

O que os clientes esperam de um Veterinário?

Paula Tavolara, pedagoga¹

Resumo: O descompasso entre aquilo que os clientes esperam de um veterinário e aquilo que o veterinário espera oferecer leva à frustração de ambos, com impactos para a saúde do paciente, para o relacionamento entre o profissional e seus clientes e para o sucesso e realização pessoal do veterinário. Nesse artigo, discutem-se alguns estudos sobre as expectativas dos clientes e a formação veterinária a fim de se pensar nas possibilidades futuras de trabalho e vida para o veterinário.

Palavras-chave: Expectativas. Formação veterinária. Relação homem-animal. Relação veterinário-cliente.

Às vezes, eu tenho a impressão de que ele e seus clientes não falam a mesma língua. Mas é claro que esse é um dilema humano comum. Isso não acontece apenas com os veterinários, mas também com os médicos, farmacêuticos, biólogos e, principalmente, com professores. Tenho certeza que você já assistiu uma aula em que teve a clara sensação de que seu professor falava grego. Em um livro muito interessante e que tem o sugestivo nome “Por que os alunos não gostam da escola?”¹, o autor mostra que nos desconectamos imediatamente da comunicação com o outro quando não há problemas a serem solucionados com autonomia (apenas ordens a serem cumpridas) e/ou quando temos que dar um salto cognitivo muito grande para compreender (quando não temos conhecimento de base para entender o que é dito, ou o vocabulário usado é desconhecido). Ao nos desconectarmos da comunicação, a mensagem se perde e, na veterinária, quando a mensagem se perde, quem perde é o paciente.

De Mello (2012)² aponta uma outra faceta desse dilema: as pessoas se relacionam com animais de forma bastante diferente se trabalham com eles, comparado com quem não trabalha com animais. A relação que temos com os animais é moldada pelo que eles significam para cada um de nós e pelo valor particular que atribuímos a eles. A personalidade, o status social, a idade, o gênero, o nível de escolaridade, a renda, o tipo de emprego, a etnia, as atitudes para com o ambiente e as experiências passadas com os animais² são todos responsáveis pelo veterinário e seu cliente abordarem de forma diferente o paciente que está lá, na frente dos dois.

Posso dizer então que, nessa relação entre o veterinário e o cliente, cada um pode falar em uma língua e ter expectativas diametralmente opostas. Então entender os desejos e expectativas dos clientes é uma questão

complexa e multidimensional, que eu sempre trazia para meus alunos de veterinária. Eu dizia para eles que, em termos de cliente, cada um tem sua tampa de panela e que, de uma forma simplista, a escolha era mais ou menos como no seriado “House”. Na série, há dois médicos: um deles, do dr. House, é antissocial, viciado em opioides, sem nenhuma empatia pelo outro, mas com uma incomparável habilidade de compreender sinais e sintomas e fechar diagnósticos. O outro médico, o oncologista Wilson, tinha como características mais importantes a sua humanidade e a relação de empatia para com os pacientes e outros médicos. Tecnicamente, ele também era um médico de excelência, mas o fato de ele ser humano pesava muito mais na comparação entre os dois, dentro da série.

Então, nas minhas aulas, eu perguntava: “Quando você realmente precisar de um médico, por quem você quer ser atendido, House ou Wilson?”. E as respostas podiam ser encaixadas em um de dois extremos: desfecho clínico adequado e rápido versus empatia e conforto psicológico. Embora essas duas escolhas não sejam mutuamente excludentes, inconscientemente, é mais ou menos assim que nossa cabeça funciona nas escolhas que fazemos quando buscamos atendimento médico.

Como os clientes escolhem seus veterinários? Na maioria dos casos, pelo “boca a boca” e pelas recomendações pessoais: os clientes querem saber como o veterinário lida com os animais, quais são suas habilidades de comunicação e qual é a qualidade do tratamento³. Entretanto, a recomendação ou o “boca a boca” traduzem a expectativa subjetiva de uma outra pessoa. O que um cliente espera da forma como o veterinário lida com os animais, ou de sua comunicação ou da qualidade do tratamento são filtradas pela subjetividade da sua expectativa pessoal. Exatamente como no caso de se escolher o dr. House ou o dr. Wilson, as razões para a escolha são apenas suas. Não só o cliente é subjetivo na sua expectativa: o veterinário também tem suas próprias expectativas sobre seu trabalho. É claro que, por isso, há um descompasso entre o que o veterinário acredita que deve fazer e o que o cliente espera que ele faça.

