

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG
CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA
NATÁLIA DO PRADO ALVES E RODRIGUES

**ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PROPRIETÁRIOS DOS ANIMAIS
ATENDIDOS NA CLÍNICA DE MEDICINA VETERINÁRIA (CLIMVET) DO CENTRO
UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA (UNIFOR-MG) NO PERÍODO DE 2010 A 2014**

FORMIGA - MG
2016

NATÁLIA DO PRADO ALVES E RODRIGUES

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PROPRIETÁRIOS DOS ANIMAIS
ATENDIDOS NA CLÍNICA DE MEDICINA VETERINÁRIA (CLIMVET) DO CENTRO
UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA (UNIFOR-MG) NO PERÍODO DE 2010 A 2014

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de Medicina
Veterinária do UNIFOR-MG como
requisito parcial para obtenção do
título de bacharel em Medicina
Veterinária, orientada pelo Professor
Doutor José Antônio Viana.

FORMIGA – MG
2016

NATÁLIA DO PRADO ALVES E RODRIGUES

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PROPRIETÁRIOS DOS ANIMAIS
ATENDIDOS NA CLÍNICA DE MEDICINA VETERINÁRIA (CLIMVET) DO CENTRO
UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA (UNIFOR-MG) NO PERÍODO DE 2010 A 2014

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de Medicina
Veterinária do UNIFOR-MG como requisito
parcial para obtenção do título de bacharel
em Medicina Veterinária.

BANCA EXAMINADORA

Prof. José Antônio Viana
Orientador

Prof. Glauco Vinício Chaves

Prof. Dênio Garcia Silva de Oliveira

Formiga, 29 de junho de 2016

Dedico esse trabalho ao meu pai Élber Alves Rodrigues (in memória), que foi o meu maior incentivador e sempre lutou para que eu alcançasse meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por me guiar nessa jornada e me permitir realizar meu sonho.

Ao meu Orientador, Professor Doutor José Antônio Viana pela paciência, dedicação e boa vontade.

A minha mãe Rosemeire e aos meus avós Ivan e Helenita, por estarem ao meu lado me apoiando e me ajudando sempre quando precisei. A minha irmã Natacha e meu cunhado Vinícius, por todo apoio.

Agradeço também ao Ernesto e a Sandra por me acolherem e ajudar nos momentos que mais necessitei.

Às minhas mais estressantes e melhores companheiras de repúblicas que eu poderia ter, obrigada Ana Luíza e Lauren, por todas as risadas, bagunças, diversão, apoio, paciência e carinho. Aos meus amigos Breno, Thaís, Shayene, Éder, Luciana e Júlia, só tenho a agradecer por todos os momentos que passamos juntos. Ao Fernando que sempre me motivou e ajudou nos meus momentos de desespero.

RESUMO

O grau de satisfação dos proprietários de animais de companhia atendidos em serviços de assistência à saúde animal deve ser motivo de atenção constante por parte de seus responsáveis, pois é através dele que se tem conhecimento de como o serviço é visto e aceito pelos clientes. O presente estudo teve o objetivo de verificar o grau de satisfação dos proprietários de cães e gatos atendidos na Clínica de Medicina Veterinária (CLIMVET) do Centro Universitário de Formiga (UNIFOR-MG) em Formiga/MG no período de 2010 a 2014, através de um questionário com cinco perguntas, abordando o atendimento, a organização do serviço, a limpeza das instalações, a resolução do problema de saúde motivo da demanda e o agendamento da consulta. As entrevistas foram feitas por contato telefônico e foram selecionados um cliente por semana, perfazendo 52 clientes por ano, 260 no período do estudo, de cinco anos. No quesito atendimento, 75% dos entrevistados consideraram como ótimo, 21% como bom, 3% como regular e apenas um cliente o considerou ruim. Em relação a organização 66% dos entrevistados classificaram como ótimo, 28% como bom, 5% como regular e apenas 1 cliente como ruim. Quanto a limpeza do local, 89% dos proprietários entrevistados relataram ser ótima, 11% boa e nenhum relatou ser regular ou ruim. Quanto a resolução do problema, 59% dos entrevistados acharam ótimo, 29% bom, 9% regular e 3% ruim. E em relação à facilidade em agendar a consulta, 61% acharam ótimo, 21% bom, 12% regular e 5% ruim.

Palavras-chave: satisfação, proprietários, análise e animais.

ABSTRACT

The satisfaction of pet owners regarding assistance to animal health services must be of constant attention from those responsible, because it is through him that has knowledge of how the service is seen and accepted by customers. This study aimed to verify the satisfaction of the owners of dogs and cats treated at the Clinic of Veterinary Medicine (CLIMVET) University Center Formiga (UNIFOR-MG) Formiga / MG in the period 2010 to 2014, through a questionnaire with five questions, addressing the service, the organization of the service, the cleanliness of the facility, the health problem resolution reason demand and query schedule. The interviews were conducted by telephone and were selected a customer per week, totaling 52 guests per year, 260 during the study period of five years. On the issue of service, 75% of respondents considered as great, 21% as good, 3% fair and only one client considered bad. Regarding the organization 66% of respondents rated as excellent, 28% as good, 5% fair and only one customer as bad. The cleaning of the site, 89% of respondents reported being great owners, 11% good and none reported being regular or bad. As the resolution of the problem, 59% of respondents felt great, 29% good, regular 9% and 3% bad. What about the facility to schedule the consultation, 61% felt great, 21% good, 12% fair and 5% bad.

