas como a quarta e quintas mais importantes durante uma consulta. Com 32,55%, a característica “expor alternativas de terapêutica” foi a mais escolhida entre os veterinários como a quarta principal virtude de um veterinário durante um atendimento; seguida de “ser atencioso com o proprietário e seu animal” e “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo”, ambas com 13,95%. Com 11,62%, foram escolhidas “habilidade com o animal” e “considerar e respeitar a escolha do proprietário”. “Segurança e objetividade ao falar” e “clareza e calma ao falar” obtiveram 9,3% das escolhas; seguidas de “estar com roupa adequada e limpa” e “conhecimento técnico” com 6,97% e “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços prestados” com 2,32%.

A quinta característica mais importante foi escolhida por 42 dos 43 veterinários entrevistados, sendo “considerar e respeitar a escolha do proprietário” a mais citada em 23,8%

dos questionários. “Estar com roupa adequada e limpa” e “expor alternativas de terapêutica” foram escolhidas por 16,6% dos casos, seguidas de: “clareza e calma ao falar” (11,9%); “expor de forma clara e transparente sobre os custos dos serviços prestados” (9,52%); “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” (7,14%); “conhecimento técnico” e “habilidade com o animal” (4,76%) e “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” e “segurança e objetividade ao falar” com 2,38% cada.

Quadro 4. Relação das características apontadas pelos veterinários como as mais importantes durante um atendimento do proprietário e seu animal. À esquerda, nas barras, e em ordem decrescente, as características mais citadas pelos veterinários independente do grau de importância. À direita, está representada a porcentagem individual de cada uma das características citadas como as mais cinco mais importantes.

		1º LUGAR	2º LUGAR	3º LUGAR	4º LUGAR	5º LUGAR
Conhecimento técnico	93,11%	44,18%	18,6%	18,6%	6,97%	4,76%
Ser atencioso com o proprietário e seu animal	76,78%	30,23%	16,27%	13,95%	13,95%	2,38%
Expor alternativas de terapêutica	74,78%	NC	6,97%	18,6%	32,55%	16,66%
Segurança e objetividade ao falar	48,88%	13,95%	9,3%	2,32%	13,95%	7,14%
Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo	46,66%	2,32%	4,65%	NC	11,62%	23,8%
Clareza e calma ao falar	44,45%	NC	16,27%	20,93%	9,3%	2,38%
Considerar e respeitar a escolha do proprietário	42,39%	4,65%	13,95%	4,65%	9,3%	11,9%
Estar com roupa adequada e limpa	37,58%	4,65%	4,65%	4,65%	6,97%	16,66%
Habilidade com o animal	37,30%	NC	6,97%	13,95%	11,62%	4,76%
Expor de forma transp. e clara sobre os custos de cada serviço	16,48%	NC	2,32%	2,32%	2,32%	9,52%

*NC = Não Citada

A relação das características mais utilizadas pelos médicos veterinários no atendimento do proprietário e seu animal está explicitada no Quadro 5. “Ser atencioso com o proprietário e seu animal de estimação” e “conhecimento técnico” foram as mais apontadas como a principal característica dos entrevistados durante seus atendimentos, ambas com 32,55% das respostas, seguidas de “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo”, com 18,60%, “habilidade com o animal” e “segurança e objetividade ao falar”, com 4,65%; e “estar com

roupa adequada e limpa”, “clareza e calma ao falar” e “considerar e respeitar a escolha do proprietário”, com 2,32%.

Todas as características apontadas no estudo, exceto “expor de forma transparente e clara sobre os serviços prestados” foram mencionadas em maior ou menor grau como a segunda principal atitude durante um atendimento. A característica mais apontada como segundo lugar foi “conhecimento técnico” (20,93%), seguida de “clareza e calma ao falar” (18,6%), “ser atencioso com o proprietário e seu animal de estimação” (16,27%), “segurança e objetividade ao falar” (13,95%), “habilidade com o animal” (11,62%), “expor alternativas de terapêutica” (9,3%), “estar com roupa adequada e limpa” (4,65%) e; “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo” e “considerar e respeitar a escolha do proprietário”, ambas com 2,32%.

Como terceira principal característica, todas as opções foram apontadas pelos veterinários, sendo que “expor alternativas de terapêutica” foi a mais apontada, com 20,93%, seguida de “conhecimento técnico” (18,60%), “ser atencioso com o proprietário e seu animal de estimação”, “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços prestados” e “considerar e respeitar a escolha do proprietário”, com 9,3%; “seguida de segurança e objetividade ao falar”, “clareza e calma ao falar”, “ser atencioso com o proprietário e seu animal de estimação” e “estar com roupa adequada e limpa”, com 6,97% e “habilidade com o animal”, com somente 4,65%.

Em quarto lugar entre as características mais importantes, todas as em estudo foram apontadas, exceto “ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo”. A característica mais apontada para o quarto lugar foi “expor alternativas terapêuticas”, com 20,93%, seguida de “segurança e objetividade ao falar”, com 18,6%, “considerar e respeitar a escolha do proprietário”, com 13,95%, “conhecimento técnico”, com 11,62%, “habilidade com o animal e clareza e calma ao falar”, com 9,3%, “ser atencioso com o proprietário e seu animal de estimação” e “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços prestados”, com 6,97% e “estar com roupa adequada e limpa”, com 2,32%.

Todas as características em estudo foram citadas como a quinta mais importante, sendo que a característica mais escolhida foi “considerar e respeitar a escolha do proprietário”, com 23,25%, seguida de “expor alternativas de terapêutica”, com 18,6%, “clareza e calma ao falar” e “estar com roupa adequada e limpa”, com 11,62%; “conhecimento técnico”, com 9,3%, “ser cortês com o proprietário e seu animal” e “segurança e objetividade ao falar”, com 6,97%; “ser atencioso com o proprietário e seu animal de estimação” e “expor de forma

transparente e clara sobre os custos dos serviços prestados”, com 4,65%; e “habilidade com o animal”, com 2,32%.

Quadro 5. Relação das características apontadas pelos veterinários como as mais aplicadas por eles durante atendimento do proprietário e seu animal. À esquerda, nas barras, e em ordem decrescente, as características mais citadas pelos veterinários independente do grau de importância. À direita, está representada a porcentagem individual de cada uma das características citadas como as mais cinco mais aplicadas por eles.

		1º LUGAR	2º LUGAR	3º LUGAR	4º LUGAR	5º LUGAR
Conhecimento técnico	93,00%	32,55%	20,93%	18,6%	11,62%	9,3%
Expor alternativas de terapêutica	69,76%	NC	9,3%	20,93%	20,93%	18,6%
Ser atencioso com o proprietário e seu animal	67,41%	32,55%	16,27%	6,97%	6,97%	4,65%
Segurança e objetividade ao falar	51,14%	4,65%	13,95%	6,97%	18,6%	6,97%
Considerar e respeitar a escolha do proprietário	51,14%	2,32%	2,32%	9,3%	13,95%	23,25%
Clareza e calma ao falar	48,81%	2,32%	18,6%	6,97%	9,3%	11,62%
Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo	37,19%	18,6%	2,32%	9,3%	NC	6,97%
Habilidade com o animal	32,54%	4,65%	11,62%	4,65%	9,3%	2,32%
Estar com roupa adequada e limpa	27,88%	2,32%	4,65%	6,97%	2,32%	11,62%
Expor de forma transp. e clara sobre os custos de cada serviço	20,92%	NC	NC	9,3%	6,97%	4,65%

*NC = Não Citada

Quando questionados sobre a habilidade de comunicação com o proprietário, 97,67% dos veterinários responderam que são capazes de se comunicar adequadamente com o proprietário e somente 2,32% julgaram que não tem esta habilidade. Quando questionados sobre suas habilidades em enfrentar uma situação conflitante com o proprietário, 81,4% deles responderam que se sentem preparados, e 18,6% responderam que não se sentem preparados.

