



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS CURITIBANOS
CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA

Kevin Bernardes de Oliveira

**Relatório de estágio curricular supervisionado em Gestão na Medicina
Veterinária**

Curitibanos
2024

Kevin Bernardes de Oliveira

**Relatório de estágio curricular supervisionado em Gestão na Medicina
Veterinária**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Medicina Veterinária do Centro de Ciências Rurais no Campus Curitibanos da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Medicina Veterinária.

Orientadora: Profa. Dra. Marcy Lancia Pereira.

Curitibanos

2024

Oliveira, Kevin Bernardes de

Relatório de estágio curricular supervisionado em
Gestão na Medicina Veterinária / Kevin Bernardes de
Oliveira; supervisora, Marcy Lancia Pereira, 2024.
29 p.

Relatório de Estágio - Universidade Federal de
Santa Catarina, Campus Curitibanos, Graduação em
Medicina Veterinária, Curitibanos, 2024.

Inclui referências.

1. Medicina Veterinária. 2. Gestão. 3. Hospital
Veterinário. I. Pereira, Marcy Lancia. II. Universidade
Federal de Santa Catarina. Graduação em Medicina
Veterinária. III. Título.

Kevin Bernardes de Oliveira

Relatório de estágio curricular supervisionado: área de Gestão em Medicina Veterinária

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso de Medicina Veterinária.

Local Curitiba, 12 de dezembro de 2024.

Coordenação do Curso

Banca examinadora

Profa. Marcy Lancia Pereira, Dra.

Orientadora

Prof. Alberto Sumiya, Dr.

Universidade Federal de Santa Catarina

Lucas Marlon Freiria, MSc.

Universidade Federal de Santa Catarina

Curitiba, 2024.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, pela força e perseverança para superar os desafios ao longo desta trajetória acadêmica.

À minha orientadora, Marcy Lancia Pereira, por sua paciência, dedicação e valiosas orientações que foram fundamentais para a realização deste trabalho. Sua experiência e apoio foram essenciais para meu aprendizado e crescimento profissional.

À equipe do Hospital Veterinário iPet, pela oportunidade de vivenciar a prática profissional em um ambiente tão enriquecedor. Em especial, ao Dr. William T. Conti, pelo acolhimento, dedicação e compartilhamento de conhecimentos, que tornaram esta experiência ainda mais marcante.

À Universidade Federal de Santa Catarina, onde tive o início da vida escolar, no Núcleo de Desenvolvimento Infantil em Florianópolis, e finalizando a graduação na mesma instituição que sempre pude ter como uma casa, principalmente com a disponibilidade do compartilhamento de conhecimentos por meio dos professores do curso de Medicina Veterinária em Curitiba, sendo fundamentais na minha formação acadêmica.

Aos meus colegas de curso e, principalmente, ao meu núcleo de amigos mais próximo: Ana Laura Cosiello, Carlos Henrique Dias, Clara Driemeyer, Lucas Just, Maria Carolina Buosi e Viviane Guetten, por estarem ao meu lado em momentos de dúvida e conquista. Agradeço pela amizade, pelas trocas de ideias e pelo incentivo mútuo que tornou essa caminhada mais leve e motivadora.

À minha família, especialmente meu pai, Leandro Oliveira, minha mãe, Rosita Oliveira, e minha irmã, Karoliny de Oliveira, por acreditarem em mim, por todo o amor, compreensão e por estarem sempre ao meu lado, mesmo nos momentos mais difíceis. Este trabalho é reflexo de todo o suporte que sempre me deram e lutaram junto, mesmo apesar da distância e de todas as dificuldades encontradas pelo caminho. Nada disso seria possível sem vocês!

Por fim, dedico este trabalho a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para que esta etapa fosse concluída. Sou imensamente grato por cada palavra de incentivo, conselho e ajuda recebidos ao longo desta jornada.

RESUMO

A Medicina Veterinária no Brasil possui em sua grade curricular, da grande maioria das Universidades, uma defasagem em relação aos conhecimentos sobre gestão para os estudantes. Dessa forma, quando necessário buscar a abertura no mercado de trabalho pet, que é crescente, abrindo um estabelecimento, o Médico-Veterinário se vê na grande maioria das vezes perdido e atuando de forma instintiva. Sendo assim, durante os meses de agosto e outubro de 2024, foi realizado estágio curricular obrigatório em uma rede de Hospitais Veterinários da região da Grande Florianópolis, em Santa Catarina, com objetivo do desenvolvimento de habilidades relacionadas a esta área. Durante o estágio, diversas atividades foram desenvolvidas como a participação em reuniões com representantes comerciais, seleções de colaboradores, criação de um plano de saúde, inserção dos Hospitais em um plano de saúde terceirizado, planejamento de próximos passos da rede e ainda, outras atividades relacionadas com a área de gestão, como por exemplo nas áreas financeira, atendimento ao cliente, recursos-humanos, fiscal, jurídica, ética, entre outras.

Palavras-chave: gestão; Medicina Veterinária; Hospital Veterinário.

ABSTRACT

Veterinary Medicine in Brazil, in the curricula of most universities, often lacks adequate management training for students. Consequently, when veterinarians enter the expanding pet market and attempt to establish their own practices, they often feel lost and operate largely on instinct. From August to October 2024, a mandatory internship was completed at a network of veterinary hospitals in the Greater Florianópolis area, Santa Catarina, with the aim of developing skills related to this field. During the internship, various activities were undertaken, such as participating in meetings with commercial representatives, assisting in employee selection, creating a health plan, integrating the hospitals into a third-party health plan, and planning the network's next steps. Additionally, there were other management-related activities, including those in finance, customer service, human resources, legal, fiscal, and ethical areas, among others.

