

Pesquisa e opinião: qualidade e satisfação dos utilizadores dos serviços cirúrgicos de ovariectomia (ohe) realizados em ambiente acadêmico no ifc-concórdia, no período de 2013 a 2016

(Research and opinion: quality and satisfaction of the users of surgical services of ovariectomy (oh) performed in academic environment at IFC-Concórdia, from 2013 to 2016)

SALLES, Cleucy Jaqueline¹; LOCATELLI, Gabriela Maria¹; RAFAGNIN, Leticia Ribeiro¹; CHAPPUIS, Raquel¹; GUSATTO, Regina Carla¹; OLSSON, Débora Cristina^{1*}

1. Instituto Federal Catarinense- Curso de Medicina Veterinária.-Concórdia, SC.

*Autor para correspondência: debora.olsson@ifc.edu.br

Artigo enviado em: 29/04/2018, aceito para publicação em 17/06/2018

DOI: <http://dx.doi.org/10.4025/revcivet.v5i2.42651>

RESUMO

O objetivo foi realizar uma pesquisa de reconhecimento sobre a qualidade dos serviços cirúrgicos ofertados pelos discentes do IFC-Concórdia. Foi realizada uma análise de dados dos prontuários clínico-cirúrgicos de cadelas e gatas submetidas ao procedimento de ovariectomia (OHE). Os dados obtidos foram relativos à identificação dos animais, a indicação para o procedimento e o número do telefone dos tutores. Foi aplicado um questionário sobre a qualidade e bem-estar dos seus animais durante a recuperação cirúrgica em ambiente domiciliar. As perguntas foram agrupadas em três domínios e o percentual de respostas “sim”, “não” e “não sabe” foi tabulado e submetido à análise descritiva. Na atribuição alteração do comportamento, 94% das fêmeas demonstraram modificação comportamental e 85% apresentaram alterações no apetite. 95% dos tutores não notaram alteração na ferida cirúrgica; 89% declararam não ter dificuldade em realizar o pós-operatório e 11% dos afirmaram ter tido dificuldade em manipular seu animal; 15% julgaram acreditar que o animal possa ter sentido dor; 79% mencionaram que o animal não sentiu dor e 6% não souberam responder. A percepção de cio não foi observada nos animais de 99% dos entrevistados. 100% dos tutores confirmam que as orientações repassadas foram importantes, 98% relataram que a atenção prestada pelo acadêmico, ultrapassou a expectativa e 99% deles submeteria outra fêmea à OHE no IFC. Dentre as qualidades dos serviços oferecidos, 100% dos entrevistados julgaram que as informações repassadas foram de extrema importância para a correta realização do pós-operatório domiciliar.

Palavras-chave: educação continuada, extensão universitária, pós-operatório domiciliar.

ABSTRACT

The objective was to conduct a survey of the quality of the surgical services offered by IFC-Concordia students. A data analysis of clinical and surgical records of bitches and cats submitted to the ovariohysterectomy procedure (OH) performed. The data obtained as it were reported to the identification of the animals, the indication for the procedure and the telephone number of the tutors. Completed the form applied on the quality and well-being of their animals during the surgical recovery in the home environment. The questions grouped into three domains and the percentage of "yes", "no" and "do not know" answers was it tabulated and subjected to descriptive analysis. In attribution behavior change, 94% of females showed behavioral modification and 85% presented changes in appetite. 95% of tutors did not notice changes in surgical wound; 89% stated they did not have difficulty performing the postoperative period and 11% said they had difficulty handling their animal; 15% believed the animal might have felt pain; 79% mentioned that the animal did not feel pain and 6% did not know how to respond. The perception in period of higher fertility it wasn't observed in the females in 99% of the tutors. 100% of the tutors confirm that the guidelines were important, 98% reported that the attention given by the academic surpassed the expectation and 99% of them would submit another canine to the OH at the IFC. Among the qualities of the services, 100% of the interviewees judged that the information passed on was extremely important for the correct implementation of the home postoperative period.

Keywords: continuing education, university extension, home postoperative.