A maioria dos veterinários concordou totalmente que uma comunicação ineficaz com os proprietários pode levar a uma menor adesão aos tratamentos e exames propostos ao paciente (88,37%), sendo que 11,62% concordaram parcialmente com esta afirmação. Ainda, 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, sendo que 39,53% concordaram parcialmente.

Quando indagados sobre sua graduação, 93,02% dos veterinários responderam que não receberam instrução suficiente e efetiva em relação às habilidades de comunicação com o proprietário, contra 6,97% que responderam sim. Perguntados sobre sua opinião sobre o incentivo da universidade em relação ao conhecimento e aprimoramento das habilidades de comunicação com o proprietário, 76,74% dos veterinários concordavam totalmente na necessidade da universidade de ter dado maior incentivo em relação a este assunto, 20,93% concordaram parcialmente e 2,32% responderam que não concordavam.

Em relação à interferência da carga horária na comunicação do médico veterinário com o proprietário, 60,46% dos profissionais concordavam totalmente com a afirmação de que a carga horária pode interferir na maneira de se comunicar com o proprietário, 32,55% concordavam parcialmente e 4,65% não concordavam.

Quanto à necessidade de um profissional de psicologia no HCV-UFRGS, 81,4% dos médicos veterinários concordavam totalmente com afirmação de que deveria existir um psicólogo disponível no hospital para atender os veterinários sempre que for necessário, 13,95% concordavam parcialmente e 4,65% eram indiferentes a esta afirmação.

Em relação à necessidade do currículo de medicina veterinária contemplar de forma mais humanística a relação médico veterinário-proprietário, 58,13% dos veterinários consideram muito importante esta abordagem no currículo do curso, 39,53% consideram importante e 2,32% não consideram a importância disso currículo.

5 DISCUSSÃO

Este estudo abordou as percepções de veterinários, proprietários e estudantes de veterinária sobre o atendimento veterinário do proprietário e seu animal de estimação, e as habilidades de comunicação do médico veterinário em relação ao cliente e paciente. Apesar de haver uma transposição de métodos de comunicação com o paciente da medicina humana para a veterinária, não podemos deixar de lembrar que existem situações únicas em um atendimento veterinário, como, a comunicação direta com o animal ou a comunicação da eutanásia. Sendo assim, a importância de estudos mais aprofundados sobre esta comunicação veterinário-cliente-animal deve ser levada mais em consideração quando nos referimos ao currículo da medicina veterinária. Em vistas das grandes mudanças que estamos vivenciando na profissão e a importância cada vez mais acentuada dos veterinários na sociedade, as habilidades de comunicação do veterinário nunca foram tão requisitadas. Os veterinários devem possuir habilidades de comunicação tanto com as pessoas como com os animais, e esta interação única é que caracteriza a profissão (HAMMOND; CHUR-HANSE; McARTHUR, 2014).

5.1 Análise dos Resultados dos Proprietários:

Nos últimos anos, os médicos veterinários têm sofrido mudanças significativas em sua profissão e uma destas grandes mudanças foi a relação das pessoas com seus animais de estimação. Atualmente, muitos tutores consideram seus animais como membros da família e a responsabilidade dos veterinários aumentou, lidando com proprietários cada vez mais informados sobre as condições de seu *pet* (SHAW; ADAMS; BONNET, 2004). Como consequência desta nova modalidade de proprietários, os médicos veterinários devem se atualizar constantemente, aprimorando seus conhecimentos e aplicando em seu atendimento do animal e proprietário.

Neste estudo, não se mostrou diferente. A característica mais apontada pelos tutores como primordial em um atendimento do proprietário e seu animal pelo veterinário foi o conhecimento técnico, característica essencial quando lidamos com uma vida em risco, no caso aqui, o animal que o tutor trouxe ao hospital. A preocupação em receber o melhor tratamento para seu animal de estimação também foi evidenciada na escolha das características habilidade com o animal e expor alternativas de terapêutica, colocadas como terceiro e quarto lugar respectivamente. Muitos destes proprietários que buscam o serviço do

hospital vêm com a ideia de buscar uma segunda opinião para a saúde de seu animal ou já buscam o serviço por ser um hospital escola, onde trabalham diversos veterinários de variadas áreas, aumentando as possibilidades de diagnóstico e tratamento adequado para seu *pet*.

Mas não somente características técnicas foram apontadas, sendo a característica “ser atencioso com o proprietário e seu animal”, colocada como a segunda mais citada entre os proprietários e, “ser cortês com o proprietários e saber ouvi-lo”, como a quinta mais apontada. Segundo Shaw (2004), a comunicação durante o atendimento veterinário deve estar centrada na relação entre o veterinário e o tutor, respeitando seus interesses e perspectivas e reconhecendo o papel que o animal desempenha em sua vida. Case (1988) estudou proprietários de três clínicas de pequenos animais, concluindo que os proprietários buscavam atendimento de veterinários que se preocupassem com seus animais de estimação e que otimizassem o melhor atendimento possível a eles. Especificamente, eles esperavam dos veterinários; respeito, e demonstração de interesse no que os proprietários estavam dizendo. Algumas das características fundamentais apontadas por Antelyes (1990), em um estudo sobre as interações entre veterinários, proprietários e animais foram a cortesia, sinceridade e respeito.

Um dos pontos importantes que podemos destacar nesta interação entre proprietários e veterinários é o animal como facilitador para uma comunicação mais atenciosa, tornando o paciente um mediador da comunicação entre veterinários e tutores. O atendimento veterinário pode ser considerado como uma tríade, envolvendo o veterinário, tutor e paciente (HAMOOD; CHUR-HANSEN; MCARTHUR, 2014). Utilizar o próprio animal como um elo entre veterinários e proprietários é uma forma comum e fácil de manter uma relação amigável com os clientes.

Um resultado peculiar que foi obtido através deste estudo foi a característica menos citada pelos proprietários, o qual envolvia diretamente suas decisões. A característica “considerar e respeitar a escolha do proprietário” foi a menos citada entre eles, possivelmente pelo fato de que, mesmo querendo ser atendidos da melhor forma possível e respeitados por suas escolhas frente à saúde de seu animal, o veterinário possui mais capacidade de entender a situação fisiológica do paciente e tomar as melhores decisões. Consequentemente, o proprietário aderiria às recomendações dadas pelos profissionais, mesmo, muitas vezes, não concordando totalmente com o tratamento.