Keywords: management; Veterinary Medicine; Veterinary Hospital.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Unidades da Rede de Hospitais Veterinários iPet.....	12
Figura 2: Unidade Matriz da Rede de Hospitais Veterinários iPet.....	14
Figura 3: Unidade Forquilha da Rede de Hospitais Veterinários iPet.	15
Figura 4: Unidade Tijuca da Rede de Hospitais Veterinários iPet.	16
Figura 5: Unidade Florianópolis da Rede de Hospitais Veterinários iPet.	17
Figura 6: página de entrada da Central de Saúde Petlove.....	23

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	IPET HOSPITAL VETERINÁRIO	12
1.1.1	Unidades.....	12
1.1.1.1	<i>Unidade Biguaçu (matriz).....</i>	<i>13</i>
1.1.1.2	<i>Unidade Forquilha.....</i>	<i>14</i>
1.1.1.3	<i>Unidade Tijucas.....</i>	<i>15</i>
1.1.1.4	<i>Unidade Florianópolis.....</i>	<i>16</i>
2	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	18
3	DISCUSSÃO.....	19
3.1	REUNIÕES E ENTREVISTAS	19
3.2	PLANO DE SAÚDE PREPET	20
3.3	CONFERÊNCIA DE PROTOCOLOS.....	21
3.4	CONFERÊNCIA DAS VACINAÇÕES E INDICAÇÕES MÉDICAS	21
3.5	PLANO DE SAÚDE PETLOVE	22
3.6	BANHO E TOSA	23
3.7	ESTOQUE	24
3.8	IMPORTÂNCIA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	25
4	CONCLUSÃO	27
	REFERÊNCIAS.....	28

1 INTRODUÇÃO

O estágio final em Medicina Veterinária é uma parte integrante fundamental do curso, fornecendo ao universitário a oportunidade de participar das atividades da área do mercado de trabalho pretendido, podendo realizar e observar atividades que auxiliem na sua formação. Sua realização tem por objetivo geral a complementação da formação profissional em campos de conhecimento específicos. Dessa maneira, a atuação do estudante no estágio facilita a assimilação dos conteúdos apresentados durante a formação em sala e aulas práticas na Universidade.

Os cursos de Medicina Veterinária no Brasil têm, por sua característica geral, foco específico na área médica. Porém, após a formatura, existe o questionamento necessário por parte de cada recém-formado em onde partir para atuar. Em consonância a isso, entra o mercado de trabalho e a eventual necessidade dos conhecimentos de gestão na Medicina Veterinária que engloba não apenas o planejamento de negócio, como também questões técnicas, legislações, questões éticas, financeiras e diversos outros fatores intrínsecos à área.

Segundo projeção realizada pela Abinpet, a Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (2024), foi registrado um faturamento 11,65% maior em 2023 em relação ao ano anterior, com um valor total de 46,8 bilhões de reais. Sendo assim, a inserção da Medicina Veterinária nesse mercado em constante expansão se torna muito valiosa e lucrativa, podendo fornecer aos veterinários a oportunidade de realizar o juramento de aplicar os conhecimentos para o desenvolvimento científico e tecnológico e, benefício da saúde única e bem-estar dos animais, promovendo desenvolvimento sustentável (CFMV, 2016).

Muitos cursos de Medicina Veterinária disponíveis no Brasil não contam com carga-horária disponível em disciplinas relacionadas à gestão e administração atrelada ao curso. Dessa maneira, com a grande quantidade de faculdades do curso disponíveis no país, cada vez se formam mais profissionais. O CFMV registrou em 2022, 166.000 profissionais em atividade, havendo, de acordo com o MEC, 536 cursos ativos (Wouk et al., 2023). Esse montante de profissionais somado aos que estão sendo formados a cada ano acaba saturando o mercado e fazendo com que saiam da graduação com necessidade de iniciar um negócio próprio e poder se estabelecer na profissão. Porém, quando se inicia, há diversas dificuldades,

principalmente atreladas a questões financeiras que originam empecilhos para o desenvolvimento da empresa.

Segundo censo do CFMV (2020), no ano de 2017 havia 38,1 mil estabelecimentos veterinários, em três anos esse número saltou para 53,1 mil, mostrando incremento de 39,3%, com crescimento anual de cerca de 5 mil estabelecimentos. Em dados atualizados de outubro de 2024, esse número já chega a mais de 68,3 mil estabelecimentos, entre clínicas, hospitais, consultórios, ambulatórios e *pet shops* (CFMV, 2024). Relacionado a isso, Ferreira e Rocha (2019) citam sobre a necessidade de empenho e energia despendida exclusivamente à gestão do negócio, citando que é necessário que as pessoas envolvidas estejam alinhadas e engajadas com objetivos e metas, que haja visão sistêmica, englobando composição, aspectos envolvidos, necessidades e expectativas do cliente, assim como realização de tratamentos, oferta de produtos, entre outros e se tratando de administração de empresa, deve haver atenção priorizada a mudanças de hábitos dos clientes, considerando que consumidores têm sempre disposição em pagar por algo que supra suas necessidades.

Além disso, a correlação da área de gestão com as demais atuantes em um hospital veterinário de pequenos animais – como a clínica médica, cirúrgica, imagem e patologia clínica – é de grande importância para que se consiga ter apoio na tomada de decisões estratégicas, acabando por escolher realizar ação que viabilize ou facilite a rotina de toda a equipe que compõe esses estabelecimentos veterinários.

O estágio correu entre 05 de agosto e 31 de outubro de 2024, no Hospital Veterinário iPet, sendo realizado grande parte do tempo na matriz, em Biguaçu, porém com visitas nas unidades Tijucas, Forquilha e Florianópolis. A área de atuação foi na Gestão em Medicina Veterinária, realizando diversos acompanhamentos do setor administrativo da rede de Hospitais, com supervisão do Médico-Veterinário Sócio Proprietário William Tullio Conti, graduado pela Universidade do Estado de Santa Catarina, e orientado pela Profa. Dra. Marcy Lancia Pereira.

1.1 IPET HOSPITAL VETERINÁRIO

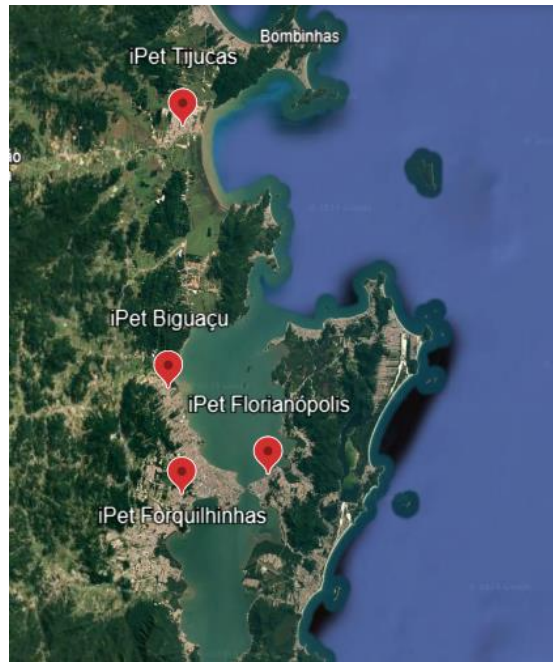
O Hospital Veterinário IPet foi criado em 2017, ainda como Clínica Veterinária Vet Help, com atendimento 24 horas, centro cirúrgico e consultório. A missão sempre foi socorrer animais a qualquer hora que precisassem de ajuda médica-veterinária. Com objetivo de ampliar a assistência aos pets no próprio local o espaço foi sendo expandido. Foram adquiridos novos equipamentos para exames e cirurgias, além de que houve crescimento de toda a equipe, inclusive especialistas. Em 2019, o espaço físico cresceu e se transformou no Hospital Veterinário iPet. Já em 2022, contava com as quatro unidades atuais.