INTRODUÇÃO

Avaliar o desempenho do futuro profissional ainda em fase acadêmica passou a ser de vital importância para melhoria dos protocolos de serviços públicos, reduzindo os custos operacionais, promovendo a satisfação dos proprietários e o bem-estar de seus animais (BUDZIAK, 2010).

Analisando essa interação ambiente acadêmico-sociedade-animal, o número de proprietários que procuram atendimento em hospitais escola aumentou consideravelmente nos últimos anos (SILVEIRA, 2013). Foi observado que esse aumento está relacionado com a

grande rede de informações sobre posse responsável, bem-estar animal e total dependência física e afetiva, tornando a procura do serviço cirúrgico para controle da natalidade mais frequente (MOLENTO, 2007).

No entanto, com o aumento da demanda dos serviços cirúrgicos públicos e a falta de infraestrutura para internamento, o pós-operatório de procedimentos eletivos em animais hígidos pode ser efetuado em domicílio. É sabido que o ambiente familiar diminuiu o estresse animal e favorece a cicatrização de feridas (BIONDO, 2007; PYTER *et al.*, 2014; JUODŽENTĖ *et al.*, 2018), porém são poucos os relatos sobre assuntos

referentes ao pós-operatório domiciliar de animais sobre a ótica do tutor.

Diante dos questionamentos atuais sobre campanhas de castração e serviços hospitalares realizados em aulas práticas nos cursos de medicina veterinária, a qualidade do pós-operatório domiciliar e satisfação dos utilizadores de serviços académicos, são necessárias pesquisas para a readequação de diversos protocolos pós-operatórios utilizados no ensino superior. O objetivo deste trabalho foi realizar uma pesquisa para conhecer a opinião dos tutores sobre a qualidade dos serviços cirúrgicos e do pós-operatório domiciliar, ofertados pelos discentes do IFC-Concórdia, obtendo informações para a identificação de viés de tratamento.

MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo foi submetido à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa de Seres Humanos (CONEP) e aprovado sob parecer nº 1.629.026/CAAE 54951216.7.0000.5367.

A pesquisa foi conduzida em duas etapas: inicialmente foi realizada uma análise de dados dos prontuários clínico-cirúrgicos de cadelas e gatas submetidas ao procedimento de OHE, realizado no Centro de Práticas Clínico Cirúrgicas (CPCC), do Instituto Federal Catarinense (IFC) – Câmpus Concórdia no período compreendido entre os anos 2013 a 2016.

Os dados obtidos foram relativos à anamnese, ao exame físico, a espécie, a idade e a raça, a indicação para realização do procedimento (eletiva ou terapêutica), nome e telefone do proprietário. Numa segunda etapa foram coletados dados informativos sobre a qualidade e bem-estar animal durante a recuperação cirúrgica em ambiente domiciliar, bem como a satisfação dos tutores frente à assistência estudantil prestadas durante o acompanhamento pós-operatório imediato, até a remoção dos pontos.

A triagem de informações para seleção dos pacientes foi realizada por meio de procura manual e análise individual das fichas de atendimento hospitalar. Um relatório foi gerado, no qual foram identificados os casos cirúrgicos que apresentaram as características para o estudo proposto.

Os dados recolhidos foram organizados em dois grandes grupos: grupo I, denominado de OE, composto por animais submetidos ao procedimento de OHE com indicação eletiva e grupo II, denominado de OT, composto por animais submetidos ao procedimento de OHE terapêutica por apresentarem alterações patológicas do sistema reprodutor e complicações obstétricas.

O grupo OHE terapêutica (OT) ainda foi subdividido em grupo OTA e OTB. O primeiro (OTA) foi formado com

Pesquisa e opinião: qualidade e satisfação dos utilizadores dos serviços cirúrgicos de ovariectomia (ohe) realizados em ambiente acadêmico no ifc-concórdia, no período de 2013 a 2016

informações sobre complicações obstétricas e foi subdividido novamente em grupos menores de acordo com o procedimento proposto, OTA(a) quando houve realização de cesariana com OHE e OTA(b) quando foi realizada somente a OHE. No subgrupo OTB, foram recolhidos dados referentes às complicações patológicas com diagnóstico de piometra submetidos à OHE.

satisfação dos serviços acadêmicos prestados foram coletadas mediante pesquisa objetiva e analítica, através de contato telefônico aos tutores, onde se aplicou um formulário estruturado e padronizado com 10 perguntas, baseado na versão brasileira do *Patient Satisfaction Instrument*, denominado Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) (OLIVEIRA *et al.*, 2006) (Tabela 1).