Outra característica que foi pouco citada pelos proprietários foi “clareza e calma ao falar”, resultado diferente de outros estudos internacionais, onde proprietários consideravam como

prioridade a clareza como os veterinários passavam as informações sobre seus animais. Estudos recentes demonstraram que a comunicação clara e com termos leigos e fáceis de serem compreendidos foram um dos fatores fundamentais que os proprietários relataram como características básicas dos veterinários (COE; ADAMS; BONNETT, 2007; COE; ADAMS; BONNETT, 2008). Em um estudo de Stoewen (2012) com proprietários de animais com câncer, ao explorar as expectativas do cliente, a principal encontrada foi a eficiente e adequada comunicação das informações.

Certamente, falta de clareza durante a comunicação podem afetar drasticamente a assistência ao paciente, como erros na via de administração de medicamentos, atendimento domiciliar do dono inadequado (como uso incorreto de dietas terapêuticas), restrição ou não de exercícios ou o não retorno a revisão do paciente em questão (SHAW; ADAMS; BONNETT, 2004) e, mesmo não sendo uma característica prioritária pelos proprietários do presente estudo, é de extrema relevância no âmbito profissional do veterinário.

Outra característica apontada pelos proprietários foi “estar com roupa adequada e limpa”, provavelmente uma das características que os proprietários primeiro percebem no veterinário, porém não colocada neste estudo como prioridade entre eles. Isso de fato pode ser tido como causa o objetivo final do proprietário ao buscar os serviços do hospital: o baixo custo destes serviços e a excelência profissional, sendo colocadas como segundo plano a aparência dos veterinários.

No entanto, Martins (2011) afirma que a recepção que o médico faz ao paciente marca a abertura da consulta e é uma das fases mais críticas. Na medicina veterinária isso não é diferente. Estar com roupa limpa e adequada representa a aparência do veterinário durante a consulta. Em estudos sobre o processo de comunicação entre pessoas, a aparência e vestes, assim como os gestos e posturas dos indivíduos representam 55% do processo de comunicação. Logo, 55% do que o proprietário observa na comunicação do veterinário são os gestos que ele realiza, a roupa que ele está usando, a aparência e sua postura durante o atendimento, sendo que 38% da percepção dos proprietários estão na forma como o veterinário expõe seu conhecimento (com clareza ou não), o volume e tom de voz, a ênfase e até mesmo o sotaque.

Uma característica importante apontada tanto para terceiro lugar, quanto para quarto e quinto lugar no ranking foi “expor de forma transparente e clara sobre os serviços prestados”, colocada como a sétima mais citada pelos proprietários. Esta característica é fundamental de ser analisada neste estudo, mesmo não sendo uma característica prioritária dos proprietários

participantes, pois variadas situações são enfrentadas na rotina do hospital envolvendo o orçamento dos procedimentos que o hospital oferece.

Na rotina da clínica veterinária de pequenos animais, é indiscutível a necessidade do veterinário de saber informar adequadamente os custos de cada serviço prestado por ele e pela clínica, hospital ou instituição onde trabalha. Os proprietários que buscam o serviço do HCV - UFRGS, em sua maioria, não possuem plano de saúde para seus pets e, por isso, pagam cada serviço prestado em seu animal. Como consequência disso, as discussões sobre os custos destes serviços são decisivas para qual tratamento, exames e cuidados alternativos poderão ser realizados no animal, se tornando uma consideração importante que o veterinário deve ter sempre em seus atendimentos (COE; ADAMS; BONNETT, 2009). É necessário compreender que proprietários possuem restrições financeiras e que o veterinário é afetado na sua forma de trabalhar em virtude disso. Em um estudo realizado por Hamood, Chur-Hansen e McArthur (2014) com veterinários, ao discutir as formas de expor os custos, eles relataram que ser flexível e não dar suposições de custos é fundamental no sucesso da comunicação do veterinário com o proprietário. Eles relataram também que as discussões sobre os cuidados e consequentemente os preços destes cuidados foram causam de confronto e reclamações por parte de proprietários, o que não é diferente na rotina dos veterinários do HCV. Apesar disso, eles apontaram que é muito importante o veterinário entender quando deve ser compassível com os proprietários em relação a isto, mas também ser firme, principalmente quando há consequências graves para o animal atendido.

Somado a isto, Morgan e McDonald (2007) afirmam que, para amenizar as discussões e impedir alguns conflitos éticos, os veterinários devem conversar com os clientes sob a forma como eles adquiriram seus animais e como eles veem o animal no âmbito familiar, dando vantagens ao veterinário quando for expor algumas questões de tratamento e custos. Consequentemente, descobertos os valores implicados na situação, é essencial o veterinário explicar seu papel e responsabilidade como profissional, assim como educar os proprietários a entender suas responsabilidades e verdadeiras obrigações com seu animal de estimação. Logo, na medida do possível, se chegará mais facilmente a uma solução alternativa compatível para ambos (DUARTE, 2009).

No estudo de Coe, Adams e Bonnett (2009), com grupos de proprietários, evidenciou-se que a falha na comunicação sobre os custos levou os proprietários a desconfiarem dos veterinários. É normal os veterinários darem uma estimativa de custos para cada procedimento, porém isto não é bem visto pelos proprietários. Neste mesmo estudo de Coe,

Adams e Bonnett (2009), um proprietário relatou que teve que trocar de veterinário devido a isto, pois cada consulta que ele realizava com um determinado veterinário o preço do procedimento que seu animal necessitava alterava. Por outro lado, neste mesmo estudo com o grupo dos veterinários, eles ressaltaram que muitos proprietários colocam um “preço” em seus animais, considerando os animais como “descartáveis” e, dessa forma, indiretamente, desvalorizando e requerendo valores mais baixos para os serviços prestados pelo veterinário.

Os veterinários não devem apenas informar os custos de seus serviços, porém explicá-los um a um, para que o proprietário entenda e compreenda o que está pagando efetivamente. Manter os proprietários informados e envolvidos com o diagnóstico e prognóstico do seu animal de estimação é essencial nesta parte da comunicação veterinário – tutor (COE; ADAMS; BONNETT, 2009). Ser direto e transparente sobre os custos de cada serviço prestado é fundamental para a confiança do proprietário.

5.2 Análise dos Resultados dos Estudantes:

Embora muitos estudos revelem que a habilidade de comunicação do médico veterinário é fundamental para sua carreira e que há a necessidade de que os alunos de veterinária obtenham um treinamento específico para isso (MEEHAN; MENNITI, 2014), isto não é levado em conta nas universidades, como observado neste estudo, onde 98,61% dos alunos admitiram que não obtinham instrução efetiva e suficiente sobre as habilidades de comunicação com o proprietário. Este resultado também foi observado no estudo de Bachynsky *et al.* (2013), com veterinários recém graduados, onde eles apontaram que possuíam dificuldades em se comunicar com o proprietário devido a ineficiente preparação durante a graduação. Permitiu-se com este estudo entender também que os alunos consideram a afirmação de que a universidade deveria incentivar o aprimoramento das habilidades de comunicação dos estudantes e tornar a abordagem do currículo do curso mais humanística. Somado a estes resultados encontrados, dos 47 alunos que responderam a questão sobre sua preparação ao enfrentar uma situação conflitante com o proprietário, 74,46% deles responderam que não são capazes de encarar uma situação conflitante com os tutores, porém a maioria dos alunos se dizem capazes de se comunicar com o proprietário adequadamente. Estudando mais a fundo o perfil destes alunos que não se sentiam preparados para uma situação conflitante com o proprietário, 34 (58,83%) destes pertenciam aos últimos semestres da faculdade (7 – 10º).

