

## **PESQUISA E OPINIÃO: QUALIDADE E SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS CIRÚRGICOS REALIZADOS EM AMBIENTE ACADÊMICO NO IFC-CONCÓRDIA NO PERÍODO DE 2013 A 2016**

**Autores:** Cleucy Jaqueline Salles, Débora Cristina Olsson, 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:**

O conhecimento da satisfação de proprietários vem sendo um importante indicador da qualidade de serviços hospitalares veterinários. Objetivou-se avaliar a qualidade dos serviços prestados pela disciplina de cirurgia veterinária do IFC- Concórdia e a perspectiva dos tutores referente às cirurgias realizadas em tecidos moles de canídeos e felídeos no período de 2013 a 2016. Os pacientes avaliados nesse estudo foram submetidos a procedimentos cirúrgicos envolvendo o sistema cutâneo, sistema reprodutivo, sistema oftálmico ou sistema oronasal. Inicialmente, os dados dos pacientes e dos tutores foram coletados mediante prontuário dos animais atendidos em ambiente acadêmico. Através de contato telefônico com os tutores, aplicou-se um questionário padronizado com 13 perguntas, nas quais, os proprietários foram indagados quanto ao grau de satisfação frente às 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, as respostas foram compiladas para análise estatística. No total, 148 proprietários submeteram seus animais a procedimentos cirúrgicos no período estudado, sendo que 96 tutores participaram efetivamente da pesquisa. Dos 96 participantes, 68 (71%) foram do sexo feminino e 28 (29%) do sexo masculino. O escore utilizado para a classificação da satisfação dos entrevistados foi de 1 a 5 (péssimo, ruim, regular, bom e ótimo), respectivamente. Foram consideradas satisfatórias, as respostas classificadas com escore 4 (bom) e 5 (ótimo). Os escores 2 (ruim) e 1 (péssimo), não obtiveram nenhuma pontuação. Na obtenção dos resultados, verificou-se que o nível de satisfação dos entrevistados com relação aos serviços pré e pós-cirúrgicos domiciliares foram satisfatórios, visto que, somente 10 respostas obtiveram o escore 3 (regular). Observou-se predomínio de medianas 5 (100%) em todos os domínios, isso indica alta nível de satisfação dos proprietários com os serviços acadêmicos prestados. 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, podendo ser utilizados como recursos na avaliação da assistência acadêmica concebida pela instituição.

### **Palavras-chave:**

tecidos moles, entrevistas, cirurgia