As informações referentes à

Tabela 1. Questões de domínio aplicado aos tutores dos cães atendidos em ambiente acadêmico, relativo ao procedimento de OHE realizados no Centro de Práticas Clínico Cirúrgicas (CPCC) do Instituto Federal Catarinense - Câmpus Concórdia, no período compreendido entre os anos de 2013 a 2016.

Questões presentes em todos os questionários Domínio	
1) O animal apresentou alterações comportamentais após a castração? 2) O animal apresentou alterações de apetite após a castração? 3) Você notou alteração de cor ou algum aumento de volume no local da cirurgia? 5) O animal sentiu dor no local da cirurgia? 6) O animal apresentou cio após procedimento?	Eficácia Profissional
4) Você teve dificuldade em realizar pós-operatório? 7) As informações repassadas no pós-operatório foram importantes? 8) A atenção do acadêmico foi satisfatória?	Relação Interpessoal
9) Submeteria outra fêmea à castração? 10) Ficou satisfeito com a cirurgia?	Confiança Educacional

Dentre os tópicos abordados, os proprietários foram consultados quanto ao grau de satisfação com as orientações fornecidas pelos aprendizes veterinários, antecedendo o dia da cirurgia e posteriormente ao procedimento, quanto ao

método de abordagem e preocupação dos alunos e professores com a recuperação domiciliar do paciente, bem como a avaliação referente ao serviço veterinário ofertado pela instituição de ensino. Ao término da entrevista, os dados foram

compilados e analisados para posterior discussão.

O período de escolha para o estudo foi entre os anos de 2013 a 2016, período no qual iniciaram as atividades cirúrgicas na instituição.

A entrevista foi realizada por um único entrevistador, tendo como tempo mínimo de entrevista 10' minutos e o tempo máximo de 15' minutos, buscou-se obter o máximo de informações nesse período, sem intervir nas as respostas respeitando a opinião do entrevistado, que posteriormente, foram anotadas exatamente como relatadas. O entrevistado teve a opção de não responder as perguntas. Foram pesquisadas opiniões e percepções dos tutores do paciente ou de seus familiares que participaram efetivamente do pós-operatório domiciliar, excluindo da pesquisa opiniões de crianças com idade inferior a 15 anos.

Os dados oriundos das entrevistas foram tabulados em planilha eletrônica do Microsoft Excel 2010 e submetidos à análise descritiva. O percentual de respostas "sim", "não" e "não sabe" para cada pergunta foi utilizado na construção do gráfico de colunas no programa R (R DEVELOPMENT CORE TEAM, 2008).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foi verificado por meio do levantamento das fichas de atendimentos que no período de 2013 a 2016, foram documentados 110 casos de OHE na rotina cirúrgica acadêmica, durante as aulas práticas no CPCC. Conseguiu-se efetuar o contato telefônico com 100 destes proprietários e nenhum dos entrevistados se negou a responder o questionário da pesquisa.

Apesar do escopo do trabalho ser estudar a satisfação de um tipo único de serviço, no âmbito da comunicação telefônica, foi percebido que a relação entre contextos de conceitos pessoais e seus impactos no cotidiano podem ser maiores (OLIVEIRA E GUIRARDELLO, 2006), nossos entrevistados sentiram-se confortáveis para além de responder expressar alguns sentimentos sobre reflexões éticas que nesta pesquisa não foi contemplada. Foram pesquisadas opiniões e percepções dos tutores do paciente ou de seus familiares que participaram efetivamente do pós-operatório domiciliar, excluindo da pesquisa opiniões de crianças com idade inferior a 15 anos por não serem eles responsáveis pelos animais de acordo com preenchimento de fichas cadastrais da Instituição. O desenho da amostra considerou a análise de planilhas de atendimento fornecidas pela unidade cirúrgica, o tempo e o custo de uma

amostra probabilística (VITURI E MATSUDA, 2009).