Quando analisada a área de atuação dos alunos, percebeu-se que 51,38% deles realizavam estágio na área de pequenos animais, sendo que destes, 86,48% cumprem estágio na clínica ou internação, área no qual o contato com os proprietários é inevitável. Neste estudo, a maioria dos estudantes que realizam estágio na área de pequenos animais possuem contato com o proprietário.

Todos estes resultados corroboram para o fato de que nossos alunos sentem a necessidade de obter conhecimento sobre as habilidades de comunicação, pois estão se formando sem a confiança e preparo necessários para atender ao proprietário adequadamente, tornando a própria carreira uma forma de ensinar a se comunicar com o proprietário, correndo o risco de perderem clientes, tornarem-se insatisfeitos com seu trabalho e impacientes com os proprietários.

Corroborando para a importância do ensino das habilidades de comunicação, compararam-se alunos de medicina que receberam treinamento sobre os processos de comunicação com os pacientes daqueles que não receberam, concluíram que os que receberam treinamento obtinham uma qualidade na comunicação com os pacientes muito superior aos que não receberam treinamento e que essa qualidade permanecia após cinco anos do treinamento recebido na graduação (MAGUIRE; FAIRBAIRN; FLETCHER, 1986; FALLOWFIELD *et al.*, 2003).

Em medicina humana, há vários estudos sobre a forma de ensinar os alunos a se comunicarem com os seus pacientes. As recomendações para a prática no ensino das habilidades de comunicação são: a delimitação e definição das competências essenciais para isto, a observação dos alunos se comunicando com os pacientes, um *feedback* detalhado e descritivo sobre estes momentos, gravação de vídeo ou áudio dos alunos durante esta comunicação, a repetição das práticas e ensaio das competências estabelecidas, a formação de um grupo pequeno para tais práticas, e o aprendizado individual (SHAW *et al.*, 2010). Segundo McArthur *et al.* (2015), o uso da gravação de vídeo dos encontros entre estudantes e proprietários são uma forma eficaz e benéfica de ensinar as habilidades de comunicação, pois fazem o aluno recordar e avaliar suas atitudes de interação com o proprietário. O uso de clientes simulados ou reais durante esta interação deve ser analisado conforme o programa que irá ser executado, pois as duas estratégias possuem méritos. A combinação dos dois também é possível de ser realizado, porém o uso de proprietários “reais” dá ao aluno um ambiente mais naturalista de um atendimento e ele passa a se empenhar mais no processo de comunicação.

Protocolos devem ser estipulados para o completo ensino das habilidades de comunicação, e a divisão em módulos pode ser uma alternativa interessante para isto: módulo das habilidades de comunicação não verbal, módulo para o uso de estratégias do envolvimento do cliente, onde os alunos visualizam alguns vídeos exemplo de veterinários e proprietários, e após, discussão em grupo sobre o que foi visualizado e módulo do uso de quais termos devem ser utilizados para melhor compreensão do proprietário e uso de vídeos para os alunos perceberem algumas situações reais com o uso destes termos. Após estas instruções e treinamento, os alunos partem para o atendimento clínico com os proprietários, onde eles podem colocar em prática o que aprendeu e ser avaliado e instruído pelo educador conforme sua evolução. Importante salientar que alguns alunos não irão dar importância ao ensino dessas habilidades de comunicação, talvez porque julguem que já sabem se comunicar com o proprietário (evidenciado neste estudo), e cabe ao educador desenvolver estratégias que envolvam os alunos neste processo (McArthur *et al.*, 2015).

Todos estes módulos foram, de alguma forma, citados indiretamente neste estudo como uma necessidade dos alunos de veterinária da UFRGS, quando perguntados sobre quais outras características eles apontariam como importantes. Características como saber abordar o proprietário para obter as informações que o veterinário necessita, explicar ao proprietário o diagnóstico do seu animal de uma forma que ele entenda e saber também quando o proprietário precisa de ajuda foram algumas delas.

Pesquisando mais a fundo as necessidades do currículo de medicina veterinária sobre a abordagem mais humanística, em um estudo de Lesnau e Santos (2013) para identificar entre 89 escolas de veterinária no Brasil cadeiras que abordassem assuntos referentes às emoções dos veterinários e proprietários, como a eutanásia, surpreendentemente somente uma faculdade obtinha uma cadeira facultativa sobre eutanásia e outra sobre psicologia. Além do processo de comunicação durante o atendimento, a comunicação da eutanásia é outra parte fundamental da relação médico veterinário-proprietário e infelizmente, a morte, na prática da medicina veterinária, muitas vezes é tratada de forma fisiológica e não humanística, sendo considerada como umas das causas a falta de instrução do estudante de veterinária em lidar com o proprietário nesta situação. A morte é um processo corriqueiro na prática clínica veterinária e é de se surpreender a falta de instrução que os estudantes recebem durante sua graduação, como evidenciado no estudo de Lesnau e Santos (2013).

Em relação a atender as necessidades dos proprietários e adesão dos proprietários ao que foi proposto pelo veterinário como tratamento, os estudantes concordaram que uma

comunicação ineficaz pode levar o proprietário a menor adesão aos tratamentos e exames propostos ao paciente. Este resultado apoia os dados obtidos com os proprietários, em que 58,82% deles responderam que não iriam aderir às recomendações dadas pelos veterinários se suas necessidades não fossem atendidas.

Sobre as características apontadas pelos estudantes durante o atendimento do proprietário e seu animal pelo veterinário, características técnicas e humanísticas foram consideradas como prioritárias. O “conhecimento técnico” foi a mais citada entre os estudantes, provavelmente devido à função primordial do veterinário, que é salvar vidas (DUARTE, 2009). Características que evidenciam o cuidado na relação médico veterinário-proprietário, como “ser atencioso com o proprietário e seu animal”, foram citadas como prioritárias, observando o conhecimento do estudante sobre a importância desta relação ser amigável, evidenciado também no estudo de Meehan e Menniti (2014), onde os alunos se preocupavam com a construção de um bom relacionamento com o tutor. Estas características humanísticas foram ainda mais citadas quando foram perguntadas quais características os alunos mais utilizavam em seu atendimento do proprietário e seu animal. Isto ocorre, talvez, pelo fato de que sua função como estagiário é, muitas vezes, somente abordar o proprietário e seu animal, colocando o conhecimento técnico como umas das características menos utilizadas pelos estudantes. Características voltadas para aparência e comunicação foram também mais citadas, evidenciando uma maior preocupação dos estagiários com suas vestes e postura, ou uma maior exigência dos veterinários, ou do local onde realizam o seu estágio, em relação a isto. As características que envolvem a escolha e opinião dos proprietários foram menos citadas entre os estudantes, provavelmente devido ao fato de que os mesmos não possuem envolvimento profundo com os proprietários ou talvez não entendam ainda a relação de dependência que o veterinário possui do proprietário para o diagnóstico e tratamento do paciente. Em relação à abordagem da comunicação dos custos, em ambas as perguntas sobre sua utilização durante o atendimento e importância durante o atendimento do proprietário pelo veterinário, a maioria dos estudantes não consideraram como característica prioritária, em contraste com o estudo de Meehan e Menniti (2014), onde os alunos se preocupavam na forma como eles deveriam abordar os proprietários sobre os custos dos serviços veterinários e até mesmo, como eles deveriam ajudar os proprietários a priorizar os melhores tratamentos com base nas suas condições financeiras.

