



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS

CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA

LAYZA SILVA GUEDES

**A PERCEPÇÃO DOS TUTORES NA ESCOLHA DO MÉDICO VETERINÁRIO: UMA
ANÁLISE DOS CRITÉRIOS DECISIVOS ADOTADOS PELA POPULAÇÃO DO RIO
GRANDE DO NORTE**

AREIA

2025

LAYZA SILVA GUEDES

**A PERCEPÇÃO DOS TUTORES NA ESCOLHA DO MÉDICO VETERINÁRIO: UMA
ANÁLISE DOS CRITÉRIOS DECISIVOS ADOTADOS PELA POPULAÇÃO DO RIO
GRANDE DO NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso em
Medicina Veterinária da Universidade
Federal da Paraíba, como requisito parcial
à obtenção do título de Bacharel em
Medicina Veterinária.

Orientador: Prof^a Dr^a Emanuelle Alicia
Santos de Vasconcelos

AREIA

2025

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

G924p Guedes, Layza Silva.

A percepção dos tutores na escolha do médico veterinário: uma análise dos critérios decisivos adotados pela população do Rio Grande do Norte / Layza Silva Guedes. - Areia:UFPB/CCA, 2025.
55 f. : il.

Orientação: Emanuelle Alicia Santos de Vasconcelos.
TCC (Graduação) - UFPB/CCA.

1. Medicina veterinária. 2. Atendimento veterinário.
3. Comportamento do consumidor pet. 4. Fidelização de clientes. I. Vasconcelos, Emanuelle Alicia Santos de.
II. Título.

UFPB/CCA-AREIA

CDU 636.09(02)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA CENTRO DE
CIÊNCIAS AGRÁRIAS COORDENAÇÃO DE MEDICINA
VETERINÁRIA CAMPUS II – AREIA - PB**

DEFESA DO TRABALHO DE GRADUAÇÃO

Aprovada em 03/04/ 2025

**“A PERCEPÇÃO DOS TUTORES NA ESCOLHA DO MÉDICO
VETERINÁRIO: UMA ANÁLISE DOS CRITÉRIOS DECISIVOS ADOTADOS
PELA POPULAÇÃO DO RIO GRANDE DO NORTE”**

Autor: LAYZA SILVA GUEDES

Banca Examinadora:

Emanuelle Alicia Santos de Vasconcelos

Prof.^a Dr.^a Emanuelle Alicia Santos de Vasconcelos
Orientador - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Documento assinado digitalmente
gov.br KASSIA LARISSA ABRANTES ALVES COSTA
Data: 03/04/2025 10:31:37-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.^a MsC. Kassia Larissa Abrantes Alves Costa
Examinador - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

João Lucas Tenório
Médico Veterinário
CRM/V-PB 021972
João Lucas Tenório de Souza

João Lucas Tenório de Souza
Examinador - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Aos meus pais, Maria Edeane e José Elson, pela
dedicação, amor incondicional e apoio constante,
DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à Deus que me concedeu coragem e força para enfrentar essa trajetória e concluir minha graduação. Sem Ele, nada disso seria possível.

À minha amada família, meus pais, Maria Edeane e José Elson, que sempre fizeram de tudo para me proporcionar o melhor, me deram amor, apoio e força para não desistir. Vocês acreditaram em mim mais do que eu mesma, e, por isso, esta conquista também é de vocês. Aos meus irmãos, Dayne e Danillo, por cada palavra de apoio e incentivo. Vocês são a minha base e a minha fortaleza. Agradeço a Deus todos os dias por ter me dado uma família tão incrível. Amo vocês mais do que qualquer palavra pode expressar.

Ao meu namorado, José Vitor, meu eterno agradecimento por estar ao meu lado durante toda essa jornada, por tornar o processo mais leve, me ouvir e me acolher nos dias de maior vulnerabilidade, mesmo na distância. Aguentou meus estresses, inseguranças, medos e ansiedades, sempre com paciência e compreensão. Estudou comigo, me incentivou todos os dias e, mais importante, me ajudou a acreditar em mim mesma, mesmo nos momentos de maior dúvida. Você fez toda a diferença!

A todos os animais que cruzaram meu caminho, em especial aos meus gatos: Chiquinho, Fred e Jade. Em especial Chiquinho, o gato que despertou em mim a paixão pela Medicina Veterinária. À Fred, que foi um resgate inesperado, e que, todos os dias, demonstra seu amor puro e genuíno. À Jade, minha melhor amiga de quatro patas, minha confidente silenciosa e meu apoio emocional durante os anos de graduação. Nos dias mais difíceis, cada ronronado e olhar de amor incondicional me mostravam o verdadeiro significado de amor e lealdade.

Aos meus amigos fora da universidade, que sempre estiveram nos bastidores, vibrando e aplaudindo cada conquista pessoal e acadêmica.

Aos amigos que construí na UFPB, especialmente Camila, Guilherme, João Miguel, Amanda, João Lucas, Heloise, Melissa, Anadelia, Arthus, Felipe, Deborah, que me motivaram e trouxeram leveza para os dias mais difíceis. Vocês transformaram momentos turbulentos em memórias felizes. Sentirei muita falta do nosso dia a dia!

A todos os professores, que tanto me ensinaram, em especial a professora Ivá Carmem Talieri, que reforçou ainda mais meu amor pela Clínica Médica de

Pequenos Animais e me ensinou não apenas a teoria, mas também a importância de ser uma profissional humana e competente. Sou profundamente grata por todas as oportunidades que me proporcionou. Ela é uma grande inspiração para mim, e espero exercer minha profissão com a mesma excelência que ela! Também expresso minha gratidão ao professor Artur Cezar Fernandes, por todo auxílio e valiosas conversas que contribuíram para minha trajetória. Suas orientações e incentivos foram essenciais para mim.

A todos os residentes e técnicos do Hospital Veterinário, minha gratidão, em especial a Alice Montenegro, que foi uma das primeiras residentes a me auxiliar nos estágios, por toda a paciência, ensinamentos e por sempre estar disposta a ajudar. À João Lucas Tenório, que, desde a graduação, sempre esteve disposto a ensinar, esclarecer dúvidas e incentivar meu crescimento na Clínica Médica, seu apoio e confiança fizeram toda a diferença na minha trajetória; saiba que sua orientação e amizade são inspirações para mim. À Maurílio Kennedy, que, mesmo sem me conhecer, me abriu as portas no estágio na área de Anestesiologia Veterinária, acreditou no meu potencial e compartilhou seus conhecimentos, tornando-se, além de um preceptor, um amigo por quem tenho grande admiração. Vocês são uma grande inspiração para mim! Obrigada por cada aprendizado e por toda colaboração ao longo dessa jornada.

À minha orientadora, professora Emanuelle Alicia, minha mais sincera gratidão por ter aceitado me guiar neste Trabalho de Conclusão de Curso. Desde a primeira aula, sua energia e paixão pelo que faz me mostraram o quanto você é uma profissional e mulher incrível. Muito obrigada!

Aos membros da banca, Prof^a Kassia Larissa e João Lucas Tenório, meus sinceros agradecimentos por aceitarem participar deste momento tão importante, contribuindo com seus conhecimentos e considerações.

A todos que, de alguma forma, tornaram este sonho possível. Sem vocês, essa jornada não teria sido a mesma. Sou imensamente grata por cada momento compartilhado, entre desafios, sorrisos e conquistas.

RESUMO

O atendimento veterinário desempenha um papel fundamental na promoção da saúde e do bem-estar animal, sendo cada vez mais influenciado pela relação entre tutores e profissionais da área. Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar os critérios que influenciam os tutores de animais de estimação na escolha do médico veterinário no estado do Rio Grande do Norte. Para tanto, os dados foram coletados através de uma abordagem quantitativa, utilizando um questionário na plataforma *Google Forms*, entre 12 de fevereiro de 2025 e 15 de março de 2025, aplicado a 230 tutores, abordando fatores como perfil socioeconômico, percepção sobre qualidade do atendimento e estratégias de fidelização. Os resultados obtidos revelaram que a confiança, a empatia e a qualidade do atendimento são fatores determinantes na escolha do profissional, superando aspectos como custo e localização. A recomendação por amigos e familiares emerge como o principal objetivo de decisão, enquanto a competência técnica e a especialização também são amplamente valorizadas. Observa-se uma demanda crescente por atendimento humanizado e individualizado, em que a escuta ativa, a paciência e a transparência nas informações são essenciais para satisfação e fidelização dos tutores. No entanto, a pesquisa aponta que muitos ainda adotam uma abordagem reativa, buscando assistência veterinária apenas em situações emergenciais, o que pode comprometer a saúde dos animais a longo prazo. A presença digital de médicos veterinários, especialmente em redes sociais, também se revela um diferencial no mercado de trabalho, facilitando o contato e a construção de um relacionamento mais próximo com os tutores. Dessa forma, conclui-se que a escolha do médico veterinário vai além da qualificação técnica, exigindo também a construção de um vínculo de confiança e um atendimento que valorize tanto o bem-estar do animal quanto a experiência do tutor. Os resultados deste estudo contribuem para a compreensão do comportamento do consumidor no setor veterinário e podem orientar melhorias nos serviços prestados, além de estratégias para fortalecer a fidelização dos clientes.

Palavras-Chave: atendimento veterinário; comportamento do consumidor pet; fidelização de clientes.

ABSTRACT

Veterinary care plays a fundamental role in promoting animal health and well-being, and is increasingly influenced by the relationship between pet owners and professionals in the field. In this context, this study aims to analyze the criteria that influence pet owners when choosing a veterinarian in the state of Rio Grande do Norte. To this end, data were collected through a qualitative and quantitative approach, using a questionnaire on the Google Forms platform, between February 12, 2025 and March 15, 2025, applied to 230 pet owners, addressing factors such as socioeconomic profile, perception of quality of care, and loyalty strategies. The results obtained revealed that trust, empathy, and quality of care are determining factors in choosing a professional, surpassing aspects such as cost and location. Recommendation by friends and family emerges as the main decision-making objective, while technical competence and specialization are also widely valued. There is a growing demand for personalized and humanized care, in which active listening, patience and transparency in information are essential for the satisfaction and loyalty of pet owners. However, the research indicates that many still adopt a reactive approach, seeking veterinary care only in emergency situations, which can compromise the health of animals in the long term. The digital presence of veterinarians, especially on social networks, also proves to be a differentiator in the job market, facilitating contact and building a closer relationship with pet owners. Thus, it is concluded that choosing a veterinarian goes beyond technical qualifications, also requiring the construction of a bond of trust and service that values both the well-being of the animal and the experience of the pet owner. The results of this study contribute to the understanding of consumer behavior in the veterinary sector and can guide improvements in the services provided, in addition to strategies to strengthen customer loyalty.

Keywords: veterinary care; pet consumer behavior; customer loyalty.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 OBJETIVOS	11
1.1.1 Objetivo geral.....	11
1.1.2 Objetivos específicos.....	11
2 REVISÃO DE LITERATURA	12
2.1 O PAPEL DO MÉDICO VETERINÁRIO NA SOCIEDADE	12
2.2 ATENDIMENTO HUMANIZADO NA MEDICINA VETERINÁRIA: DESAFIOS NA PRÁTICA CLÍNICA.....	13
2.4 MARKETING E POSICIONAMENTO NO MERCADO VETERINÁRIO	16
2.5 FATORES DETERMINANTES PARA A RELAÇÃO ENTRE TUTORES E VETERINÁRIOS.....	18
2.6 PRÁTICAS HUMANIZADAS NO ATENDIMENTO VETERINÁRIO: MANEJO FEAR FREE E CAT FRIENDLY	19
2.7 CENÁRIO ATUAL DA MEDICINA VETERINÁRIA NO RIO GRANDE DO NORTE.....	20
3 METODOLOGIA	22
3.1 ABORDAGEM ANALÍTICA.....	22
3.2 COLETA DE DADOS E ESTRATÉGIA DE AMOSTRAGEM.....	22
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
4.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS TUTORES	24
4.2 PERFIL DOS ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO: ESPÉCIE, TEMPO DE POSSE E GASTOS MÉDIOS DOS TUTORES	26
4.3 FREQUÊNCIA, ESCOLHA E FIDELIZAÇÃO: ASPECTOS QUE INFLUENCIAM A RELAÇÃO TUTOR-VETERINÁRIO	31
4.4 A IMPORTÂNCIA DA ESPECIALIZAÇÃO E DO ATENDIMENTO DIFERENCIADO NO CUIDADO VETERINÁRIO	36
4.5 CANAIS DE BUSCA, MOTIVOS DE TROCA E A PRESENÇA DO MÉDICO VETERINÁRIO NAS REDES SOCIAIS.....	39
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS TUTORES DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE.....	50

1 INTRODUÇÃO

A guarda responsável de animais de companhia é definida como a condição em que o tutor atende às necessidades físicas, ambientais e psicológicas do animal, além de prevenir que ele cause acidentes, transmita enfermidades ou gere prejuízos ao meio ambiente ou à comunidade (Ishikura et al., 2017, *apud* Jorge et al., 2018). Esse conceito tem sido abordado em diferentes regiões do mundo, considerando aspectos sociais e comportamentais, como nível de escolaridade, classe social e estrutura familiar.

A convivência e o vínculo emocional com os animais de estimação podem trazer inúmeros benefícios aos seres humanos, como a diminuição dos níveis de estresse e ansiedade. Com as transformações nos hábitos culturais e sociais, estabeleceu-se uma relação mais próxima entre as pessoas e os animais, exigindo dos tutores atenção especial aos cuidados com seus pets, pautados pelos princípios da chamada guarda responsável (Rodrigues et al., 2018). Esse vínculo ficou ainda mais evidente durante a pandemia de COVID-19, quando muitas pessoas buscaram a adoção como forma de reforçar a solidão e aliviar o impacto psicológico do isolamento social.

