

**RETROSPECTIVA SOBRE A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA ASSISTÊNCIA
HOSPITALAR CIRÚRGICA-VETERINÁRIA NO SERVIÇO PÚBLICO DE ENSINO
SUPERIOR**

*(Retrospective on the satisfaction of the user of the surgical-veterinary hospital assistance in
the public service of higher education)*

SALLES, Cleucy Jaqueline¹; CHAPPUIS, Raquel¹; 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: 30/04/2018, aceito para publicação em 28/06/2018

DOI: <http://dx.doi.org/10.4025/revcivet.v6i1.42659>

RESUMO

A satisfação do paciente é um indicador que pode auxiliar na avaliação da qualidade funcional da assistência hospitalar. Pesquisas têm sido desenvolvidas para entender a percepção do proprietário em relação aos cuidados pré e pós-operatórios oferecidos pelos discentes de cursos de medicina veterinária. Este artigo avalia a qualidade dos serviços públicos prestados pelas disciplinas de cirurgia veterinária do Instituto Federal Catarinense (IFC) - Câmpus Concórdia, segundo as perspectivas dos tutores. A análise estatística descritiva das respostas dos usuários da assistência cirúrgica revelou predomínio dos escores 4 e 5 (100%), indicando alto nível de satisfação. Os escores 2 e 1, respectivamente, ruim e péssimo, não obtiveram pontuação, ao contrário do escore 3 (regular) que obteve dez pontos. Espera-se que o presente estudo possa contribuir com a discussão sobre a assistência cirúrgica do ensino superior de medicina veterinária realizada por acadêmicos. Concluiu-se que os serviços cirúrgicos realizados por discentes estão atendendo as expectativas dos tutores.

Palavras-chave: avaliação pós-operatória, ambiente acadêmico, gestão da qualidade.

ABSTRACT

Patient satisfaction is an indicator that can assist in the evaluation of functional quality in hospital care. Researches and development to understand the owner's perception regarding pre and post-operative care offered by students of veterinary medicine. This article evaluates the quality of the public services provided by the veterinary surgery disciplines of the Instituto Federal Catarinense (IFC) - Concórdia, according to the perspectives of the tutors. The descriptive statistical analysis of the responses of the users of surgical care

revealed a predominance of scores 4 and 5 (100%), indicating a high level of satisfaction. The scores 2 and 1, respectively, poor and poor, did not score, unlike score 3 (regular) that obtained ten points. It is hoped that the present study might contribute to the discussion on the surgical care of higher education in veterinary medicine by academics. It was concluded that the surgical services performed by students are meeting the expectations of the tutors.

Keywords: post-operative evaluation, academic environment, quality management.

INTRODUÇÃO

Novas tecnologias no cuidado à saúde têm aumentado os custos do setor veterinário e as expectativas da população em relação aos serviços oferecidos (MATIAS, 2007; USICHENKO *et al.*, 2013; TAFFAREL, 2014). Essa expectativa faz com que a comunidade procure instituições de ensino na esperança de encontrar a solução para o tratamento de seus animais e minimizar os gastos financeiros (POMPEO *et al.*, 2007). No entanto, estudos relatam falhas na qualidade e segurança da assistência com ocorrência de eventos indesejados devido à alta demanda, falta de mão de obra qualificada e dificuldades administrativas (OLIVEIRA; GUIRARDELLO, 2006; RAFII *et al.*, 2008; MULLER E GRECO, 2010).

