

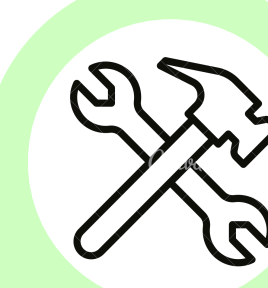
O PODER DAS PRIMEIRAS CONSULTAS VETERINÁRIAS



INTRODUÇÃO

As primeiras consultas veterinárias são essenciais para estabelecer uma boa relação entre os profissionais veterinários, os clientes e os seus animais. Temos apenas uma chance para criar boas impressões e criar confiança com os tutores.¹

Neste estudo, propusemo-nos a investigar qual o impacto das primeiras consultas veterinárias, as influências para o retorno dos tutores à mesma clínica veterinária e quais os fatores para uma mudança de comportamento no animal durante as consultas



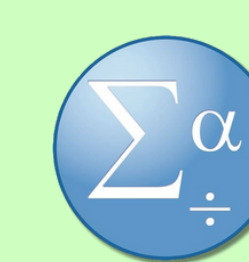
MATERIAIS E MÉTODOS



Questionário online - **Google Forms**
202 respostas

Divulgação feita nas
redes sociais e em
 papel

Análise dos dados:



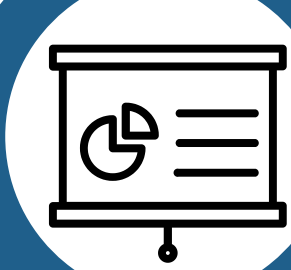
IBM SPSS 29

Utilizámos o teste de Fischer
devido à natureza nominal das
nossas variáveis

Microsoft Excel

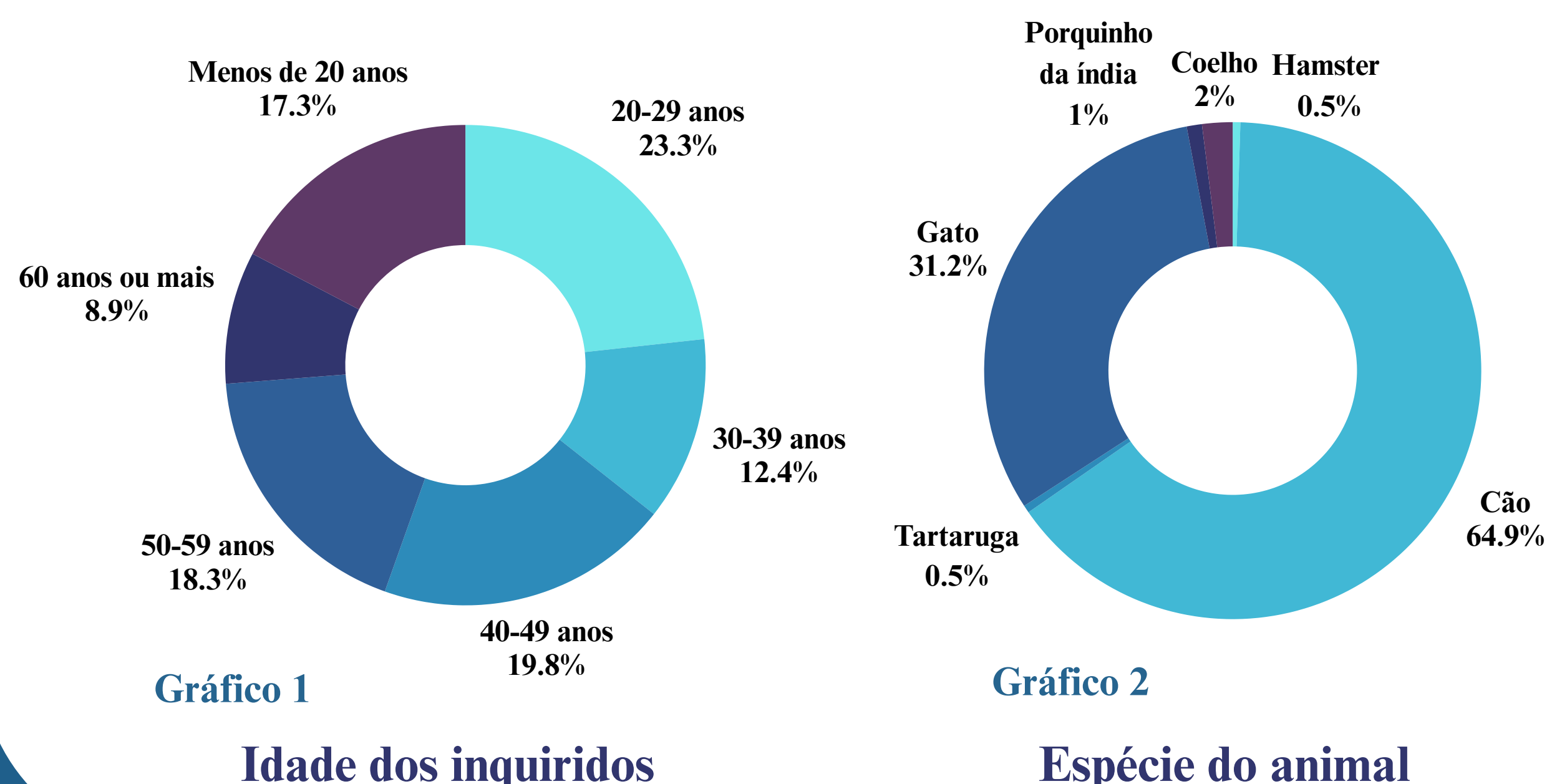


Valor de significância estipulado: $p=0.05$



CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A nossa amostra é caracterizada por 202 inquiridos com idades compreendidas entre **menos de 20 anos** e **mais de 60 anos** e por diferentes espécies de animais, nomeadamente, 131 cães; 63 gatos; 4 coelhos; 2 porquinhos da índia; 1 hamster; 1 tartaruga



RESULTADOS

O que os tutores valorizam mais aquando a escolha de um estabelecimento?

