

AUXILIAR DE VETERINÁRIO

Um guia para profissionais de qualidade



editora
VIENA

Giovana Gramani Contrucci

Auxiliar de Veterinário

Um Guia para Profissionais de Qualidade



editora
VIENA

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2023

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	19
1. AUXILIAR DE VETERINÁRIO.....	21
1.1. O que Cabe a um Auxiliar de Veterinário.....	23
1.2. Breve Análise Sobre o Mercado de Pets e o Futuro da Profissão.....	24
2. ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	27
2.1. Regras Básicas.....	29
2.2. Ética e Responsabilidade no Ambiente de Trabalho.....	30
2.3. Relações Interpessoais	31
3. BIOSSEGURANÇA	35
3.1. Medidas Preventivas no Ambiente de Trabalho	37
3.2. Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)	38
3.2.1. Luvas	38
3.2.2. Máscaras, Óculos de Proteção ou Escudo Facial	38
3.2.3. Avental, Pijama e Gorro.....	39
3.2.4. Calçados	39
3.3. Segurança no Manuseio de Material Biológico.....	40
3.3.1. Descarte de Lixo Hospitalar.....	40
3.3.1.1. Resíduos Comuns.....	40
3.3.1.2. Resíduos Infectantes	40
3.3.1.3. Resíduos Farmacêuticos e Químicos	41
3.3.2. Manejo Sanitário Básico Individual, do Ambiente e de Materiais Hospitalares.....	42
3.3.2.1. Lavagem das Mãos.....	42
3.3.2.2. Manipulação de Instrumentos e Materiais.....	42
3.3.2.3. Manipulação de Materiais Cortantes e de Punção	42
3.3.2.4. Ambiente e Equipamento	43
3.3.2.5. Campos de Uso no Paciente.....	43
3.3.2.6. Vacinação	44
4. AVALIAÇÃO E MANEJO DE PEQUENOS ANIMAIS	45
4.1. Exame Físico.....	47
4.2. Parâmetros Fisiológicos	48
4.2.1. Avaliação das Mucosas	49
4.2.1.1. Doença Periodontal	49
4.2.2. Avaliação da Hidratação.....	51
4.2.3. Temperatura	52
4.2.4. Tempo de Preenchimento Capilar (TPC).....	53
4.2.5. Pressão Arterial Sistólica (PAS).....	54
4.2.6. Glicose Sanguínea.....	56
4.2.7. Ausculta Cardíaca	56
4.2.8. Ausculta Pulmonar	57
4.2.9. Palpação Abdominal	58
4.2.10. Palpação de Linfonodos	58
4.3. Contenção Física	59
4.3.1. Comportamentos e Particularidades dos Cães	59
4.3.2. Comportamentos e Particularidades dos Gatos	61

4.3.3.	Situações que Requerem Contenção	62
4.3.4.	Técnicas de Contenção Física.....	64
4.3.4.1.	Decúbitos	65
4.3.4.1.1.	Decúbito Lateral.....	65
4.3.4.1.2.	Decúbito Estral.....	67
4.3.4.1.3.	Sentados	68
4.3.4.1.4.	Em Pé.....	68
4.3.5.	Materiais de Auxílio para Contenção Física.....	69
4.3.5.1.	Focinheiras	70
4.3.5.2.	Mordanças	71
4.3.5.3.	Colar Elizabetano	71
4.3.5.4.	Enforcadores.....	72
4.3.5.5.	Cambão.....	72
4.3.5.6.	Toalhas	72
4.3.5.7.	Luvas de Contenção.....	73
4.3.5.8.	Bolsas de Gatos.....	73
4.3.6.	Cuidados Especiais e Dicas	73
4.3.6.1.	Cuidados Especiais	73
4.3.6.2.	Dicas	74
5.	ANATOMIA E FISILOGIA ANIMAL	83
5.1.	Terminologia	85
5.1.1.	Planos de Referência Anatômico	85
5.2.	Níveis de Organização do Corpo	88
5.3.	Sistemas e Seus Respetivos Detalhamentos	88
5.3.1.	Sistema Tegumentar (Pele)	88
5.3.2.	Sistema Esquelético.....	93
5.3.2.1.	Esqueleto Completo	102
5.3.3.	Sistema Muscular.....	104
5.3.4.	Sistema Cardiovascular	106
5.3.5.	Sistema Linfático	111
5.3.5.1.	Sistema Imune	116
5.3.6.	Sistema Respiratório	118
5.3.6.1.	Controle da Respiração.....	123
5.3.7.	Sistema Digestório.....	124
5.3.8.	Sistema Nervoso	128
5.3.9.	Sistema Endócrino.....	135
5.3.10.	Sistema Urinário	138
5.3.11.	Sistema Reprodutivo.....	140
6.	PRINCIPAIS DOENÇAS INFECCIOSAS, INFECTOCONTAGIOSAS E PARASITÁRIAS DE CÃES E GATOS.....	151
6.1.	O que é uma Zoonose?	154
6.2.	Principais Doenças Infecciosas, Infectocontagiosas e Parasitárias dos Cães	154
6.2.1.	Não Zoonóticas	154
6.2.1.1.	Cinomose	154
6.2.1.2.	Coronavirose/Parvovirose Canina	156
6.2.1.3.	Hepatite Infecciosa Canina	158
6.2.1.4.	Traqueobronquite Infecciosa Canina (“Tosse dos Canis”).....	159
6.2.1.5.	Brucelose Canina	161
6.2.1.6.	Tumor Venéreo Transmissível (TVT).....	161