A extensão universitária possui papel importante no que diz respeito às contribuições que traz para sua comunidade e surge como instrumento

para efetivação desse compromisso social (MATIAS, 2007; TAFFAREL, 2014). Pesquisas têm sido desenvolvidas com o objetivo de conhecer a percepção do proprietário de animais hospitalizados em relação aos cuidados pré e pós-operatórios oferecidos pelos discentes de cursos superiores de veterinária (LOPES *et al.*, 2009; LIU E WANG, 2007). Portanto, este estudo objetivou avaliar a qualidade dos cuidados e serviços de saúde prestados pela equipe formada por discentes da disciplina de cirurgia veterinária, segundo as perspectivas do proprietário, através da satisfação com a enfermagem dedicada ao seu animal e verificar a relação entre a qualidade e cuidados no pós-operatório domiciliar. O estudo foi desenvolvido através de um levantamento dos prontuários das cirurgias realizadas em tecidos moles de cães e gatos, em ambiente acadêmico, durante os anos de 2013 a 2016, seguido de uma entrevista com os tutores dos animais.

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.

COLETA DE DADOS

A pesquisa foi conduzida em duas etapas: inicialmente realizou-se uma análise dos prontuários clínico-cirúrgicos de cães e gatos, de ambos os sexos, submetidos aos procedimentos operatórios em tecidos moles, realizados em ambiente acadêmico, no Centro de Práticas Clínico Cirúrgicas (CPCC) do Instituto Federal Catarinense (IFC) - Campus Concórdia, no período compreendido entre os anos 2013 a 2016 (Fig 1.)

Os dados obtidos foram relativos à anamnese, exame físico, espécie, idade, sexo, raça, indicação para realização do procedimento e identificação do proprietário (nome, sexo, idade, telefone) (Fig 1). Numa segunda etapa, foi coletado dados informativos através de comunicação interpessoal sobre a qualidade e bem-estar animal durante a recuperação cirúrgica em ambiente domiciliar, bem como a satisfação dos tutores frente à assistência estudantil prestada durante o acompanhamento pós-

operatório imediato, até a retirada de pontos (Fig 1).

TRIAGEM DOS ANIMAIS

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 propostas para o estudo a ser desenvolvido (Fig 1).

COMPILAÇÃO DE DADOS

Os dados recolhidos (Fig 1) foram organizados em quatro grandes grupos: grupo 1(G1) denominado de Afecção Cutâneo, composto por animais submetidos aos procedimentos de nodulectomia; grupo 2(G2) denominado de Afecção Reprodutiva, composto por animais submetidos aos procedimentos de mastectomia, orquiectomia, redução de fimose, reconstrução de fístula inguinal peniana e remoção de cisto prostático; grupo 3(G3) denominado de Afecção Oftálmica composta por animais submetidos aos procedimentos de enucleação, sepultamento da glândula de

terceira pálpebra, desobstrução do ducto nasolacrimal, blefaroplastia, correção de entrópio e ectrópio e flap de terceira pálpebra; grupo 4(G4) denominado de Afecção Oronasal composto por animais submetidos à profilaxia, fístula oronasal e extração dentária. No formulário, os animais de cada grupo foram destacados de acordo com a espécie, designando a letra C ao subgrupo dos cães e a letra F ao subgrupo dos felinos.

INFORMAÇÕES SOBRE A SATISFAÇÃO DOS PROPRIETÁRIOS

As informações referentes à satisfação dos serviços acadêmicos foram coletadas mediante pesquisa objetiva e analítica, através de contato telefônico (Fig 1) aos tutores em que se aplicou um formulário estruturado e padronizado com 13 perguntas. Dentre os tópicos abordados, os proprietários foram consultados quanto ao grau de satisfação pertinente 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.

FORMULÁRIO ESTRUTURADO APLICADO

As informações obtidas referentes ao pós-operatório domiciliar dos animais foram transferidas para um formulário estruturado com escore (Tabela 1). Os dados oriundos foram digitados em planilha eletrônica do Microsoft Excel 2010, elaborada especificamente para esse fim. Inicialmente, foi calculada a positividade e negatividade das respostas em porcentagem. A partir do cálculo foi realizada a classificação dos itens, considerando-se a qualidade de satisfação neste estudo.