O Brasil possui uma relação significativa com os animais de estimação, refletida no crescimento constante da população pet. Segundo a ABINPET (2022), o país ocupa a terceira posição mundial em número de animais de estimação, com mais de 160 milhões de animais de estimação (2023). Os cães lideraram essa estatística, com 62 milhões, seguidos por aves ornamentais (42 milhões) e gatos (30 milhões). Além disso, cerca de 72% dos brasileiros possuem um animal de estimação, sendo que metade desses animais foi contratado, principalmente por motivos de companhia, apoio emocional e segurança (Metrópoles, 2024).

Na região Nordeste, estima-se que 7,3 milhões de gatos vivem na área, enquanto a população de cães chega a 10,6 milhões, sendo a maior concentração de felinos do país e a terceira maior de cães. No estado do Rio Grande do Norte, essa tendência se mantém, com aproximadamente 554.270 cães e 412.694 gatos, conforme dados fornecidos pelo Diário de Pernambuco, com base em pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (Diário de

Pernambuco, 2017), evidenciando a expressiva presença desses animais nos lares potiguares.

Nos últimos anos, a medicina veterinária tem se voltado cada vez mais para práticas que promovam o bem-estar animal durante o atendimento clínico. Nesse contexto, destaca-se o manejo Fear Free, cujo conceito engloba a minimização do estresse experimentado pelos pacientes e, conseqüentemente, promove uma experiência positiva não apenas para os animais, mas também para os seus tutores e para a equipe veterinária (Seid, 2024).

Apesar da predominância dos cães nos lares brasileiros, observa-se um crescimento expressivo da população de gatos, o que tem atraído a atenção dos profissionais do setor veterinário, principalmente devido às particularidades comportamentais dessa espécie. A espécie felina tende a demonstrar maior sensibilidade a mudanças de ambiente e manipulações físicas, o que pode influenciar não só na frequência das visitas ao veterinário, como também na escolha por profissionais que adotem condutas específicas para o manejo desses pacientes. Nesse sentido, abordagens voltadas ao bem-estar do paciente felino, como o manejo “*cat friendly*”, vêm ganhando destaque por proporcionarem um atendimento mais acolhedor e com técnicas de manejo menos invasivas, visando reduzir o estresse felino e tornar o atendimento mais eficaz e humanizado.

Esses números reforçam não apenas a importância dos animais no cotidiano das famílias brasileiras, mas também a expansão do mercado pet, que prevê um faturamento de R\$77 milhões em 2024, com um aumento de 12% em relação a 2023 e recorde histórico do mercado, com destaque para alimentos, seguido por serviços veterinários e produtos especializados (ABINPET, 2022), o que evidencia a crescente preocupação dos tutores com o bem-estar dos animais e a demanda por atendimento veterinário qualificado.

Para os estudantes de Medicina Veterinária, este contexto oferece uma oportunidade de reflexão sobre o papel que desempenham na sociedade e sobre as habilidades necessárias para exercerem uma profissão que vai além da competência técnica. A formação acadêmica dos futuros médicos veterinários deve abranger não apenas o domínio de conhecimentos científicos, mas também o desenvolvimento de habilidades de comunicação, relacionamento interpessoal e de gestão, aspectos que podem ser determinantes para o sucesso profissional.

No mercado de trabalho, a compreensão de como os tutores escolhem seus médicos veterinários pode fornecer informações valiosas para profissionais que desejam se destacar em um mercado competitivo. Com a ampliação do número de animais de estimação, as clínicas veterinárias e consultórios estão se tornando mais especializados, o que exige dos médicos veterinários não apenas habilidades técnicas, mas também competências interpessoais e de comunicação.

Justifica-se, portanto, a realização deste estudo pelo aumento da população pet no Rio Grande do Norte, que reflete a necessidade de serviços veterinários cada vez mais diversificados, abrangendo desde cuidados preventivos até tratamentos especializados. Compreender os critérios adotados pelos tutores na escolha do profissional torna-se essencial para alinhar a oferta de serviços às expectativas e demandas desse público.

Dessa forma, este trabalho propõe-se a investigar o seguinte problema de pesquisa: *Quais são os critérios que os tutores de animais de estimação no Rio Grande do Norte utilizam para escolher o médico veterinário responsável pelo cuidado, tratamento e acompanhamento da saúde e bem-estar de seus animais?*

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Analisar os critérios que influenciam os tutores de animais de estimação na escolha do médico veterinário no estado do Rio Grande do Norte.

1.1.2 Objetivos específicos

- Identificar o perfil socioeconômico dos tutores de animais no estado do Rio Grande do Norte e a relação com a escolha do médico veterinário;
- Analisar a importância do atendimento “*cat friendly*” na escolha de médicos veterinários por tutores de gatos;
- Investigar a percepção dos tutores sobre a qualidade do atendimento veterinário, incluindo aspectos como empatia, comunicação e confiança;
- Verificar as estratégias de marketing e atendimento utilizadas por médicos veterinários para atrair e manter tutores de animais de estimação.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 O PAPEL DO MÉDICO VETERINÁRIO NA SOCIEDADE

Desde 1993, a Medicina Veterinária é uma ciência regulamentada no Brasil, desempenhando um papel essencial em diversas áreas, desde a promoção da saúde e bem-estar animal até a proteção da saúde pública. Esse campo multidisciplinar está incluso no conceito de Saúde Única (One Health), que permite a interconexão entre: saúde humana, animal e ambiental (Destoumieux-Garzón *et al.*, 2018).

O desenvolvimento da Medicina Veterinária no Brasil foi impulsionado pela necessidade de controle sanitário na pecuária, setor historicamente relevante para a economia nacional. Ao longo dos anos, as oportunidades de atuação para médicos veterinários se expandiram significativamente, com o surgimento de diversas especialidades, tanto no setor público quanto privado. O crescente interesse dos brasileiros pelos animais de estimação, como cães e gatos, tem impulsionado não apenas a demanda por serviços veterinários, mas também o consumo de produtos especializados (Oliveira, 2018). Entre esses produtos, destacam-se rações super premium, suplementos nutricionais, produtos de higiene e estética animal, além de itens voltados ao enriquecimento ambiental para atender às necessidades comportamentais de cães e gatos.

De acordo com a Organização Mundial De Saúde Animal (OIE), as habilidades veterinárias avançadas incluem a estruturação dos serviços veterinários, fiscalização e emissão de certificações sanitárias, controle de enfermidades infecciosas, segurança alimentar, pesquisa científica, regulação do comércio internacional, além de competências em administração e gerenciamento. Além disso, há áreas como epidemiologia, zoonoses, enfermidades emergentes e reemergentes, elaboração de programas de prevenção e controle de doenças, promoção do bem-estar animal, legislação e ética veterinária, regulamentos de produtos veterinários, bem como técnicas de certificação e habilidades de comunicação.

A Medicina Veterinária desempenha um papel essencial na promoção da saúde animal e na prevenção de zoonoses, o que impacta diretamente a saúde pública. Segundo Pfuetzenreiter *et al.* (2004, *apud* Taffarel, 2014), essa atuação ocorre em

dois eixos principais: a Medicina Veterinária Preventiva, que emprega a epidemiologia na prevenção de doenças e para otimizar a produção de alimentos, e a Saúde Pública, que teve como foco inicial a segurança e a higiene alimentar. Embora a profissão possua uma diversificada área de atuação, o mercado pet tem se destacado expressivamente. De acordo com a Comissão Nacional de Animais de Companhia (COMAC, 2021), mais da metade dos profissionais (55%) estão cursando pós-graduação ou especialização, sendo a maioria (42%) em clínica médica, cirúrgica e preventiva, refletindo a crescente demanda por cuidados específicos à longevidade e à qualidade de vida dos animais de estimação.

Dessa forma, a Medicina Veterinária transcende a assistência individual aos animais, sendo essencial para o equilíbrio entre a saúde animal, humana e ambiental. O médico veterinário é, portanto, um profissional indispensável para o bem-estar coletivo, contribuindo para a segurança sanitária, o controle de zoonoses e a sustentabilidade dos sistemas produtivos e ambientais.

2.2 ATENDIMENTO HUMANIZADO NA MEDICINA VETERINÁRIA: DESAFIOS NA PRÁTICA CLÍNICA

Desde a pré-história, o homem e o animal estabeleceram um vínculo, como demonstram os registros em pinturas rupestres, em que os animais eram sempre representados como elementos essenciais para a sobrevivência humana. Nessas apresentações, observa-se o papel dos animais como instrumentos de caça, proteção, transporte e trabalho.

Com o passar do tempo, os animais começaram a ganhar uma maior participação no cotidiano do homem, o que contribuiu significativamente para a evolução desse relacionamento, em que os animais deixaram de ser vistos apenas como instrumento de trabalho e se tornaram parte da família. Essa mudança foi influenciada por fatores psicológicos, culturais, sociais e pessoais que modificaram a configuração das famílias, como o crescimento do número de pessoas que vivem sozinhas, a redução nos índices de natalidade e o aumento da longevidade da população (Souza, 2018).

A convivência com animais de estimação proporciona diversos benefícios para diferentes etapas da vida. Segundo Tabibana e Costa-Val (2009), a maioria dos tutores de cães e gatos percebem uma melhoria na qualidade de vida após a chegada desses animais, uma vez que sua presença fortalece os laços afetivos e estimula a compaixão, como as crianças que convivem com animais de estimação tornam-se mais afetivas, solidárias e desenvolvem um maior senso de responsabilidade. Para os idosos, a companhia de animais de companhia pode proporcionar conforto e amenizar sentimentos em períodos de perdas e mudanças, frequentes nessa fase da vida, além de estimular a convivência social e contribuir com a autoestima (Costa, 2006).

Os animais de estimação necessitam de cuidados essenciais, como: proteção, alimentação adequada e balanceada, passeios, vacinação, higienização e acompanhamento veterinário regular, objetivando o pleno bem-estar destes. O conceito de bem-estar animal abrange o estado físico e mental dos animais e é importante para avaliar a qualidade de vida dos animais de companhia, sendo geralmente definido em termos de quatro pilares principais: saúde física, saúde mental, conforto e a capacidade do animal de expressar comportamentos naturais (Dawkins, 1998, *apud* Bender *et al.*, 2024). A adoção de estratégias de enriquecimento ambiental, como o uso de brinquedos, a prática de atividades físicas e a oferta de estímulos mentais, desempenha um papel essencial na manutenção da saúde mental destes (Bender *et al.*, 2024).

A humanização, ao tratar os animais como membros da família, criou uma necessidade por uma abordagem profissional mais personalizada. Os tutores tendem a adotar padrões de exigência quanto aos cuidados relacionados à saúde dos seus animais, especialmente quando este é considerado parte de família (Wallace, 2017, *apud* Gresele, 2023). Em virtude a esse fator, os veterinários enfrentam uma série de desafios, principalmente em relação à gestão das expectativas emocionais dos tutores e a pressão para oferecer o atendimento de alta qualidade, impactando diretamente na saúde mental do médico veterinário.

Essa mudança impõe ao profissional a necessidade de equilibrar o carinho e a empatia com a técnica e o julgamento clínico, enfrentando um dos principais desafios da profissão na atualidade: a pressão emocional. A necessidade de lidar com as expectativas dos tutores, aliada à responsabilidade por decisões complexas, como a indicação da eutanásia, pode contribuir para o desenvolvimento da Síndrome de

Burnout. Também chamada de Síndrome do Esgotamento Profissional, essa condição é caracterizada como distúrbio emocional com sintomas de exaustão extrema, estresse e esgotamento físico resultante de atividades laborais de alta demanda e responsabilidade (Brasil, 2025).

A humanização dos animais tem elevado a exigência sobre os Médicos Veterinários, resultando em cargas horárias que variam, em média, de 44 a 54 horas semanais. A sobrecarga laboral, associada ao desequilíbrio entre a vida pessoal e profissional e a elevada auto cobrança, configura-se como um dos principais fatores responsáveis pelo aumento do estresse na profissão (Meehan e Bradley, 2017, *apud* Melo *et al.*, 2022). As rotinas profissionais dos veterinários podem causar elevados níveis de estresse, os quais podem manifestar sintomas físicos, psíquicos e comportamentais. Entre esses, destacam-se distúrbios do sono, comprometimento da saúde mental, uso abusivo de substâncias como álcool e drogas, dificuldades na conciliação entre vida pessoal e profissional, além de uma diminuição na satisfação com a atividade laboral (Meehan, 2014, *apud* Gresele, 2023). Essa realidade compromete a qualidade de vida dos profissionais, impactando diretamente no desempenho dos serviços prestados.

Portanto, a humanização dos animais de estimação, embora tenha promovido avanços no cuidado veterinário, também traz um risco adicional à saúde mental dos profissionais, o que exige que as instituições de ensino e os locais de trabalho promovam estratégias de autocuidado e suporte psicológico para os profissionais.

2.3 COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR NO SETOR PET

Atualmente, o Brasil possui uma infraestrutura consolidada no setor de saúde veterinária, com mais de 47 mil estabelecimentos registrados, segundo a Comissão de Animais de Companhia (COMAC, 2022). De acordo com os dados do Anuário COMAC, coletados por meio da base de dados da Receita Federal, que inclui informações sobre localização, CNPJ, situação cadastral e os CNAEs fiscais e secundários, entre 2017 e 2022, observou-se um aumento relevante no número de hospitais veterinários especializados. Além disso, as clínicas também apresentaram

um aumento significativo de 78%, refletindo a crescente demanda por serviços especializados.

Segundo o *SindPetShop (2025)*, o mercado pet brasileiro apresentou um desempenho notável em 2024, movimentando cerca de R\$77 bilhões. Esse crescimento está diretamente relacionado à crescente valorização dos animais de estimação como membros das famílias, o que impulsionou a demanda por produtos e serviços *premium*, incluindo alimentos, cuidados veterinários e inovações tecnológicas.

