

PESQUISA E OPINIÃO: QUALIDADE E SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS CIRÚRGICOS DE OVARIOHISTERECTOMIA (OHE) REALIZADOS EM AMBIENTE ACADÊMICO NO IFC-CONCÓRDIA NO PERÍODO DE 2013 A 2016

Autores: Cleucy Jaqueline Salles, Débora Cristina Olsson, Gabriela Maria Locatelli, Leticia Ribeiro Rafagnin, Paulo Mafra de Almeida Costa, Raquel Chappuis, Regina Carla Gusatto, debora cristina olsson,

Área: Ciências Agrárias

Instituto Federal Catarinense

E-mail para contato: cleucy_salles@outlook.com

Resumo:

Considerando o rápido crescimento da rotina cirúrgica na instituição de ensino, o presente estudo teve por objetivo identificar o grau de satisfação dos utilizadores dos serviços cirúrgicos prestados pelos acadêmicos e docentes do IFC-Concórdia. Foi realizada uma análise de dados dos prontuários clínico-cirúrgicos de cadelas e gatas submetidas à ovariohisterectomia (OHE) em ambiente acadêmico, no período de 2013 a 2016. No total, 110 animais foram submetidos ao procedimento e 100 proprietários foram entrevistados, sendo que nenhum dos tutores se negou a participar do estudo. No primeiro momento os dados coletados dos prontuários foram relativos à identificação dos animais e os dados de contato dos proprietários. Numa segunda etapa, mediante contato telefônico, foi aplicado um questionário com perguntas sobre a qualidade e bem estar animal durante a recuperação cirúrgica em ambiente domiciliar. As perguntas foram agrupadas em três domínios: relação interpessoal, ética profissional e confiança educacional. O percentual de respostas "sim", "não" e "não sabe" para cada pergunta foi tabulado e submetido à análise descritiva. Como resultado, 94% das fêmeas caníneas e felinas demonstraram sinais de modificação comportamental após serem submetidas à OHE e 85% apresentaram alterações no apetite. Entretanto, 95% dos proprietários alegaram não notar alteração na forma 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 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 de 100% dos entrevistados. Pode-se concluir que esse modelo de pesquisa é uma ótima ferramenta para avaliar a qualidade dos serviços prestados à comunidade e serve que exemplo para outros cursos e instituições. Atua também como marketing das ações dos acadêmicos e docentes, divulgando o alto nível de satisfação dos proprietários e a qualidade do ensino ofertado.

Palavras-chave:

castração, entrevistas, cirurgia