As perguntas para o modelo estruturado foram elaboradas, baseando-se na versão brasileira *do Patient Satisfaction Instrument* denominado Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) (OLIVEIRA

E GUIRARDELLO, 2006). Os tópicos do formulário foram agrupados em três domínios: relação interpessoal, eficácia profissional e confiança educacional, como demonstrado na tabela 1.

Figura 1. Organograma representativo sobre a metodologia das etapas de coleta de dados, triagem dos animais, compilação e obtenção das informações via comunicação telefônica, do levantamento dos prontuários das cirurgias realizadas em tecidos moles de cães e gatos, em ambiente acadêmico, durante os anos de 2013 a 2016 no IFC-Concórdia, SC.

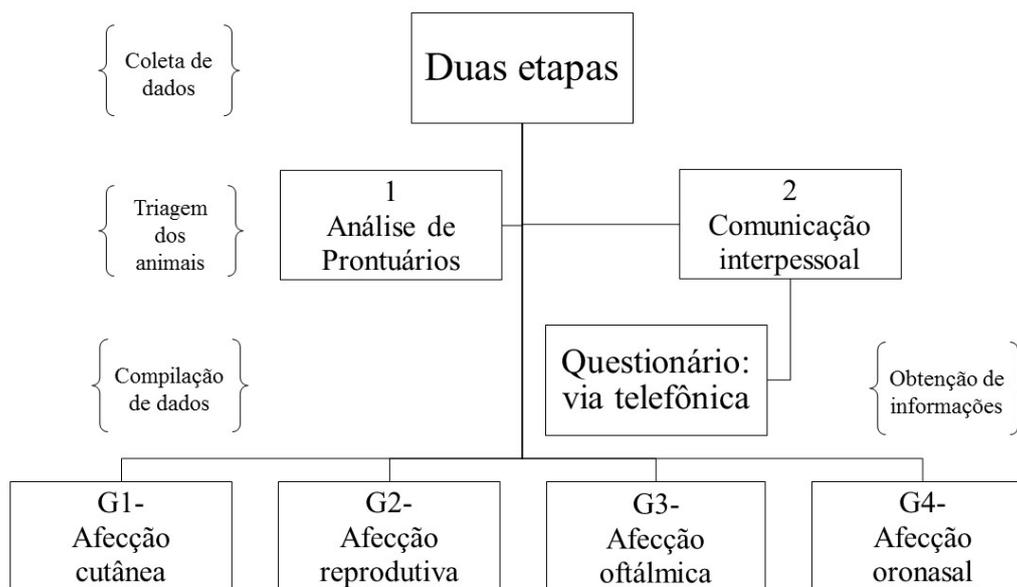


Tabela 1: Distribuição da mediana e intervalo interquartil das respostas obtidas dos proprietários de cães e gatos, relativo aos procedimentos operatórios realizados no Centro de Práticas Clínicas Cirúrgicas (CPCC) do Instituto Federal Catarinense-Campus Concórdia, no período compreendido entre os anos 2013 a 2016.

Respostas dos tutores dos animais em relação ao domínio analisado	Mediana	Intervalo interquartil
Comunicação quanto à relação interpessoal		
1. Informações fornecidas pelos alunos relacionadas ao pré-operatório do animal	5	3-5
2. Presença de médicos veterinários para esclarecimentos de dúvidas sobre o procedimento cirúrgico	5	3-5
3. Avaliação de informações sobre o tempo de duração e riscos do procedimento	5	3-5
Comunicação quanto à sensação de eficácia profissional		
4. Informações recebidas sobre como proceder no pós-operatório domiciliar	5	4-5
5. Avaliação da conduta ética com que os alunos e professores manusearam o paciente	5	4-5
6. Avaliação da educação e interesse dos alunos e professores com o animal	5	4-5
7. Procedimentos realizados antes, durante e após a cirurgia no controle da dor	5	3-5
8. Observação da forma com que foi orientado durante o período que foi atendido no pós-operatório	5	4-5
9. Avaliação da maneira como foi recepcionado para a retirada de pontos do animal	5	3-5
Comunicação quanto à confiança educacional		
10. O parecer da escolha em ter procurado os serviços acadêmicos do IFC	5	4-5
11. Opinião quanto à recuperação do animal	5	3-5
12. Avaliação sobre a possibilidade de retorno com o mesmo ou outro paciente, para novo procedimento cirúrgico a ser realizado pelos alunos da Instituição.	5	3-5
13. Avaliação da possibilidade de indicar os serviços cirúrgicos do IFC diante da logística desempenhada pela disciplina	5	3-5