6.2.2.	Zoonóticas.....	162
6.2.2.1	Leptospirose	162
6.2.2.2.	Doenças Transmitidas por Carrapatos	165
6.3.	Principais Doenças Infecciosas, Infectocontagiosas e Parasitárias dos Gatos.....	166
6.3.1.	Não Zoonóticas	166
6.3.1.1.	FIV – Imunodeficiência Viral Felina (Aids Felina)	166
6.3.1.2.	FeLV – Leucemia Viral Felina	167
6.3.1.3.	PIF – Peritonite Infecciosa Felina.....	168
6.3.1.4.	Complexo Respiratório Felino	169
6.3.1.5.	Panleucopenia Felina	170
6.3.1.6.	Platinossomose Felina	172
6.4.	Principais Doenças Infecciosas, Infectocontagiosas e Parasitárias dos Cães e Gatos.....	173
6.4.1.	Não Zoonóticas	173
6.4.1.1.	Miíase.....	173
6.4.1.2.	Botulismo	174
6.4.1.3.	Tétano	175
6.4.1.4.	Micoplasmose.....	177
6.4.2.	Zoonóticas.....	178
6.4.2.1.	Leishmaniose	178
6.4.2.2.	Dirofilariose (“Verme do Coração”)	179
6.4.2.3.	Raiva	180
6.4.2.4.	Doença da Arranhadura do Gato - Bartonelose.....	181
6.4.2.5.	Toxoplasmose	182
6.4.2.6.	Papilomavírus (PV) (“Verruga Viral”)	184
6.4.2.7.	Parasitas Intestinais	185
6.4.2.8.	Infecções Fúngicas De Pele	186
6.4.2.9.	Ácaros.....	187
6.5.	Patologias não tão Comuns que Devem ser Conhecidas.....	187
7.	CONCEITOS SOBRE VACINAÇÃO E VERMIFUGAÇÃO DE CÃES E GATOS	197
7.1.	Principais Vacinas Caninas.....	199
7.2.	Protocolo Vacinal para Cães.....	200
7.2.1.	Filhotes.....	200
7.2.2.	Adultos	200
7.2.3.	Observações Importantes.....	200
7.3.	Principais Vacinas Felinas.....	201
7.4.	Protocolo Vacinal para Gatos	201
7.4.1.	Filhotes.....	201
7.4.2.	Adultos	201
7.4.3.	Observações Importantes.....	202
7.5.	Protocolo de Vermifugação para Cães e Gatos.....	202
7.5.1.	Tipos de Vermífugos.....	202
7.5.2.	Gestantes e Neonatos.....	203
7.5.3.	Filhotes.....	203
7.5.4.	Adultos	203
8.	PRINCIPAIS VIAS DE APLICAÇÕES	207
8.1.	Intravenosas (IV)	209
8.2.	Intramusculares (IM)	210