1.1.1 Unidades

A rede de Hospitais iPet possui quatro unidades distribuídas pela região da Grande Florianópolis. Cada sede é instalada em um local alugado com fim de serem Hospitais, existindo possibilidade para ampliação para banho e tosa, creche e hospedagem. Todas elas contam com fachada em *aluminium composite material* (ACM), cuja durabilidade é superior à de outros materiais, recepção planejada com móveis em *medium-density fiberboard* (MDF), possuindo uma pequena venda de fármacos, e todas têm ao menos um consultório, internação geral e internação para doenças infectocontagiosas, bloco cirúrgico e setor de radiografia e ultrassonografia.

A distribuição geográfica das unidades se dá conforme Figura 1, com alfinetes inseridos sobre a localização de cada um dos Hospitais Veterinários, demonstrando a sua presença na região da Grande Florianópolis. Com a atual distribuição, já foram atendidos pacientes desde o município de Balneário Camboriú/SC até Palhoça/SC.

Figura 1: Unidades da Rede de Hospitais Veterinários iPet.



Fonte: Google (2024).

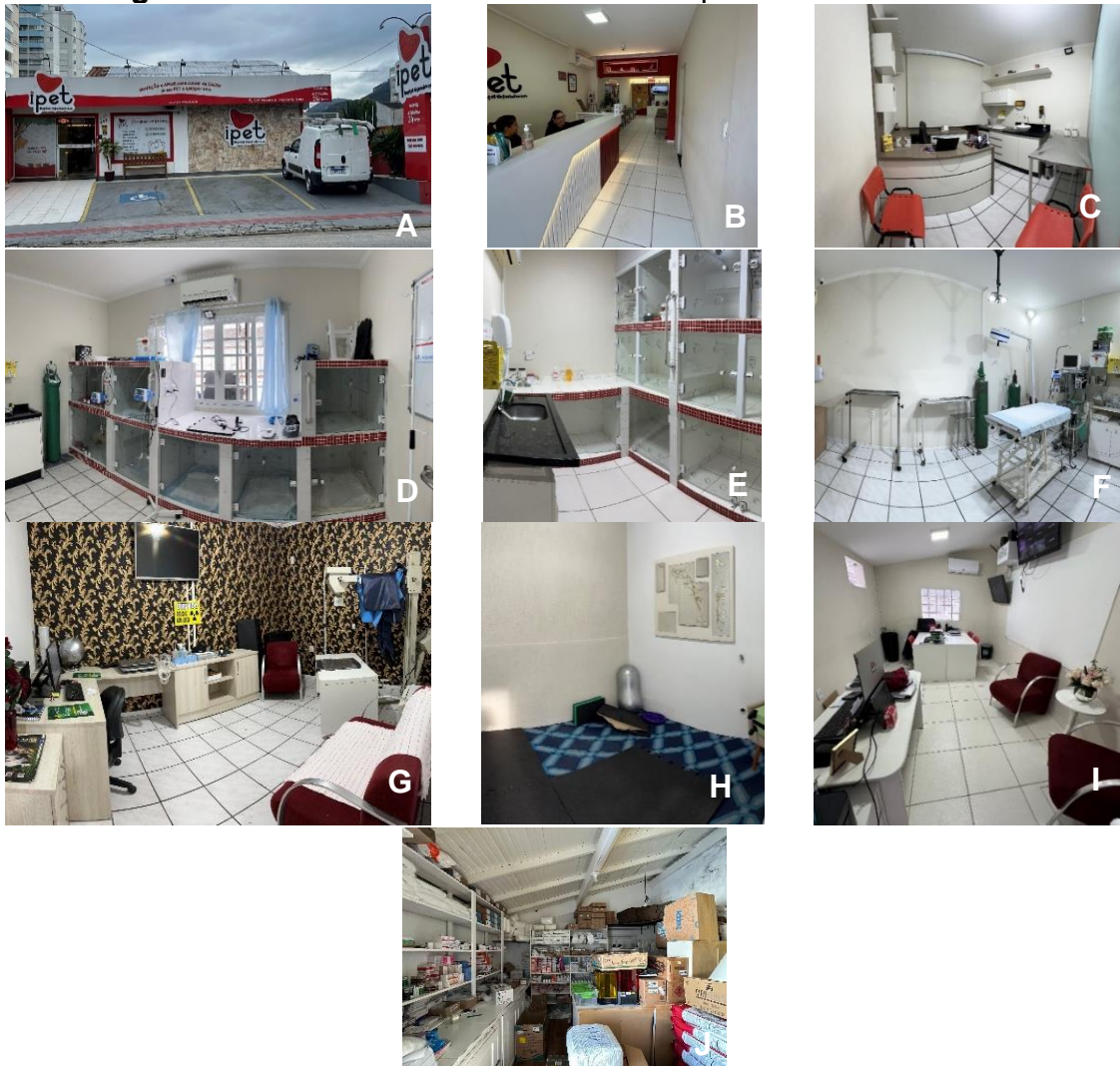
Além disso, contam com médicos veterinários clínicos gerais, médicas-veterinárias ultrassonografistas, cirurgiãs veterinárias e anestesista veterinária disponíveis 24 horas por dia, auxiliares veterinários no período diurno e recepcionistas diurnos (08h às 20h) e noturnos (20h às 4h30), além de haver parcerias com médicos-veterinários especializados noutras áreas.