MÉTODO DE ENTREVISTA

Foram realizadas questões objetivas, seguidas de pontuação a todos os proprietários dos animais provenientes de Concórdia e região, que foram submetidos aos procedimentos de tratamento cirúrgico. O tempo mínimo de entrevista telefônica foi de 10 minutos e o tempo máximo de 15 minutos, buscando-se obter o máximo de respostas nesse período, sem intervir e respeitando a opinião do entrevistado, que teve a opção de não responder as perguntas.

ANÁLISE ESTATÍSTICA

Os dados oriundos das entrevistas foram tabulados e submetidos à análise descritiva. As respostas referentes à satisfação foram pontuadas de acordo com a seguinte escala: (1) péssimo, (2) ruim, (3) regular, (4) bom e (5) ótimo; obtendo-se em seguida a mediana e intervalo interquartil da resposta para cada item. O percentual de respostas de cada ponto da escala foi calculado para cada pergunta e utilizado na construção do gráfico de colunas no programa R (R DEVELOPMENT CORE TEAM, 2008).

RESULTADOS

Através do levantamento de prontuários dos pacientes foram documentados 148 casos que passaram pelos atendimentos propostos, excluindo fichas de pacientes em óbito. Conseguiu-se efetuar o contato telefônico com 96 desses proprietários e todos concordaram em participar da pesquisa. Foram consideradas as opiniões e percepções dos tutores ou familiares de pacientes que participaram efetivamente do andamento do pós-operatório domiciliar, excluindo da pesquisa, opiniões de crianças com idade inferior a 15 anos. Em relação aos animais atendidos, pode-se avaliar que 83% dos pacientes que passaram pelo estudo foram da espécie canina (C) e 17% da espécie felina (F).

Pela análise do perfil dos entrevistados, verificou-se que a idade variou de 18 a 70 anos, com mediana de 42 anos e faixa etária mais frequente de 24 e 46 anos. Dos 96 participantes, 68 (71%) foram do sexo feminino e 28 (29%) do sexo masculino.

Os dados obtidos a partir do formulário possibilitaram avaliar a qualidade das orientações recebidas em ambiente acadêmico sobre o pré e pós-operatório das práticas de enfermagem domiciliar realizadas pelos proprietários com supervisão médica veterinária, bem como, a satisfação com esses serviços. Em relação à abordagem didática nos domínios de comunicação, verificou-se que, 80% dos participantes classificaram os serviços no escore 5 (ótimo), 19% no escore 4 (bom) e 1% no escore 3 (regular); 0% no escore 2 (ruim) e 0% no escore 1 (péssimo). Entretanto, quando indagados com relação a esclarecimentos sobre o procedimento a ser realizado pelo docente em conjunto com discentes, na consulta pré-cirúrgica, 79% qualificaram os serviços no escore 5 (ótimo), 20% no escore 4 (bom), somente 1% no escore 3 (regular), 0% no escore 2 (ruim) e 0% no escore 1 (péssimo).

Apontamentos sobre os domínios de comunicação quanto a relação interpessoal relativa ao tempo de duração da cirurgia, bem como seus riscos obtiveram a classificação de 77% no escore 5 (ótimo), 22% no escore 4 (bom), 1% no escore 3 (regular), 0% no escore 2 (ruim) e 0% no escore 1 (péssimo). Nos domínios de comunicação quanto à sensação de eficácia profissional, quando

interrogados sobre as orientações que receberam para a condução do pós-operatório domiciliar, 80% dos entrevistados categorizaram os serviços no escore 5 (ótimo) e 20% no escore 4 (bom); 0% no escore 3 (regular), 0% no escore 2 (ruim) e 0% no escore 1 (péssimo).