Keywords: satisfaction, owners , analysis and animals.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Grau de satisfação dos proprietários do cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2010.....	16
Gráfico 2: Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2011.....	17
Gráfico 3: Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2012.....	18
Gráfico 4: Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2013.....	19
Gráfico 5 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2014.....	20
Gráfico 6 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação ao atendimento prestado nos anos de 2010 a 2014.....	21
Gráfico 7 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação a organização do serviço nos anos de 2010 a 2014.....	22
Gráfico 8 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação a limpeza do ambiente nos anos de 2010 a 2014.....	23
Gráfico 9: Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação a resolução do problema nos anos de 2010 a 2014.....	24
Gráfico 10 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação à facilidade em marcar consulta nos anos de 2010 a 2014.....	25

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 REVISÃO DA LITERATURA.....	12
3 MATERIAL E MÉTODOS.....	14
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	16
5 CONCLUSÃO.....	26
REFERÊNCIAS.....	27
APÊNDICE.....	28
ANEXO.....	29

1 INTRODUÇÃO

Ao entrar em uma clínica veterinária o proprietário de um animal de estimação, independente do motivo da consulta, busca um ambiente agradável, atendimento satisfatório, atenção e extremo cuidado com seu animal. E isto se deve ao fato de que, cada vez mais, o apreço por pets vem aumentando, chegando ao ponto de serem tratados como membros da família.

O primeiro contato com o médico veterinário será 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.

Porém, nem sempre acontece uma boa relação veterinário-cliente-paciente e situações delicadas, podem surgir, contribuindo para a insatisfação do proprietário do animal atendido (DONATI, 2012).

É importante que o profissional, em todas as consultas, esclareça os possíveis riscos, tratamentos disponíveis, retirar possíveis dúvidas, tudo isso com muita clareza e boa vontade. Saber diferenciar os proprietários também é importante, pois, fará com que o médico veterinário escolha o tratamento de acordo com a condição do mesmo.

Importante também é que o ambiente seja e esteja sempre limpo e organizado, condição que favorece o trabalho e a satisfação do cliente.

O objetivo deste trabalho foi avaliar o grau de satisfação recebido pelos proprietários de cães e gatos atendidos na Clínica de Medicina Veterinária (CLIMVET) do UNIFOR-MG, em Formiga/MG, no período de 2010 a 2014, em relação ao atendimento

2 REVISÃO DA LITERATURA

Proprietários de cães e gatos que vão à clínica veterinária desejam mais que um simples atendimento. Eles almejam mais que a cura de seu animal, desejam um atendimento satisfatório e agradável, gentileza e paciência ao ser ouvido, um ambiente limpo e organizado, tudo isso para que no final da consulta, ele volte para casa seguro de que levou seu animal no lugar certo (SOUZA, 2009)

Segundo o mesmo autor, é importante lembrar que cada vez mais, cães e gatos são tratados como membros da família, vínculo esse que deve ser respeitado.

Isso se deve ao fato de que homens e animais possuem um bom relacionamento. Atualmente, mais da metade das famílias ocidentais possuem animais de estimação em suas casas. Estimativas revelam que existem aproximadamente 27 milhões de cães e 11 milhões de gatos no Brasil, mostrando assim, a importância que têm na vida das pessoas. (Faraco et all, 2004 apud Almeida, Almeida e Braga, 2009 p. 1)¹.

De acordo com Souza (2009) o médico veterinário possui como principal missão, intermediar a relação homem-animal, em qualquer contexto, levando sempre em conta que ela envolve três componentes: o paciente, o proprietário e o profissional. Comprovando o fato de que o profissional não tem só o dever de curar o animal, mas também, educar e orientar os proprietários. Porém, se relacionar com o proprietário pode, às vezes, ser mais complexo do que o esperado, principalmente quando eles estão inseguros e ansiosos. É sempre importante demonstrar interesse pelo paciente e entender os sentimentos do proprietário, mantendo sempre a calma.

Anderson (2010), citou que clientes não são naturalmente difíceis, eles acabam adotando essa postura por erros que poderiam ser evitados. Tratamentos negligentes e ruins, principalmente quando envolvem dinheiro, acabam transformando um bom cliente em um cliente desagradável, impaciente e intolerante. Eles acabam ficando nervosos quando percebem que seu tempo foi desperdiçado.

Segundo o mesmo autor, para minimizar a agressividade do proprietário deve-se prolongar o tempo de estímulo e reação. Técnica recomendada por Stephn

¹ ALMEIDA, M. L et all . **Aspectos psicológicos na interação homem-animal de estimação**. Uberlândia, 2009.

Covey, que evita a perda da compostura por parte do profissional e ainda mantém a situação sob controle. Não responder de imediato a possíveis provocações também é muito importante, pois permite que o veterinário pense com clareza e calma, tornando sua resposta sensata.

Situações delicadas como, internações, óbito ou emergências, são as que causam maior estresse. Elas envolvem muita emoção, principalmente por parte do proprietário. Relatar ao proprietário sobre a gravidade do quadro clínico de seu animal é sempre muito importante, pois o dará tempo de assimilar a gravidade da situação (SOUZA, 2009).

Como consta na resolução Nº 722, de 16 de agosto de 2002, o médico veterinário deve desempenhar suas funções com o máximo de sua capacidade e com muito zelo (BRASIL. Resolução Nº 722, de 16 de agosto 2002. 2002).

Assim, o profissional deve ser disciplinado ao ponto de realizar o correto sempre, independente se está em um bom ou mau dia. Ter disciplina é fazer o certo e não o que o é mais fácil (ANDERSON, 2010).

3 MATERIAL E MÉTODOS

Os proprietários de cães e gatos atendidos na Clínica de Medicina Veterinária (CLIMVET) do Centro Universitário de Formiga (UNIFOR-MG) foram selecionados, aleatoriamente, e incluídos na pesquisa desde que possuíssem um número de telefone para contato.

Foram selecionados um cliente por semana no período de 2010 a 2014, perfazendo um total de 260 clientes (52 semanas /ano x 5 anos).

Para tanto, o arquivo da CLIMVET/UNIFOR-MG foi consultado e, aleatoriamente, foram selecionados 52 clientes/ano. Feito o contato, o cliente que não era localizado ou se recusou a participar da pesquisa, independente do motivo, foi substituído por outro com mesmo critério (mesmo ano e ter um número de telefone para contato).

O acesso e consulta ao arquivo da CLIMVET/UNIFOR-MG foi devidamente autorizado pela Coordenação dos Laboratórios do UNIFOR-MG, como comprova o documento contido no anexo 1.