5.3 Análise dos Resultados dos Médicos Veterinários:

A importância para uma boa comunicação dos médicos veterinários com os proprietários ficou mais evidente quando se analisou a área de atuação da maioria dos entrevistados do hospital, já que 60,46% dos médicos veterinários que trabalham no hospital atuam na área de clínica, ou seja, o primeiro contato do proprietário com o hospital efetivamente. É na clínica que obtemos o maior contato com o proprietário, identificando suas necessidades e de seu animal, observando a relação do cliente com seu *pet*, o contexto financeiro e a intenção do proprietário frente à situação de seu animal de estimação. Mais do que atender o animal na clínica, temos que colocar em mente também que atendemos ao proprietário em seus dilemas, angústias e medos.

Como evidenciado neste estudo, todos os médicos veterinários concordavam em algum grau que uma comunicação ineficaz com o proprietário pode diminuir a adesão dos mesmos aos tratamentos propostos ao paciente, em conformidade com os resultados da categoria dos proprietários e estudantes, e que uma comunicação eficaz pode satisfazer os proprietários a ponto de fazer retorná-los para o mesmo atendimento.

Apesar de todas as evidências trazidas por este estudo de que uma comunicação adequada e efetiva com os proprietários é fundamental para uma boa relação entre médicos veterinários e tutores e imprescindível na carreira profissional do veterinário, 93,02% dos veterinários participantes deste estudo responderam que não receberam instrução efetiva sobre as habilidades de comunicação com os proprietários, em conformidade também com os resultados dos estudantes de medicina veterinária da UFRGS. Adams e Frankel (2007) afirmam que muitas escolas veterinárias pelo mundo estão atentas a essas falhas no currículo de medicina veterinária e que muitos estudos comprovam a necessidade dos médicos veterinários de terem uma instrução efetiva em relação a essas habilidades de comunicação (BROWN; SILVERMAN, 1999; WILLIAMS; BUTLER; SONTAG, 1999). Em conformidade com estes resultados, 97,67% dos veterinários concordavam em algum grau que a universidade deveria incentivar o aprimoramento do conhecimento sobre os processos de comunicação com os tutores.

No mesmo estudo de Adams e Frankel (2007), analisando a lista das maiores reclamações de um hospital veterinário, observou-se que a maioria delas envolvia falhas na comunicação, como o veterinário não perguntar o nome do animal que estava atendendo, não retornar as

ligações dos proprietários, “esquecer” de pedir o consentimento dos proprietários, não fornecer instruções pós – operatórias ou não demonstrar empatia no fim da vida do animal.

Em relação à carga horária dos veterinários, 93% dos profissionais concordaram que a carga horária de trabalho pode influenciar no modo como se comunicam com os proprietários e 95,35% deles concordam em algum grau que há a necessidade de um psicólogo no hospital para atender às necessidades dos médicos veterinários sempre que for necessário.

Em um estudo de Martins *et al.* (2000), sobre agentes estressantes no trabalho na área de enfermagem, aponta que o estresse pode desencadear patologias físicas e mentais, tendo como consequência problemas de relações interpessoais, absenteísmo e insatisfação no trabalho. Outros fatores estressantes como carga horária, excesso de trabalho, relações pessoais ruins e execução de tarefas sob pressão também foram apontados. Extrapolando para a medicina veterinária, todos estes pontos estão intimamente ligados ao ambiente de trabalho de um hospital veterinário, exercendo as mesmas consequências, como o estresse e desgaste físico e mental. Devemos levar em consideração que o sofrimento mental de um profissional pode levar a uma resistência no ambiente de trabalho e que essa resistência individual acompanha as resistências coletivas (MARTINS *et al.*, 2000). Além do estado mental do profissional ter um papel importante na sua forma de trabalho, o ambiente em que ele atua também gera consequências na sua forma de exercer suas funções. A falta de assistência dos problemas identificados, falta de diálogo entre a chefia e os funcionários e excesso de *feedback* negativo acarreta em insatisfação, baixa produtividade e qualidade do trabalho (MARTINS *et al.*, 2000), causando insatisfação do veterinário e da própria instituição.

Com base nisso e nos resultados encontrados através dos questionários dos veterinários, pode-se perceber que há uma necessidade indiscutível de um psicólogo disponível para os profissionais do hospital, não somente para atendê-los sempre que necessário, mas para atender aos proprietários e toda a equipe envolvida. Além de atender as necessidades emocionais do veterinário, este profissional estará apto a utilizar seus conhecimentos no âmbito dos proprietários, ajudando mutuamente os veterinários e proprietários a lidar com a perda, com questões de comunicação ineficaz, problemas de relacionamento no trabalho e em casa, onde, muitas vezes, levam-se as frustrações do trabalho para as relações sociais, que prejudicam ainda mais o profissional. O psicólogo possui a capacidade de obter uma visão integral das situações vividas num ambiente hospitalar (MORAIS; CASTRO; SOUZA, 2012), muito além daquela que o médico veterinário vê.

A maioria dos médicos veterinários deste estudo (97,66%) apontou como importante ou muito importante a necessidade de uma abordagem mais humanística da relação médico veterinário e proprietário. Estes dados só concretizam a necessidade do veterinário de saber lidar também com o ser humano e não somente com o animal.

Não houve divergências significativas entre as características que os veterinários acham fundamentais e aquelas que eles mais utilizam em seu atendimento. Em relação às características apontadas como prioritárias pelos veterinários para um atendimento de qualidade do proprietário e seu animal de estimação, as mesmas estão relacionadas com as capacidades técnicas dos veterinários, em conformidade com os resultados dos estudantes e proprietários. As duas primeiras características apontadas pelas três categorias foram às mesmas (“conhecimento técnico” e “ser atencioso com o proprietário e seu animal”). “Expor alternativas de terapêutica” também foi apontada pelos veterinários, ficando em terceiro lugar, praticamente semelhantes aos resultados obtidos pelos proprietários e estudantes. A característica “habilidade com o animal” divergiu em comparação aos resultados obtidos pelos proprietários e estudantes, sendo que estes consideraram esta característica como uma das prioritárias para o atendimento do veterinário, ao passo que os veterinários colocaram-na nos últimos lugares do ranking (7º e 8º lugar). Isto ocorreu, provavelmente, devido ao fato que eles consideraram outras características mais importantes para o atendimento do proprietário (como “considerar e respeitar as escolhas do proprietário”) e que o conhecimento técnico remeteria a “habilidade com o animal”.