8.3.	Subcutânea (SC)	212
9.	ABORDAGEM DO PACIENTE EM SITUAÇÃO EMERGENCIAL	217
9.1.	Triagem dos Pacientes em Geral	219
9.1.1.	Reconhecendo uma Emergência	219
9.2.	Classes Prioritárias ou Não de Atendimento	221
9.2.1.	Urgência X Emergência	221
9.3.	Situações que Requerem Atendimento Rápido ou Imediato	222
9.4.	Sistemas Fisiológicos de Avaliação Prioritária	223
9.5.	Sinais de uma Parada Cardiorrespiratória	224
9.6.	A, B, C, D da Reanimação, Baseado em Jericó, Neto e Kogika (2015), Lumb & Jones (2017) e Cooper e Muir (2013)	225
9.6.1.	Passo a Passo da Ressuscitação Cardiopulmonar (RCP), de acordo com Cooper e Muir (2013)	226
9.7.	Como Intubar	227
9.8.	Traqueotomia de Emergência	229
9.9.	Monitoramento do Paciente na Emergência, Baseado em Lumb & Jones (2017) e Cooper e Muir (2013)	230
9.10.	Quando Reanimar	230
	Apêndice: Como um Auxiliar Pode Agir nos Primeiros Socorros	231
10.	GESTACÃO, DESENVOLVIMENTO E LACTAÇÃO	237
10.1.	Ciclo Estral	239
10.1.1.	Cadela	240
10.1.1.1.	Primeiro Cio e Intervalo entre os Cios	240
10.1.1.2.	Sinais de cio	240
10.1.2.	Gata	241
10.1.2.1.	Primeiro Cio e Intervalo entre os Cios	241
10.1.2.2.	Sinais de Cio	241
10.1.3.	Divisão do Ciclo Estral Baseado em Colville e Bassert (2008)	241
10.1.3.1.	Proestro	241
10.1.3.2.	Estro	242
10.1.3.3.	Metaestro	242
10.1.3.4.	Diestro	242
10.1.3.5.	Anestro	243
10.2.	A Cópula	243
10.2.1.	O Ato de Acasalar	243
10.2.2.	Problemas na Cópula	244
10.3.	Gestação	245
10.3.1.	Características da Fêmea Gestante	246
10.3.2.	Manejo da Fêmea Gestante	246
10.3.3.	Pré-Natal	247
10.3.3.1.	Exames	247
10.4.	O Parto	248
10.4.1.	Preparação para o Parto	248
10.4.2.	Sinais de Trabalho de Parto	249
10.4.3.	Tempo de Parto	250
10.4.4.	Distocia	250
10.4.4.1.	Causas de Distocia	250
10.4.4.2.	Sinais de Distocia, Baseado em Prestes e Leal (2015)	250
10.4.5.	Auxílio na Hora do Parto	251
10.5.	O Neonato, Baseado em Lourenço e Ferreira (2015)	252

10.5.1.	Características e Fisiologia do Neonato	252
10.5.2.	Atribuições da Mãe	253
11.	PRINCÍPIOS CIRÚRGICOS GERAIS.....	259
11.1.	Esterilização x Desinfecção x Antissepsia	261
11.1.1.	Tabela de Regras de Técnica Asséptica	262
11.2.	Cuidados com o Ambiente Cirúrgico	263
11.2.1.	Rotinas Semanais e Mensais de Limpeza	264
11.3.	Avaliação Pré-Operatória do Paciente	265
11.4.	Preparação da Equipe Cirúrgica, de Acordo com Seim III – 2005..	266
11.4.1.	Vestimenta Cirúrgica	266
11.4.2.	Preparando o Cirurgião e seu Auxiliar	267
11.4.2.1.	Escarificação Cirúrgica	267
11.4.2.2.	Vestindo o Avental Cirúrgico	268
11.4.2.3.	Calçando as Luvas Cirúrgicas	269
11.5.	Preparação do Paciente Cirúrgico	269
11.5.1.	Jejum Alimentar	269
11.5.2.	Jejum Hídrico	269
11.6.	Instrumentação Cirúrgica	270
11.6.1.	Classificação dos Instrumentos Cirúrgicos	270
11.6.2.	Tipos Mais Comuns de Instrumentos Cirúrgicos	270
11.6.3.	Mesa Cirúrgica	275
12.	NOÇÕES BÁSICAS DE SUTURA	279
12.1.	Classificação dos Fios	281
12.1.1.	Comportamento do Fio no Tecido	282
12.1.2.	Estrutura Física do Fio	282
12.1.3.	Origem do Fio	282
12.1.4.	Fios Mais Comuns	282
12.2.	A Sutura	283
12.2.1.	Padrão Interrompido	283
12.2.2.	Padrão Contínuo	283
12.2.3.	Tipos Mais Comuns de Suturas	283
13.	PRINCIPAIS RAÇAS DE CÃES E GATOS E SUAS PARTICULARIDADES...	287
13.1.	Cães de Acordo com Taylor – 2005	289
13.1.1.	Hounds	289
13.1.1.1	Basset Hound	289
13.1.1.2.	Beagle	290
13.1.1.3.	Dachshund	292
13.1.1.4.	Rhodesian Ridgeback	293
13.1.1.5.	Whippet	294
13.1.1.6.	Galgo	295
13.1.2.	Cães de Aponte	296
13.1.2.1.	Pointers	296
13.1.2.2.	Golden Retriever	297
13.1.2.3.	Labrador Retriever	298
13.1.2.4.	Setter	299
13.1.2.5.	Cocker Spaniel	300
13.1.2.6.	Weimaraner	301
13.1.3.	Terriers	302
13.1.3.1.	American Pit Bull Terrier	302
13.1.3.2.	Bull Terrier	303