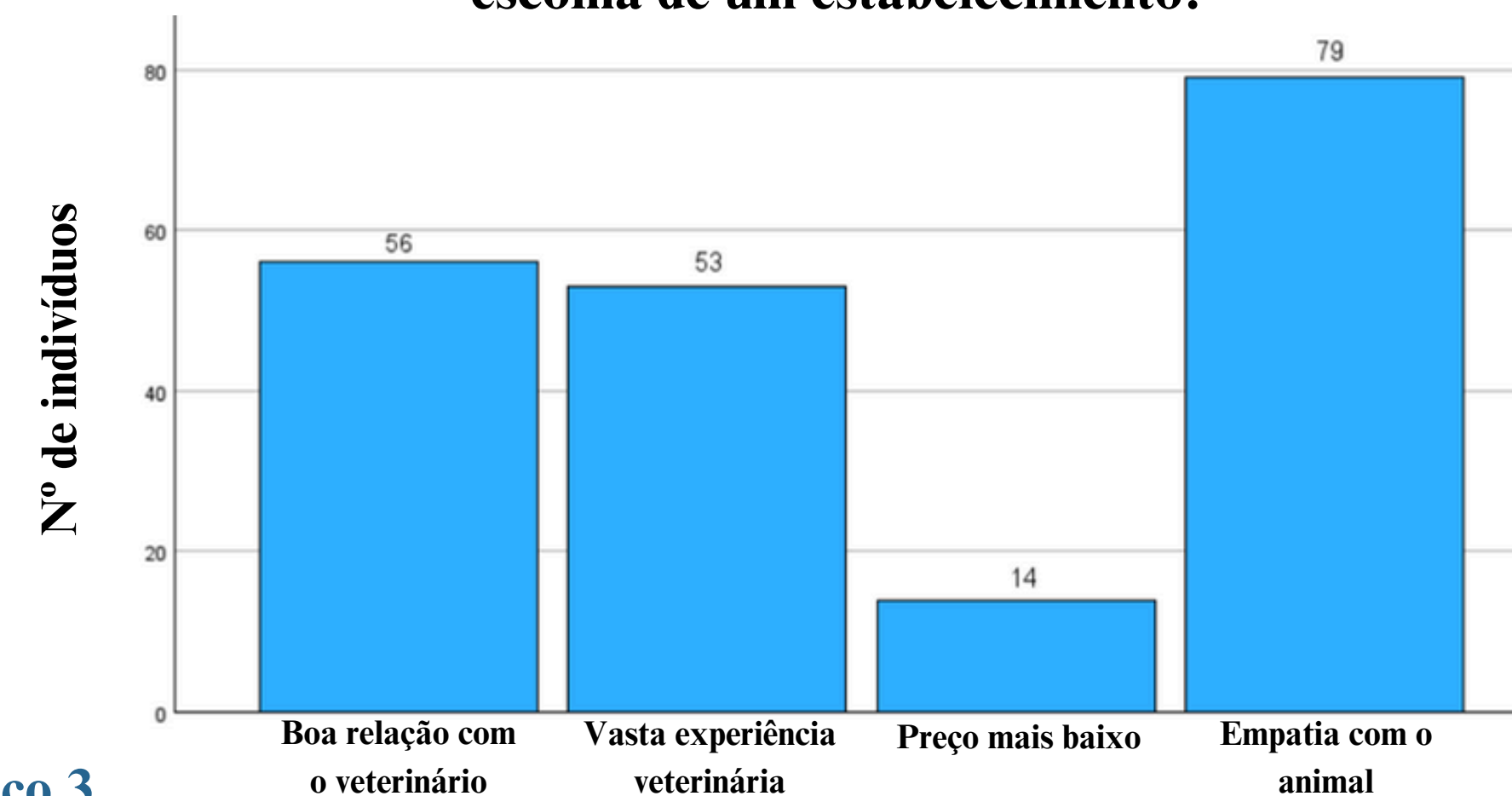


Gráfico 3

O fator que os tutores mais valorizam é a empatia que os profissionais veterinários criam com o animal, em seguida uma boa relação com o veterinário, uma vasta experiência veterinária e por fim o preço mais baixo.

Não se registaram diferenças entre os grupos etários ($p=0.771$) e entre a espécie do animal ($p=0.112$).

Relação entre o motivo da primeira consulta e a mudança de comportamento nas consultas seguintes

| Motivo da consulta | Comportamento | | | | Total |
|--------------------|--------------------------|--------------|------------|-------------------|-------|
| | Comportamento semelhante | Mais ansioso | Mais calmo | Nunca mais voltei | |
| Adoção | 15 | 5 | 5 | 1 | 26 |
| Castração | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Check-up de rotina | 8 | 10 | 6 | 4 | 28 |
| Doença do lesão | 7 | 4 | 1 | 1 | 13 |
| Vacinação | 71 | 39 | 22 | 1 | 133 |
| Total | 102 | 58 | 34 | 8 | 202 |

Tabela 1

A vacinação é o procedimento mais frequente e o que causou mais ansiedade. Metade dos animais apresentaram um comportamento semelhante nas consultas seguintes. O motivo das primeiras consultas **demonstrou relação** com o nível de ansiedade percebida pelos tutores nas consultas seguintes ($p=0.012$).

Verificou-se que a **idade do animal não influencia** no comportamento durante as consultas ($p=0.153$)

Constatou-se que o **tempo** que o tutor passa na **sala de espera** dá origem a comportamentos mais ansiosos durante as consultas ($p=0.003$)

92.1% dos tutores afirmam que com base na sua primeira experiência, há uma probabilidade de voltar à mesma clínica veterinária ($p=0.001$)



DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Foram analisados diversos fatores que poderiam influenciar no retorno do tutor à mesma clínica:

- ↳ Criação de uma boa relação entre o tutor e o profissional veterinário ($p=0.001$);
- ↳ Criação de uma boa relação entre o profissional veterinário e o animal ($p=0.001$);
- ↳ Comunicação clara ($p=0.001$);
- ↳ O motivo de ter ido à consulta ficar resolvido ($p=0.001$);
- ↳ O gasto em consultas e procedimentos veterinários ($p=0.021$);
- ↳ Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas ($p=0.001$);
- ↳ Fornecimento de contacto ($p=0.002$)



Verificou-se que existem diversos fatores que influenciam o retorno do tutor à mesma clínica, à semelhança do estudo feito por Annie Corrêa Baltz.²

Não foram encontrados estudos sobre os diferentes aspetos que contribuem para o retorno do tutor.

97% dos tutores acreditam

que as primeiras consultas têm um grande impacto na sua decisão de voltar.



CONCLUSÃO

O nosso estudo permite avaliar diferentes fatores essenciais para o retorno do tutor, no entanto, não possibilita alegar uma relação entre as primeiras consultas e o comportamento do animal pois é baseado nas opiniões dos tutores e não numa avaliação profissional de comportamento animal.

Possíveis falhas do nosso estudo:

- ↳ **“Recall bias”**: o facto de pedir ao inquirido que se lembre das suas primeiras consultas veterinárias. Dependendo da experiência que mais o marcou, a sua resposta poderá ser enviesada;
- ↳ Elaboração de questões subjetivas sobre o comportamento animal



¹<https://www.mdarchitects.com/blog/the-power-of-first-impressions-at-the-vet/>

²Baltz, A. C. (2016). Impacto da relação entre médico veterinário e proprietário no tratamento recebido por felinos domésticos (Doctoral dissertation, Universidade de Lisboa (Portugal)).