O interessante aqui é que os veterinários citaram para quinto lugar “considerar e respeitar a escolha do proprietário”, diferente dos resultados dos proprietários e estudantes. O curioso é que 60% dos veterinários citaram esta característica, mesmo os proprietários não admitindo ser uma característica importante do veterinário, citada por apenas 17,29% dos tutores. Além de apontarem como uma característica fundamental do veterinário, os profissionais declararam também que é uma das características que eles mais utilizam em seu atendimento, com 51,14%. Outro resultado que gerou surpresa foi o baixo percentual (20,92%) dos veterinários que utilizam a característica “expor de forma transparente e clara sobre os custos dos serviços prestados”. Como vimos anteriormente nesta mesma seção, os custos dos serviços prestados são causas de conflitos entre veterinários e proprietários. Falhas ao expor os custos é uma falha na comunicação, podendo gerar descontentamento e desconfiança pelos proprietários que buscam o serviço do hospital, gerando conflitos e sobrecarregando a equipe (COE; ADAMS; BONNETT, 2009).

6 CONCLUSÃO

Com o tema proposto para a monografia e o presente estudo que foi realizado, observou-se que os proprietários 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. A forma como o veterinário se comunica com o proprietário pode afetar a adesão pelos proprietários às recomendações do veterinário, a satisfação do cliente e até mesmo o atendimento ao animal, em conformidade com os resultados obtidos por este estudo.

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, exceto a característica “habilidade com o animal” cujos veterinários a julgam menos importante potencialmente por já dominarem este quesito.

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. Durante muitos anos, esta capacidade de se comunicar com o proprietário foram requeridos por experiência ou de forma intuitiva. No entanto, este trabalho, assim como muitos outros, conclui que é necessária a aprendizagem das habilidades de comunicação, pois sua utilização só traz benefícios aos proprietários, veterinário e o paciente.

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. O presente trabalho conclui também que há a necessidade de realização de protocolos de ensino desta comunicação nos currículos de medicina veterinária da UFRGS e que mais estudos aprimorados devem ser realizados para compreender melhor esta relação tão importante do médico veterinário e tutor.

REFERÊNCIAS

ANTELYYES, J. Client hopes, client expectations. **Journal of American Veterinary Medical Association**. 197: p.1596–1597, 1990

ASTI VERA, A. **Metodologia da pesquisa científica**. Porto Alegre: Globo, 1973. p. 10.

BACHYNSKY, E.A., DALE, V.H.M., KINNISON, T., *et al.* A survey of the opinions of recent veterinary graduates and employers regarding early career business skills. **Veterinary Record**, v. 172, n. 23, p. 604-604, 2013.

BASCUNAN, R. M. Changes in Physician-Patient Relationship and Medical Satisfaction. **Revista Medica de Chile**, v. 133, n.1, p. 11 - 16, 2005.

BONVICINI, K.; KELLER, V. F. Academic Faculty Development: The Art and Practice of Effective Communication in Veterinary Medicine. **Journal of Veterinary Medicine Education**, vol. 33, n 1, p. 50 – 57, 2006.

BUTLER, C.; WILLIAMS, S.; KOLL, S. Perceptions of Fourth-Year Veterinary Students Regarding Emotional Support of Clients in Veterinary Practice in the Veterinary College Curriculum. **Journal of the American Veterinary Medical Association**, v. 221, n.3, p. 360-363, 2002.

BROWN, J.P., SILVERMAN, J.D. The current and future market for veterinarians and veterinary medical services in the United States. **Journal of the American Veterinary Medical Association**. Vol. 215, n. 2, p: 161–183, 1999.

CASE, D. B. Survey of expectations among clients of three small animal clinics. **Journal of the American Veterinary Medical Association**, v. 192, n. 4, p. 498-502, 1988.

CHAER, G.; DINIZ, R. R. P.; RIBEIRO, E. A. A técnica do questionário na pesquisa educacional. **Revista Evidência**, v. 7, n. 7, p. 251-266, 2011.

CLEARY, P. D; MCNEIL, B. J. Patient satisfaction as an indicator of quality care. **Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing**, v. 25, p. 25-36, 1988.

COE, J. B; ADAMS, C. L; BONNETT, B. N. A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of the monetary aspects of veterinary care. **Journal of the American Veterinary Medical Association**, v. 231, n. 10, p. 1510-1518, 2007.

COE, J.B.; ADAMS, C.L.; BONNETT, B.N. A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. **Journal of the American Veterinary Medical Association**, v. 233, n. 7, p. 1072-1080, 2008.

COYLE, N.; SCULCO, L. Communication and the patient/physician relationship: a phenomenological inquiry. **The Journal of Supportive Oncology**, v. 1, n.3, p. 206-215. 2003.

CRON, W.L., SLOCUM, J.V., GOODNIGHT, D.B, VOLK, J.O. Executive summary of the Brakke management and behavior study. **Journal of American Veterinary Medicine Association**. Vol. 217, n. 3, p. 332–338, 2000.

DALFOVO, M. S.; LANA, R. A.; SILVEIRA, A. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, v. 2, n. 4, p. 01-13, Sem II, 2008.

DAWN, A.G.; LEE, P.P. Patient expectations for medical and surgical care: a review of the literature and applications to ophthalmology. **Survey Ophthalmology**, v. 49, p. 513-524, 2004.

DIEHL, A. A. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DUARTE, M.C.V.S. Comunicação na prática clínica de animais de companhia. Monografia de mestrado. Universidade Técnica de Lisboa. 2009.

FARACO, C. B. Interação Humano – Animal. **Ciência Veterinária nos Trópicos**, v. 11, suplemento 1, p. 31-35, 2008.

FALLOWFIELD, L., JENKINS, V., FAREWELL, V., et al. Enduring impact of communication skills training: results of a 12- month follow-up. **British Journal of Cancer**. V. 89, n.8, p. 1445–1449, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HAMOOND, W. J., CHUR-HANSEN, A., MCARTHUR, M.L. A qualitative study to explore communication skills in veterinary medical education. **International Journal of Medical Education**, v. 5, p. 193-198, 2014.

MAGUIRE, P., FAIRBAIRN, S., FLETCHER, C. Consultation skills of young doctors: I— Benefits of feedback training in interviewing as students persist. **British Medical Journal (Clinical Research Ed)**. V. 292, n.6535, p.1573–1576, 1986.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARTINS, L.M.M., BRONZATTI, J.A.G., VIEIRA, C.S.C.A., PARRA, S.H.B., SILVA, Y.B. Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. v. 34, n. 1, p. 52-58, 2000.

MEEHAN, M., MENNITI, M.F. Final-Year Veterinary Students' Perceptions of Their Communication Competencies and a Communication Skills Training Program Delivered in a Primary Care Setting and Based on Kolb's Experiential Learning Theory. **Journal of veterinary medical education**, v. 41, n. 4, p. 371-383, 2014.

MORAIS, J.L., CASTRO, E.S.A., SOUZA, A.M. A inserção do psicólogo na residência multiprofissional em saúde: um relato de experiência em oncologia. **Psicologia em Revista**. v. 18, n.3, p. 389-401, 2012.

NEUBERGER, J. The educated patient: new challenges for the medical profession. **Journal of Internal Medicine**, v. 247, n. 1, p. 6-10, 2000.