13.1.3.3.	Fox Terrier	304
13.1.3.4.	Jack Russel Terrier.....	305
13.1.3.5.	West Highland White Terrier.....	306
13.1.3.6.	Terrier Brasileiro (Fox Paulistinha).....	307
13.1.4.	Cães de Utilidade.....	308
13.1.4.1.	Akita.....	308
13.1.4.2.	Boston Terrier.....	310
13.1.4.3.	Bulldog.....	311
13.1.4.4.	Chow Chow	312
13.1.4.5.	Dálmata.....	313
13.1.4.6.	Lhasa Apso	314
13.1.4.7.	Poodle	315
13.1.4.8.	Schipperke.....	316
13.1.4.9.	Schnauzer	317
13.1.4.10.	Shar Pei	318
13.1.4.11.	Shih Tzu	319
13.1.5.	Cães de Trabalho.....	320
13.1.5.1.	Boiadeiro Bernês (Bernese)	320
13.1.5.2.	Boxer	321
13.1.5.3.	Bullmastiff.....	323
13.1.5.4.	Dobermann	324
13.1.5.5.	Dogue Alemão.....	325
13.1.5.6.	Mastiff.....	326
13.1.5.7.	Terranova.....	327
13.1.5.8.	Rottweiler.....	328
13.1.5.9.	São Bernardo	329
13.1.5.10.	Husky Siberiano	331
13.1.5.11.	Fila Brasileiro.....	332
13.1.6.	Cães de Pastoreio	333
13.1.6.1.	Boiadeiro Australiano (Blue ou Red Heeler).....	333
13.1.6.2.	Pastor Belga	334
13.1.6.3.	Pastor Australiano (Aussie).....	335
13.1.6.4.	Collie de Pelo Longo.....	336
13.1.6.5.	Border Collie	337
13.1.6.6.	Pastor Alemão.....	338
13.1.6.7.	Old English Sheepdog	339
13.1.6.8.	Samoieda	340
13.1.6.9.	Pastor de Shetland	341
13.1.6.10.	Welsh Corgi.....	343
13.1.7.	Cães de Pequeno Porte.....	344
13.1.7.1.	Bichon Frise.....	344
13.1.7.2.	Chihuahua.....	345
13.1.7.3.	King Charles Spaniel	346
13.1.7.4.	Maltês.....	347
13.1.7.5.	Pinscher Miniatura	348
13.1.7.6.	Papillon	349
13.1.7.7.	Pequinês	350
13.1.7.8.	Spitz Alemão Anão	351
13.1.7.9.	Pug	352
13.1.7.10.	Yorkshire Terrier	353
13.1.7.11.	Vira-latas	354