1.1.1.1 Unidade Biguaçu (matriz)

A Matriz, representada na Figura 2 por alguns pontos de sua estrutura física, possui uma fachada esteticamente atrativa (A), uma recepção pensada da mesma maneira (B) dois consultórios equipados com frigobares para medicamentos refrigerados (C), uma internação para cães (D), uma internação para gatos (E), internação para doenças infectocontagiosas, um centro cirúrgico (F), uma sala de diagnóstico por imagem (G), uma sala de fisioterapia (H), um escritório (I) e o estoque central da rede (J).

Em relação aos colaboradores, além das funções padrão, trabalham ainda três pessoas presencialmente no setor administrativo, uma para os recursos humanos e logística, o Diretor Comercial e o Diretor Geral da Rede, além de mais três pessoas que não trabalham fixamente em alguma unidade, porém possuem funções administrativas, que são a líder das recepcionistas, a Diretora Clínica e o Diretor Financeiro.

Figura 2: Unidade Matriz da Rede de Hospitais Veterinários iPet.



Fonte: próprio autor (2024).

1.1.1.2 Unidade Forquilha

Esta unidade fica localizada na cidade de São José, no bairro que dá nome à sua sede, estando sua estrutura representada na figura 3. Possui uma fachada seguindo o padrão da Matriz (A), uma recepção no mesmo caminho (B), dois consultórios (C e D), um com frigobar para medicamentos refrigerados (C), uma internação geral (E e F), uma internação para doenças infectocontagiosas (G), uma sala de diagnóstico por imagem (H), um centro cirúrgico (I) e um laboratório de análises clínicas que supre a demanda das quatro unidades (J).

Figura 3: Unidade Forquilha da Rede de Hospitais Veterinários iPet.

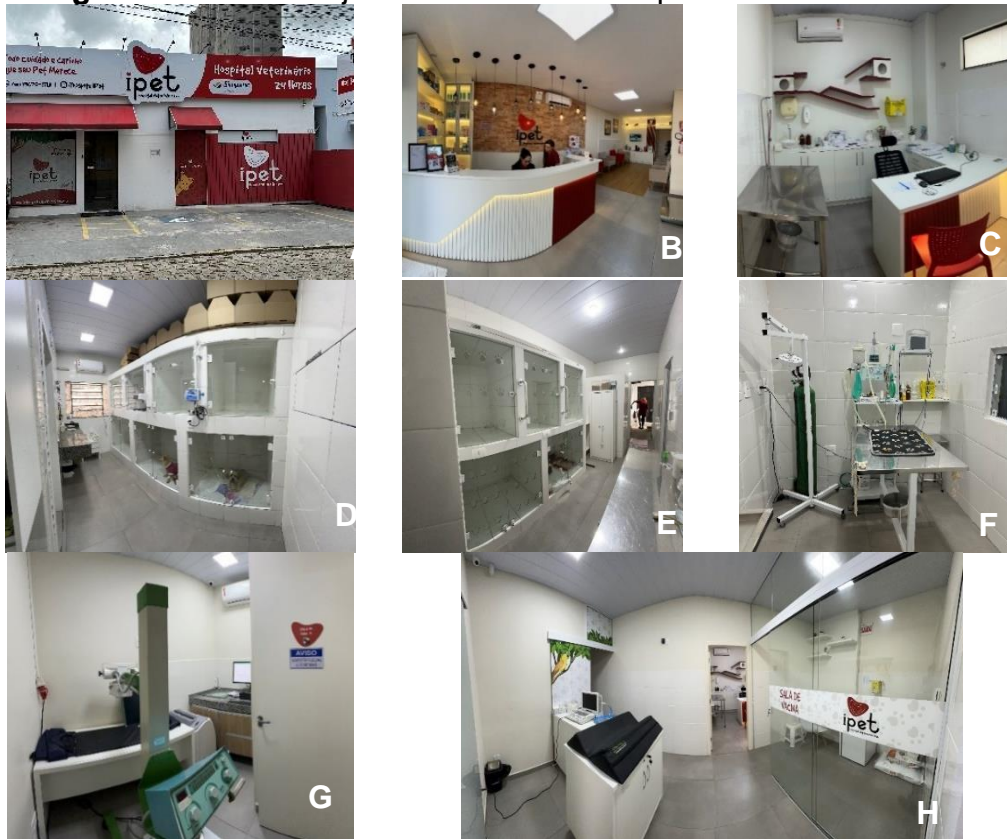


Fonte: próprio autor (2024).

1.1.1.3 Unidade Tijucas

A unidade Tijucas fica localizada na cidade que leva seu nome, sendo possível visualizar sua estrutura na Figura 4. Nela, segue a mesma identidade de fachada (A) e recepção (B), possui um consultório (C), internação geral (D), internação para doenças infectocontagiosas (E), centro cirúrgico (F), sala de radiografias (G), uma sala para aplicação de vacinas e área para ultrassonografia (H).

Figura 4: Unidade Tijuca da Rede de Hospitais Veterinários iPet.