RIBEIRO, E. A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. **Revista Evidência**, n. 4, p. 129 – 148, 2008.

SHAW, J. R., ADAMS, C.L., BONNETT, B. N. What can veterinarians learn from studies of physician-patient communication about veterinarian-client-patient communication? **Journal of American Veterinary Medical Association**. vol. 4. n.5. p. 676 – 684, mar. 2004.

SHAW, J. R., BARLEY, G. E., HILL, A. E., LARSON, S., ROTER, D. L. Communication skills education onsite in a veterinary practice. **Patient Education and Counseling**. v. 80. n.3, p. 337 – 344, 2010.

STOEWEEN, D. L. **Clients' Service Expectations and Practitioners' Treatment Recommendations in Veterinary Oncology**. 2012. Thesis (Doctor of Philosophy in Population Medicine) – University of Guelph.

TEUTSCH, C. Patient-doctor communication. **Medical Clinics of North America**, v. 87, n. 5, p. 1115-1145, 2003.

TURINI, B., MARTINS NETO, D., TAVARES, M. S. , VARGAS NUNES, S. O., MENEZES DA SILVA, V. L., THOMSON, Z. Comunicação no ensino médico: estruturação, experiência e desafios em novos currículos médicos. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 32, n. 2, p. 264 – 270, 2008.

VOLK, J.O., FELSTED, K.E., CUMMINGS, R.F., SLOCUM, J.W., CRON, W.L., RYAN, K.G., et al. Executive summary of the AVMA-Pfizer business practices study. **Journal of the American Veterinary Medical Association**. Vol. 226, n. 2, p. 212–218, 2005.

WILLIAMS, S., BUTLER, C., SONTAG, M.A. Perceptions of fourth-year veterinary students about the human–animal bond in veterinary practice and in veterinary college curricula. **Journal of the American Veterinary Medical Association**. v. 215, n. 10, p. 1428-1432, 1999

ANEXOS**Anexo 1: Questionário para os médicos veterinários do HCV – UFRGS****QUESTIONÁRIO COM OS MÉDICOS VETERINÁRIOS DO CORPO CLÍNICO DA
ÁREA DE PEQUENOS ANIMAIS DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFRGS (HCV –
UFRGS)**

1. Qual seu sexo?
 Masculino
 Feminino

2. Qual sua renda familiar?
 até R\$ 2.000,00
 de R\$ 2.000,01 a R\$ 5.000,00
 de R\$ 5.000,01 a R\$ 10.000,00
 acima de R\$ 10.000,01

3. Qual instituição você se formou? _____

4. Qual seu cargo atual no HCV - UFRGS?
 R1
 R2
 Técnico Veterinário
 Mestrando
 Doutorando
 Professor

5. Qual área na medicina de pequenos animais que você mais atua?
 Clínica
 Cirurgia
 Anestesiologia

6. Quantas horas você normalmente trabalha por semana?
 0 até 20 horas
 20 a 40 horas
 40 a 60 horas
 mais de 60 horas

7. Quantos anos de profissão você possui?
 até 1 ano
 até 2 anos
 2 a 5 anos
 5 a 10 anos
 Acima de 10 anos

8. Dentre as características citadas abaixo, coloque em ordem de importância **cinco** delas (1º, 2º, 3º, 4º e 5º lugar) que você considera fundamental que o médico veterinário tenha durante o atendimento do proprietário e seu animal de estimação.

-) Estar com roupa adequada e limpa.
-) Ser atencioso com o proprietário e seu animal.
-) Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo.
-) Conhecimento técnico.
-) Habilidade com o animal.
-) Segurança e objetividade ao falar.
-) Clareza e calma ao falar.
-) Expor de forma transparente e clara sobre os custos de cada serviço prestado.
-) Expor alternativas de terapêutica (medicamentosa, cirúrgica, fisioterapia, etc.).
-) Considerar e respeitar a escolha do proprietário.

9. Dentre as características citadas abaixo, coloque em ordem de importância **cinco** delas (1º, 2º, 3º, 4º e 5º lugar) que **você mais utiliza durante seu atendimento** do proprietário e seu animal de estimação.

-) Estar com roupa adequada e limpa.
-) Ser atencioso com o proprietário e seu animal.
-) Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo.
-) Conhecimento técnico.
-) Habilidade com o animal.
-) Segurança e objetividade ao falar.
-) Clareza e calma ao falar.
-) Expor de forma transparente e clara sobre os custos de cada serviço prestado.
-) Expor alternativas de terapêutica (medicamentosa, cirúrgica, fisioterapia, etc.).
-) Considerar e respeitar a escolha do proprietário.

10. Existe (em) outra (as) característica (as) que você apontaria como importante durante o atendimento do médico veterinário?

-) Não.
-) Sim.

Se você respondeu “Sim”, quais?

11. Você se sente capaz de se comunicar adequadamente com o proprietário?

Adequadamente = cordialidade, clareza (conforme o grau de instrução do proprietário), sinceridade, objetividade e saber ouvir.

-) Não.
-) Sim.

12. Você se sente preparado para enfrentar uma situação conflitante com o proprietário?

-) Não.
-) Sim.

13. Você concorda que uma comunicação ineficaz com os proprietários pode levar a uma menor adesão aos tratamentos e exames propostos ao paciente?

- Não.
- Sim.

14. Você concorda que entender e atender as expectativas de cada proprietário individualmente leva a uma maior satisfação deste cliente e seu futuro retorno ao seu atendimento em específico?

- Não.
- Sim.

Se você respondeu “não”, por quê?

15. Durante sua graduação, você acha que recebeu instrução da instituição suficiente e efetiva em relação às habilidades de comunicação com o proprietário?

- Não.
- Sim.

16. Durante sua graduação, você acha que deveria ter tido maior incentivo por parte da universidade ao conhecimento e aprimoramento das habilidades de comunicação com o proprietário?

- Não.
- Sim.

17. Você acha que sua carga horária atual de trabalho afeta a sua maneira de se comunicar adequadamente com o proprietário?

- Não.
- Sim.

18. Você acha necessário a presença de um profissional de psicologia dentro do HCV - UFRGS para atender aos médicos veterinários sempre que for necessário?

- Não.
- Sim.

19. Você considera a necessidade do currículo de Medicina Veterinária contemplar de forma mais humanística esta relação médico veterinário - proprietário?

- Não é importante
- Pouco importante
- Indiferente
- Importante
- Muito importante

Anexo 2: Questionário para os proprietários que buscam serviço do HCV – UFRGS**QUESTIONÁRIO COM OS PROPRIETÁRIOS QUE BUSCAM O SERVIÇO DO HCV – UFRGS**

1. Qual seu sexo?
 Masculino
 Feminino

2. Qual sua renda familiar?
 até R\$ 1.000,00
 de R\$ 1.000,01 a R\$ 2.000,00
 de R\$ 2.000,01 a R\$ 5.000,00
 de R\$ 5.000,01 a R\$ 10.000,00
 acima de R\$ 10.000,01

3. Qual seu grau de escolaridade?
 Fundamental incompleto
 Fundamental completo
 Ensino médio incompleto
 Ensino médio completo
 Superior incompleto
 Superior completo
 Pós, mestrado, doutorado
 Nível Técnico
 Não estudou

4. Qual o a espécie animal que o senhor (a) esta buscando atendimento hoje?
 Cão
 Gato

5. Dentre as características citadas abaixo, coloque em ordem de importância **cinco** delas (1º, 2º, 3º, 4º e 5º lugar) que você considera fundamental que o médico veterinário tenha durante o atendimento do proprietário e seu animal de estimação.