O crescimento do mercado pet reflete mudanças no comportamento do consumidor, impulsionado pela busca por produtos e serviços cada vez mais especializados. De acordo com Elzeire (2013), a transformação na estrutura familiar brasileira despertou o interesse de empresários do segmento pet. Para compreender o comportamento do consumidor (tutor) nesse âmbito, é necessário analisar as características envolvidas nessa relação e o papel que os animais de estimação ocupam no ambiente familiar.

2.4 MARKETING E POSICIONAMENTO NO MERCADO VETERINÁRIO

O *marketing* pode ser definido como um conjunto de estratégias para a comunicação e entrega de valor ao consumidor, buscando atender as necessidades e desejos de forma lucrativa. Kotler e Keller (2012) discute que o marketing consiste na identificação e a satisfação das necessidades humanas e sociais, ultrapassando a comercialização de produtos ou serviços, mas também abrangendo a construção de relacionamentos com os clientes, compreendendo seus comportamentos e oferecendo soluções que agregam valor. Dessa forma, entende-se que o marketing possui como objetivo promover a fidelização dos clientes, garantindo crescimento para a empresa.

O marketing é uma ferramenta essencial para o sucesso de qualquer empresa, incluindo clínicas veterinárias. Segundo McCarthy (*apud* Gioso, 2013), o marketing pode ser gerenciado por meio de variáveis controláveis, conhecido como os 4Ps: produto, preço, praça e promoção. Essas variáveis foram originalmente propostas por Borden e, posteriormente, modernizadas e amplamente divulgadas por Kotler no

mundo corporativo. Conforme Gioso (2013), na área da saúde, especialmente na veterinária, um quinto elemento foi adicionado, formando os 5 Ps do marketing: ponto ou praça (localização da clínica, arquitetura e inserção no mercado), produto (serviços e atendimentos oferecidos aos clientes), promoção (publicidade, propaganda e comunicação persuasiva), preço (estratégia de precificação dos serviços e produtos) e pessoas (equipe de profissionais e qualidade do atendimento).

O mercado veterinário, seja o setor de produtos, mas também os serviços para animais de estimação, encontra-se em plena expansão, impulsionado especialmente pelas transformações nas relações afetivas dentro das famílias. Os pets, que antes eram vistos apenas como bens ou propriedades, passaram a ocupar o status de membros da família. Com essa evolução, grandes redes do varejo pet no Brasil passaram a investir e ampliar sua atuação no segmento de serviços veterinários e, conseqüentemente, a concorrência se intensificou, tornando essencial que clínicas e hospitais veterinários adotem estratégias para garantir sua permanência e relevância no mercado.

Nesse contexto, a implementação de estratégias de marketing é fundamental para garantir a fidelização dos clientes e o crescimento do negócio. Segundo Souto (2013), essas estratégias devem ser implementadas como uma forma de otimizar a gestão financeira da empresa. Entre elas, destaca-se a identificação do público alvo, fundamental para direcionar os serviços da clínica de forma mais eficiente, junto a definição de uma tabela de preços adequada e a possibilidade de parcelamento, o que pode facilitar o acesso dos clientes aos atendimentos veterinários, garantindo maior adesão e fidelização. Outro ponto crucial é a negociação financeira, que permite a lucratividade da clínica sem comprometer a acessibilidade para os clientes.

Para manter a sustentabilidade do negócio, Souto (2013) ainda destaca a importância da mensuração de resultados, estabelecendo indicadores de desempenho que possibilitem a comparação entre metas condicionais e os resultados obtidos, objetivando identificar falhas e implementar configurações por meio de um planejamento estratégico contínuo. Assim, a combinação entre estratégias de marketing e uma gestão financeira bem estruturada permite que a clínica se posicione de forma competitiva no mercado.

2.5 FATORES DETERMINANTES PARA A RELAÇÃO ENTRE TUTORES E VETERINÁRIOS

A relação entre o tutor e o médico veterinário é fundamentada em diversos fatores que influenciam a experiência do cliente e a fidelização ao serviço prestado. Conforme destacado por Gioso (2013), os clientes possuem necessidades, desejos e expectativas. Dessa maneira, é fundamental que o médico veterinário atenda aos critérios estabelecidos pelos consumidores.

A comunicação eficiente sobre os serviços oferecidos é essencial para a captação do público-alvo, pois as pessoas tendem a buscar aquilo que já conhecem. Segundo Gioso (2013), a divulgação adequada do próprio negócio, evidenciando os serviços prestados e a forma como são executadas, é indispensável para atrair clientes. Além disso, o autor enfatiza a importância do *networking*, ou seja, da construção de uma rede de relacionamentos tanto no âmbito social quanto profissional, visando aumentar a visibilidade do profissional no mercado.

Ademais, conhecer o cliente é um aspecto fundamental para proporcionar um atendimento adequado. De acordo com Gioso (2013), compreender as necessidades e expectativas dos consumidores possibilita um serviço mais eficaz e alinhado às suas demandas. Nesse sentido, conforme apontado pela Performance Research Associates (*apud* Gioso, 2013), os clientes valorizam um atendimento baseado em: empatia, confiabilidade/credibilidade, segurança, aparência profissional e capacidade de resposta.

A apresentação pessoal e a postura do profissional são igualmente fundamentais na construção de uma relação de confiança e credibilidade com seus clientes. Segundo Teixeira (2013), a vestimenta adequada e a cortesia no atendimento são fatores determinantes para causar uma primeira impressão positiva. Além disso, a comunicação entre as pessoas ocorre majoritariamente de forma não verbal, por meio de gestos, expressões faciais e postura corporal, que transmitem mensagens e podem evidenciar a sinceridade do profissional (Teixeira, 2013). O cliente, por sua vez, é capaz de perceber quando o atendimento é genuíno ou quando há falta de autenticidade. Por esse motivo, manter uma postura otimista e confiante durante a interação é essencial para surpreender positivamente o cliente e fortalecer o vínculo para futuras consultas e atendimentos.

A experiência do tutor durante o atendimento veterinário desempenha um papel decisivo na sua escolha de retornar à clínica ou buscar outro profissional. Um atendimento que transmite confiança, empatia e profissionalismo aumenta as chances de fidelização. Segundo Teixeira (2013), a principal diferença entre os profissionais que proporcionam ou não conquistam a lealdade dos clientes não é pelo valor cobrado, mas no que transmitem. Para isso, é necessário compreender o tutor e as suas necessidades, demonstrar empatia, agir com honestidade e transparência, além de adotar uma postura cortês e acolhedora. Estar aberto a feedbacks e demonstrar interesse genuíno pelos desafios enfrentados pelos clientes são fatores fundamentais para consolidar uma relação de confiança e adicional, impactando diretamente a fidelização e o sucesso do profissional veterinário.

2.6 PRÁTICAS HUMANIZADAS NO ATENDIMENTO VETERINÁRIO: MANEJO FEAR FREE E CAT FRIENDLY

O bem-estar animal é um conceito que se refere ao estado do próprio do animal em determinado momento, sendo representado pela sua individualidade emocional e resultante da interação entre fatores internos e externos (Mellor et al. 2009, *apud* Melo, 2024). Nos últimos anos, a medicina veterinária tem avançado na adoção de práticas práticas que priorizam o bem-estar e a redução do estresse dos animais durante o atendimento clínico, destacando-se, nesse contexto, duas abordagens principais: o manejo Fear Free e o Manejo Cat Friendly.

O manejo Fear Free surgiu a partir da constatação de que muitos animais têm medo, ansiedade e estresse durante as visitas ao veterinário (Groom Brasil, 2022). Essa abordagem propõe a criação de um ambiente clínico mais tranquilo, aliado ao uso de técnicas de contenção e interação que respeitem os limites comportamentais dos pacientes, promovendo uma experiência mais positiva tanto para os animais quanto para os tutores.

Para os felinos, especificamente, foi desenvolvido o manejo Cat Friendly, que adapta os princípios do Fear Free às particularidades comportamentais dos gatos. Gatos que não se sentem seguros e protegidos tendem a apresentar comportamentos associados ao estresse, como medo, agressividade ou tentativas de fuga. O impacto

fisiológico desse estresse pode comprometer o atendimento clínico, dificultar a administração de tratamentos e prejudicar o processo de recuperação (Rodan et al., 2011; Carney et al., 2012; Hertel, 2020 *apud* Strack, 2021). Com base nesse entendimento, o programa Cat Friendly foi idealizado pela *International Society of Feline Medicine* (ISFM), em parceria com a *American Association of Feline Practitioners* (AAFP), com o objetivo de atender às necessidades específicas da espécie.

2.7 CENÁRIO ATUAL DA MEDICINA VETERINÁRIA NO RIO GRANDE DO NORTE

No Brasil, o número de animais de estimação cresce continuamente. À medida que esses animais se tornam membros cada vez mais presentes nas famílias, a demanda por serviços no setor pet também aumenta. Com isso, os cuidados específicos ao bem-estar e à saúde dos animais de estimação tornam-se cada vez mais essenciais, impulsionando o mercado veterinário e a atuação dos profissionais da área.

O país conta com aproximadamente 200 mil médicos veterinários ativos, sendo 58% mulheres e 42% homens, segundo dados do Sistema Conselho Federal de Medicina Veterinária/Conselhos Regionais de Medicina Veterinária (Sistema CFMV/CRMVs) (CRMV-SP, 2024). No estado do Rio Grande do Norte, o Conselho Regional de Medicina Veterinária contabiliza, em 2025, um total de 1.620 médicos veterinários atuantes (CRMV-RN, 2025).

Na região Nordeste, dados revelam que aproximadamente 7,3 milhões de gatos vivem na área, configurando a maior concentração de felinos no país, enquanto a população de cães chega a 10,6 milhões, posicionando a região como a terceira maior em número de cachorros. Além disso, estima-se que 36,4% dos lares nordestinos possuam cães, e 23,6% abriguem gatos (Diário de Pernambuco, 2017; ABINPET, 2015).

No estado do Rio Grande do Norte, a população de cães e gatos acompanha a tendência nacional de grande representatividade nos lares brasileiros. De acordo com dados fornecidos pelo Diário de Pernambuco (2017), o estado possui

aproximadamente 554.270 cães e 412.694 gatos, evidenciando a expressiva presença desses animais nos lares potiguaros.

Entretanto, a superpopulação de animais, especialmente gatos, tem se tornado uma preocupação crescente. Em Natal, por exemplo, estima-se que existam mais de 37 mil gatos domésticos, o que levanta questões sobre controle populacional e saúde pública (Tribuna do Norte, 2010). Para enfrentar esse desafio, o governo estadual implementou medidas como programas de registro, esterilização e adoção, além de campanhas educativas para conscientizar a população sobre a importância da guarda responsável (G1 RN, 2020).

3 METODOLOGIA

3.1 ABORDAGEM ANALÍTICA

A análise dos dados será conduzida por meio de estatística descritiva, abrangendo o processamento, a organização e a apresentação dos resultados em gráficos e tabelas. A interpretação será realizada com base nas respostas obtidas por meio do questionário aplicado aos tutores de animais de estimação do estado do Rio Grande do Norte.

A presente pesquisa adota uma abordagem quantitativa, que se caracteriza pela utilização de dados numéricos com o objetivo de mensurar tendências, atitudes ou opiniões de determinada população (Creswell, 2007; Fonseca, 2002). De acordo com Fonseca (2002), essa modalidade de pesquisa se distingue por trabalhar com amostras amplas e representativas, o que permite a generalização dos resultados para a população em questão. A utilização de técnicas estatísticas assegura maior precisão e objetividade na análise dos dados, sendo fundamental para estudos que buscam quantificar e descrever características em larga escala. Dessa forma, a abordagem quantitativa se mostra eficaz para a coleta e interpretação de informações que visam compreender padrões e comportamentos da população.

3.2 COLETA DE DADOS E ESTRATÉGIA DE AMOSTRAGEM

Os dados da pesquisa foram coletados por meio da aplicação de um questionário estruturado (Apêndice A), aplicado na plataforma *Google Forms*, entre fevereiro e março de 2025. O público-alvo foi composto por indivíduos maiores de 18 anos, sem distinção de sexo, que sejam tutores de cães, gatos ou animais não convencionais, como aves, répteis e pequenos mamíferos. A participação na pesquisa ocorreu de maneira voluntária e anônima. A distribuição do questionário foi realizada nas redes sociais, incluindo plataformas como Instagram, Facebook e WhatsApp.

A pesquisa englobou a participação de 230 pessoas, representando diferentes municípios do estado do Rio Grande do Norte, como Natal, Parnamirim, São José do Mipibu, São Gonçalo do Amarante, São Paulo do Potengi, Currais Novos, Nova Cruz, Felipe Guerra, Taipu, Monte Alegre, Baía Formosa, Mossoró, Caraúbas, Macaíba,

Santo Antônio, Acari, São José do Campestre, Pau dos Ferros, Ceará Mirim e Passa e Fica. O questionário utilizado nesta pesquisa foi composto por 20 perguntas, abordando tanto a situação socioeconômica dos participantes quanto aspectos relacionados à percepção dos tutores na escolha do médico veterinário.

Todas as respostas foram coletadas de forma anônima, garantindo a privacidade dos participantes. Nenhuma informação pessoal, como nome ou qualquer outro dado que permitisse a identificação, foi acessada ou registrada, assegurando a confidencialidade das opiniões expressas no questionário.