Os clientes selecionados eram abordados por ligação telefônica, quando o entrevistador, que foi sempre o mesmo, se identificava e explicava o objetivo da ligação, informando o número de perguntas (5) e que não haverá identificação das respostas que ele daria, indagando se concorda em responder. Quando havia anuência, passava-se as perguntas. As respostas (Apêndice 1), sem identificação do cliente, serão tabuladas em um quadro, com o auxílio do programa Word, onde haverá um quadro para cada ano (2010 a 2014) e as seguintes perguntas eram feitas.

1. Você considera que o **atendimento** que seu animal (cão ou gato) recebeu foi: Ótimo, Bom, Regular ou Ruim?
2. Você considera que o serviço de atendimento médico veterinário da CLIMVET/UNIFOR-MG a cães e gatos é **organizado**? (Ótimo, Bom, Regular ou Ruim).
3. Você considera que o local de atendimento de seu animal estava **limpo**? (Ótimo, Bom, Regular ou Ruim)
4. O **problema de saúde** de seu animal foi **resolvido a contento ou explicado** a razão da não resolução ou orientado pelos atendentes do serviço? (Ótimo, Bom, Regular ou Ruim).

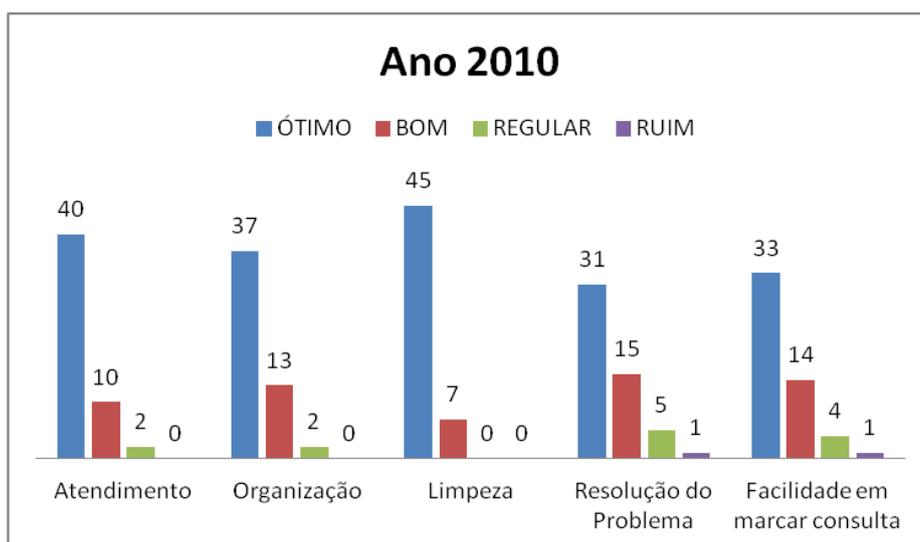
5. Você considera que o agendamento (marcação) da consulta foi fácil? (Ótimo, Bom, Regular ou Ruim).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram entrevistados 260 proprietários de cães e gatos atendidos na Clínica de Medicina Veterinária (CLIMVET) do Centro Universitário de Formiga, no período de 2010 a 2014, sendo 52 por ano.

No ano de 2010, 40 proprietários avaliaram o atendimento que seu cão ou gato recebeu na Clínica Médica Veterinária (CLIMVET) do Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) como ótimo, enquanto 10 julgaram o mesmo como bom, 2 como regular e nenhum como ruim. Em relação à organização do serviço de atendimento da CLIMVET, 37 donos classificaram como ótimo, 13 como bom, 2 acharam regular e nenhum ruim. Ao avaliarem a limpeza do ambiente, 45 donos dos animais atendidos julgaram como ótimo, 7 como bom e nenhum outro como regular ou ruim. Quando questionados se o problema de saúde do seu pet foi resolvido ou esclarecido o porquê da não resolução do problema, 31 entrevistados qualificaram o mesmo como ótimo, 15 como bom, 5 como regular e 1 como ruim. Em relação a facilidade em agendar a consulta 33 entrevistados julgaram como ótimo, 14 como bom, 4 como regular e 1 como ruim (GRAF. 1).

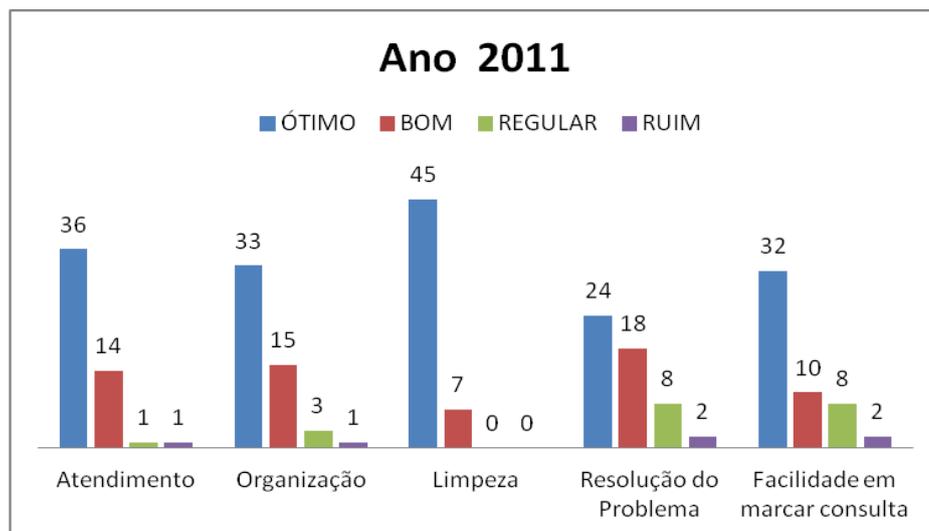
Gráfico 1 - Grau de satisfação dos proprietários do cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2010.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Para os proprietários que foram atendidos no ano de 2011, ao serem questionados sobre o atendimento que seu animal recebeu na Clínica Médica Veterinária (CLIMVET) , 36 deles o julgaram como ótimo, 14 como bom, 1 como regular e 1 como ruim. Ao responderem sobre a organização do serviço prestado 33 classificaram como ótimo, 15 como bom, 3 como regular e 1 como ruim. Em relação à limpeza da clínica, 45 dos entrevistados acharam ótimo, 7 bom e nenhum a categorizou como regular ou ruim. No quesito resolução do problema de saúde do animal em questão ou esclarecimento do mesmo, 24 proprietários acharam que foi ótimo, enquanto 18 avaliaram como bom, 8 como regular e 2 como ruim. Sobre a facilidade em marcar consulta, 32 concordaram que foi ótimo, enquanto 10 relataram que foi bom, para 8 foi regular e 2 relataram que foi ruim (GRAF. 2).