 Estar com roupa adequada e limpa.
 Ser atencioso com o proprietário e seu animal.
 Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo.
 Conhecimento técnico.
 Habilidade com o animal.
 Segurança e objetividade ao falar.
 Clareza e calma ao falar.
 Expor de forma transparente e clara sobre os custos de cada serviço prestado.
 Expor alternativas de terapêutica (medicamentosa, cirúrgica, fisioterapia, etc.).
 Considerar e respeitar a escolha do proprietário.

6. Existem outras características, além daquelas citadas nas perguntas (usar roupa adequada e limpa, ser cortês, atencioso, saber ouvir o proprietário, ter conhecimento técnico e habilidade com o animal, falar com segurança, clareza e calmamente, ser

transparente e claro ao expor os custos, dar variadas opções de terapêutica e considerar e respeitar a escolha do proprietário), que um médico veterinário deve ter para que atenda as suas necessidades durante o atendimento de seu animal de estimação?

- Não.
 Sim.

Se sim, quais? _____

7. Você deixaria de aderir às recomendações dadas pelo veterinário ao seu animal de estimação caso você sinta que suas expectativas não foram atendidas?

- Não.
 Sim.

Se você respondeu “Sim”, porquê?

Anexo 3: Questionário para os estudantes de medicina veterinária da UFRGS**QUESTIONÁRIO COM OS ESTUDANTES DE MEDICINA VETERINÁRIA DA UFRGS**

1. Qual seu sexo?
 Masculino
 Feminino

2. Qual sua idade? _____

3. Que semestre da graduação você está?
 1° - 4°
 5° - 6°
 7° - 10°
 11°

4. Qual área da clínica de pequenos animais que você mais atua em seu estágio?
 Clínica e/ou internação
 Cirurgia
 Anestesiologia
 Não faço estágio no momento
 Não faço estágio na área de Pequenos Animais

5. Quantos turnos você normalmente realiza por semana?
 1 - 2 turnos
 3 - 4 turnos
 5 - 6 turnos
 Mais que 6 turnos
 Não se aplica

6. Dentre as características citadas abaixo, coloque em ordem de importância **cinco** delas (1°, 2°, 3°, 4° e 5° lugar) que você considera fundamental que o médico veterinário tenha durante o atendimento do proprietário e seu animal de estimação.
 Estar com roupa adequada e limpa.
 Ser atencioso com o proprietário e seu animal.
 Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo.
 Conhecimento técnico.
 Habilidade com o animal.
 Segurança e objetividade ao falar.
 Clareza e calma ao falar.
 Expor de forma transparente e clara sobre os custos de cada serviço prestado.
 Expor alternativas de terapêutica (medicamentosa, cirúrgica, fisioterapia, etc.).
 Considerar e respeitar a escolha do proprietário.

7. Dentre as características citadas abaixo, coloque em ordem de importância **cinco** delas (1º, 2º, 3º, 4º e 5º lugar) que **você mais utiliza durante seu atendimento** do proprietário e seu animal de estimação.

- () Estar com roupa adequada e limpa.
- () Ser atencioso com o proprietário e seu animal.
- () Ser cortês com o proprietário e saber ouvi-lo.
- () Conhecimento técnico.
- () Habilidade com o animal.
- () Segurança e objetividade ao falar.
- () Clareza e calma ao falar.
- () Expor de forma transparente e clara sobre os custos de cada serviço prestado.
- () Expor alternativas de terapêutica (medicamentosa, cirúrgica, fisioterapia, etc.).
- () Considerar e respeitar a escolha do proprietário.

8. Existe (em) outra (as) característica (as) que você apontaria como importante durante o atendimento do médico veterinário?

- () Não.
- () Sim.

Se você respondeu “Sim”, quais?

9. Você tem contato direto com os proprietários durante seu estágio?

- () Não tenho contato
- () Tenho pouco contato
- () Tenho contato

10. Você se sente capaz de se comunicar adequadamente com o proprietário?

Adequadamente = cordialidade, clareza (conforme o grau de instrução do proprietário), sinceridade, objetividade e saber ouvir.

- () Não.
- () Sim.

11. Você se sente preparado para enfrentar uma situação conflitante com o proprietário?

- () Não.
- () Sim.

12. Você concorda que uma comunicação ineficaz com os proprietários pode levar a uma menor adesão aos tratamentos e exames propostos ao paciente?

- () Não.
- () Sim.

13. Durante sua graduação, você acha que está recendo instrução suficiente e efetiva em relação às habilidades de comunicação com o proprietário?

- () Não.
- () Sim.

14. Durante sua graduação, você acha que a universidade deve incentivar o conhecimento e aprimoramento das habilidades de comunicação com o proprietário?

- Não.
- Sim.

15. Você acha necessário que o currículo de Medicina Veterinária da UFRGS contemple de forma mais humanística esta relação médico veterinário - proprietário?

- Não.
- Sim.

16. Analisando a relação do (os) veterinário (os) e proprietários com quem você acompanha em seu estágio, você consideraria:

- Péssima relação
- Relação ruim
- Relação regular
- Boa relação
- Ótima relação

Anexo 4: Termo de Consentimento para participação no questionário

- 1-Título do projeto: “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”.
- 2- Objetivos do estudo: objetivo deste trabalho é identificar os pontos críticos entre a relação médico veterinário e proprietário do HCV – UFRGS e se há diferenças nas percepções desta comunicação entre médicos veterinários, estudantes de veterinária e tutores de pacientes em atendimento no referido hospital.
- 3- Procedimentos realizados: coleta de informações por meio de questionário.
- 4- Garantia de acesso em qualquer etapa do estudo: o entrevistado terá acesso aos profissionais responsáveis pela pesquisa para esclarecimento de eventuais dúvidas.
- 5- Responsável pela pesquisa: Prof. Alan Gomes Pöpl (Médico Veterinário, Depto Medicina Animal, Vice-Diretor HCV-UFRGS), Telefone: 3308-7856.
- 6- É garantida a liberdade da retirada de consentimento a qualquer momento durante aplicação do questionário.
- 7- Direito de confidencialidade: As informações obtidas serão analisadas em conjunto com outros entrevistados, não sendo divulgada a identificação de nenhum participante.

Declaro ter sido suficientemente informado a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim, descrevendo o presente estudo. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo e os procedimentos a serem realizados. Concordo voluntariamente em participar da pesquisa respondendo o questionário e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades ou prejuízo ou perda de qualquer benefício que eu possa ter adquirido na instituição.

Nome do Participante: _____ Assinatura: _____

Porto Alegre, / /

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido do participante para a participação neste estudo.

Assinatura do responsável pelo estudo (Ana Lúcia Ottolia Niederauer)

Porto Alegre, / /