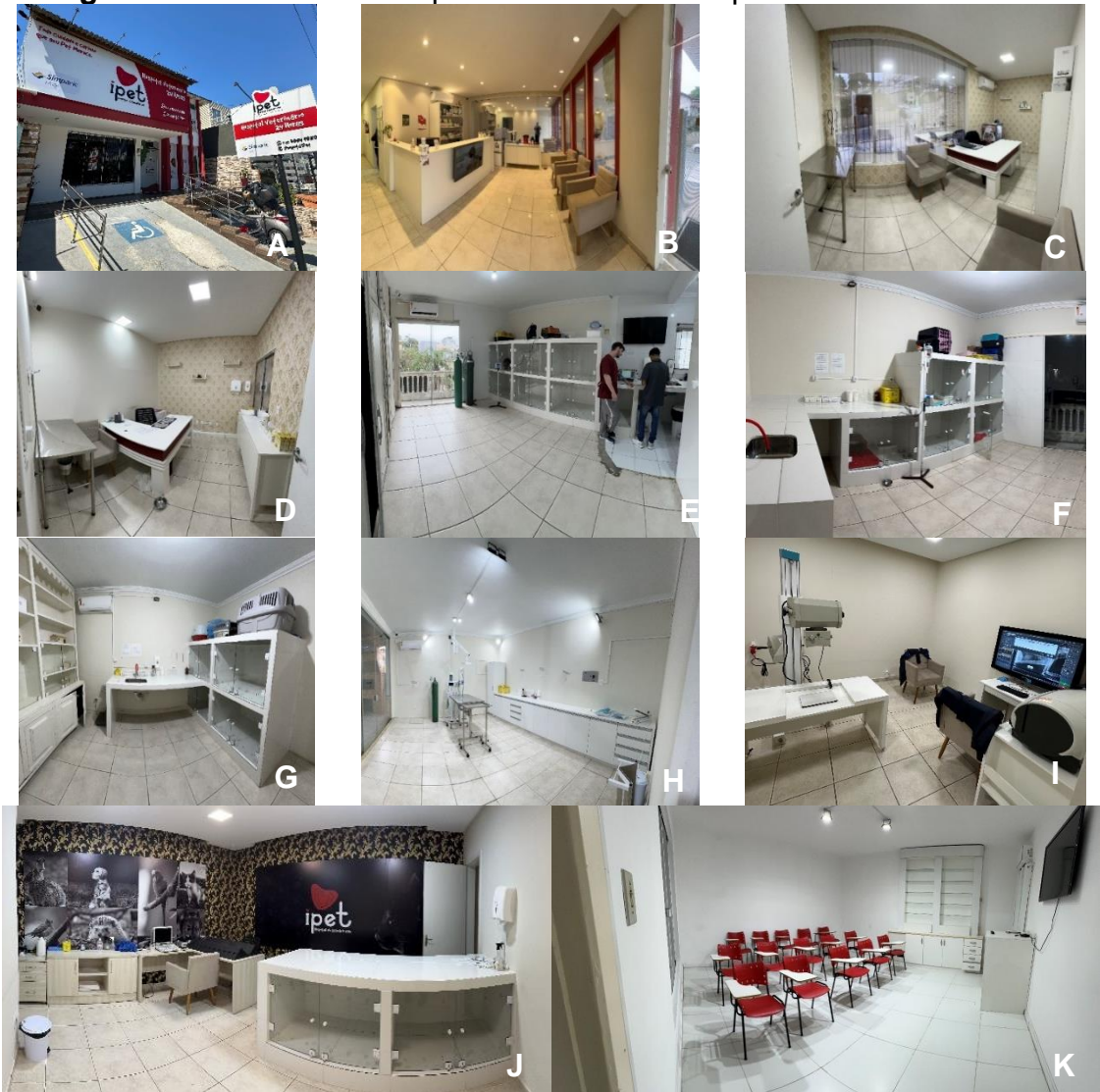


Fonte: próprio autor (2024).

1.1.1.4 Unidade Florianópolis

A unidade Florianópolis fica localizada no centro da cidade que leva seu nome, a capital catarinense, podendo, na Figura 5, observar-se sua estrutura. A fachada segue o padrão da rede (A), assim como a recepção (B), ela possui dois consultórios (C e D), um com frigobar para medicamentos resfriados e vacinas (C), uma sala de espera para gatos, uma internação para cães (E), uma internação para gatos (F), uma internação para doenças infectocontagiosas (G), um centro cirúrgico (H), uma sala de radiografia (I) e uma de ultrassonografia (J), uma sala de aula (K) e uma sala para aula prática onde são ministrados cursos para fora e para os colaboradores, além de uma área de subsolo onde será futuramente instalado um banho e tosa, creche e hospedagem.

Figura 5: Unidade Florianópolis da Rede de Hospitais Veterinários iPet.



Fonte: próprio autor (2024).

2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante a realização deste estágio, foram acompanhadas diversas atividades administrativas. Algumas delas foram:

- Reuniões com representantes comerciais para a compra de insumos médico-hospitalares, como fármacos e consumíveis;
- Atividades relacionadas à contratação de equipes, como seleção de currículos e entrevistas para preenchimento de vagas de recepcionistas, auxiliares e médicos-veterinários;
- Conferências de preenchimento correto dos protocolos de vacinação, vermifugação e desparasitação pelos médicos-veterinários;
- Atividades de experiência do cliente, como resolução de reclamações do cliente em vista à conduta médico-veterinária;
- Acompanhamento e participação ativa na criação de um plano de saúde, nomeado PrePet, para pets convencionais na Rede de Hospitais Veterinários iPet;
- Implementação do Plano de Saúde Petlove, um plano terceirizado;
- Verificação de produtividade por meio do SimplesVet, observando as consultas e vacinações pelos Médicos-Veterinários visando à prevenção de doenças dos pets;
- Planejamento de uma Unidade de Tratamento Intensivo em Florianópolis;
- Planejamento, fiscalização e alinhamento com os executores de criação de um banho e tosa.

3 DISCUSSÃO

No período de estágio desenvolvido, a realização das atividades diversas anteriormente descritas foi de extrema relevância para a formação e aperfeiçoamento na área. Praticamente todos os dias, entrávamos em discussões profundas e proveitosas, buscando o crescimento do Hospital Veterinário não apenas como empresa, mas como um centro de desenvolvimento da saúde, onde buscamos que a relação entre tutor-paciente-médico-hospital fosse o mais proveitosa possível, provendo conforto para o tutor, saúde e bem-estar ao paciente, qualidade de trabalho à equipe e crescimento do hospital. Dessa forma, as atividades foram realizadas com extremo cuidado e afinco, sendo descritas a seguir.

3.1 REUNIÕES E ENTREVISTAS

Participações em entrevistas de emprego foram comuns durante o estágio. Com as quatro unidades, sendo cerca de 12 recepcionistas, 8 auxiliares veterinários e diversos médicos-veterinários, era regular a necessidade de reposição de colaboradores. Dessa maneira, participei principalmente de entrevistas de emprego para a vaga de recepcionista, após seleções por currículos dos candidatos, posteriormente, participando também da seleção de estagiários e médicos-veterinários.

Durante as entrevistas de emprego para o cargo de recepcionista, era buscado uma pessoa para ser o primeiro contato entre o tutor e o Hospital, transmitindo a energia que gostaríamos que a pessoa sentisse ao visitar uma das Unidades. Dessa forma, sempre foi buscado alguém que fosse simpático, se preocupasse com o tutor e o *pet*, fosse proativo, conseguisse ter boas relações interpessoais e com facilidade organizacional. Nessas vagas, têm-se pontos cruciais para o funcionamento dos Hospitais: o primeiro contato dos tutores, por telefone ou mensagens de texto; a chamada desses tutores a comparecerem ao Hospital; o oferecimento de serviços adicionais ou produtos que não possuem necessidade de indicação médica-veterinária; a cobrança ao final do atendimento; e a chamada novamente para um retorno ou um acompanhamento contínuo posterior a primeira visita.