Para a seleção dos participantes da pesquisa, foi adotada uma amostragem probabilística do tipo aleatória simples, na qual todos os tutores de animais de estimação do estado do Rio Grande do Norte tiveram a mesma chance de serem incluídos no estudo. A aplicação do questionário resultou em uma amostra composta por 230 indivíduos que aceitaram participar de forma voluntária e anônima. A adoção dessa estratégia se justifica pelo fato de que uma amostra representativa permite inferências mais precisas sobre a população investigada, contribuindo para a validade dos resultados e possibilitando a generalização dos achados (Creswell, 2007).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS TUTORES

A pesquisa envolveu 230 tutores de animais de estimação residentes no estado do Rio Grande do Norte. Inicialmente, foi realizado um levantamento do perfil socioeconômico dos participantes, considerado variáveis como sexo, faixa etária, nível de escolaridade e renda familiar (Tabela 1).

Tabela 1. Perfil socioeconômico dos tutores entrevistados

Variável	Categoria	Número de respostas	Porcentagem (%)
Faixa etária	18 a 24 anos	114	49,6%
	25 a 34 anos	80	34,8%
	35 a 44 anos	23	10,0%
	45 anos ou mais	13	5,7%
Cidade do RN	Natal	138	60,0%
	Parnamirim	58	25,2%
	Outros	34	14,8%
Gênero	Feminino	164	71,3%
	Masculino	66	28,7%
Nível de escolaridade	Ensino Fundamental incompleto	3	1,3%
	Ensino Fundamental completo	4	1,7%
	Ensino Médio Incompleto	3	1,3%
	Ensino Médio completo	49	21,3%
	Ensino Superior incompleto	88	38,3%
	Ensino Superior completo	53	23,0%
	Pós-graduação (especialização, Mestrado ou Doutorado)	30	13,0%
Renda familiar	Até 1 salário mínimo (até R\$1.509)	27	11,7%

Mais de 1 até 2 salários mínimos (R\$1.510 a R\$3.018)	51	22,2%
Mais de 2 até 3 salários mínimos (R\$3.019 a R\$4.527)	37	16,1%
Mais de 3 até 5 salários mínimos (R\$4.528 a R\$7.545)	48	20,9%
Mais de 5 até 10 salários mínimos (R\$4.528 a R\$7.545)	49	21,3%
Mais de 10 salários mínimos (acima de R\$15.090)	18	7,8%

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da pesquisa revelam uma predominância de participantes jovens, com a maioria pertencente à faixa etária de 18 a 24 anos (49,6%). A segunda faixa etária mais expressiva é a de 25 a 34 anos, com 34,8% dos respondentes. Em seguida, observa-se uma redução significativa na participação conforme a idade avança, com 10% dos respondentes na faixa de 35 a 44 anos e apenas 5,7% com 45 anos ou mais.

A predominância de tutores na faixa etária de 18 a 24 anos, pode ser explicada por diversos fatores sociais, econômicos e culturais. Estudos apontam para uma tendência crescente entre jovens adultos optarem por ter pets em vez de filhos. De acordo com a psicanalista Elizandra Souza, essa mudança está relacionada ao desejo de liberdade e flexibilidade no estilo de vida, características valorizadas por essa faixa etária (Revista Malu, 2025).

Ao considerar a distribuição geográfica, observa-se que a maioria dos respondentes reside em Natal (60%), seguida por Parnamirim (25,2%), enquanto 14,8% são de outras cidades do Rio Grande do Norte.

No que diz respeito ao gênero, observa-se uma predominância feminina, com 71,3% das respostas, em comparação com 28,7% do público masculino. A alta participação de mulheres como tutoras de animais pode ser associada ao fato de que elas, frequentemente, demonstram maior sensibilidade e dedicação no cuidado de seus pets, muitas vezes tratando-os como membros da família (Silva *et al.*, 2021).

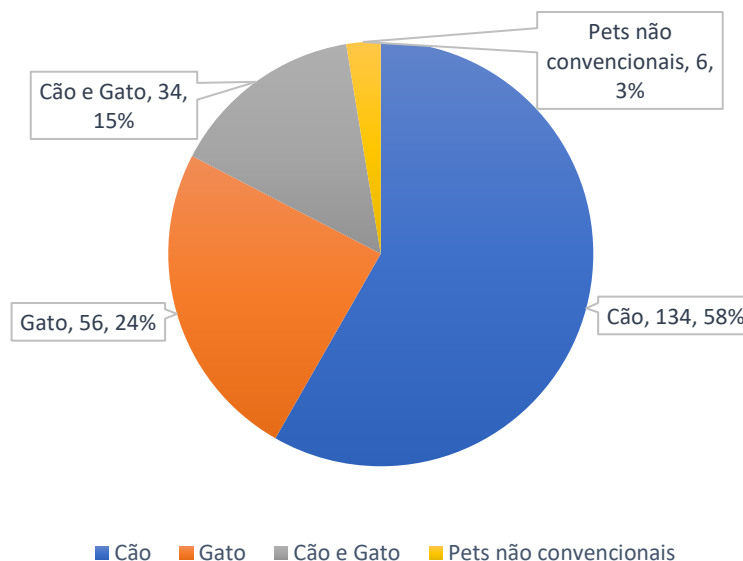
Quanto ao nível de escolaridade, a maioria dos participantes possui um grau de instrução elevado. A maior parcela declarou ter Ensino Superior incompleto (38,3%), seguida por aqueles com Ensino Superior completo (23,0%) e Pós-graduação (13,0%). Já os respondentes com Ensino Médio completo representam 21,3% do total. Por outro lado, a participação de indivíduos com escolaridade abaixo do Ensino Médio foi reduzida, somando apenas 4,3% (Ensino Fundamental incompleto ou completo e Ensino Médio incompleto).

A análise da renda familiar dos entrevistados revela uma distribuição heterogênea. A parcela maior (22,2%) possui renda entre 1 e 2 salários mínimos (R\$ 1.510 a R\$ 3.018), seguida por 21,3% que recebe entre 5 e 10 salários mínimos. Além disso, 20,9% ganham entre 3 e 5 salários mínimos, enquanto 16,1% têm renda entre 2 e 3 salários mínimos. Apenas 11,7% dos entrevistados têm renda de até 1 salário mínimo, e 7,8% recebem acima de 10 meses mínimos. Esses dados indicam uma predominância de famílias de renda média.

4.2 PERFIL DOS ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO: ESPÉCIE, TEMPO DE POSSE E GASTOS MÉDIOS DOS TUTORES

A escolha dos animais de estimação está diretamente ligada ao estilo de vida e às preferências dos tutores. A análise desse perfil permite compreender a distribuição entre as espécies, analisar padrões de posse e identificar tendências no vínculo entre humanos e seus animais de estimação. O gráfico a seguir apresenta a distribuição percentual de cães, gatos e pets não convencionais entre os tutores entrevistados na pesquisa.

Gráfico 1 - Distribuição percentual de cães, gatos e pets não convencionais entre os tutores entrevistados



Fontes: Dados da pesquisa.

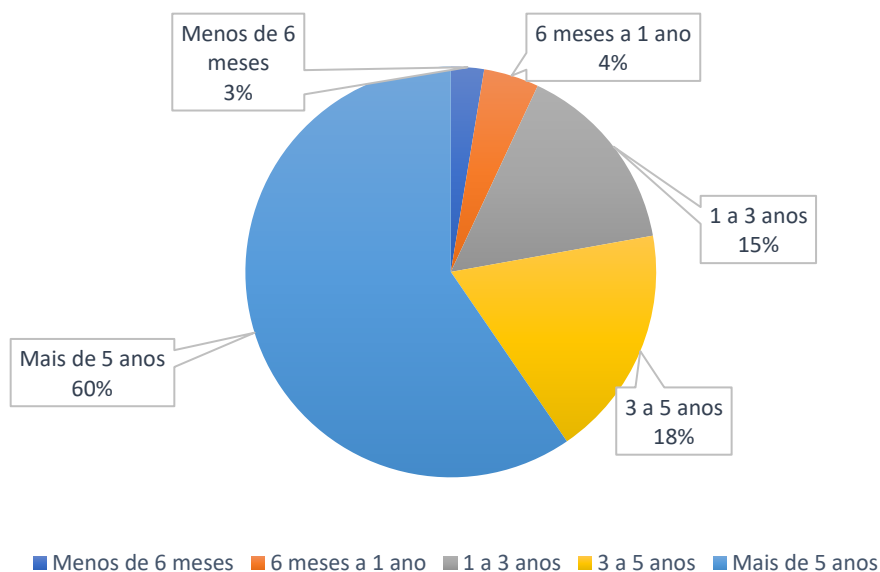
Entre os 230 participantes da pesquisa, 58% são responsáveis por cachorros, enquanto 24% são responsáveis por gatos, e 15% possuem ambos os animais em seus lares. Além disso, apenas 3% revelam ter pets não convencionais, como calopsita, coelhos, cobra e lagarto.

A frase de Mark Twain (1894), “*Se você pega um cachorro faminto e o torna próspero, ele não morderá você. Esta é a principal diferença entre um cachorro e um homem*”, reflete a ideia popular de que um cão é o “melhor amigo do homem”. Essa citação ressoa com os resultados da pesquisa, que demonstram a predominância dos cães como os animais de estimação mais comuns entre os tutores, destacando a forte relação e preferência pela espécie. De acordo com o Radar Pet 2020, publicado pela COMAC, mais da metade dos domicílios brasileiros possuem algum animal de estimação. Esses dados confirmam a tendência observada na pesquisa e reforçam a ideia de que o vínculo entre o tutor e o cão vai além da simples posse, configurando-se em uma relação de amizade e afeto mútuo.

Por outro lado, os gatos têm ganhado cada vez mais espaço nos lares brasileiros. Dentre os principais motivos que levam os tutores a optarem por esses animais, destacam-se a independência e a personalidade, já que os gatos são conhecidos por serem afetuosos e oferecerem companhia sem exigir a atenção constante de seus tutores (Sousa, 2024). De acordo com o Censo Pet do Instituto Pet

Brasil (IPB), o número de gatos em residências brasileiras aumentou de 25,6 milhões em 2020 para 27,1 milhões em 2021, representando um crescimento de 6% no período (Pet conect, 2025). Isso demonstra a ascensão da popularidade dos felinos, tendência também observada na pesquisa, onde 24% dos entrevistados afirmaram ser tutores de gatos.

Gráfico 2 - Tempo de posse dos animais de estimação entre os tutores entrevistados



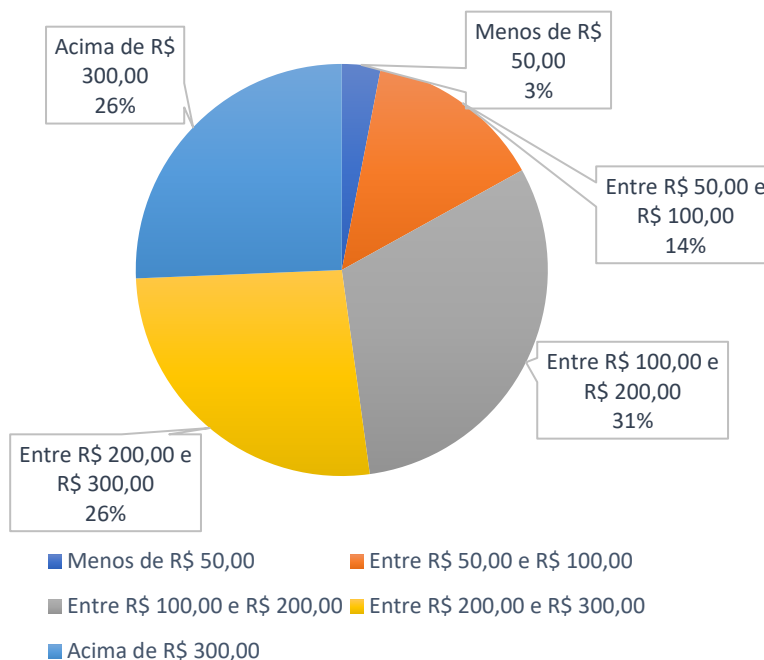
Fontes: Dados da pesquisa.

Os resultados obtidos sobre o tempo de posse dos animais de estimação (gráfico 2) mostram uma distribuição significativa entre os diferentes períodos de convivência. A maior parte dos tutores, correspondendo a 60%, possui seus animais há mais de 5 anos, o que indica um vínculo duradouro e um compromisso de longo prazo com o bem-estar do pet. Por outro lado, 18% dos tutores têm seus animais entre 3 e 5 anos, enquanto 15% tem seu pet por um período de 1 a 3 anos. Apenas 4% dos tutores possuem seus animais no período de 6 meses a 1 ano, e uma pequena parcela, de 3%, tem seu pet há menos de 6 meses.

Esses dados indicam que a maioria dos tutores está disposta a manter seus animais por longos períodos, o que pode ser atribuído ao fato de que o vínculo entre humanos e animais de estimação é uma relação de mútuos benefícios. Essa conexão é vantajosa para a saúde mental, física e social de ambos, fortalecendo o laço entre

tutor e animal. De acordo com a American Veterinary Medical Association, o vínculo humano-animal tem um impacto positivo no bem-estar geral, o que pode explicar a tendência de posse prolongada observada nos dados.

Gráfico 3 - Gasto médio dos tutores com animais de estimação



Fontes: Dados da pesquisa.

O gráfico 3 mostra a distribuição do gasto médio dos tutores com seus animais de estimação, divididos em cinco faixas de valores. A maior parcela dos tutores (31%) gasta entre R\$ 100,00 e R\$ 200,00 mensais. Em seguida, as categorias "Entre R\$ 200,00 e R\$ 300,00" e "Acima de R\$ 300,00" representam cada uma 26% dos entrevistados, declarando que mais da metade dos tutores gasta acima de R\$ 200,00. Já os gastos menores são menos frequentes, com 14% dos tutores investindo entre R\$ 50,00 e R\$ 100,00 e apenas 3% gastando menos de R\$ 50,00.