Como consequências desse descompasso, a comunicação acaba sendo falha, a aderência ao tratamento deixa a desejar, e o tratamento se torna ineficiente⁴. Como os professores lá do primeiro parágrafo¹, os veterinários tendem a agir de forma paternalista e diretiva, e dão ao cliente, na maioria das vezes, pouca autonomia e nenhuma motivação para agir⁴. Os veterinários fazem o cuidado com o animal parecer muito difícil e não investem em uma postura centrada na parceria com o cliente⁴, não prestando muita atenção, nem escutando com cuidado aquilo que o cliente quer ou o que ele acredita serem seus problemas³.

Volto ao começo: o que os clientes esperam do veterinário? Expectativas são complicadas, porque elas são uma “esperança baseada em supostos direitos, probabilidades ou promessas”¹. Quer dizer, as pessoas esperam que o veterinário faça um certo trabalho, da maneira que elas supõem que ele vai fazer, da forma com que elas gostariam que fosse feito - sem comunicar isso. E apesar de alguns estudos analisarem expectativas de clientes veterinários^{4,5} (Tabela I), não é possível construir um modelo fechado para isso, simplesmente porque as pessoas, tanto veterinários quanto clientes, são diferentes e têm histórias pessoais diferentes.

Tabela I. Expectativas dos clientes para o trabalho veterinário.

		Hughes et al. (2018) ⁴	Mellanby et al. (2011) ⁵
Como foi feito o estudo?		1446 clientes no Reino Unido e Austrália deveriam escolher as 3 capacidades mais importantes em 6 categorias gerais	407 clientes no Reino Unido deveriam escolher 3 atributos de uma lista de 20 itens, respondendo à pergunta: “Quão importantes são esses atributos em um veterinário?”
Achados	<u>Veterinário de pequenos animais</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprometimento com o bem-estar animal 2. Comprometimento com a qualidade do trabalho e com a profissão 3. Relação com os clientes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conhecimento de medicina e cirurgia 2. Bom com os animais 3. Limpeza e asseio 4. Boas habilidades práticas 5. Honestidade 6. Confiança 7. Habilidades de comunicação 8. Capacidade de explicar termos técnicos 9. Determinação 10. Paciência 11. Clareza sobre os custos dos tratamentos 12. Educação
	<u>Veterinário de grandes animais</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprometimento com a qualidade do trabalho e com a profissão 2. Tomada de decisão 3. Comprometimento com o bem-estar animal 	

Embora conhecer as expectativas listadas na tabela e trabalhar para atendê-las possam apoiar o veterinário em sua caminhada para ser bem-sucedido, essas expectativas ainda são muito subjetivas. O que é “ser comprometido com o bem-estar animal” ou “ter conhecimento de medicina veterinária”? O que é “ser bom com os animais” ou “ser paciente”? **Que atitudes, conhecimentos e ações efetivamente expressam isso?** Essas definições nunca são claras, e o que pode parecer adequado e certo para você pode não ser para mim. É essa indefinição que coloca o veterinário no dilema de House versus Wilson: é mais importante a atuação médica ou a atuação humana? (**Figura I**). É difícil dizer, em um dado atendimento, para onde essa balança vai pender, já que “pode ser desafiador decidir a abordagem com um cliente em particular, sem levar em consideração o objetivo essencial de se atingir um bom desfecho clínico”⁴ (p.7).

Figura I. As prioridades variáveis entre os clientes de veterinários. Adaptado de Hughes et al. (2018).⁴



¹ Definição no dicionário Michaelis, <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/expectativa/>. Acesso em 10 Abr 2021.

Para ajudar a retirar um pouco da subjetividade desse dilema, Hughes *et al.* (2018)⁴ determinaram alguns indicadores de comportamento do veterinário ligados às grandes categorias de expectativas (que eles chamam de aptidões) para com o trabalho veterinário (**Tabela 2**). Embora as três primeiras categorias (comprometimento com o bem-estar animal, comprometimento com a qualidade do trabalho e com a profissão e a relação com os clientes) tenham sido considerados como prioridades pelos clientes nesse trabalho, decidi por apresentar a tabela completa, porque é um material muito rico para se pensar a formação dos futuros veterinários.