Em relação aos animais atendidos, pode-se avaliar que 59% dos pacientes que passaram pelo estudo são da espécie canina e 41% da espécie felina, sendo que 71% dessas pacientes foram submetidas à OHE eletiva e 29% a OHE terapêutica (compreendendo seus subgrupos).

Na atribuição sobre alteração do comportamento, 94% das fêmeas caníneas e felinas demonstraram sinais de modificação comportamental após serem submetidas à OHE de acordo com seus tutores, e 85% apresentaram alterações no apetite. Entretanto, 95% dos proprietários alegaram não notar alteração na forma, mudança de cor ou infecção na ferida cirúrgica; 89% declararam não ter dificuldade em realizar o pós-operatório domiciliar e 11% dos entrevistados afirmaram ter tido dificuldade em manipular seu animal durante esse período de recuperação. Dentre os entrevistados, 15% julgaram acreditar que o animal possa ter sentido dor na ferida cirúrgica; 79% dos tutores mencionaram que o animal não sentiu dor e 6% não souberam responder.

A percepção de cio mesmo após as fêmeas terem sido castradas não foi observada nos animais de 99% dos entrevistados. Na sua totalidade, 100% dos tutores confirmam que as orientações repassadas antes e após a operação de seus

animais foram importantes, 98% relataram que a atenção prestada pelo acadêmico, via comunicação telefônica, endereço eletrônico ou redes sociais, em particular, ultrapassou a expectativa e, 99% deles submeteria outra fêmea à OHE na mesma instituição de ensino. O quesito competência profissional foi analisado com satisfação em 100% dos entrevistados.

A amostra foi distribuída de forma proporcional entre homens e mulheres proprietários de cães e gatos. Estudos de satisfação do usuário no Brasil têm mostrado que a escolaridade é uma dimensão que tende a influir na satisfação com o atendimento. Pessoas com maior escolaridade tendem a ser mais exigentes com a qualidade do atendimento e, portanto, mostram-se menos satisfeitos. Neste estudo, no entanto, não foram verificadas correlações significativas entre variáveis relativas ao perfil do usuário (escolaridade, sexo e renda) e a nota atribuída pelos entrevistados à satisfação geral com o atendimento, o que pode ser explicado pela homogeneidade verificada nas características sociais e culturais dos entrevistados (HOLLANDA *et al.*, 2012).

O grande número de fêmeas caníneas e felinas submetidas ao procedimento de OHE realizadas por aprendizes se deve ao aumento da consciencialização dos proprietários de

cães e gatos sobre a necessidade do controle da natalidade em animais doméstico. A esterilização cirúrgica vem se tornando um dos procedimentos mais rotineiros em clínicas veterinárias e também em instituições de ensino (SILVEIRA, 2013). Esta questão foi observada neste estudo, pois, a cada ligação telefônica efetuada, a intenção de levar novamente outro animal seu, ou de algum vizinho, foi expressa pelos entrevistados, entretanto, devido a um plano de aula, realizar somente uma técnica operatória no semestre, atender a todos os proprietários que procuram por serviços de baixo custo é inviável para o curso superior.

O estudo indicou que os entrevistados não negaram responder o questionário, isso se deve ao fato de que o primeiro contato com o médico veterinário é determinante para que o proprietário sinta que seu animal está sendo bem tratado. Assim, é importante que o profissional passe confiança e demonstre boa vontade em atender o cliente. Isto irá não só tranquilizar o proprietário, mas também, causar boa impressão (OLIVEIRA E GUIRARDELLO, 2006).

Os proprietários de pacientes hípidos receberam orientações por um maior período de tempo antecedendo o procedimento, entretanto, os animais

submetidos à OHE terapêutica, cujos casos são considerados de urgência, receberam atenção intensa no período pós-operatório domiciliar devido o animal necessitar de maior quantidade de medicamentos a serem administrados, dieta específica, hidratação oral contínua e observação de sinais vitais em horários rigorosos, realizadas pelo tutor sob recomendação médica.