13.2.	Gatos de Acordo com Pontieri e Godoy – 2013	355
13.2.1.	Sem Pelos.....	355
13.2.1.1.	Sphynx	355
13.2.2.	Pelos Curtos.....	356
13.2.2.1.	Exótico de Pelo Curto.....	356
13.2.2.2.	Singapura	357
13.2.2.3.	Siamês (Puro Ponteadado) – Originado na Tailândia (Sião) no Século 14.....	357
13.2.2.4.	American Shorthair.....	358
13.2.2.5.	Chartreux	359
13.2.2.6.	British Shorthair (Sólido).....	359
13.2.2.7.	Mau Egípcio	360
13.2.2.8.	Bengal	361
13.2.3.	Pelos Longos.....	362
13.2.3.1.	Persa (Sólido).....	362
13.2.3.2.	Sagrado da Birmânia.....	363
13.2.3.3.	Maine Coon	364
13.2.3.4.	Ragdoll	365
13.2.3.5.	SRD	365
14.	NOÇÕES BÁSICAS SOBRE NUTRIÇÃO DE PEQUENOS ANIMAIS.....	369
14.1.	Nutrição dos Cães.....	371
14.1.1.	Como Selecionar a Dieta do seu Cão?.....	372
14.2.	Nutrição dos Gatos.....	373
14.2.1.	Hábito Alimentar	374
14.2.2.	Ingestão Hídrica	374
14.2.3.	Qual Dieta Escolher Para Seu Gato?	374
14.2.4.	Avaliação do Escore de Condição Corporal Felino	377
15.	CAPÍTULO ADICIONAL PARA PETSHOP	379
15.1.	Banho de Cães	381
15.1.1.	Escovação, Enxágue e Secagem	381
15.1.2.	Cuidados com Cada Tipo de Pelagem.....	382
15.1.3.	Peculiaridades	383
15.2.	Banho de Gatos	384
15.2.1.	Cuidados com a Pelagem e Necessidade de Banhos.....	384
15.3.	Manejo Sanitário Profilático Necessário	386
15.3.1.	Higiene Oral dos Cães e Gatos	386
15.3.1.1.	Importância.....	386
15.3.1.2.	Afeções Envolvidas na Falha Desse Manejo	386
15.3.2.	Higiene Auricular dos Cães e Gatos	387
15.3.2.1.	Importância.....	387
15.3.2.2.	Afeções Envolvidas na Falha desse Manejo	387
15.4.	Doenças Auriculares Comuns em Cães e Gatos.....	388
15.5.	Corte de Unhas.....	388
15.5.1.	Necessidade e Importância.....	388
15.5.2.	Técnica e Material Necessário	389
15.6.	Cuidados Especiais	389
ANEXO:	FORMANDO NOVOS E MELHORES PROFISSIONAIS	391
REFERÊNCIAS		393
GLOSSÁRIO		395

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

A	Vias Aéreas (airways).
AA	Ácido araquidônico.
ABINPET	Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação.
ACTH	Hormônio Adrenocorticotrófico.
ADH	Hormônio Antidiurético.
B	Respiração; (breathing).
BPM	Batimentos por Minuto.
C	Circulação (circulation).
CPM	Compressões Por Minuto.
C.S	Corrente Sanguínea.
D	Drogas (drugs).
DHA	Ácido docosa-hexaenoico.
ECG	Eletrocardiograma.
EPA	Ácido eicosapentaenoico.
EPI's	Equipamentos de Proteção Individual.
FC	Frequência Cardíaca.
FEDIAF	Federação Europeia da Indústria de Alimentos para Animais de Estimação.
FeLV	Leucemia Viral Felina.
F.F	Fina-fina.
FIV	Vírus da Imunodeficiência Felina.
FR	Frequência Respiratória.
FSH	Hormônio Foliculo Estimulante.
GH	Hormônio do Crescimento.
HIV	Vírus da Imunodeficiência Humana.
HPV	Human Papillomavirus.
IM	Intramusculares.
IPB	Instituto Pet Brasil.
IV	Intravenosas.
LH	Hormônio Luteinizante.
mg/dL	Miligramas por Decilitro.
mmHG	Milímetro de Mercúrio.
mmol/L	Milimol Por Litro.
MPM	Movimentos Por Minuto.
MRM	Movimentos Respiratórios por Minuto.
NMI	Neurônios Motores Inferiores.
PAS	Pressão Arterial Sistólica.
PCR	Parada Cardiorrespiratória.
PIB	Produto Interno Bruto.
PIF	Peritonite Infecciosa Felina.
PV	Papilomavírus.
RCP	Ressucitação Cardiopulmonar.
R.F	Romba-fina.