Gráfico 2: Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2011.

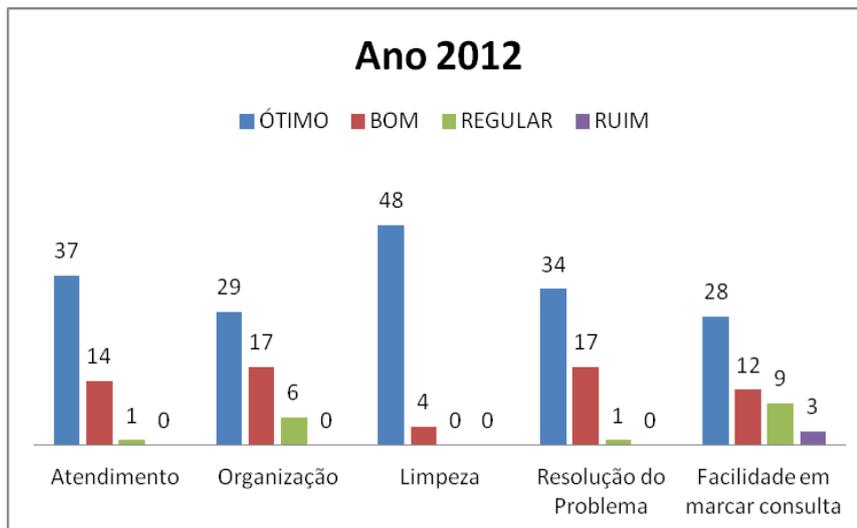


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Dos proprietários entrevistados e que foram atendidos no ano de 2012, 37 relataram que o atendimento prestado na CLIMVET foi ótimo, 14 disseram que foi bom, 1 acredita ter sido regular e nenhum classificou como ruim. Para 29 deles a organização do atendimento prestado foi ótima, 17 afirmaram ser boa, 6 alegaram ser regular e nenhum considerou ser ruim. Sobre a limpeza do ambiente 48 informaram ser ótima, 4 disseram ser boa e nenhum declarou ser regular ou ruim. Ao serem questionados sobre a resolução do problema de saúde em questão, 34

acreditam que tenha sido ótimo, 17 classificaram como bom, 1 como regular e nenhum como ruim. Sobre a facilidade em marcar consulta para o atendimento do animal, 32 deles acreditam ter sido ótimo, 10 afirmaram ser bom, 8 regular e 2 disseram ter sido ruim (GRÁF. 3).

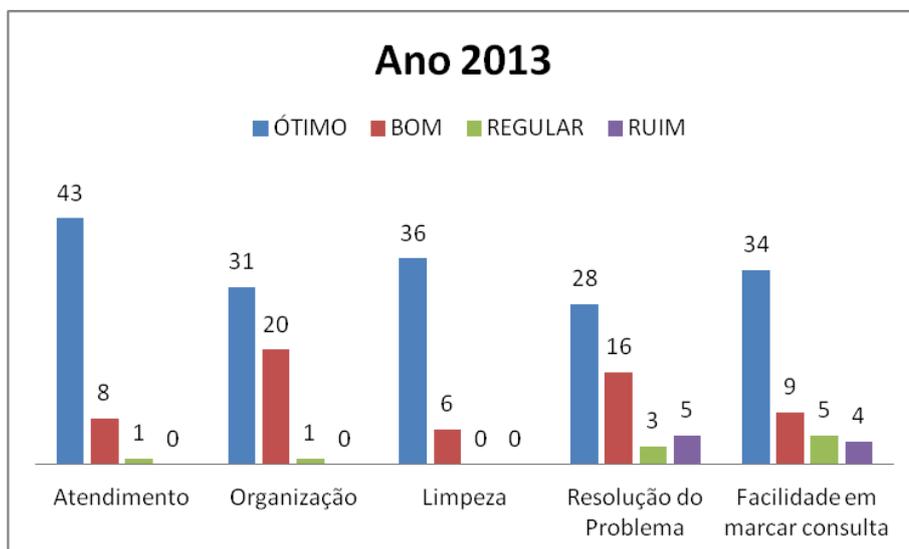
Gráfico 3: Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2012.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Em relação aos proprietários entrevistados e que foram atendidos em 2013, 43 revelaram que o atendimento da Clínica Médica Veterinária (CLIMVET/UNIFOR-MG) foi ótimo, 8 disseram ter sido bom, 1 revelou ter sido regular e nenhum comunicou ter sido ruim, 31 deles manifestaram ter sido ótimo a organização do serviço médico veterinário, 20 revelaram que foi bom, 1 relatou ser regular e nenhum declarou ter sido ruim. Ao serem questionados sobre a limpeza do local, 36 dos entrevistados classificaram como ótimo, 6 como bom e nenhum comunicou ser regular e nem ruim. Sobre a resolução do problema do animal levado à CLIMVET/UNIFOR-MG, 28 citaram ter sido ótimo, 16 disseram ser bom, 3 regular e 5 mencionaram ter sido ruim. Quando questionados sobre a facilidade em agendar a consulta, 34 deles acharam ter sido ótimo, 9 informaram que foi bom, 5 consideraram que foi regular e 4 julgaram ser ruim. (GRAF. 4).