A alteração de comportamento e de apetite é aparente na maioria dos animais que passam pela esterilização cirúrgica (CALDEIRA, 2006). Há evidência de benefícios obtidos devido a castração no comportamento dos animais com diminuição da hiperatividade, redução do comportamento de dominância, diminuição de sinais de agressividade contra humanos (MARTINS, 2003). As fugas, brigas e a ansiedade ao estar com outros animais diminuíram segundo o relato dos entrevistados, o apetite caprichoso ficou mais evidente causando ganho de peso e levando a uma readequação alimentar na dieta de 85% dos pacientes.

Entre os resultados que estão fora do padrão de excelência, apenas 1% dos entrevistados alegaram acreditar que seu animal, uma felina, ainda apresenta sinais de cio, porém, com as observações transcritas percebe-se que os sinais indicados pelo tutor não condizem com

sinais fisiológicos de cio e sim, por dominância de território e agressividade. Gatos e animais de outras espécies prevaleceram como alvos mais comuns do comportamento agressivo, seguido por pessoas da família e pessoas estranhas e sugerem que possivelmente muitos gatos vivem sob situação de estresse social com outros gatos e outros animais em seus domicílios, uma vez que o comportamento agonístico dos gatos é ritualizado em estado natural, não tendendo a buscar o confronto direto (MARTINS, 2003).

A castração foi utilizada como medida preventiva, para evitar principalmente a marcação territorial e proliferação da espécie, ao invés de ser utilizada como tratamento, por uma questão cultural (BIONDO, 2007). Este segundo fator se aplica principalmente a gatos em estado de semiconfinamento ou livres, situação em que o proprietário em geral provém alimento e abrigo, mas não necessariamente controle populacional e sanitário. Gatas adultas que possuem vida livre, mesmo sendo castradas ainda podem expressar sinais territorialistas (DANTAS *et al.*, 2009) o que foi verificado neste animal.

Uma relação de 15% dos entrevistados afirmou que o animal sentiu dor após o procedimento cirúrgico e 6% não soube responder essa questão, porém, essa afirmação pode ocorrer devido a falta

de conhecimento por parte dos proprietários sobre os sinais característicos da manifestação de sensibilidade dolorosa. Esses estados dolorosos apontados pelos 15% concorrem para a hipótese de que a agressão ofensiva como estratégia para lidar com os desafios do ambiente, da administração de medicamentos e realização de curativos é uma consequência do estresse e de estados emocionais como medo, ansiedade e dor, e não um comportamento social normal (ALVES, 2001).

A qualidade do serviço oferecido se manifesta quando 100% dos entrevistados julgaram que as informações repassadas foram de extrema importância para a correta realização do pós-operatório domiciliar e ficaram satisfeitos com a cirurgia realizada. Apenas um entrevistado não submeteria outra fêmea ao procedimento de OHE na instituição, fato que se deve pela dificuldade de transportar os animais até a instituição, por achar longe de sua residência sugerindo que os serviços acadêmicos deveriam fornecer o traslado de animais.

Os achados sugerem que a avaliação do proprietário com relação ao atendimento recebido, não está baseada somente nos procedimentos técnicos, mas também nas situações que demonstram confiança, empatia e receptividade por parte do profissional que o acompanha

(OLIVEIRA E GUIARDELLO, 2006).

CONCLUSÃO

Ao pesquisar a satisfação do proprietário do animal submetido a procedimentos cirúrgicos em ambiente acadêmico a alguns atributos dos cuidados de orientação e enfermagem veterinária, demonstrou que mais de 99% destes ficaram satisfeitos. Considera-se que a satisfação dos tutores é decorrente do processo de atendimento de suas expectativas e necessidades de cuidados ao seu animal. Assim, fica evidente que a metodologia atual, utilizada pelo docente pode mensurar os resultados de satisfação e contribuir para melhoria contínua. Esta melhoria é obtida por meio da mudança de cultura, dos valores e princípios dentro da organização, resultando numa clientela efetivamente protagonista do processo de busca da qualidade inovadora dos serviços públicos oferecida por uma instituição de ensino. Além disso, sugere-se estender a pesquisa para as demais disciplinas e serviços prestados por todos os serviços de ensino superior a fim de estabelecer estudos comparativos para ampliação e riqueza dos resultados encontrados.