Tabela 2. Aptidões e indicadores de comportamento dos veterinários em relação aos seus clientes. Fonte: Hughes *et al.* (2018)⁴.

Aptidão	Indicador comportamental
Comprometimento com bem-estar animal	<ul style="list-style-type: none"> • Mostra um interesse genuíno no seu animal, fazendo perguntas sobre suas necessidades ou personalidade • Lida com seu animal com confiança e cuidado, e seu animal responde bem a isso • Mostra compaixão com relação aos animais; prioriza o bem-estar e a qualidade de vida do seu animal • Adapta o manejo ou exame de uma forma específica para o seu animal
Comprometimento com a qualidade e com a profissão	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara-se para a consulta (por exemplo, checando o prontuário com antecedência) para garantir o máximo de qualidade no cuidado • É comprometido com o cuidado após a consulta; é proativo no acompanhamento e mantém os prontuários atualizados • Valoriza a continuidade do cuidado (isto é, fornece a você e seu animal a experiência de um cuidado coordenado e que progride de forma suave) e trabalha para conseguir isso, quando possível • É honesto quando não sabe algo • É comprometido com o aprendizado a partir das experiências ou erros de forma a melhorar continuamente o cuidado com seus animais • Passa a você uma sensação de confiança nas habilidades dele • Mantém-se atualizado com as pesquisas e tratamentos mais recentes • Busca conselhos de colegas para garantir o melhor tratamento do seu animal • Está comprometido com o cuidado de alta qualidade e busca constantemente a excelência
Relações com os clientes	<ul style="list-style-type: none"> • É amigável, aberto e educado • Reconhece suas emoções e sentimentos; demonstra empatia • Demonstra compaixão e gentileza para com você; oferece segurança • Respeita suas ideias, preocupações e decisões • Mostra-se paciente em situações difíceis; garante que você não se sinta pressionado • Cria uma ligação para uma parceria baseada na confiança • Verifica se você está confortável com os próximos passos e se consegue cuidar adequadamente do seu animal • Reconhece a ligação homem-animal, incluindo as suas percepções e o seu conhecimento do seu próprio animal • Ensina você a ter um papel proativo no cuidado e tratamento preventivo • É flexível e atende suas necessidades e pedidos, quando adequado
Profissionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Mostra igualdade na sua abordagem; trata todos os tipos de animais da mesma forma • É honesto e claro sobre o custo das opções e procedimentos de tratamento (isto é, não é estimulado por ganho financeiro ou por vendas) • É justo; não culpa você ou faz você se sentir culpado • É profissional na sua aparência a abordagem, inclusive quando está interagindo com colegas; é pontual • É aberto e honesto com você; é realista sobre as expectativas de longo prazo • É calmo e gerencia as próprias emoções em situações e conversas difíceis • Mantém um ambiente de trabalho limpo

Habilidades de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Adapta a comunicação ao seu entendimento; evita jargões e termos técnicos • Explica o diagnóstico, as opções de tratamento, as implicações e os custos de forma clara • Faz perguntas abertas para conseguir informações e explora as suas preocupações • Pratica a escuta ativa e cria uma comunicação de duas vias com você; busca seu ponto de vista • Usa uma abordagem que envolve consideração e tato na comunicação de informações sensíveis • Mostra boas habilidades de comunicação não verbal, como o contato visual e concordar com a cabeça para demonstrar compreensão
Tomada de decisão e solução de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Garante que você tome decisões informadas, explicando todas as opções disponíveis • Equilibra as necessidades do seu animal com as suas necessidades, expectativas e restrições financeiras • É proativo no tratamento da causa, não apenas no alívio dos sintomas • É decidido; avalia rapidamente a urgência da situação e toma medidas adequadas