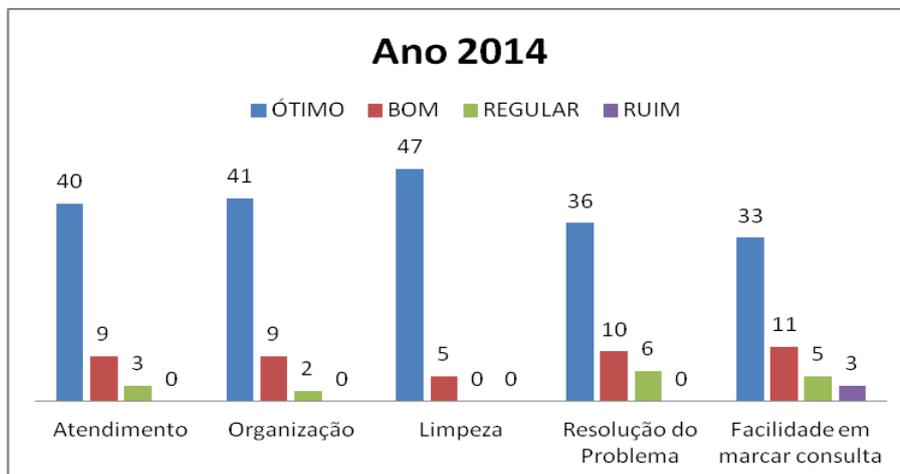
Gráfico 4: Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2013.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

No ano de 2014, 40 dos 52 proprietários entrevistados, quando questionados sobre o atendimento realizado na CLIMVET/UNIFOR-MG disseram que foi ótimo, 9 deles afirmaram ser bom, 3 comunicaram que foi regular e nenhum relatou ter sido ruim. Em relação à organização, 41 acharam ótimo, 9 concordaram ser bom, 2 informaram ser regular e nenhum revelou ser ruim. Para 47 deles a limpeza do local é ótima, 5 afirmaram ser boa e nenhum relatou ser regular ou ruim. Ao serem questionados sobre a resolução do problema de saúde do animal levado a clínica médica veterinária 36 mencionaram que é ótimo, 10 disseram que é bom, 6 informaram ser regular e nenhum informou ser ruim. 33 dos donos dos animais entrevistados classificaram como ótimo a facilidade em marcar consulta, 11 divulgaram ser bom, 5 que foi regular e 3 que foi ruim. (GRAF. 5)

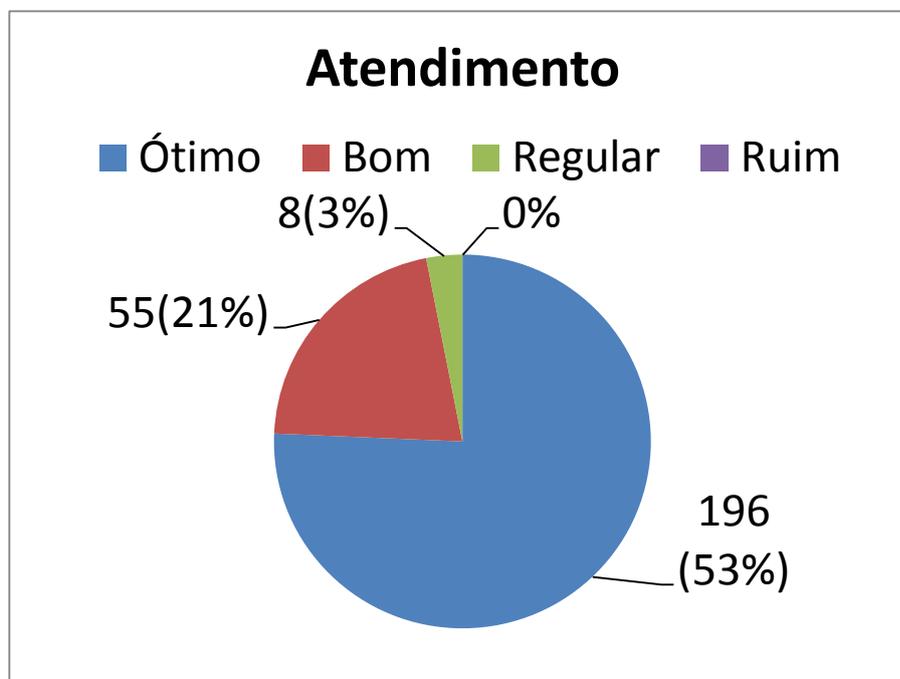
Gráfico 5 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) no ano de 2014.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Em relação ao **atendimento**, nos 5 anos em que foi avaliado pelos clientes observa-se que, dos 260 entrevistados, 196 avaliaram com ótimo, representando 75% de clientes satisfeitos. Consideraram com Bom, dos 260 entrevistados, 55 deles, correspondendo a 21% de clientes satisfeitos. Oito dos 260 entrevistados consideraram o atendimento regular, correspondendo a 3% e, apenas 1 cliente, nestes 5 anos, considerou o atendimento Ruim como demonstra o GRAF 6. Desta forma ao observar os valores nota se que, neste quesito, há satisfação dos clientes que demandaram o atendimento da CLIMVET/UNIFOR-MG.