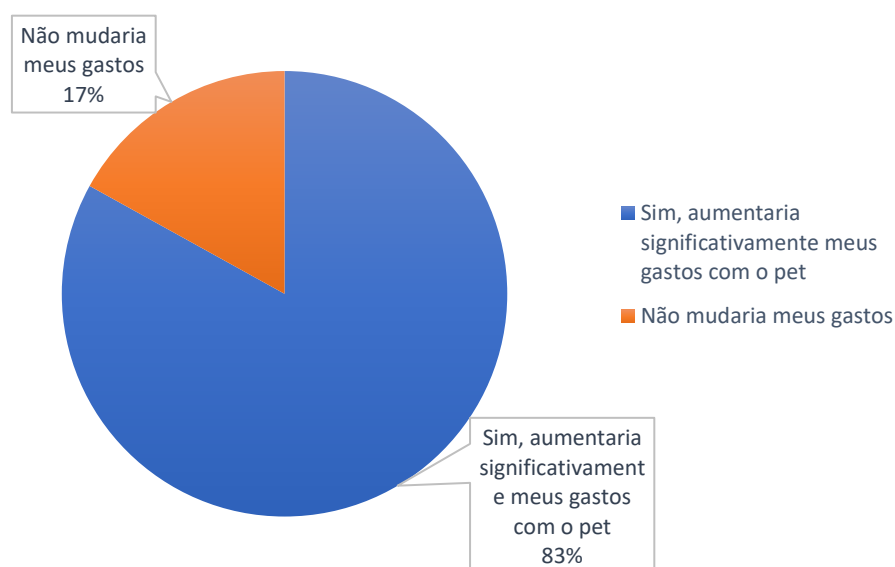
Esses resultados estão intimamente relacionados ao perfil de renda dos tutores. O fato de uma grande parcela dos entrevistados gastar acima de R\$ 200,00 sugere que eles pertencem a faixas de renda que possibilitam esse nível de investimento no bem-estar dos seus animais sem prejudicar outras necessidades essenciais. Por outro lado, os tutores que gastam valores menores, abaixo de R\$ 100,00, provavelmente pertencem a faixas de renda mais baixas, o que limita sua capacidade de investimento em cuidados para seus pets. Dessa forma, a distribuição

dos gastos não apenas reflete os hábitos de consumo, mas também indica uma relação estreita com a disponibilidade financeira dos tutores.

De acordo com um estudo da Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC), o gasto médio com alimentação de cães e gatos no Nordeste é de R\$107,18, enquanto no Sudeste o valor mais que dobra, atingindo R\$223,25. Esse padrão sugere que fatores socioeconômicos exercem influência direta sobre o investimento em cuidados com os animais de estimação (Negócios SC, 2024).

Essa disparidade regional reforça a hipótese de que os tutores gastam dentro de suas possibilidades financeiras e que o investimento em bem-estar animal tende a crescer conforme aumenta a renda familiar. Essa possibilidade se torna evidente ao analisarmos o próximo gráfico, que revela a disposição dos tutores em aumentar significativamente os gastos com seus animais caso tivessem uma renda maior.

Gráfico 4 - Caso sua renda aumentasse, você investiria mais no bem-estar e na saúde do seu pet (como alimentação de melhor qualidade, mais check-ups veterinários, tratamentos preventivos, entre outros)?



Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 4 apresenta a possibilidade entre o aumento da renda dos tutores e os investimentos no bem-estar e na saúde de seus animais de estimação. Os dados mostram que 83% dos entrevistados afirmaram que aumentariam significativamente os gastos com seus pets caso sua renda fosse ampliada. Apenas 17% declaram que não alterariam seus gastos.

Esses dados reforçam a ideia de que os tutores desejam oferecer melhores condições de vida para seus animais, incluindo alimentação de melhor qualidade, check-ups veterinários mais frequentes e tratamentos preventivos, mas, muitas vezes, são limitados por fatores financeiros.

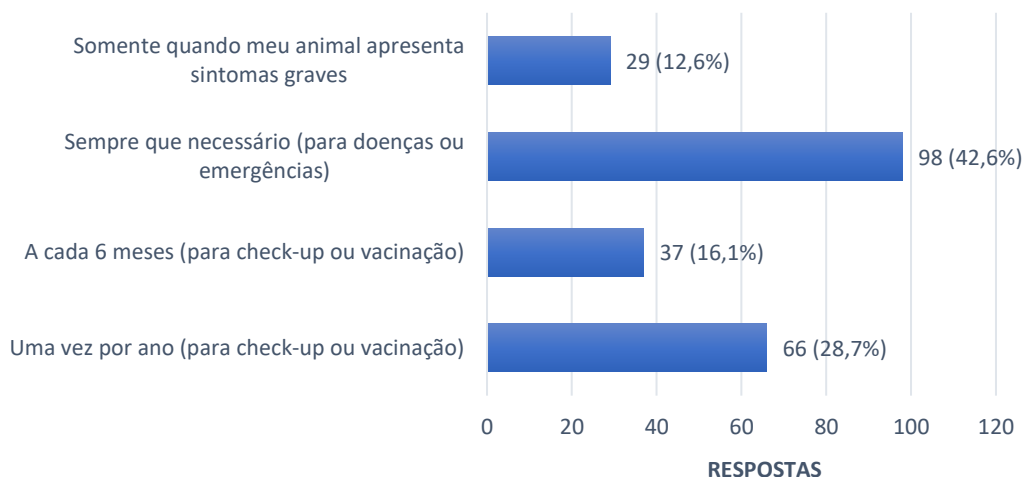
Além disso, os resultados sugerem que, diante de um possível aumento de renda por parte dos tutores, há um potencial de crescimento para o setor, impulsionado pela crescente preocupação com a qualidade de vida dos animais de estimação. Nesse cenário, compreender o comportamento de consumo torna-se fundamental para empresas do ramo pet, clínicas veterinárias e profissionais da área, pois permite a oferta de produtos e serviços mais adequados às necessidades e expectativas do público-alvo.

4.3 FREQUÊNCIA, ESCOLHA E FIDELIZAÇÃO: ASPECTOS QUE INFLUENCIAM A RELAÇÃO TUTOR-VETERINÁRIO

A frequência com que os tutores levam seus animais ao veterinário pode influenciar diretamente na saúde e no bem-estar dos animais de estimação. O envio regular permite a detecção precoce de doenças e a prevenção de problemas mais graves.

O gráfico a seguir apresenta os dados coletados sobre a periodicidade das visitas ao médico veterinário, destacando os principais padrões de comportamento dos tutores.

Gráfico 5 - Frequência de idas ao médico veterinário



Fontes: Dados da pesquisa.

Ao serem questionados sobre a frequência com que levam seus animais ao veterinário (gráfico 5), a maior parte dos entrevistados (42,6%) afirmou buscar atendimento sempre que necessário, seja para tratar doenças ou em casos de emergência. Apenas 28,7% dos tutores afirmaram realizar visitas anuais ao veterinário para check-ups ou vacinação, enquanto 16,1% afirmaram levar seus animais de estimação a cada seis meses para esses mesmos cuidados. Por fim, 12,6% dos entrevistados disseram procurar assistência veterinária apenas quando o animal apresenta sintomas graves.

A análise desses dados sugere que uma parcela significativa dos tutores adota uma abordagem reativa em relação à saúde de seus animais de estimação, priorizando o atendimento apenas em momentos críticos, em vez de manter um acompanhamento preventivo. Esse comportamento pode prejudicar a detecção precoce de doenças e reduzir a qualidade de vida dos animais.

Ao falarmos sobre questões envolvendo a saúde de cães e gatos, é fundamental destacar a importância de visitas regulares ao médico veterinário para garantir a melhor qualidade de vida para os pets e prevenir doenças. De acordo com o site *Canal do Pet* (2022), especialistas recomendam que filhotes sejam levados ao veterinário mensalmente até completarem seis meses de idade. Entre os sete meses e os sete anos, as consultas devem ocorrer anualmente, período no qual são realizados reforços vacinais, consultas clínicas e exames de check-up conforme a necessidade do profissional. A partir dos sete anos, a frequência ideal passa a ser semestral, garantindo um acompanhamento mais rigoroso por meio de exames complementares, vacinação e avaliação clínica geral. Essa informação contrasta com os dados obtidos na pesquisa, que mostram que menos da metade dos tutores segue uma rotina regular de check-ups.

Gráfico 6 - Fatores que influenciam o tutor na escolha do Médico Veterinário para o seu animal de estimação



Fontes: Dados da pesquisa.

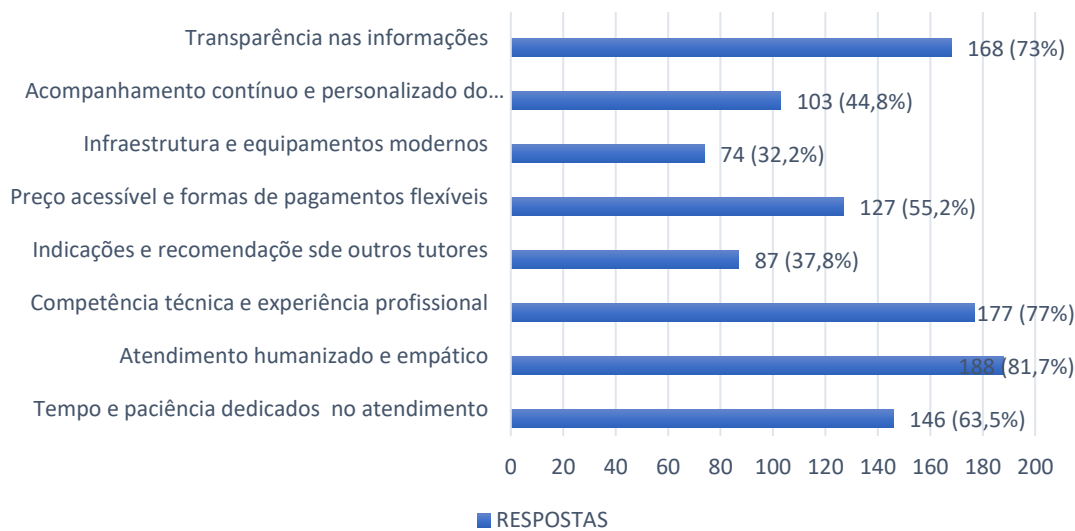
O gráfico 6 ilustra os principais fatores que influenciam os tutores na escolha do médico veterinário para seus animais de estimação, destacando a importância da confiança e da experiência prévia na tomada de decisão. O fator mais relevante foi a recomendação de amigos e familiares, mencionada por 67,7% dos entrevistados (156 respostas), o que sugere que a consulta do veterinário e a satisfação dos clientes anteriores são determinantes para atrair novos tutores.

Outro fator amplamente considerado foi o atendimento e simpatia do profissional, classificado por 57% dos participantes (131 respostas), destacando a relevância do vínculo entre tutor e veterinário. Em seguida, a experiência profissional (54,8%) e o preço dos serviços (47%) também foram apontados como elementos determinantes, indicando que os tutores valorizam tanto a competência do profissional quanto à acessibilidade financeira dos serviços prestados. Esses resultados reforçam a afirmação de Teixeira (2013), que aponta duas estratégias para atrair mais clientes: a redução de preços e a melhoria do atendimento. No contexto veterinário, observa-se que os tutores não apenas compartilham o custo dos serviços, mas também valorizam um atendimento humanizado e qualificado, o que pode ser um diferencial competitivo para os profissionais da área.

A infraestrutura da clínica (29,6%), a especialização em determinadas áreas (29,1%), a qualificação acadêmica (32,6%) e a localização (32,3%) foram aspectos

considerados por uma parcela menor dos avaliados (gráfico 6), o que indica que, embora sejam fatores importantes, eles não têm o mesmo peso na escolha do veterinário em comparação com aspectos mais subjetivos, como atendimento e recomendações.

Gráfico 7 - Fatores capazes de fidelizar o tutor ao Médico Veterinário



Fontes: Dados da pesquisa.

Dando continuidade à análise dos fatores que influenciam a escolha do médico veterinário, o gráfico 7 evidencia os principais aspectos que destacam para a permanência dos tutores com um mesmo profissional. Entre os fatores, destaca-se a competência técnica e experiência profissional (77%) e o atendimento humanizado e empático (81,7%), demonstrando a importância da confiança e da boa relação entre profissional e tutor.

Outros aspectos mencionados foram tempo e paciência dedicados ao atendimento (63,5%), preço acessível e formas de pagamento flexíveis (55,2%) e acompanhamento contínuo e personalizado (44,8%), mostrando que fatores financeiros e um atendimento mais próximo também influenciam a fidelização.