3.2 PLANO DE SAÚDE PREPET

Durante a realização do estágio, foi desenvolvido um plano de saúde animal, nomeado de PrePet, cuja abrangência inclui as quatro unidades dos Hospitais Veterinários iPet, com controle sendo realizado internamente por meio do SimplesVet®, facilitando o trabalho da equipe de recepção e veterinária. Esse plano de saúde teve como principal objetivo fidelizar o cliente, oferecendo alguns serviços inclusos e coparticipações em outros. Foi montado um contrato de assinatura, um termo de adesão e um manual do usuário, incluindo como realizar consultas, vacinações, exames laboratoriais, internação, exames de imagem e ainda, endereços e contatos das Unidades da Rede.

Em relação a precificação, foi calculada a quantidade de doses de vacina realizadas na rotina, de acordo com os protocolos descritos pela WSAVA disponibilizados publicamente em 2024. Considerou-se para cães, a utilização em caso de filhotes ou cães adultos não vacinados, o uso de 3 doses de vacina polivalente (V10), 1 dose de vacina antirrábica, 2 doses de vacina da “gripe” e 2 doses de vacina contra giardíase (Squires et al., 2024). De acordo com os cálculos realizados, no caso de o tutor realizar de forma individual e particular, as vacinas sairiam cerca de 38% mais onerosas de que adquirindo o plano de saúde, porém para o Hospital, elas teriam custo de aproximadamente 45% do valor do plano. No mesmo sentido, em relação aos gatos, se calculou sobre 1 dose de vacina antirrábica, 3 doses de vacina polivalente (V4), 2 doses de vacina contra a FeLV (Vírus da Leucemia Felina) e 1 teste rápido para FIV (Vírus da Imunodeficiência Felina) e FeLV, os tutores pagariam 1% a menos que o valor do plano, e o Hospital, teria custo de 61% do valor do plano (Squires et al., 2024). Com base nesses cálculos, fica visível o ganho do Hospital não apenas em relação ao plano, mas também em relação a ser primeira opção de escolha do tutor: onde já possui vínculo e outros benefícios além das vacinas: consultas inclusas; 20% de abatimento em valores de procedimentos e outros serviços; e 10% de descontos nas medicações.

Ademais, ainda fiquei responsável pela efetivação de treinamento das equipes de recepção e médica-veterinária para a utilização do plano pelos tutores, mitigando possíveis erros de registros dentro do sistema utilizado.

3.3 CONFERÊNCIA DE PROTOCOLOS

No sistema de gerenciamento utilizado nos Hospitais em que foi realizado estágio, o SimplesVet, existe uma aba no prontuário dos pacientes em que podem ser programados os protocolos de vacinação, vermifugação e desparasitação. Dessa maneira, os médicos-veterinários que fazem atendimentos com objetivo de vacinação devem inserir as datas para que possa ser mantido acompanhamento vacinal e lembrete aos tutores. Da mesma maneira, quando realizada vermifugação e desparasitação. Eventualmente, ocorre a necessidade de conferência para se manter o controle sobre estas anotações em prontuário dos pacientes, principalmente considerando a vedação de deixar de elaborar prontuário e relatório médico-veterinário (CFMV, 2016).

3.4 CONFERÊNCIA DAS VACINAÇÕES E INDICAÇÕES MÉDICAS

Foi realizado, por meio do Sistema de Gestão SimplesVet®, a verificação pela função de produtividade, verificando as vacinações polivalentes, antirrábica, contra giardíase, contra “gripe canina” (Adenovírus Canino tipo 2, Parainfluenza canina e *Bordetella bronchiseptica*), além de vermifugação contra dirofilariose e testagens para dirofilariose, erliquiose, doença de Lyme e anaplasmoses (*snap test Idexx 4Dx®*) e testagem para *Leishmania* (ELISA).

Com a verificação realizada, era indicado à equipe clínica que fosse oferecido aos tutores e explicitadas suas importâncias. A realidade das explicações aos tutores, na grande maioria das vezes, é de que não há a necessidade de explicações mais aprofundadas em relação às vacinas polivalentes e antirrábica, onde o tutor normalmente já vem em busca por conta própria: apenas reforça-se a informação de que são importantes preventivos para as doenças prevenidas, que podem causar sofrimento, possível óbito e o alto custo caso seja possível realizar tratamento.

A giardíase é causada por protozoários e acomete a maioria dos mamíferos domésticos e silvestres, aves e pessoas, chegando a ser encontrada *Giardia* spp em 1 a 39% de amostras de cães e gatos (Kahn, 2010). Além disso, os seus cistos são imediatamente infectantes e sobrevivem no ambiente, são fontes de infecção e reinfecção aos animais, com a remoção de fezes e correta limpeza limitando a contaminação ambiental, sendo inativados com uso de compostos à base de amônio quaternário, vapor e água fervente (Kahn, 2010). Com base nisso, considerando o

uso da vacina contra a giardíase canina, as explicações ao tutor ficam mais fáceis: a giardíase é uma zoonose, ou seja: doença que pode ser transmitida de um animal ao ser humano, fazendo com que o tutor, seu cônjuge, filhos ou outros *pets* possam desenvolver um quadro de diarreia persistente e de difícil tratamento.

Estudos realizados no litoral catarinense sobre a dirofilariose, mais especificamente em Florianópolis e Laguna, apontam para a presença dos vetores, porém com prevalência baixa de animais testados positivos, com 0% e 4,62%, respectivamente (Machado, 2005; Sebolt, 2020). Apesar disso, quando questionados em Florianópolis, 41,66% (40) dos tutores entrevistados disseram que conheciam a doença, 50% desses relataram administrar preventivo aos animais e dos 40 tutores, 13 não conheciam a palavra zoonose e que a dirofilariose pode ocorrer em humanos, 14 não sabiam que ela pode ocorrer em humanos, 9 tinham o conhecimento e 4 ficaram sem resposta: apontando para a necessidade de esclarecimento por parte dos médicos-veterinários (Machado, 2005).

A região da Grande Florianópolis, onde estão inseridas as quatro atuais unidades da rede, é endêmica à leishmaniose visceral canina, onde no município de Florianópolis em 2022, apresentou 78 casos positivos, de 712 testados (Florianópolis, 2022).