A definição dessas atitudes é um passo enorme na direção de uma visão mais clara do trabalho veterinário. Mas pensando na formação desses profissionais, onde exatamente eles são preparados para agir dessa forma, e onde eles fortalecem essas aptidões? A formação bastante técnica da veterinária acaba deixando a desejar no atendimento a essas outras questões. O problema é que a ausência até mesmo da discussão sobre esses aspectos leva a consequências não só para os animais e para a comunicação com os clientes, mas também para o próprio veterinário. Quando a relação com os clientes é difícil, o veterinário se sente insatisfeito e estressado o que pode levar ao burnout e ao abandono da profissão⁴. A satisfação com o trabalho e com a profissão está ligado à sensação de que o veterinário tem o respeito e a confiança dos clientes, de que é capaz de comunicar suas ideias, de solucionar problemas e lidar com os animais e pessoas de forma confiante, honesta e íntegra.⁶ Tudo isso começa a se preparar os veterinários para falarem a mesma língua do seu cliente. Mas quais passos já foram dados para essa preparação?

Há algumas iniciativas que buscam determinar padrões ideais para a formação, como as Competências dos recém-formados da Organização Internacional de Epizootias⁷ (que são bastante técnicas) ou do Royal College of Veterinary Surgeons (RCVS)(menos técnicas, mas ainda empresariais)⁸. Entretanto, a iniciativa que mais toca na questão da relação dos veterinários com o mundo, a meu ver, é a definição do futuro veterinário de 2030⁹ do RSVS, que está na **Tabela 3** abaixo.

Tabela 3. Ambições da RCVS para o veterinário de 2030. Adaptado de Vetfutures, 2015⁹.

Área de foco	Ambição
Saúde e bem-estar animal	Que os profissionais sejam vistos como a força motriz da ciência e prática em saúde e bem-estar animal por toda a sociedade, e que a sua experiência ímpar e base de evidências sejam valorizadas pelo governo, pelo público e por outros atores.
Os papéis abrangentes do veterinário na sociedade	Que a classe veterinária seja clara e assertiva sobre seus papéis abrangentes na sociedade, incluindo a saúde pública e a sustentabilidade ambiental, e a importância crítica da sua expertise científica seja valorizada e reconhecida tanto na profissão quanto pelo público em geral.
A saúde e o bem-estar dos veterinários	Que todos os membros da classe veterinária sejam confiantes, resilientes, felizes, saudáveis e se sintam apoiados.
A carreira veterinária com diversificada e recompensadora	Que os vários profissionais veterinários tenham oportunidade de aproveitar uma ampla gama de caminhos profissionais que ofereçam trabalho estimulante e bem remunerado.
Negócios sustentáveis e centrados no usuário	Que exista uma variedade de modelos de negócios em um mercado diverso, próspero e que estimule a escolha e a inovação. Que os serviços sejam de alta qualidade, tenham preços justos e sejam responsivos às necessidades dos clientes ao mesmo tempo em que atendam aos melhores interesses dos animais.
Liderança	Que a comunidade veterinária como um todo se beneficie de uma liderança excepcional, desenvolva a geração seguinte de líderes e que se expresse em uma única voz.

Eu gostaria de ver esse modelo em ação e que os veterinários tomassem as rédeas do seu futuro⁹. Eu tenho esperança de que, passada toda essa crise em que vivemos hoje, a formação dos veterinários seja analisada com cuidado e que se enxergue com clareza o que é essencial para se criar profissionais mais equilibrados e felizes¹⁰, e que isso determine ações efetivas. Precisamos, entretanto, começar a criar definições menos subjetivas para o que deve ser o trabalho veterinário, baseadas em atitudes e comportamentos. Também necessitamos de iniciativas brasileiras para isso, o que não temos, para que ganhem os veterinários, os clientes e os pacientes.

Essa é a minha expectativa. Essa é minha esperança.