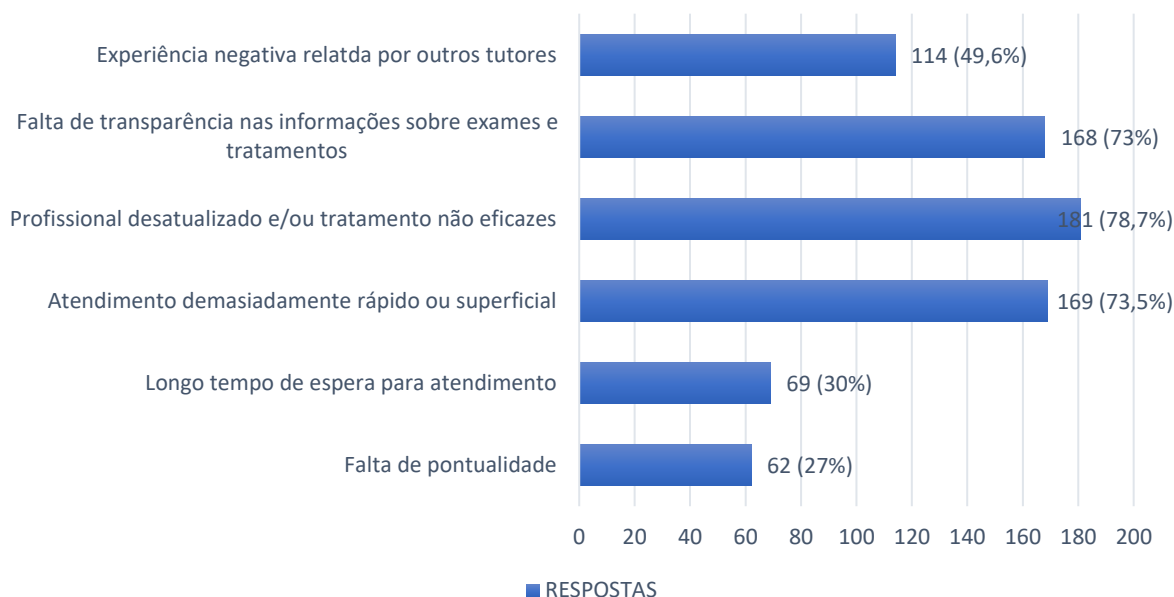
Os resultados do gráfico 6 e 7 evidenciam que a escolha do médico veterinário não se baseia exclusivamente em critérios técnicos, mas é fortemente impactada por fatores sociais e pelo vínculo entre profissional e tutor. Diante disso, estratégias externas para a construção de um atendimento humanizado e a valorização da confiança profissional podem ser diferenciais no setor veterinário.

Gráfico 8 - Preocupações do tutor na escolha do Médico Veterinário

Fontes: Dados da pesquisa.

Ao questionar os tutores sobre suas principais preocupações na escolha do médico veterinário, os resultados indicaram que o diagnóstico correto e tratamento eficaz (77,4%) e a segurança e bem-estar do animal durante o atendimento (71,7%) são considerados os fatores mais importantes. A qualidade do atendimento e a empatia do profissional também foram ressaltadas por 56,5% dos participantes, enquanto o custo da consulta e dos procedimentos foi apontado por 38,7%. Além disso, a infraestrutura e a higiene da clínica foram destacadas como relevantes por 44,8% dos tutores.

Gráfico 9 - Fatores que podem desestimular o tutor a retornar ao mesmo Médico Veterinário



Fontes: Dados da pesquisa.

Os tutores apontaram, como principais motivos que desestimulam o retorno ao médico veterinário, a falta de transparência nas informações sobre exames e tratamentos (73%) e o atendimento inadequado ou superficial (73,5%). A experiência negativa relatada por outros tutores também foi uma preocupação importante, com 49,6% dos participantes destacando esses fatos. Além disso, o longo tempo de espera (30%) e a falta de pontualidade (27%) foram identificados como fatores negativos, embora em menor proporção.

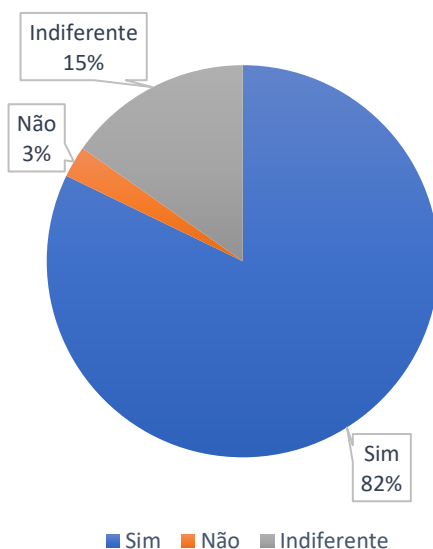
Esses resultados, junto ao Gráfico 8, evidenciam que a transparência, qualidade do atendimento e o respeito ao tempo do tutor são aspectos determinantes para a fidelização dos clientes.

4.4 A IMPORTÂNCIA DA ESPECIALIZAÇÃO E DO ATENDIMENTO DIFERENCIADO NO CUIDADO VETERINÁRIO

A qualidade do atendimento veterinário são aspectos cada vez mais valorizados pelos tutores na escolha dos serviços para seus animais. Além da formação básica, a especialização e a oferta de serviços diferenciados agregam valor ao cuidado prestado, atendendo melhor às necessidades dos animais. Exemplos

incluem a atuação em áreas específicas, como dermatologia, cardiologia ou anestesiologia, além da disponibilização de recursos como exames de imagem avançados (ultrassonografia com Doppler, tomografia), atendimento domiciliar, planos de assistência à saúde animal e suporte emergencial contínuo. Os gráficos a seguir ilustram como esses fatores influenciam a percepção e a decisão dos tutores.

Gráfico 10 - O quão importante os tutores consideram a especialização do médico veterinário



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à importância da especialização do médico veterinário, é possível observar, a partir do gráfico 10, que uma ampla maioria de 82% dos participantes afirmou considerar importante essa característica na escolha do profissional. Apenas 15% dos tutores se mostraram indiferentes quanto à especialização, e 3% indicaram que esse aspecto não tem impacto em sua decisão.

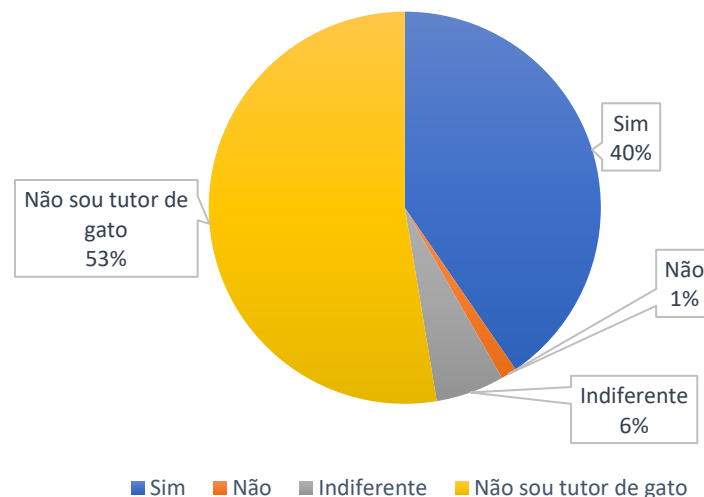
Esse resultado reflete uma mudança no perfil das necessidades dos tutores que, à medida que os animais passam a ser considerados membros da família, passam a exigir cuidados mais especializados. Com a crescente identificação de problemas de saúde, especialmente em virtude ao acesso a informação através dos meios digitais, muitos tutores procuram profissionais com formação específica para tratar essas condições. Conforme indicado pela Dexcar (2022), no passado era comum que os veterinários, ao se formarem, se mantivessem ao longo de suas carreiras nas áreas de clínica e cirurgias gerais. No entanto, atualmente, a busca por

especialistas é uma exigência do mercado, refletindo a necessidade de aprimoramento profissional. Dentre as especialidades que vêm se destacando estão a cardiologia, endocrinologia, neurologia, dermatologia, nefrologia, oncologia, anestesiologia, diagnóstico por imagem, medicina intensiva e comportamento animal.

Portanto, os resultados indicam que, para a maioria dos tutores, a qualificação especializada do médico veterinário é um diferencial decisivo na escolha do profissional.

Gráfico 11 - Para tutores de gatos: O atendimento "cat friendly" (com foco nas necessidades específicas dos felinos) é um diferencial importante na hora de escolher um médico veterinário?

Embora os dados da presente pesquisa indiquem que a maioria dos respondentes (53%) não possua gatos, a ênfase no atendimento cat friendly justifica-se por representar uma tendência emergente e relevante na medicina veterinária: a especialização e a personalização dos serviços. O gráfico 11, a seguir, apresenta a percepção dos tutores quanto à relevância desse tipo de atendimento.



Fontes: Dados da pesquisa.

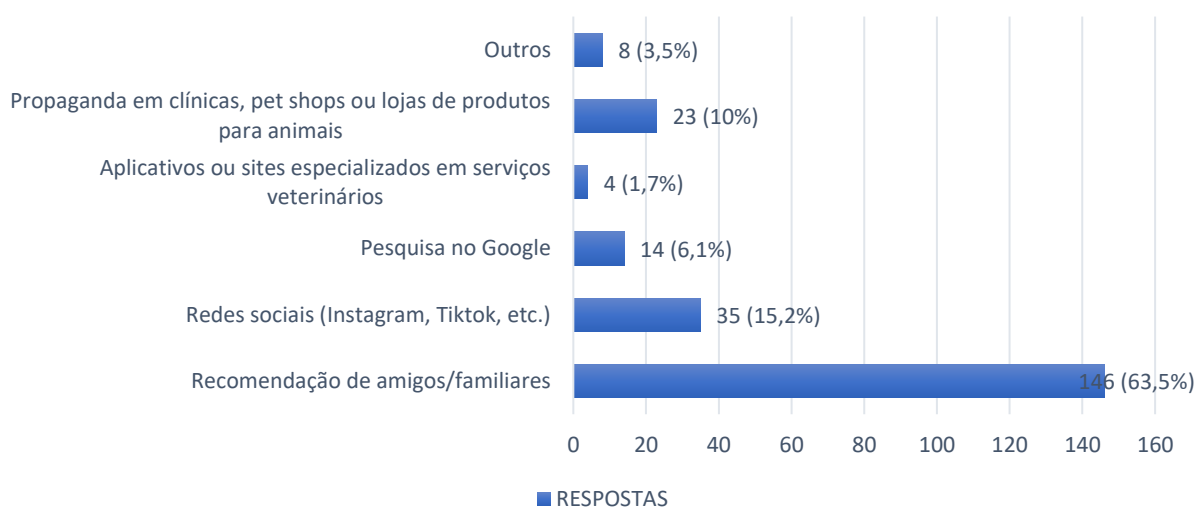
O Manejo Cat Friendly refere-se a um conjunto de práticas e abordagens no atendimento veterinário a fim de minimizar o estresse e promover o bem-estar dos gatos durante as consultas. Isso envolve técnicas específicas de manejo e adaptação de procedimentos, com o intuito de atender às necessidades comportamentais e

emocionais dos felinos. Ao questionar os tutores de gatos (gráfico 11) qual a importância do atendimento Cat Friendly, 40% considera relevante, 6% demonstraram indiferença, e apenas 1% não consideraram importante. Vale destacar que 53% dos participantes não eram tutores de gatos e, portanto, não opinaram sobre essa prática.

Dessa forma, a aplicação de práticas Cat Friendly é fundamental para incentivar os tutores a buscarem cuidados veterinários regulares para seus felinos, podendo ser compreendida como um diferencial de mercado. Segundo Monroe-Aldridge (*apud* Sousa, 2024), essas práticas, além de reduzir o estresse no animal, são importantes para aumentar a satisfação e, consequentemente, a fidelização dos clientes.

4.5 CANAIS DE BUSCA, MOTIVOS DE TROCA E A PRESENÇA DO MÉDICO VETERINÁRIO NAS REDES SOCIAIS

Gráfico 12 - Principais canais de busca por médicos veterinários entre os tutores.



Fontes: Dados da pesquisa.

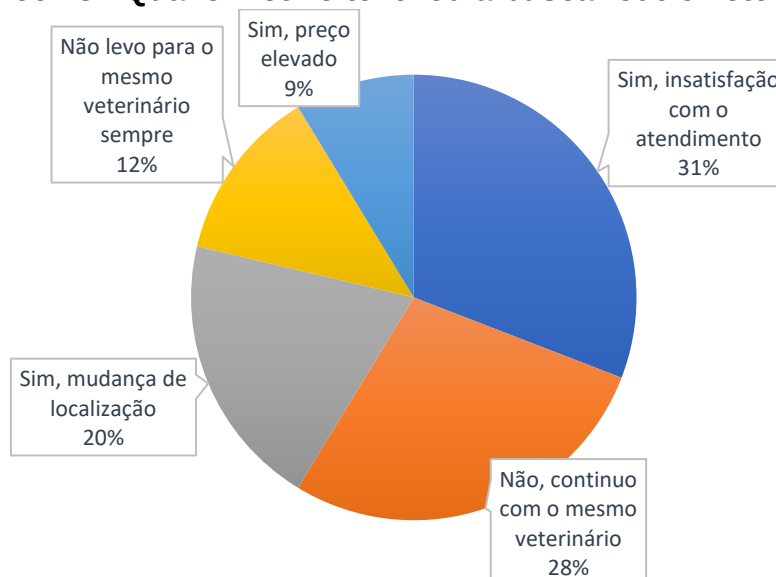
O gráfico 12 evidencia as fontes mais comuns de recomendação para serviços veterinários. A maior parte dos entrevistados (63,5%) indicou que confia nas recomendações de amigos e familiares, reforçando a importância da experiência pessoal e do vínculo de confiança como fatores determinantes na escolha do profissional, como visto anteriormente. Isso evidencia que uma estratégia mais eficaz de marketing consiste em fornecer uma experiência de excelência aos clientes,

estimulando a recomendação orgânica – comunicação “boca a boca” – e consolidando a recompensa e a confiança no serviço prestado.

Em segundo lugar, as redes sociais foram mencionadas por 15,2% dos participantes, seguida pela pesquisa no Google, com 6,1% das respostas. Estes dados sugerem que, embora as recomendações ainda sejam as mais prevalentes, as plataformas digitais ganham relevância na decisão dos tutores de animais. Esta observação é corroborada por Silva (2024), que aponta que o uso de redes sociais, aliado ao marketing digital, tem impulsionado as vendas de produtos e serviços veterinários, visto que uma grande parte dos clientes se encontram nessas plataformas.

As demais fontes de recomendação, como aplicativos ou sites especializados em serviços veterinários (1,7%) e propagandas em clínicas e pet shops (10%), demonstram um uso menos expressivo dessas opções para a escolha de serviços veterinários, revelando que a confiança pessoal e a pesquisa direta prevalecem. Por fim, 3,5% dos entrevistados mencionaram outras fontes, que podem envolver referências informais ou canais de comunicação menos convencionais.