REFERÊNCIAS

ALVES, A.S da. Emprego do anti-inflamatório não esteróide ketoprofeno na analgesia preemptiva em cães. **Ciência**

Rural, Santa Maria, v. 31, n. 3, p. 439-444, Junho de 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010384782001000300012&lng=en&nrm=iso> Acesso em 19 Jan, 2017.

BIONDO, A. W. Carrocinha não resolve. **Revista do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Paraná**, Curitiba, n. 25, p. 20-21, 2007. <http://www.crmv-pr.org.br/?p=imprensa%2Fartigos&pag=15>. Acesso em 12 Mar, 2018.

BUDZIAK, C. A importância do projeto Campanha de Castração na formação do profissional Médico Veterinário. **Revista Acadêmica Ciência Agrária Ambiental**, Curitiba, v. 8, n. 3, p.361-370, 2010. <https://periodicos.pucpr.br/index.php/cienciaanimal/article/viewFile/10946/10343>. Acesso em 12 Mar, 2018.

CALDEIRA, F. M. C. Cortisol sérico e glicemia em cadelas tratadas com tramadol e submetidas à ovariectomia. **Ciência Rural**, Santa Maria, v. 36, n. 1, p.15-16, 2006. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-84782006000100023>.

DANTAS, L. M. S. **Comportamento social de gatos domésticos e sua relação com a clínica médica veterinária e o bem-estar animal**. Niterói: UFF, 2010. 139p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós Graduação em Medicina Veterinária da

Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2010. <http://www.uff.br/clinicaveterinaria/teses/D11.pdf>. Acesso em 01 de fevereiro de 2018.

HOLLANDA, E., SIQUEIRA, S.A.V.D., ANDRADE, G.R.B.D., MOLINARO A., VAITSMAN J. **Satisfação e responsividade em serviços de atenção à saúde da Fundação Oswaldo Cruz.** Revista Ciência & Saúde Coletiva. **n17, v12, p.3343-3352, 2012.** <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232012001200019>.

JUODŽENTĖ, D.; KARVELIENĖ, B.; RIŠKEVIČIENĖ, V. The influence of the duration of the preoperative time spent in the veterinary clinic without the owner on the psychogenic and oxidative stress in dogs. **Journal of Veterinary Medical Science.** 2018. Doi: 10.1292/jvms.18-0066. [Epub ahead of print]

MARTINS, G.R. Animais de companhia da cidade de Passo Fundo, Rio Grande do Sul: populações, espécies, raças e hábitos de vida dos animais. **A Hora Veterinária,** Porto Alegre, v. 135, p.47-52, 2003. <https://ahoraveterinaria.wordpress.com/>. Acesso em 04 de dezembro de 2017.

MOLENTO, C. F. M. Bem-estar animal: qual é a novidade? **Acta Scientiae Veterinariae,** Paraná, p.224-226, 2007. <http://www.ufrgs.br/actavet/35-suple-2/02-ANCLIVEPA.pdf>. Acesso em 19

Jan, 2017.

OLIVEIRA, A.M.L.D; GUIRARDELLO, E.D.B. **Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais.** Revista da Escola de Enfermagem da USP, **2006.** <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342006000100010>.

PYTER, L.M.; YANG, L.; DA ROCHA, J.M.; ENGELAND, C.G. The effects of social isolation on wound healing mechanisms in female mice. **Physiology Behavior.** v. 29, n.127, p.64-70, 2014. doi: 10.1016/j.physbeh.2014.01.008. Epub 2014 Jan 29.

SILVEIRA, C. P. B da. **Estudo retrospectivo de ovariosalpingo-histerectomia em cadelas e gatas atendidas em Hospital Veterinário Escola no período de um ano.** Arquivo Brasileiro de Medicina Veterinária e Zootecnia, Jaboticabal - SP, v. 2, n. 65, p. **335-340,** 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-09352013000200005>.

VITURI, D.W; MATSUDA, I. M. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. Revista da Escola de Enfermagem da USP, n43, v2, p.429-437, 2009. <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342009000200024>.