Referente à conduta ética e bem-estar animal com que os alunos e professores manusearam o paciente, 84% dos proprietários atribuíram o escore 5 (ótimo) e 16% deles, designaram o escore 4 (bom); os outros escores obtiveram o resultado de 0%. No quesito de educação e interesse de discentes e docentes no cuidado hospitalar com o animal, 85% dos tutores classificaram os serviços no escore 5 (ótimo) e 15% optaram pelo escore 4 (bom). Dos entrevistados, 78% afirmaram que os procedimentos realizados e informações repassadas antes, durante e após a intervenção cirúrgica no controle da dor foram ótimos (escore 5), 19% categorizaram os serviços como sendo bons (escore 4) e 3% dos indivíduos classificaram como regulares (escore 3). Referente à avaliação sobre a forma como os proprietários foram orientados nos atendimentos de pós-operatório, 80% classificou as orientações recebidas no escore 5 (ótimo), 20% no escore 4 (bom);

os demais escores não receberam pontuação.

Similarmente, foi perguntado como eles classificaram a maneira como foram recepcionados para a retirada de pontos, obtendo o resultado de 82% no escore 5 (ótimo), 16% no escore 4 (bom) e, 1% no escore 3 (regular), não sendo pontuados os outros escores. Vale ressaltar que, esta questão foi a que menos obteve respostas, visto que, não é um procedimento realizado em intervenções do sistema oral.

Nos domínios de comunicação quanto à confiança educacional, na pergunta correspondente a avaliação na escolha em ter procurado pelos serviços acadêmicos, 81% dos entrevistados categorizaram a resposta no quesito ótimo (escore 5) e 19% atribuíram os serviços como uma boa escolha (escore 4). De todos os pacientes que passaram por procedimentos cirúrgicos no CPCC, 82% deles tiveram uma ótima recuperação (escore 5), por outro lado, 17% se recuperaram bem (escore 4) e, apenas 1% dos indivíduos afirmaram que seu animal teve uma recuperação regular (escore 3).

Quando indagados com relação a possíveis retornos ao CPCC para novos procedimentos em outro ou no mesmo animal, 86% dos participantes da pesquisa classificaram a hipótese como ótima

(escore 5), 13% como boa (escore 4) e 1% como regular (escore 3). Ressalta-se ainda, através dos resultados obtidos, que 90% dos proprietários, constataram a possibilidade indicarem os serviços cirúrgicos acadêmicos para outras pessoas, enquadrando a resposta no escore 5 (ótimo), 9% classificaram no escore 4 (bom) e, 1% no escore 3 (regular), o que indica que o tutor teria dúvida sobre a recomendação dos serviços ofertados pela instituição.

Observa-se predomínio de mediana 5 (100%) em todos os domínios, isso indica alto nível de satisfação dos proprietários com os serviços acadêmicos prestados à comunidade, para o qual foram considerados satisfatórios os escores 4 e 5. Os escores 2 e 1, respectivamente, ruim e péssimo, não obtiveram nenhuma pontuação, ao contrário do escore 3 (regular) que obteve dez pontos. Para compreender a qualidade e satisfação dos proprietários sobre os cuidados hospitalares veterinários foi utilizado o Instrumento de Satisfação do Paciente. A tabela 1 representa o resultado da distribuição da mediana e intervalo interquartil das respostas dos proprietários para cada domínio do Instrumento de Satisfação do Paciente.

DISCUSSÃO

O estudo investigou a desenvoltura acadêmica e profissional nos cuidados e orientações pré e pós-operatórias repassadas para tutores que realizaram o tratamento domiciliar de seus animais e a satisfação quanto ao sucesso do atendimento. Com relação à metodologia aplicada foi utilizado a análise de porcentagem, proporcionando um resultado próximo ao fidedigno. A participação somente de 96 tutores ocorreu pelo não atendimento ao chamado telefônico, mudança de endereço, não localização e não retorno das ligações.