<i>R.R</i>	<i>Romba-romba.</i>
<i>SC</i>	<i>Subcutâneas.</i>
<i>SEBRAE</i>	<i>Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.</i>
<i>SMS</i>	<i>Secretaria Municipal da Saúde.</i>
<i>SNC</i>	<i>Sistema Nervoso Central.</i>
<i>SNP</i>	<i>Sistema Nervoso Periférico.</i>
<i>S.R.D</i>	<i>Sem Raça Definida.</i>
<i>TGI</i>	<i>Trato Gastrointestinal.</i>
<i>TPC</i>	<i>Tempo de Preenchimento Capilar.</i>
<i>TSH</i>	<i>Hormônio Estimulante da Tireoide.</i>

CAPÍTULO

1

AUXILIAR DE VETERINÁRIO

O QUE CABE A UM AUXILIAR DE VETERINÁRIO

•

BREVE ANÁLISE SOBRE O MERCADO DE PETS
E O FUTURO DA PROFISSÃO



AUXILIAR DE VETERINÁRIO

1

CAPÍTULO

1.1. O QUE CABE A UM AUXILIAR DE VETERINÁRIO

O auxiliar é o “braço direito” do médico veterinário, aquele que ajuda e auxilia para que os procedimentos ocorram como esperado, além de realizar o manejo direto do ambiente hospitalar e do paciente, cuidando de sua limpeza, alimentação, avaliação básica e rotineira e administração de medicamentos. Também deve ter conhecimento suficiente para lidar com situações importantes, como reconhecer um paciente em estado de emergência, agindo de acordo com a sua necessidade, prestando os primeiros socorros necessários e imprescindíveis e possibilitando que aquele paciente seja atendido por um profissional capacitado imediatamente.

Os animais são seres que agem de acordo com seus instintos, portando, em situações que gerem ameaça, desconforto ou dor, vão usar de seus mecanismos de defesa para sair daquela situação indesejada. Por isso, todo e qualquer procedimento dentro da rotina clínica requer a contenção física do paciente ali exposto, e quem realiza essa contenção é, normalmente, o auxiliar.

Para que o médico veterinário consiga desempenhar seu papel, é estritamente necessária a presença de um auxiliar capacitado, pois, dessa forma, torna-se possível a realização do procedimento de forma segura, tanto para o paciente quanto para os profissionais diretamente envolvidos. O ataque de um animal, por exemplo, é uma situação ameaçadora e perigosa, tendo potencial de gerar lesões graves, além de ser uma porta de entrada para transmissão de patologias por muitas vezes de saúde pública, como no caso de zoonoses, que são doenças transmitidas de animais para seres humanos.

Há suma importância em dominar a prática de administração de medicações injetáveis, bem como a coleta de exames gerais. Além disso, é essencial desempenhar outras funções que caminham desde o manejo de feridas e realização de curativos, até o auxílio em cirurgias e situações importantes como uma ressuscitação cardiopulmonar.

O auxiliar de veterinário deve saber o que não cabe a ele, e que, nesse caso, deve ser resolvido única e exclusivamente pelo médico veterinário, que está devidamente capacitado para tal. São situações como prestar o atendimento clínico em si, realizar diagnósticos e prescrever tratamentos, fazer a leitura e a interpretação de exames, tomar decisões importantes para o paciente, como qual fármaco utilizar ou qual alimentação se adequa melhor para aquele caso, realizar procedimentos

cirúrgicos em si, atuar de maneira principal em uma emergência, fazer o monitoramento completo de um paciente, realizar vacinas, prestar explicações ao tutor sobre o paciente, responder perguntas ao tutor no atendimento clínico e etc. Em suma, esses são os exemplos de situações e procedimentos que só podem ser resolvidos ou realizados pelo médico veterinário formado.

1.2. BREVE ANÁLISE SOBRE O MERCADO DE PETS E O FUTURO DA PROFISSÃO

O laço criado entre cães e seres humanos pode ser considerado uma das mais ricas e duradouras relações interespecies já conhecidas. Sabidamente, essa relação fora originada há cerca de 100.000 anos, quando os seres humanos e os lobos mais mansos começaram a interagir. Há, ainda, estudos que relatam um espaço de tempo muito maior do início dessa relação: fala-se em 500.000 anos, na Era Glacial. A relação dos humanos com os gatos, por sua vez, é bem mais recente, e se iniciou há cerca de 4.000 anos, quando as populações humanas abandonaram a vida nômade e se fixaram nas margens do rio Nilo, no intuito de que os felinos protegessem o estoque de grãos dos roedores. Analisando os dados, os felinos vêm ganhando força de atratividade comparado aos cães e vem sendo notado um crescimento na escolha dos felinos como pets.