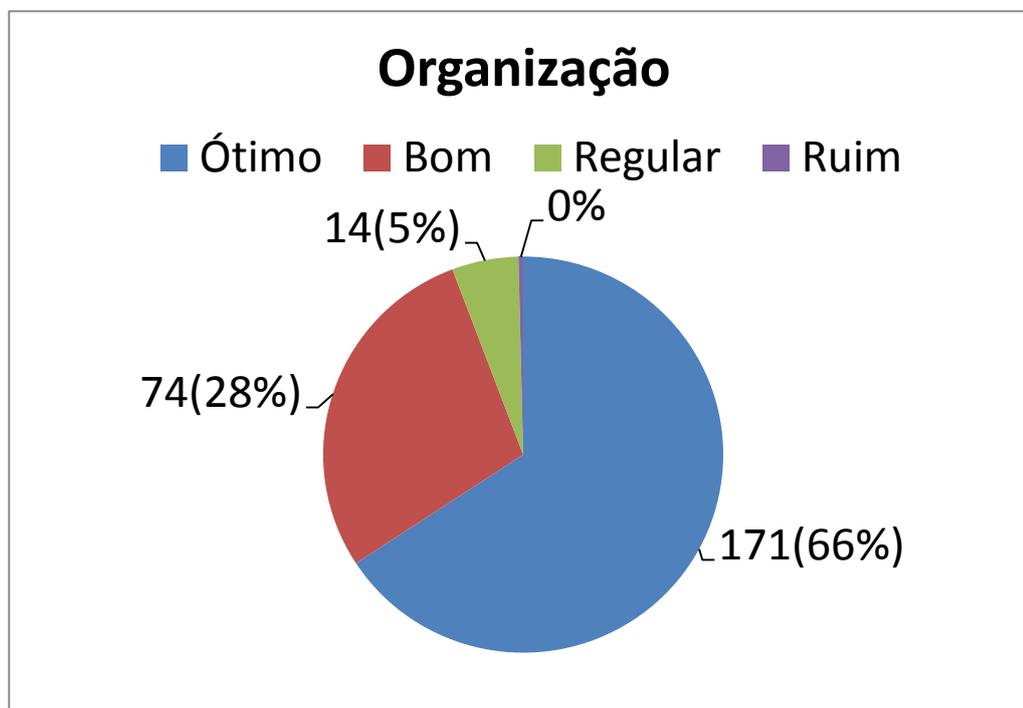
Gráfico 6 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação ao atendimento prestado nos anos de 2010 a 2014.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Quanto à **organização** do serviço prestado na CLIMVET/UNIFOR-MG, notou-se que, nos 5 anos avaliados, dos 260 entrevistados, 171 consideraram como ótimo, equivalendo a 66% de satisfação. Setenta e quatro dos 260 entrevistados classificaram como bom, representando 28% de clientes satisfeitos, 14 deles classificaram como regular, equivalendo a 5% e apenas 1 disse ter sido ruim representado pelo GRAF 7. Comprovando também, através dos elevados números, satisfação neste quesito.

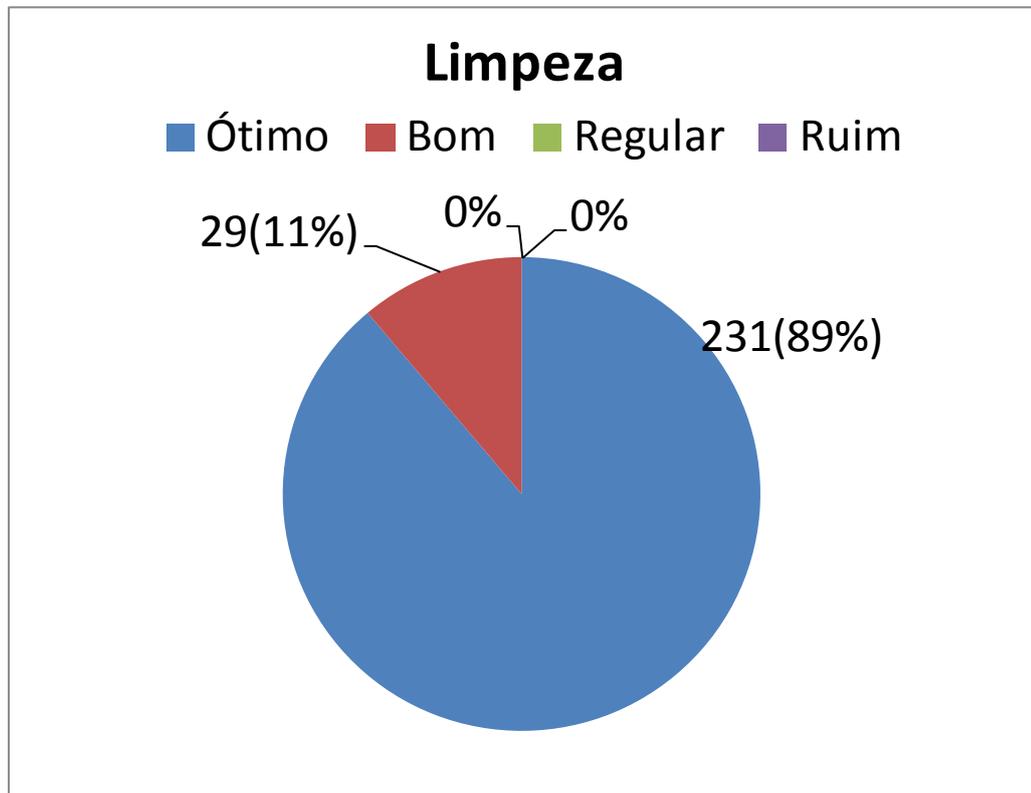
Gráfico 7 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação a organização do serviço nos anos de 2010 a 2014.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Sobre a **limpeza** do ambiente, durante os 5 anos avaliados, dos 260 entrevistados, 231 deles afirmaram como ótimo, equivalendo a 89% de satisfação por parte dos clientes. Dos 260 entrevistados, 29 responderam como bom sobre a limpeza do ambiente o que representa 11% de satisfação e nenhum outro relatou que a limpeza do ambiente era regular ou ruim, provando, através dos elevados números satisfação dos clientes também neste quesito (GRAF. 8)