O sentido da realização das explicações supracitadas foi para que realizássemos uma transição na quantidade de atendimentos, vindo de uma cultura mais voltada a emergências – considerando que na época em que era apenas uma clínica, havia maior quantidades de consultas preventivas e vacinações – transformando em um maior número dessas que daquelas, melhorando a qualidade de vida do animal, a menor preocupação do tutor com doenças, diminuindo a taxa de perda de pacientes por afecções preveníveis e diminuindo o estresse por parte da equipe.

3.5 PLANO DE SAÚDE PETLOVE

A empresa PetLove, que possui plano de saúde, entrou em contato com o Hospital durante a realização do estágio, interessados em ativar parceria com a rede de hospitais. Dessa maneira, após realizar análise dos pagamentos e funcionamentos dos sistemas, foi decidido que seria realizado o aceite da proposta. Assim, a introdução das vendas foi realizada, sendo incorporados os valores no SimplesVet de cada Unidade Hospitalar, com nomes iniciando sempre em “ZZ -

PETLOVE – Serviço” (sendo no lugar de “Serviço” preenchido com determinada ação prestada, como “Consulta”, por exemplo), tendo o objetivo principal de manter o controle financeiro e dos prontuários.

Para a real utilização do plano, fez-se necessário o treinamento das equipes, já que no atendimento, faz-se o uso de dois sistemas concomitantemente: a Central de Saúde Petlove, com diversas abas e funções para o atendimento (Figura 6) e o SimplesVet. Sendo assim, foi passado a mim o treinamento pela Petlove e depois, fiquei responsável em repassá-lo às líderes de unidade e posteriormente, às recepcionistas. Feito isso, iniciou-se a realização de microchipagens e atendimentos por meio dos planos cobertos.

Figura 6: página de entrada da Central de Saúde Petlove.



Fonte: próprio autor (2024).

3.6 BANHO E TOSA

Na Unidade de Florianópolis, existia um espaço inutilizado com cerca de 130m² de área interna, além de uma área externa com uma piscina. Nesses espaços, teve-se a ideia de realizar uma reforma e construção de um banho e tosa de alto padrão no primeiro momento, e depois, a expansão com uma “creche” e hospedagem pet.

Todo o planejamento foi realizado no administrativo da Rede, sendo realizadas durante o estágio visitas a 3 estabelecimentos desse tipo e buscadas referências com outros diversos na internet. Ele foi montado com base na experiência de proprietários e usuários das instalações de banho e tosa, banhistas e

tosadores. Dessa forma, foram incluídos no projeto partes como dois grupos de baias diferentes: de chegada e de pets prontos, inclusão de estrados plásticos no interior das baias para os animais não ficarem em contato direto com urina, portõezinhos com travas antes das entradas e saídas para o caso de algum animal escapar, escadas de entrada na banheira e mesas de secagem e finalização para animais maiores, sala menor para gatos, ralos espalhados para facilitar a higienização do espaço e local para realização de foto do animal finalizado.

A fiscalização do projeto se deu de forma diária, pela manhã e ao final da tarde, realizando no início do dia o alinhamento com a equipe de execução o que seria realizado. Nesses acompanhamentos, foi aproveitado para produção de material para as redes sociais com a evolução da obra e engajamento anterior à inauguração.

3.7 ESTOQUE

O controle de estoque é realizado de forma centralizada e posteriormente repassado às Unidades por meio de pedidos. No Estoque Central, é realizado o controle por meio do sistema *Awise®*, gratuito para controle de estoque, com objetivo de manter os produtos disponíveis em um sistema único sem mesclar com os da Unidade em que fica. O estoque de cada Unidade é controlado por meio do sistema *SimplesVet®*, onde são dadas as entradas dos produtos que saem do estoque central e quando vendidos, é dada saída automaticamente.

Os pedidos de medicamentos e demais produtos de cada Unidade são realizados por meio de um grupo específico de *WhatsApp®*, onde as recepções enviam uma mensagem com a lista de produtos necessários pensando na programação até o próximo dia liberado. As solicitações possuem dias e horário específicos, devendo ser realizadas terças-feiras e sextas-feiras até as 11h da manhã e são entregues no dia do pedido, no período vespertino ou no dia seguinte por alguém da equipe médica-veterinária ou colaborador que se deslocará até a Unidade solicitante. Após solicitado, o pedido é separado e identificado com o nome da Unidade por uma colaboradora do administrativo da Rede. Ao chegar na Unidade, a recepção realiza conferência da lista de envio, também disponível no grupo de pedidos, e envia uma resposta após checagem.

O estoque da internação e do centro cirúrgico nas Unidades são controlados pelos auxiliares veterinários. O estoque da recepção é controlado pelas recepcionistas que realizam contagem no início do seu turno e a refazem ao final. Além disso, uma vez ao mês é realizada a conferência de estoque em todas as Unidades, sendo contabilizada a quantidade de produtos disponíveis e verificadas validades, com objetivo de facilitar a venda de algum produto próximo do vencimento e mitigar possível vando ou utilização de produto com prazo de validade expirado.

3.8 IMPORTÂNCIA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante as experiências vividas neste estágio, pude perceber a importância que a área de Gestão na Medicina Veterinária carrega, dessa maneira pode-se citar brevemente a importância sobre cada uma das atividades principais que foram desenvolvidas.

As mudanças no mercado, o novo perfil da concorrência e as crises econômicas nacionais trouxera a necessidade de uma nova abordagem empresarial, deixando o modelo de gestão centralizado e familiar, direcionando para surgirem estruturas médico-veterinárias mais modernas e tecnológicas, com atendimentos especializados em diversas áreas, como clínica, cirurgia e diagnóstico, com o advento das necessárias noções em gestão, essas inovações elevaram o tíquete médio dos estabelecimentos, mas deixaram aqueles que não acompanharam essa evolução enfrentando um crescimento lento e um faturamento limitado (Consentini; Napoli, 2023).

Um desempenho atualmente considerado bom, depende de fatores diferentes com a necessidade do “médico-veterinário gestor” volte sua formação de competências para administrar situações vinculadas a temas como: regularidade normativa e legal; gestão de pessoas; liderança; qualidade e segurança da prestação de serviços; segurança da informação; qualificação de fornecedores; atendimento aos clientes; segurança do paciente; gestão estratégica; infraestrutura; resultados; e o marketing (Consentini; Napoli, 2023).