Com o passar do tempo, houve uma evolução gradativa em como a relação entre os humanos e seus pets é promovida. Antigamente, tratava-se apenas de um animal que era alimentado com restos de comida e que dormia num local improvisado no lado de fora da casa; hoje, o animal de estimação tornou-se um membro da família, e pode-se dizer que é tão bem ou até melhor tratado quanto. Com o refinamento nesse quesito, houve também crescimento econômico no mercado pet, hoje movimentando um mercado global de R\$ 130 bilhões por ano, segundo dados de uma pesquisa realizada pela Euromonitor. No Brasil, o mercado pet movimenta quase R\$ 35 bilhões ao ano, com tendências a crescimento.

No Brasil, de acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (Abinpet), existem mais de 140 milhões de animais de companhia, dos quais mais de 55 milhões são cães, 40 milhões são aves (tanto ornamentais, como as calopsitas, quanto passeriformes canoros, que podem ser definidos genericamente como “os passarinhos que cantam”) e quase 25 milhões de gatos. Há ainda 19,4 milhões de peixes ornamentais e 2,4 milhões de “outros animais”, categoria que engloba desde pequenos mamíferos, como hamsters, coelhos e porquinhos-da-índia, até répteis e anfíbios (SEBRAE).

Esse incremento da população de pets tem impactos econômicos significativos. Balanço apresentado pelo Instituto Pet Brasil (IPB) mostrou que houve alta de 4,6% nas vendas de produtos voltados ao segmento pet em 2018. O faturamento foi de R\$ 34,4 bilhões, ante R\$ 32,9 bilhões movimentados no ano anterior. A participação do setor representa 0,36% do PIB brasileiro e coloca o país no patamar de segundo maior mercado pet do planeta, suplantado apenas pelos Estados Unidos (SEBRAE).

Nos tempos atuais, estudos revelam que a crise teve reflexo em parte dos negócios, nos quais 72% dos petshops sofreram redução de faturamento de, em média, 37% em meados de 2020. Mesmo assim, ainda é de caráter atrativo abrir um negócio voltado aos animais, havendo uma diversidade grande de segmentos e possibilidades de trabalho, dentre as quais pode-se citar:

- » **Pet care:** serviços voltados ao bem-estar animal e produtos a eles associados, como banho e tosa, produtos de beleza, higiene geral e acessórios.
- » **Pet shops:** rações variadas e específicas, comedouros, bebedouros, caixas de areia e areia para gatos, brinquedos, petiscos, camas, roupas, medicamentos gerais, serviços de táxi dog, podendo haver, também, serviços veterinários, sendo que a esse segmento pode estar atrelado o segmento pet care.
- » **Pet services:** adestradores, no intuito de educar e tornar a relação tutor-animal mais tranquila, proporcionando bom comportamento e sociabilidade do animal, e dog walkers, desempenhando uma função primordial aos cães, os passeios, já que, por muitas vezes, os tutores não têm tempo.
- » **Pet sitter e hotelaria:** dentre as principais preocupações dos tutores está com quem deixar o animal em momentos de viagens. Nesse aspecto, tal serviço vem, então, para suprir essa demanda, o qual se baseia em uma pessoa ou equipe experientes e confiáveis para promover os cuidados necessários ao animal na ausência dos tutores.
- » **Saúde animal:** caracterizado como o segmento mais complexo, pois a saúde animal requer presença de profissionais qualificados para desempenhá-lo, além de haver normas rigorosas de instalação e funcionamento, envolvendo vigilância acirrada pelos órgãos sanitários em âmbito municipal, estadual ou até federal, além de ser um investimento de alto custo. Cabe salientar que linhas alternativas podem agregar esse segmento, como medicina integrativa, reabilitação, acupuntura, fisioterapia, florais, etc.
- » **Pet food:** vem crescendo cada vez mais a procura por alimentação natural, ainda mais visto que boa parte dos problemas de saúde dos pets se dá pelo manejo alimentar.