Mesmo que um número pequeno de entrevistados tenha classificado respostas com pontuação regular, a maioria dos proprietários mostrou-se satisfeito com os serviços prestados pela instituição, o que pode ser observado na pergunta com resposta revelando maior pontuação, relacionada com a possibilidade de indicação dos serviços cirúrgicos do IFC. O termo satisfação é definido como sendo, uma correlação criada pelo indivíduo, entre as expectativas e a percepção de cuidados hospitalares recebidos (POMPEO *et al.*, 2007; HOLLANDA *et al.*, 2012). Ainda destacam ser uma avaliação positiva dos cuidados de saúde e uma percepção

subjettiva que pode ser considerada como realidade (OLIVEIRA E GUIRARDELLO, 2006; RAFII *et al.*, 2008).

A qualidade e a satisfação podem, então, demonstrar o quanto o serviço e seus resultados, vão ao encontro das suas expectativas, visto que, em qualquer ramo de atuação, o que importa é como o cliente vê o atendimento (LIU; WANG, 2007; POMPEO *et al.*, 2007; RAFII *et al.*, 2008). Verificou-se nesta pesquisa que a satisfação com o atendimento de saúde associada à resolução do problema é que motiva o cliente a procurar o serviço acadêmico, refletindo o que ele espera e o que acha aceitável. Conhecer a percepção do proprietário sobre a atenção profissional e informações recebidas no pré e pós-operatório domiciliar, tem sido uma preocupação constante entre pesquisadores e profissionais da saúde, de modo que, a satisfação passou a ser um fator importante para ampliar a demanda de serviços e impactar na conduta de profissionais que prestam o auxílio hospitalar (LINDER, 1982; MATIAS, 2007; HOLLANDA, 2012), sendo também considerado um indicador na avaliação da qualidade e da assistência de saúde animal (LOPES *et al.*, 2009; MULLER E GRECO, 2010).

No concernente ao inter-relacionamento entre qualidade dos cuidados, assistência veterinária e satisfação do paciente, na análise de correlação das variáveis, a maioria apresentou descrição positiva. A identificação de correlação fraca a moderada não foi verificada nas respostas. Uma das principais qualidades deste sistema de pesquisa é que, o resultado positivo ou negativo, pode ser divulgado para todos os colaboradores da instituição de ensino, desde os de campo até os diretores do serviço avaliado. Este sistema de avaliação os incentiva e permite constante melhoria na instituição (LIU E WANG, 2007) porém, com este número de tutores pesquisados, não foi possível comparar a positividade com a negatividade, devido não ter ocorrido resultados de fraca identificação. Este retorno com sugestões ou reclamações poderia ser um medidor de sugestões de melhorias e se isso não ocorrer em uma pesquisa de satisfação, não há como saber que falha pontual deve ser corrigida (MATIAS, 2007).

Tanto em hospitais humanos como em hospitais veterinários deve-se pensar num planejamento estratégico, visando atender as demandas da sociedade, no que se refere ao atendimento (LARSON, 1987;

POMPEO *et al.*, 2007; HOLLANDA *et al.*, 2012). Talvez ainda haja necessidade aos usuários reconhecerem a utilização dos serviços de saúde veterinária como uma necessidade de saúde e, como tal, independentemente de sua avaliação sobre o serviço, ele continuará a receber a assistência. Os tutores precisam colocar-se numa situação crítica e participativa diante da instituição e não como se estivessem recebendo desses um favor (OLIVEIRA E GUIRARDELLO, 2008; HOLLANDA *et al.*, 2012), o que foi concluída na pesquisa de todos os domínios.