Gráfico 13 - Qual o motivo te levou a buscar outro veterinário?



Fontes: Dados da pesquisa.

O gráfico apresentado ilustra os principais motivos que levaram os tutores de animais de estimação a buscarem outros veterinários. De acordo com os dados, a maior parcela dos entrevistados (31%) mudou de veterinário devido à insatisfação

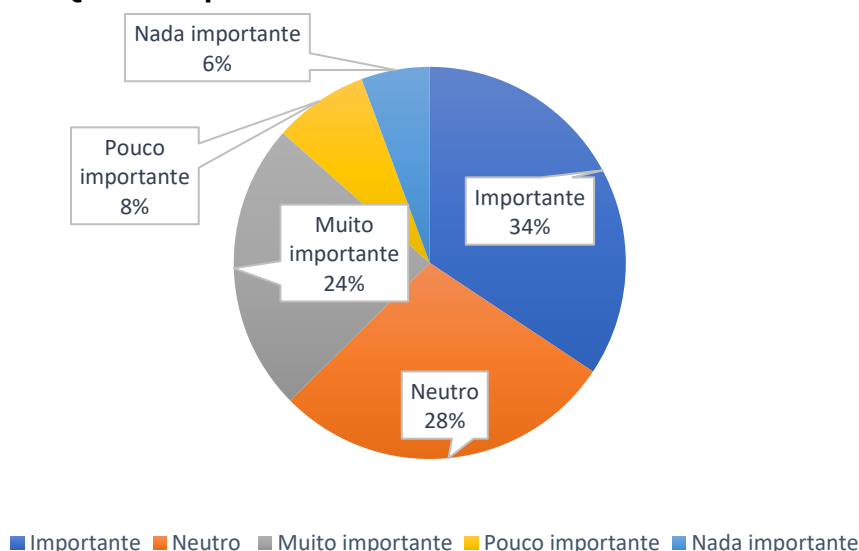
com o atendimento. Esse fator pode estar relacionado à falta de atenção do profissional, atendimento inadequado ou até mesmo falhas na comunicação com o tutor.

O segundo motivo mais citado, representando 28% dos entrevistados, foi a continuidade com o mesmo veterinário, indicando um alto nível de fidelização entre essa parcela dos tutores. No entanto, 20% dos entrevistados relataram que mudaram de veterinário devido à mudança de localização, fator que pode estar associado à conveniência e facilidade de acesso aos serviços veterinários.

Outros motivos mencionados incluem o preço elevado dos serviços veterinários (9%), evidenciando uma preocupação com os custos dos atendimentos, e o fato de alguns tutores não levarem seus pets sempre ao mesmo veterinário (12%), o que pode indicar a busca por diferentes profissionais conforme a necessidade.

Interpreta-se, portanto, que a qualidade do atendimento é o fator mais determinante na decisão dos tutores ao escolherem um veterinário. Além disso, questões como preço e localização também impactam a decisão dos tutores, indicando que a acessibilidade e a relação custo-benefício são aspectos relevantes no mercado veterinário.

Gráfico 14 - Qual a importância do médico veterinário nas redes sociais?



Fontes: Dados da pesquisa.

O gráfico 14 destaca a percepção dos tutores sobre a importância da presença dos médicos veterinários nas redes sociais. A presença ativa de médicos-veterinários nas redes sociais tem se mostrado um diferencial significativo, conforme evidenciado

por uma parcela específica dos entrevistados. Essa tendência reflete a importância crescente dessas plataformas na comunicação e na construção de relacionamentos entre profissionais e tutores de animais.

De acordo com Gondim *et al.* (2019, apud Vasconcelos, 2023), o marketing pessoal é uma habilidade essencial para os médicos veterinários, pois, além das competências técnicas, contribui significativamente para a promoção de sua imagem profissional e para o estabelecimento de relacionamentos sólidos com clientes e colegas. Tal habilidade é determinante para a abertura de novas oportunidades de carreira e para o sucesso na prática veterinária. Em um mercado cada vez mais competitivo, como destaca Vasconcelos (2023), a presença nas redes sociais tem se mostrado uma ferramenta eficaz na construção da trajetória profissional do médico veterinário, permitindo a diferenciação no atendimento aos clientes e a expansão da atuação para além das limitações geográficas.

Dessa forma, a valorização da presença digital dos médicos veterinários nas redes sociais, conforme apontado pelos entrevistados reflete uma tendência crescente de digitalização e de aproximação entre profissionais e tutores. Contudo, vale ressaltar que essa atuação deve ser guiada por princípios éticos e que as informações compartilhadas nas plataformas digitais mantenham elevados padrões de qualidade e responsabilidade profissional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo analisar os critérios que influenciam os tutores de animais de estimação na escolha do médico veterinário no estado do Rio Grande do Norte. A pesquisa evidenciou que a confiança, a empatia e a qualidade do atendimento são fatores determinantes para a decisão dos tutores, ultrapassando até mesmo questões financeiras e estruturais.

Os resultados demonstraram que a recomendação de amigos e familiares tem um peso significativo na escolha do profissional, indicando que experiências prévias e opiniões pessoais influenciam diretamente a decisão dos tutores. Além disso, a competência técnica e a especialização foram amplamente valorizadas, o que sugere que a constante atualização e aprimoramento profissional são fundamentais para a fidelização dos clientes.

Outro aspecto relevante observado foi a crescente demanda por um atendimento humanizado e personalizado. A empatia do profissional e a paciência dedicada ao atendimento foram destacadas como fatores essenciais para a construção de um vínculo de confiança entre tutor e veterinário. Além disso, a transparência nas informações sobre exames e tratamentos foi apontada como um elemento crucial para a satisfação dos clientes.

A pesquisa também revelou que, embora os tutores reconheçam a importância da prevenção e dos check-ups regulares, muitos ainda adotam uma abordagem reativa, buscando atendimento veterinário apenas quando necessário (doenças ou emergências), ressaltando a necessidade de formas de conscientização a população sobre a relevância dos cuidados preventivos para a saúde animal.

No que tange às estratégias de marketing, observou-se que a presença digital dos médicos veterinários, especialmente em redes sociais, tem se tornado um diferencial. A divulgação de informações de qualidade, o compartilhamento de experiências e a interação com os tutores são ferramentas eficazes para atrair e fidelizar clientes.

A partir dos resultados obtidos, percebe-se que a escolha do médico veterinário pelos tutores vai além do conhecimento técnico, englobando fatores emocionais e sociais. Assim, é essencial que os profissionais da área invistam não apenas em aprimoramento técnico, mas também na capacitação das habilidades interpessoais e

na construção de um atendimento mais próximo e humanizado, como empatia, escuta ativa e capacidade de transmitir segurança e acolhimento.

Além disso, é essencial considerar que os resultados obtidos neste estudo refletem o comportamento de uma amostra específica de voluntários e estão atrelados ao delineamento metodológico adotado. Dessa forma, torna-se fundamental a realização de novos estudos para expandir a compreensão sobre o tema, explorando distintas abordagens metodológicas e modelos de análise, com o objetivo de validar ou questionar os dados obtidos.

Por fim, os dados analisados reforçam que o médico veterinário ocupa um papel cada vez mais significativo na sociedade, sendo reconhecido como uma figura essencial na vida dos tutores e de seus animais. A sociedade valoriza profissionais que, além da competência técnica, demonstram sensibilidade, paciência e responsabilidade no cuidado com os pacientes. Essa valorização aponta para um cenário em que o vínculo, a confiança e a comunicação tornam-se diferenciais decisivos, consolidando o papel do médico veterinário como agente fundamental na promoção da saúde, bem-estar e melhoria qualidade de vida dos animais e de seus tutores, reafirmando seu impacto social e a nobreza da sua missão.

REFERÊNCIAS

ABINPET - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE PRODUTOS PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO. **Dados do setor pet no Brasil: análise do mercado.** 2022. Disponível em: <https://abinpet.org.br/informacoes-gerais-do-setor/>. Acesso em: 05 fev. 2025.

AMERICAN VETERINARY MEDICAL ASSOCIATION. **Interação humano-animal e o vínculo humano-animal.** Disponível em: <https://www.avma.org/resources-tools/avma-policies/human-animal-interaction-and-human-animal-bond>. Acesso em: 16 mar. 2025.

BENDER, Laura Gabriela; MIGLIOLI, Anderson Antônio; GOMES, Rebeka Silva; MAIA, Tatiana Peres de Assis. SAÚDE MENTAL E BEM ESTAR EM ANIMAIS DE COMPANHIA. **Revista Thêma Et Scientia**, Cascavel, Paraná, v. 14, n. 2, p. 295-314, dez. 2024. Disponível em: <https://themaetscientia.fag.edu.br/index.php/RTES/article/view/2129>. Acesso em: 10 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Síndrome de Burnout.** Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 25 fev. 2025.

CANAL DO PET. **Qual é a frequência certa para levar cães e gatos ao veterinário?** 2022. Elaborada por Renan Tafarel. Disponível em: <https://canaldopet.ig.com.br/cuidados/2022-05-10/frequencia-certa-para-levar-cachorros-gatos-veterinario.html>. Acesso em: 24 mar. 2025.

COMISSÃO ANIMAIS DE COMPANHIA (COMAC). **Radar Pet 2020.** 2020. Disponível em: <https://www.comacvet.org.br/wp-content/uploads/2021/07/RADAR-PET-2020-APRESENTACAO-2.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2025.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Dia do Médico-Veterinário é celebrado com campanha nacional lançada pelo Sistema CFMV/CRMVs.** 2024. Disponível em: <https://crmvsp.gov.br/dia-do-medico-veterinario-e-celebrado-com-campanha-nacional-lancada-pelo-sistema-cfmv-crmvs/#:~:text=O%20Brasil%20conta%20com%20aproximadamente,mulheres%20e%2042%25%20s%C3%A3o%20homens..> Acesso em: 08 abr. 2025.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. **Números do CRMV-RN.** 2025. Disponível em: <https://www.crmvrn.gov.br/>. Acesso em: 08 abr. 2025.

COSTA, Edmara Chaves. **Animais de estimação: uma abordagem psico-sociológica da concepção dos idosos.** 2006. 195 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Saúde Pública, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2006. Disponível em: https://www.uece.br/wp-content/uploads/sites/37/2009/10/edmarachaves_2006.pdf. Acesso em: 10 mar. 2025.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Penso Editora, 2007.

DESTOUMIEUX-GARZÓN, Delphine; MAVINGUI, Patrick; BOETSCH, Gilles; BOISSIER, Jérôme; DARRIET, Frédéric; DUBOZ, Priscilla; FRITSCH, Clémentine; GIRAUDOUX, Patrick; ROUX, Frédérique Le; MORAND, Serge. The One Health Concept: 10 years old and a long road ahead. **Frontiers In Veterinary Science**, [S.L.], v. 5, n. 14, p. 1-13, 12 fev. 2018. Frontiers Media SA. <http://dx.doi.org/10.3389/fvets.2018.00014>. Disponível em: <https://www.frontiersin.org/journals/veterinary-science/articles/10.3389/fvets.2018.00014/full>. Acesso em: 20 fev 2025.

DEXCAR. **Especialização em Medicina Veterinária**. 2022. Disponível em: <https://dexcar.com.br/especializacao-em-medicina-veterinaria/>. Acesso em: 18 mar. 2025.

DIÁRIO DE PERNAMBUCO. **Crescimento do mercado pet gera novos negócios em Pernambuco**. 2023. Disponível em: <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/economia/2023/11/crescimento-do-mercado-pet-gera-novos-negocios-em-pernambuco.html>. Acesso em: 18 jan. 2025.

DIÁRIO DE PERNAMBUCO. **Nordeste é a região com mais gatos e a terceira em número de cães do país**. 2017. Disponível em: <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/economia/2017/03/nordeste-e-a-regiao-com-mais-gatos-e-a-terceira-em-numero-de-caes-do-p.html>. Acesso em: 12 jan. 2025.

ELIZEIRE, Mariane Brascher. **Expansão do Mercado Pet e a Importância do Marketing na Medicina Veterinária**. 2013. 51 f. TCC (Graduação) - Curso de Medicina Veterinária, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/80759>. Acesso em: 25 fev. 2025.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. 127 p.

G1 RN. **Governo publica medidas para controlar população de cães e gatos no Rio Grande do Norte**. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2020/02/12/governo-publica-medidas-para-controlar-populacao-de-caes-e-gatos-no-rio-grande-do-norte.ghtml>. Acesso em: 12 jan. 2025.

GIOSO, Marco Antônio; TEIXEIRA, Adriana Lima. **Gestão da Clínica Veterinária: como gerenciar finanças, equipes e marketing a seu favor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

GRESELE, Bianca Stevanin. **Fatores de risco para saúde mental de médicos veterinários clínicos**. 2024. 191 f. Tese (Doutorado em Psicologia: Psicologia Clínica) - Curso de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2024. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/41246>. Acesso em: 6 mar. 2025.

GROOM BRASIL. **Fear free: um conjunto de técnicas inestimável para o bem-estar no banho e tosa.** 2022. Disponível em: <https://groombrasil.com.br/2022/10/13/fearfree-um-conjunto-de-tecnicas-inestimavel-para-o-bem-estar-no-banho-e-tosa/>. Acesso em: 09 abr. 2025.

JORGE, Sheila; BARBOSA, Maria; WOSIACKI, Sheila; FERRANTE, Marcos. GUARDA RESPONSÁVEL DE ANIMAIS: conceitos, ações e políticas públicas. **Enciclopédia Biosfera**, [S.L.], v. 15, n. 28, p. 578-594, 3 dez. 2018. Centro Científico Conhecer. http://dx.doi.org/10.18677/encibio_2018b51.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012. p. 2-35.