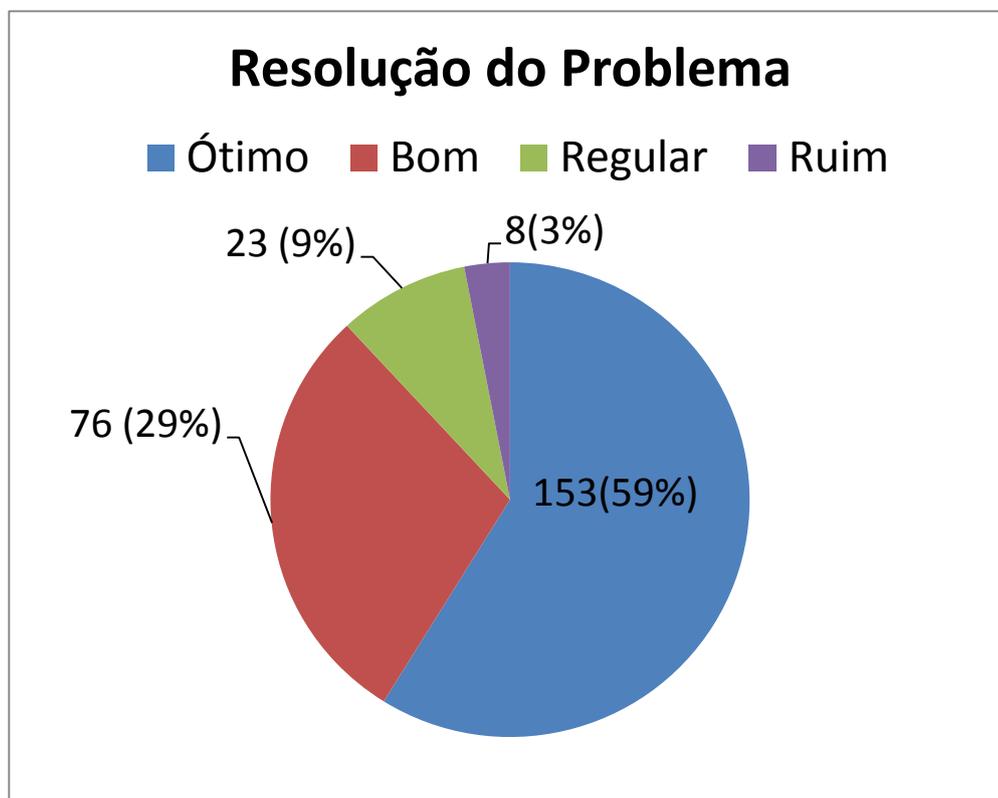
Gráfico 8 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação a limpeza do ambiente nos anos de 2010 a 2014.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Quanto à **resolução do problema** de saúde do animal ou **esclarecimento da não resolução**, dos 260 entrevistados, verificou-se que 153 proprietários avaliaram como ótimo, perfazendo um total de 59% de satisfação. Setenta e seis deles avaliaram como bom, equivalendo a 29% de satisfação. Vinte e três dos 260 entrevistados avaliaram como regular, representando 9% e oito deles consideraram ruim, totalizando 3%. Considera-se, por mais que exista um valor mais baixo que os quesitos anteriores, ainda prevalece a satisfação do proprietário. (GRAF. 9).

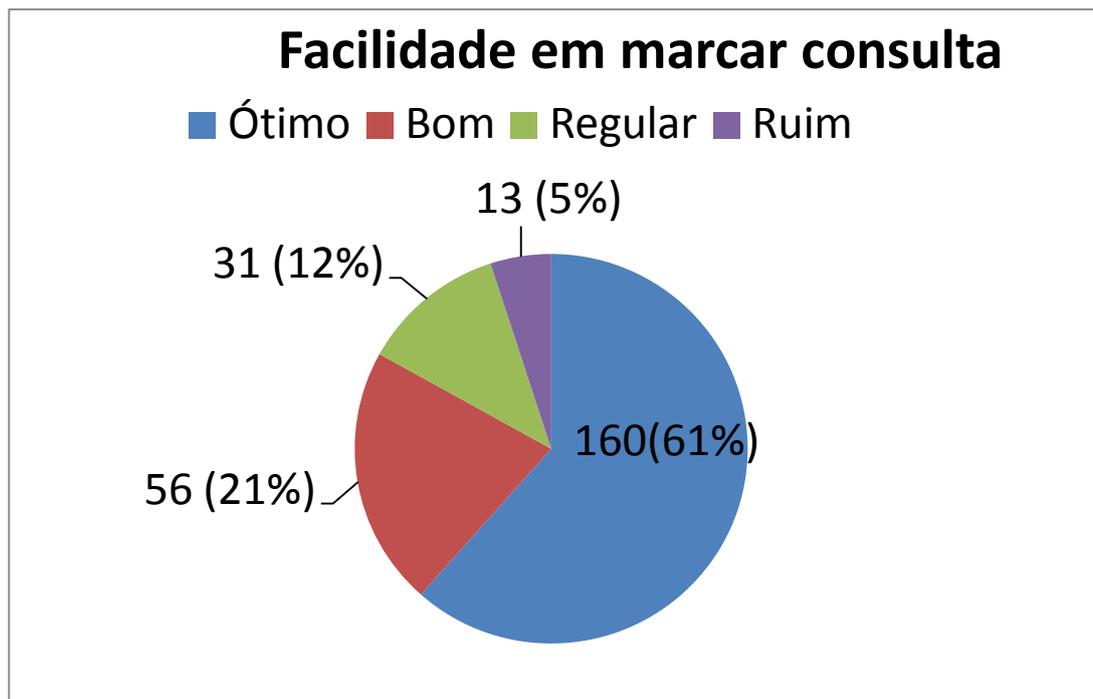
Gráfico 9: Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação a resolução do problema nos anos de 2010 a 2014.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Analisando as respostas quanto à **facilidade em marcar a consulta** na CLIMVET/UNIFOR-MG, nos 5 anos avaliados, dos 260 proprietários entrevistados, 160 consideraram como ótimo, o que equivale a 61% de satisfação, 56 avaliaram como bom, o que equivale a 21% de satisfação. Trinta e um dos 260 entrevistados classificaram como regular, chegando a 12% e 13 dos entrevistados responderam como ruim, equivalendo a 5%. Números estes que comprovam satisfação também nesse quesito.(GRAF. 10).

Gráfico 10 - Grau de satisfação dos proprietários dos cães e gatos atendidos na Clínica Veterinária (CLIMVET) no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) em relação à facilidade em marcar consulta nos anos de 2010 a 2014.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo mostrou que 75% dos entrevistados avaliaram como ótimo, o atendimento, 66% a organização, 89% a limpeza, 59% a resolução do problema e 61 % quanto a facilidade em marcar consulta, mostrando satisfação por parte dos donos dos animais. No entanto, mesmo que existam níveis altos de satisfação, os responsáveis pelo atendimento na CLIMVET/UNIFOR-MG não devem deixar de dar atenção aos quesitos.