Características sóciodemográficas dos entrevistados, como idade (MULLER E GRECO, 2010; HOLLANDA *et al.*, 2012), sexo (LINDER, 1982) e experiência prévia de procedimento (LARSON, 1987; HOLLANDA *et al.*, 2012), tem sido apontada como variáveis influentes na avaliação da satisfação em pesquisas realizadas com seres humanos. Tal associação entre os fatores não foi observada nesta pesquisa feita com os proprietários de cães e gatos.

Em relação à percepção da dor no pós-operatório, apenas 3% das respostas foram classificadas no escore 3 (regular), não sendo um número significativo. Todavia, os proprietários podem ter-se equivocado nas suas ponderações,

provavelmente pela falta de conhecimento sobre o comportamento fisiológico de seu animal, confundindo sua reação habitual com o que ele expressa no momento de sofrimento. Apesar de os entrevistados relacionarem possíveis sinais clínicos de dor, não souberam identificar quais e com isso, não houve possibilidades de identificação de correlação fraca.

No indicativo do domínio relacionado com a confiança educacional, todos os indivíduos que já passaram pelo IFC com os seus animais para procedimentos retornariam a instituição com os mesmos para novos atendimentos médicos e, na mesma proporção, indicam os serviços para outras pessoas. Isto provavelmente se deve a procura por serviços hospitalares gratuitos e também pela busca de tratamento especializado. De acordo com estudos prévios (RAFII *et al.*, 2008; MULLER E GRECO, 2010; HOLLANDA *et al.*, 2012), a população considera instituições de saúde e ensino como sendo um centro de excelência e procura seus serviços não somente pelos baixos custos, mas pelo fato de saber que ali poderia contemplar suas expectativas.

A população busca atendimento nos hospitais escola, devido o local atender a maior gama possível de problemas com todos os meios de diagnosticá-lo e tratá-lo,

preços reduzidos, dentro do seu orçamento, e em muitas situações gratuitamente (MATIAS, 2007). Alguns estudos sobre qualidade do cuidado veterinário e satisfação do proprietário revelam que a avaliação dos utilizadores difere do ponto de vista de quem oferta os serviços nosocomiais (LINDER, 1982; LOPES *et al.*, 2009).

Para quem faz o atendimento, a qualidade do cuidado baseia-se na competência técnica ou aspectos comportamentais, entretanto, na opinião dos utilizadores, está voltada para aspectos interpessoais e o relacionamento com o profissional desse meio (POMPEO *et al.*, 2007; LOPES *et al.*, 2009).

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 (MATIAS, 2007; HOLLANDA *et al.*, 2012).

Destaca-se que um dos fatores primordiais para o êxito da satisfação dos proprietários é a informação que lhes é proporcionada (OLIVEIRA; GUIRARDELLO, 2006) da mesma forma, que o aspecto educacional é relevante no

cuidado do animal, evitando possíveis retornos decorrentes da falta de orientação (POMPEO *et al.*, 2007; RAFII *et al.*, 2008).

Nota-se que, os resultados da pesquisa podem colaborar na percepção dos fatores que influenciam a satisfação dos proprietários com os cuidados pré e pós-operatórios, sendo os pós, realizado em ambiente domiciliar podendo ser utilizados como recursos na avaliação da assistência acadêmica concebida pela instituição. As dificuldades e limitações do estudo envolveram a indisponibilidade dos proprietários em atender ao telefonema; números incorretos para contato; falta de energia elétrica, a qual ocasionou o não funcionamento do recurso necessário para as ligações telefônicas, impossibilitando seu uso em determinados períodos; corte de recursos e fichas de prontuários desordenados dentro dos arquivos.

CONCLUSÃO

As informações revelaram que todas as perguntas analisadas alcançaram níveis estatísticos desejáveis quanto ao resultado de assistência ao paciente e seu tutor. Sendo assim, os domínios de relação interpessoal, ética profissional e confiança educacional obtiveram avaliações

satisfatórias. Sugere-se continuar, divulgar e estender a pesquisa para as demais disciplinas e serviços prestados pelo ensino superior, a fim de estabelecer estudos comparativos para ampliação e melhoria contínua do ensino do curso de medicina veterinária, utilizando a pesquisa como documento obrigatório institucional.