MELO, Larah de Oliveira; CAPAROZ, Pedro Henrique; GONÇALVES, Yago Donizete. PRÁTICAS FEAR FREE NO HOSPITAL VETERINÁRIO DO IFSULDEMINAS - CAMPUS MUZAMBINHO. **16ª Jornada Científica e Tecnológica do Ifsuldeminas**, Minas Gerais, v. 16, n. 2, 18 dez. 2024. Disponível em: <https://josif.ifsuldeminas.edu.br/ojs/index.php/anais/article/view/2143>. Acesso em: 09 abr. 2025.

METROPOLES. **Quaest: pesquisa revela que 72% dos brasileiros têm pets em casa.** Elaborada por Gabriela Francisco. Disponível em: <https://www.metropoles.com/colunas/e-o-bicho/quaest-pesquisa-revela-que-72-dos-brasileiros-tem-pets-em-casa>. Acesso em: 14 mar. 2025.

NEGÓCIOS SC. **Mercado pet: os gastos dos brasileiros com animais de estimação.** 2025. Disponível em: <https://www.negociossc.com.br/novidade/mercado-pet-os-gastos-dos-brasileiros-com-animais-de-estimacao/>. Acesso em: 16 mar. 2025.

OLIVEIRA, Sérgio José de. Inserção da medicina veterinária na história do Brasil. **Revista Brasileira de Medicina Veterinária**, Rio Grande do Sul, v. 16, n. 1, p. 1-14, jul. 2018. Disponível em: <http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/veterinaria/article/view/5152/3430>. Acesso em: 15 mar. 2025.

PET CONECT. **Dia Mundial do Gato: população felina segue crescendo no Brasil.** 2025. Escrito por Caroline Pasternack. Disponível em: <https://www.petconectadigital.com.br/noticias/dia-mundial-do-gato-populacao-felina-segue-crescendo-no-brasil>. Acesso em: 16 mar. 2025.

Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciencias e Educacao. <http://dx.doi.org/10.51891/rease.v10i6.13735>.

REVISTA MALU. **Geração pet: jovens preferem animais de estimação a filhos.** 2025. Disponível em: <https://revistamalu.com.br/pet/geracao-pet/>. Acesso em: 16 mar. 2025.

RODRIGUES, I. M. A.; CUNHA, G. N.; LUIZ, D. P.. PRINCÍPIOS DA GUARDA RESPONSÁVEL: perfil do conhecimento de tutores de cães e gatos no município de

patos de Minas - MG. **Ars Veterinaria**, [S.L.], v. 33, n. 2, p. 64, 15 mar. 2018. FUNEP. <http://dx.doi.org/10.15361/2175-0106.2017v33n2p64-70>.

SEID, Jessica Hamilton. **What is the Fear Free concept in Veterinary Medicine?** 2024. Disponível em: https://www.mspca.org/angell_services/fear-free-concept/. Acesso em: 09 abr. 2025.

SILVA, Adriana do Monte; ANDRADE, Carlos Felipe Setúbal; ALEIXO, Ullrich; ANTONELLI, Anuska Athayde; DONATILIO, Mariana Silvestre de Oliveira. A IMPORTÂNCIA DAS REDES SOCIAIS NA MEDICINA VETERINÁRIA: uma abordagem do marketing digital para a profissão. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S.L.], v. 10, n. 6, p. 706-714, 5 jun. 2024.

SILVA, Maria Isabel Mendonça da; VASCONCELOS, Emanuelle Alícia Santos de; BORGES, Péricles de Farias; ARAËJO, Lázaro de Souto. Setor pet na cidade de Solânea-PB: análise mercadológica, tendências e perspectivas. **Research, Society And Development**, [S.L.], v. 10, n. 9, p. 1-54, 20 jul. 2021. Research, Society and Development. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i9.17647>. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/16241/1/MIMS011119-MV066.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2025.

SINDAN - SINDICATO NACIONAL DA INDÚSTRIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE ANIMAL. COMISSÃO NACIONAL DE ANIMAIS DE COMPANHIA (COMAC). (São Paulo). **Anuário COMAC 2022**. 2022. Disponível em: <https://sindan.org.br/wp-content/uploads/2023/05/Comac-Anuario-2022-vf.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2025.

SINDPETSHOP. **Panorama do mercado pet em 2024 e tendências para 2025**. 2024. Disponível em: <https://sindpetshop.org.br/panorama-do-mercado-pet-em-2024-e-tendencias-para-2025/>. Acesso em: 25 fev. 2025.

SOUSA, Ana Carolina Martins de. **Análise da utilização de práticas cat friendly: percepção de veterinários e de tutores do Estado da Paraíba**. 2024. 47 f. TCC (Graduação) - Curso de Medicina Veterinária, Universidade Federal da Paraíba, Areia, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/30607/1/ACMS09072024%20-%20MV475.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2025.

SOUZA, Ana Flávia Bezerra de. **O MERCADO PET BRASILEIRO: Uma análise de 2012 a 2017**. 2018. 59 f. Monografia (Especialização) - Curso de Ciências Econômicas, Uni-Facef Centro Universitário de Franca, Franca, 2018. Disponível em: <http://periodicos.unifacef.com.br/rede/article/viewFile/1708/1232>. Acesso em: 10 mar. 2025.

STRACK, Adriane. **MANEJO AMIGÁVEL DE FELINOS DOMÉSTICOS: REVISÃO DE LITERATURA**. 2021. 45 f. TCC (Graduação) - Curso de Medicina Veterinária, Universidade Federal de Santa Catarina, Curitibanos, 2021.

TAFFAREL, Andréia Cristiane. **Aspectos do papel do médico veterinário na saúde pública, o ensino curricular e o conceito de One Health: revisão de literatura e considerações**. 2014. 36 f. Monografia (Especialização) - Curso de

Medicina Veterinária, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/127673>. Acesso em: 25 mar. 2025.

TATIBANA, Lilian Sayuri; COSTA-VAL, Adriane Pimenta da. Relação homem-animal de companhia e o papel do médico veterinário: human-pet relationship and the veterinary role. **Revista do Conselho Federal de Medicina Veterinária**, Minas Gerais, v. 11, n. 1, p. 12-18, out. 2009. Disponível em: <https://crmvmg.gov.br/RevistaVZ/Revista03.pdf#page=11>. Acesso em: 6 mar. 2025.

TRIBUNA DO NORTE. **Superpopulação de gatos preocupa**. 2010. Disponível em: <https://tribunadonorte.com.br/natal/superpopulacao-de-gatos-preocupa/>. Acesso em: 12 jan. 2025.

VASCONCELOS, José Vitor Gomes. **PRÁTICAS DE MARKETING PESSOAL DE MÉDICOS VETERINÁRIOS QUE ATUAM COMO GESTORES**. 2023. 52 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/79743>. Acesso em: 24 mar. 2025.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS TUTORES DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

A percepção dos tutores na escolha do médico veterinário: uma análise dos critérios decisivos na população do Rio Grande do Norte

Este formulário faz parte da pesquisa "A percepção dos tutores na escolha do médico veterinário", conduzida por Layza Silva Guedes, para o Trabalho de Conclusão de Curso de Medicina Veterinária. O referido questionário será utilizado como instrumento para entender os critérios que influenciam a escolha do veterinário no Rio Grande do Norte, sendo esse o seu principal objetivo.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

A sua participação neste estudo é totalmente voluntária e não acarretará nenhum custo ou encargo financeiro para você ou seu empregador, caso se aplique. Além disso, você não sofrerá qualquer prejuízo ou penalidade caso opte por não participar. Todos os dados e informações fornecidos serão tratados com sigilo e anonimato, garantindo que sua identidade não possa ser revelada. As respostas dos participantes serão coletadas e analisadas por meio de gráficos e estatísticas, contribuindo para o desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso.

Este estudo tem como objetivo analisar os critérios que influenciam os tutores de animais de estimação na escolha do médico veterinário no estado do Rio Grande do Norte. Os resultados poderão fornecer insights valiosos para a área, auxiliando na melhoria dos serviços veterinários e na adequação das expectativas dos clientes aos profissionais da região.

Informações de Contato:

Responsável pela Pesquisa: Layza Silva Guedes

E-mail: lsg@academico.ufpb.br

WhatsApp: (84) 99422-7270

Vínculo Institucional: Universidade Federal da Paraíba, Campus II - Areia

Declaração de Consentimento

Ao responder este formulário, você confirma sua participação voluntária na pesquisa e declara estar suficientemente informado (a), de maneira clara e objetiva, sobre os objetivos e procedimentos do estudo.

* Indica uma pergunta obrigatória

01. Qual é a sua faixa etária?*

18-24 anos

25-34 anos

35-44 anos

45 anos ou mais

02. De qual cidade você é?*

Natal

Parnamirim

Outro:

03. Com qual gênero você se identifica?*

Feminino

Masculino

Não-binário

Prefiro não informar

Outro:

04. Qual seu nível de escolaridade?*

Ensino Fundamental incompleto

Ensino Fundamental completo

Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio completo

Ensino Superior incompleto

Ensino Superior completo

Pós-graduação (especialização, Mestrado ou Doutorado)

05. Qual sua renda familiar? *

Até 1 salário mínimo (até R\$ 1,509)

Mais de 1 até 2 salários mínimos (R\$ 1,510 a R\$ 3,018)

Mais de 2 até 3 salários mínimos (R\$ 3,019 a R\$ 4,527)

Mais de 3 até 5 salários mínimos (R\$ 4.528 a R\$ 7.545)

Mais de 5 até 10 salários mínimos (R\$ 7.546 a R\$ 15.090)

Mais de 10 salários mínimos (acima de R\$ 15.090)

06. Qual é o seu animal de estimação?*

Cão

Gato

Pets não convencionais (calopsita, coelho, cobra, lagarto...)

Cão e gato

07. Há quanto tempo você possui um animal de estimação?*

Menos de 6 meses

6 meses a 1 ano

1 a 3 anos

3 a 5 anos

Mais de 5 anos

08. Qual é, aproximadamente, o seu gasto mensal com o seu pet, considerando consultas veterinárias, vacinas, ração, banho e outros cuidados?*

Menos de R\$ 50,00

Entre R\$ 50,00 e R\$ 100,00

Entre R\$ 100,00 e R\$ 200,00

Entre R\$ 200,00 e R\$ 300,00

Acima de R\$ 300,00

09. Caso sua renda aumentasse, você investiria mais no bem-estar e na saúde do seu pet (como alimentação de melhor qualidade, mais check-ups veterinários, tratamentos preventivos, entre outros)?*

Sim, aumentaria significativamente meus gastos com o pet

Não mudaria meus gastos

10. Com que frequência você leva seu animal ao veterinário? *

Uma vez por ano (para check-up ou vacinação)

A cada 6 meses (para check-up ou vacinação)

Sempre que necessário (para doenças ou emergências)

Somente quando meu animal apresenta sintomas graves

11. Qual o principal motivo de suas visitas ao veterinário?*

Vacinação

Check-up de rotina

Emergência (acidentes, intoxicações, etc.)

Doenças crônicas (como Diabetes, problemas cardíacos...)

Castração ou outros procedimentos cirúrgicos

Consultas de especialidade (dermatologia, cardiologia, oftalmologia, etc..)

12. Quais fatores mais influencia a sua escolha de um médico veterinário?*

Qualificação acadêmica

Experiência profissional

Recomendação de amigos/familiares

Localização

Preço dos serviços

Infraestrutura da clínica

Atendimento e simpatia do profissional

Especialização em determinadas áreas (ex: cirurgia, dermatologia...)

13. Quais fatores são capazes de lhe fidelizar a um Médico Veterinário? *(Marque todas as opções que se aplicam)*

*

Tempo e paciência dedicados no atendimento

Atendimento humanizado e empático

Competência técnica e experiência profissional

Indicações e recomendações de outros tutores

Preço acessível e formas de pagamento flexíveis

Infraestrutura e equipamentos modernos

Acompanhamento contínuo e personalizado do animal

Transparência nas informações e explicações sobre tratamentos

Outro:

14. Qual a sua maior preocupação ao levar seu animal a um médico veterinário?*

Qualidade do atendimento e empatia do profissional

Tempo de espera

Segurança e bem-estar do animal durante o atendimento

Infraestrutura e higiene da clínica

Diagnóstico correto e tratamento eficaz

Custo da consulta e dos procedimentos

15. Quais fatores podem lhe desestimular a retornar a um Médico Veterinário?*

Falta de pontualidade

Longo tempo de espera para atendimento

Atendimento demasiadamente rápido ou superficial

Profissional desatualizado e/ou tratamentos não eficazes

Falta de transparência nas informações sobre exames e tratamentos

Experiência negativa relatada por outros tutores

16. Você considera a especialização do médico veterinário importante para escolher um profissional?*

Sim

Não

Indiferente

17. Para tutores de gatos: O atendimento "cat friendly" (com foco nas necessidades específicas dos felinos) é um diferencial importante na hora de escolher um médico veterinário?*

Sim

Não

Indiferente

Não sou tutor de gato

18. Como você costuma encontrar médicos veterinários para seu animal?*

Recomendação de amigos/familiares

Redes sociais (Instagram, Tiktok, etc.)

Pesquisa no Google

Aplicativos ou sites especializados em serviços veterinários

Propaganda em clínicas, pet shops ou lojas de produtos para animais

Outro:

19. Você já mudou de médico veterinário? Se sim, qual foi o motivo principal?*

Sim, insatisfação com o atendimento

Sim, preço elevado

Sim, mudança de localização

Não, continuo com o mesmo veterinário

Não levo para o mesmo veterinário sempre

20. Quão importante é para você que o médico veterinário tenha presença nas redes sociais (Instagram, avaliações em plataformas...) para tomar uma decisão na hora de escolher para onde levar seu pet?*

Muito importante

Importante

Neutro

Pouco importante

Nada importante