Em relação ao controle de estoque, compras e saídas, foi necessário que se pensasse como realizar o controle, já que muitos dos produtos possuem valor de compra e de venda elevado, além de poderem também contar com normatizações específicas de controle especial, com atribuições relacionadas com o responsável

técnico, obrigatoriamente médico-veterinário. Sendo realizada uma gestão eficiente, controlam-se desperdícios e falta de produtos essenciais, ajudando também a manter a sustentabilidade financeira do Hospital.

No mesmo caminho, a organização e planejamento dos atendimentos age de forma essencial dentro dos Hospitais. Com a gestão correta, consegue-se arranjar de maneira mais eficiente, possibilitando o atendimento de mais pacientes mantendo a qualidade da técnica médico-veterinária, melhorando inclusive a satisfação dos tutores.

Seguindo as áreas, a gestão de pessoal possui como destaque a organização e relação interpessoal dentro das unidades e na estrutura organizacional da empresa. Em consonância a isso, ela possui a grande importância garantindo que todos os colaboradores cumpram bem suas funções e estejam alinhados com os objetivos e metas da Rede, incluindo a relação com tutores, pacientes e até entre a equipe.

Por fim, na gestão financeira e a sustentabilidade do negócio, é de grande relevância entender que os Hospitais Veterinários, que são privados, são negócios empresariais. A boa gestão dessa área permite que as Unidades continuem operando. O controle das finanças, definições de preços e o planejamento dos investimentos são fatores que cooperam na manutenção empresarial, mantendo uma preparação para imprevistos.

4 CONCLUSÃO

A realização deste estágio foi extremamente proveitosa, auxiliando no melhor entendimento da área de Gestão em Medicina Veterinária, apresentando conceitos e entendimentos que infelizmente, durante a graduação não se tem tempo para discussão. A realização das atividades deu maior compreensão sobre a área, havendo trabalhado proximamente a mais pessoas do setor administrativo com conhecimentos aprofundados em diversas áreas como financeira, atendimento ao cliente, relações interpessoais, fiscal, jurídica, ética, entre outras que puderam apresentar a extensa gama de funções necessárias para o funcionamento de um estabelecimento Médico-Veterinário.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE PRODUTOS PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO (São Paulo). **Indústria Pet cresce 11,6% em 2023 em relação a 2022**. 2024. Disponível em: <https://abinpet.org.br/2024/01/industria-pet-cresce-116em-2023-em-relacao-a-2022/#:~:text=De%20acordo%20com%20projeção%20da,em%20relação%20ao%20ano%20anterior>. Acesso em: 15 set. 2024.

CFMV. **Censo**. 2020. Disponível em: <https://www.cfmv.gov.br/censo/transparencia/2017-2020/2020/12/11/>. Acesso em: 23 nov. 2024.

CFMV. **DADOS ESTATÍSTICOS**: quantitativo de clínicas, hospitais, consultórios, ambulatorios e petshops. QUANTITATIVO DE CLÍNICAS, HOSPITAIS, CONSULTÓRIOS, AMBULATORIOS E PETSHOPS. 2024. Disponível em: https://www.cfmv.gov.br/wp-content/uploads/2024/09/relatorio_clinica_hospital_consultorio.pdf. Acesso em: 23 nov. 2024.

FERREIRA, Roberto Soares Martins; ROCHA, Arnaldo. **Mortalidade precoce das empresas do ramo de pet shop**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 04, Ed. 09, Vol. 01, pp. 116-139. Setembro de 2019. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/veterinaria/mortalidade-precoce>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/veterinaria/mortalidade-precoce

FLORIANÓPOLIS. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE. **Zoonoses**: leishmaniose visceral. Leishmaniose Visceral. 2022. Disponível em: <https://www.pmf.sc.gov.br/entidades/saude/index.php?cms=zoonoses+++leishmaniose+visceral>. Acesso em: 23 nov. 2024.

GOOGLE. **Google Earth**. 2024. Disponível em: <https://earth.google.com/web/@-27.41393728,-48.686035,103.13972361a,141587.34270282d,35y,0h,0t,0r/data=CgRCAggBQgIIAEoIClvUgdQGEEA>. Acesso em: 01 nov. 2024.

MACHADO, Eleanora Schmitt. **ASPECTOS EPIDEMIOLÓGICOS DE DIROFILARIOSE CANINA E HUMANA, NO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS - SC, BRASIL. PERFIL DE UMA ZONOSE**. 2005. 63 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-Graduação em Saúde Pública, Departamento de Saúde Pública, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/102946/221411.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2024.

CONSENTINI, Felipe; NÁPOLI, Leonardo. **Isso é questão de gestão!**: vamos falar um pouco sobre gestão em estabelecimentos médico-veterinários?. Vamos falar um pouco sobre gestão em estabelecimentos médico-veterinários?. 2023. Disponível em: <https://www.revistaclinicaveterinaria.com.br/opiniaogestao-2/isso-e-questao-de-gestao/>. Acesso em: 27 nov. 2024.

RESOLUÇÃO, CFMV nº 1138, de 16 de dezembro de 2016. **Aprova o Código de Ética do Médico Veterinário**. Disponível em:
<https://manual.cfmv.gov.br/arquivos/resolucao/1138.pdf>. Acesso em 23 nov. 2024.

SEBOLT, Ana Paula Remor. **Dirofilaria immitis**: prevalência da infecção em cães no município de Laguna, SC, Brasil. 2020. 48 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência Animal, Centro de Ciências Agroveterinárias, Universidade do Estado de Santa Catarina, Lages, 2020. Disponível em:
https://www.udesc.br/arquivos/cav/id_cpmenu/2126/ANA_PAULA_REMOR_SEBOLT_disserta__o_16028669300373_2126.pdf. Acesso em: 23 nov. 2024.

SQUIRES, R. A.. Diretrizes de 2024 para a vacinação de cães e gatos: compiladas pelo grupo de diretrizes de vacinação (vgg) da associação mundial de veterinários de pequenos animais (wsava). **Journal of Small Animal Practice**, [S. L.], p. 11-21, abr. 2024. Disponível em: <https://wsava.org/wp-content/uploads/2024/07/WSAVA-VC-Guidelines-2024-Portuguese.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2024.

WOUK, Antônio Felipe Paulino de Figueiredo et al. **Demografia da medicina veterinária do Brasil 2022**. Cotia: Guará. Disponível em:
<https://uspdigital.usp.br/siicusp/siicPublicacao.jsp?codmnu=7210Documento completo>. Acesso em: 20 nov. 2024.