REFERÊNCIAS

- 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**, v.17, n.12, 3343-3352, 2012. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232012001200019>.
- LARSON, P.J. Comparison of cancer patients' and professional nurses' perceptions of important nurse caring behaviors. **Heart & lung: the journal of critical care**, v.16, n.2, p. 187-193, 1987. [http://sci-hub.tw/10.1016/s0001-2092\(07\)66503-x](http://sci-hub.tw/10.1016/s0001-2092(07)66503-x). Acesso em 22 de março de 2017.
- LINDER, P.S. Toward a theory of patient satisfaction. **Social science & Medicine**. v16, n.5, p.577-582, 1982.

- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7100990>. Acesso em 02 e fevereiro de 2017.
- LIU, Y.; WANG, G. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. **Journal of nursing care quality**. v.22, n.3, p.266-271, 2007. DOI:10.1097/01.NCQ.0000277785.52428.a5.
- LOPES, J.D.L., CARDOSO, M.L.A.P., ALVES, V.L.D.S; D'INNOCENZO, M. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. **Acta Paulista de Enfermagem**. v.22, n.2, 136-141, 2009. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002009000200004>.
- MATIAS, A.P.S. **Avaliação de desempenho dos setores produtivos de um hospital escola veterinário: uso de um modelo hierárquico multicriterial**. São Bernardo do Campo, SP. Dissertação (Mestrado em Ciências Administrativas) – Programa de Pós-Graduação em Ciências Administrativas, Universidade Metodista de São Paulo, 2007. <http://tede.metodista.br/jspui/handle/tede/107>. Acesso em 02 e fevereiro de 2017.
- MULLER, E.V; GRECO, M. Avaliação da satisfação dos usuários com os serviços do consórcio intermunicipal de saúde do noroeste do Paraná. **Ciência & Saúde Coletiva**. v.15, n.3, p.925-930, 2010. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232010000300036>.
- 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**. v.40, n.1, p.71-77, 2006. <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342006000100010>.
- POMPEO, D.A., PINTO, M.H., CESARINO, C.B., ARAÚJO, R.R.D.F; POLETTI, N.A.A. 2007. Atuação do enfermeiro na alta hospitalar: reflexões a partir dos relatos de pacientes. **Acta Paulista de Enfermagem**. v.20, n.3, p.345-50, 2007. http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n3/pt_a17v20n3.pdf. Acesso em 11 de maio de 2017.
- RAFII, F., HAJINEZHAD, M.E; HAGHANI, H. Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. **The Australian Journal of Advanced Nursing**, v.26, n.2, p 75, 2008. <https://pdfs.semanticscholar.org/13a8/f5188064e3fd362986e38454ead8a1502bbc.pdf>. Acesso em 24 de junho de 2017.
- TAFFAREL, A.C. **Aspectos do papel do médico veterinário na saúde pública, o ensino curricular e o conceito de *one health*: revisão de literatura e considerações**. Porto Alegre, RS.

Monografia 35f. (Graduação em Medicina Veterinária) – Faculdade de Veterinária, Universidade Federal do rio Grande do Sul-UFRGS, 2014.

<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/127673/000974429.pdf?sequence=1>

. Acesso em 22 de maio de 2017.

USICHENKO, T.I.; TTENBAACHER, I.R.O.; KOHLMANN, T.; LICH, A.J.; LANGE, J.; MUSTEA, A.; ENGEL, G.; WENDT, M. Implementation of the quality management system improves postoperative pain treatment: a prospective pre-/post-interventional questionnaire study. **British Journal of Anaesthesia**, v. 110,n.1, p. 87–95, 2013. Advance Access publication 9 October 2012 . doi:10.1093/bja/aes352.