É válido ressaltar a dificuldade encontrada em coletar os dados, devido à grande quantidade de fichas não preenchidas corretamente. Assim, maior atenção deve ser dada ao preenchimento completo e correto das fichas dos atendimentos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. L.; ALMEIDA, L.P.; BRAGA, P. F. de S. **Aspectos psicológicos na interação homem - animal de estimação**. IX Encontro interno & XIII Seminário de Iniciação Científica. 2009. Disponível em:< http://patastherapeutas.org/wp-content/uploads/2015/05/Aspectos_...pdf >. Acesso em: 23 maio 2016.

ANDERSON, DAVE. Resolva os problemas assim que surgirem. In: **Como lidar com clientes difíceis**. Rio de Janeiro: Sextante, 2010: cap. 6 p. 111-121.

BRASIL. Conselho Federal de Medicina Veterinária. **Manual de Legislação do Sistema CFMV/CRMVs**. 2002. Disponível em:
<<file:///C:/Users/User/Downloads/722.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

DONATI, K. C. **Estudo sobre o relacionamento entre o médico veterinário, cliente e paciente na cidade de Erechim – RS**. 2012. 48p. Monografia (Especialização em Clínica Médica e Cirúrgica de Pequenos Animais) - Universidade Federal Rural do Semi Árido-UFERSA, Porto Alegre, 2012. Disponível em:< https://equalis.com.br/arquivos_fck_editor/Karla%20D.pdf >. Acesso em: 17 maio, 2016.

SOUZA, M. F. de **A. Relacionamento veterinário-cliente-paciente**.2009. Disponível em :
<<https://defensoresdosanimais.wordpress.com/publicacoes/artigos/texto-relacionamento-veterinario-cliente-paciente/>>. Acesso em 10 maio, 2016.

APÊNDICE 1

Quadro utilizado para anotação das respostas do questionário

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PROPRIETÁRIOS DOS ANIMAIS ATENDIDOS NA CLÍNICA DE MEDICINA VETERINÁRIA (CLIMVET) DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA (UNIFOR-MG) NO PERÍODO DE 2010 A 2014				
PERGUNTAS	NÍVEL DE SATISFAÇÃO – ANO-----			
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Atendimento				
Organização				
Limpeza				
Resolução do Problema				
Facilidade em marcar consulta				

ANEXO 1

Requerimento e autorização para utilização das fichas. Termo de Responsabilidade



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA

CREDECIAAMENTO: Decreto Publicado em 05/08/2004
 RECREDECIAAMENTO: Portaria MEC nº 517, de 09/05/2012

Mantenedora: FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE FORMIGA-MG – FUOM

**SOLICITAÇÃO DE USO DOS LABORATÓRIOS**

Laboratório: CLIMVET					
Solicitante: José Antônio Viana	Telefone: (37)99942-3048				
Aluno(a): Natália do P. A e Rodrigues	Telefone:(37)99951-6126				
Atividades: (X) Trabalho de conclusão de curso () Trabalho de pesquisa – Iniciação Científica () Outros					
Título do trabalho: ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PROPRIETÁRIOS DOS ANIMAIS ATENDIDOS NA CLÍNICA DE MEDICINA VETERINÁRIA (CLIMVET) DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA (UNIFOR-MG) NO PERÍODO DE 2010 A 2014.					
Resumo das principais atividades a serem desenvolvidas nos Laboratórios: O arquivo da CLIMVET/UNIFOR-MG será consultado no período de 2010 a 2014 e, aleatoriamente, serão selecionados 52 clientes/ano. Feito o contato, o cliente que não for localizado ou se recusar a participar da pesquisa, independente do motivo, será substituído por outro com mesmo critério (mesmo ano e ter um número de telefone para contato). Cada ano deverá conter 52 clientes que concordem em participar da pesquisa, totalizando 260 clientes. Sendo que a identidade e dados coletados serão preservados.					
Materiais de consumo (descrever detalhadamente):					
Equipamentos (descrever detalhadamente):					
Dias de utilização do Laboratório: 10 a 31 de maio de 2016.	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">RECEBIDO</td> </tr> <tr> <td>Data: 24/05/16</td> </tr> <tr> <td>Assinatura: <i>[assinatura]</i></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Deferido <input type="checkbox"/> Indeferido</td> </tr> </table>	RECEBIDO	Data: 24/05/16	Assinatura: <i>[assinatura]</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Deferido <input type="checkbox"/> Indeferido
RECEBIDO					
Data: 24/05/16					
Assinatura: <i>[assinatura]</i>					
<input checked="" type="checkbox"/> Deferido <input type="checkbox"/> Indeferido					
Responsável pela realização das atividades dos alunos: <i>[assinatura]</i>					



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA

CREENCIAMENTO: Decreto Publicado em 05/08/2004
 RECREENCIAMENTO: Portaria MEC nº 517, de 09/05/2012

Mantenedora: FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE FORMIGA-MG – FUOM



Parecer assinado pela coordenação do Laboratório sob a disponibilidade do mesmo para a realização das atividades:

Formiga (MG), 04 de maio de 2016

Solicitante: [Assinatura] Coordenação Laboratórios: _____

OBS: O docente solicitante é responsável pela manutenção e limpeza dos equipamentos, utensílios, vidrarias e área física do local em uso.

[Assinatura]

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**CREDENCIAMENTO: Decreto Publicado em 05/08/2004
RECREDECIAMENTO: Portaria MEC nº 517, de 09/05/2012

Mantenedora: FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE FORMIGA-MG – FUOM

**DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADES**

Eu, Natália do Prado Alves e Rodrigues, matrícula 904544, aluno(a) do curso Medicina Veterinária, em 04/05/2016, declaro ter conhecimento do regulamento e das Normas de Segurança de uso dos Laboratórios, responsabilizo-me assim, a cumprir tais regras e normas em prol do bom uso e aproveitamento das atividades laboratoriais. Declaro, ainda, ter conhecimento da metodologia e dos procedimentos para a realização de minhas atividades.

Natália do P.A. e Rodrigues

Assinatura do aluno

RECEBIDO	
Data:	<i>24 / 05 / 16</i>
Assinatura:	<i>Genina</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Deferido	<input type="checkbox"/> Indeferid.