Anotações

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

CAPÍTULO

2

ATENDIMENTO AO CLIENTE

REGRAS BÁSICAS

•

ÉTICA E RESPONSABILIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO

•

RELAÇÕES INTERPESSOAIS



ATENDIMENTO AO CLIENTE

2

CAPÍTULO

2.1. REGRAS BÁSICAS

Diante de um mercado competitivo, em que os produtos e serviços são muito similares em termos de características e preços, é indiscutível que a excelência no atendimento ao cliente é um dos maiores diferenciais competitivos do mercado.

Não existe empresa estabilizada que prospere e conquiste mercado sem clientes satisfeitos. Ainda assim, organizações de todos os portes persistem em atendê-los com desatenção.

Consumidores mais maduros e exigentes, somados à concorrência cada vez mais acirrada, são uma equação devastadora para as empresas que negligenciam a qualidade no atendimento.

A maneira como uma empresa atende o seu cliente pode ser a diferença entre obter sucesso ou fracassar nos negócios. Por isso, hoje, o profissional de atendimento é fator estratégico para qualquer empresa.

Em se tratando de pets, a atenção nas necessidades dos clientes deve ser redobrada. Medo, angústia e sofrimento são emoções sempre presentes nos clientes quando o tema é a saúde dos seus animais de estimação. Mesmo nos atendimentos ligados à estética e ao embelezamento, banho ou tosa, nota-se a preocupação dos clientes, afinal trata-se de questões de afetividade e proteção.

Atitudes e procedimentos necessários para que a boa relação e fidelização estejam presentes:

- » Evite deixar o cliente esperando sem ter sido ao menos avisado sobre o tempo de atendimento. Assim que adentrar o petshop ou hospital veterinário, o cliente deve sentir-se acolhido.
- » A boa comunicação é fundamental. Ter atenção ativa na mensagem que o cliente está transmitindo, ou seja, não se distrair e não gerar ruídos na comunicação.
- » Seja paciente e tenha empatia. Evite deixar a ansiedade atingir você. Se o seu cliente exige muita atenção e isso tomar o seu tempo, tente entender que isso pode ser uma necessidade dele. Pessoas são diferentes. Algumas entendem as coisas mais facilmente, outras não.

- » Saiba identificar objeções. Antes de mais nada, você precisa saber que objeção é diferente de rejeição. A rejeição acontece quando você está fazendo o atendimento no petshop e o seu cliente, simplesmente, rejeita seu produto ou serviço sem dar motivações para isso. Então, sem saber o porquê de ele estar negando, você realmente acaba sem opções de tentar convencê-lo a mudar de ideia. No caso da objeção, seu cliente rejeita seu produto ou serviço e dá um motivo. Pode ser desde falta de dinheiro, até algum descontentamento com algo que você está oferecendo.

Além disso, é necessário que o profissional na linha de frente, seja o médico veterinário ou alguém do administrativo, tenha algumas habilidades, a saber:

- » Gostar de servir.
- » Escutar sem interromper.
- » Compreender as necessidades do cliente e respeitar as suas decisões.
- » Gostar de gente e entender suas condições.
- » Ser extrovertido, não ter medo de se expor ou errar e ter autoconfiança.
- » Não ser orgulhoso e arrogante.
- » Ter uma visão positiva do mundo e das pessoas, não ser amargo e estar sempre bem-humorado.
- » Ter humildade, colocar-se no lugar das outras pessoas, independentemente de raça, idade, escolaridade, conhecimento e condição social.
- » Manter uma boa aparência, cuidar do cabelo, da roupa e da higiene pessoal.
- » Investir constantemente no seu autodesenvolvimento.

2.2. ÉTICA E RESPONSABILIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO

O conceito de ética nos negócios possui estreito relacionamento com o conceito de responsabilidade civil das organizações. Nesse contexto, a ética se verifica na tomada de decisões de gestão, tendo como alicerce os princípios morais estabelecidos numa determinada sociedade.

Ser ético é preocupar-se, também, com o coletivo, o que deve ser o princípio de toda e qualquer organização, haja vista que os avanços tecnológicos e a busca do lucro têm afastado algumas empresas da responsabilidade social. A empresa socialmente responsável traz mais valores para si, criando diferenciais positivos em relação às concorrentes, o que pode ser visto, também, como uma forma indireta de obtenção de lucro.

A ética também ajuda o profissional a manter bons relacionamentos de trabalho, uma vez que respeita os demais.