Referências

1. WILLINGHAM, DT. Why students don't like school? A cognitive scientist answers questions about how the mind works and what it means for the classroom. San Francisco: Jossey Bass. 2009. Edição para Kindle.
2. DE MELLO, M. Animals and society: An introduction to human-animal studies. Nova York: Columbia University Press, 2012.
3. MOLHOEK AW, ENDENBURG N. The effectiveness of marketing concepts in veterinary practices. Tijdschr Diergeneeskd. 2009 Jan 1;134(1):4-10.
4. HUGHES K, RHIND SM, MOSSOP L, et al. 'Care about my animal, know your stuff and take me seriously': United Kingdom and Australian clients' views on the capabilities most important in their veterinarians. Vet Rec. 2018 Nov 3;183(17):534.
5. MELLANBY RJ, RHIND SM, BELL C, SHAW DJ, GIFFORD J, FENNEL D, MANSER C, SPRATT DP, WRIGHT MJ, ZAGO S, HUDSON NP. Perceptions of clients and veterinarians on what attributes constitute 'a good vet'. Vet Rec. 2011 Jun 11;168(23):616.
6. CAKE, M., BELL, M., et al. Interpreting employability in the veterinary context: A guide and framework for veterinary educators. Perth: VetSet2Go; Canberra: Australian Government, Department of Education and Training. 2018.
7. ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE EPIZOTIAS. OIE recommendations on the Competencies of graduating veterinarians ('Day 1 graduates') to assure National Veterinary Services of quality, 2012. Disponível em https://www.oie.int/fileadmin/Home/eng/Support_to_OIE_Members/Vet_Edu_AHG/DAY_1/DAYONE-B-ang-vC.pdf. Acesso em 20-04-2021.
8. THE ROYAL COLLEGE OF VETERINARY SURGEONS (RCVS). Day One Competences. 2020. Disponível em <https://www.rcvs.org.uk/document-library/day-one-competences/>. Acesso em 20-04-2021.
9. VET FUTURES PROJECT BOARD. Taking charge of our future: a vision for the veterinary profession for 2030. Novembro de 2015. Disponível em <https://www.vetfutures.org.uk/resource/vet-futures-report/>. Acesso em 20-04-2021.
10. OMASI SE, FECHTER-LEGGETT ED, EDWARDS NT, et al. Suicide among veterinarians in the United States from 1979 through 2015. J Am Vet Med Assoc. 2019 Jan 1;254(1):104-112.



Paula Tavoraro¹ – Médica Veterinária e pedagoga; medical writer, tradutora e revisora de textos científicos.

SAÚDE PÚBLICA VETERINÁRIA

Febre Maculosa Brasileira no Estado de São Paulo

Lina de Campos Binder, Maria Carolina de Azevedo Serpa, Bárbara Conte Weck, Glauber Meneses Barboza de Oliveira, Isabella Pereira Pesenato, Marcelo Bahia Labruna

Universidade de São Paulo, Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, Departamento de Medicina Veterinária Preventiva e Saúde Animal, Av. Prof. Orlando Marques de Paiva, 87, Cidade Universitária, São Paulo, SP, Brasil 05508-270

Resumo: A febre maculosa brasileira (FMB), causada pela bactéria *Rickettsia rickettsii*, é a zoonose transmitida por carrapatos mais importante no Brasil. No estado de São Paulo, onde a doença apresenta letalidade ao redor de 50%, os carrapatos *Amblyomma aureolatum* e *Amblyomma sculptum* são os principais vetores. O primeiro, associado a cães domésticos e fragmentos de Mata Atlântica, transmite a doença na Região Metropolitana de São Paulo. Já *A. sculptum*, é vetor no interior do estado, especialmente nas regiões de Campinas, Piracicaba e Marília, onde os carrapatos infectados são mantidos principalmente por capivaras. O período de incubação da FMB em humanos varia de 2 a 14 dias, sendo febre, mialgia e cefaleia os principais sintomas. Posteriormente, podem aparecer exantema, insuficiências respiratória e renal, lesões neurológicas e icterícia. A letalidade da doença depende do retardo do início da terapia com antibióticos específicos, tais como doxiciclina e cloranfenicol. O cão também adoece, porém com taxa de letalidade abaixo de 20%. Não existem vacinas disponíveis para proteção contra a FMB. A prevenção se baseia primariamente no controle e prevenção das infestações por carrapatos nas áreas endêmicas da doença. Práticas de controle reprodutivo de capivaras estão sendo aplicadas para diminuir os riscos de transmissão da FMB no interior do estado de São Paulo.

Palavras-chave: rickettsiose; *Rickettsia rickettsii*; *Amblyomma*; carrapato-estrela; capivara

Introdução

Descrita inicialmente em 1929 como "typho exanthe-