

disso. Tenha perspicácia para detectar estas histórias e transforma-las em oportunidades de conteúdo social interessantes e de fácil percepção moral implícita.

## 2. Além do conteúdo agradável e relevante fique atento à qualidade dos textos, imagens e vídeos.

A qualidade da resolução da imagem e vídeos publicados valem mais do que montagens completamente tomadas por texto. O mesmo vale para um texto que deve ser sucinto, bem escrito e sem excesso de pontuação típicas de *Spams*. Lembre-se também: O máximo de texto que o facebook recomenda aplicado em cima de uma imagem não deve exceder 20% do tamanho da mesma. Se tiver interesse, aqui segue um bom guia do que fazer ou não em mídias sociais: <https://www.postplanner.com/dos-and-donts-of-facebook-pages/>

## 3. Não imponha, interaja.

Ao criar e publicar um conteúdo, avalie-o como se ele estivesse sendo contado como uma história pessoalmente.

Ele dá margem para uma réplica? Ou ele é um monólogo chato?

## 4. Foco em relacionamento e não em vendas

Tenha convicção que o retorno do investimento em canais digitais é muito lento, mas não por isso você deve evita-los, pois são fundamentais para construir o valor da sua marca. Quanto se acumula bons conteúdos, você convence por repetição e cria status de autoridade entre seus clientes naturalmente. O resto é consequência.

## 5. Tenha paciência e perseverança

Pode parecer que você está publicando para poucas pessoas e o investimento de horas nessa atividade seja inútil. Otimize seu tempo nas publicações, garanta uma frequência, mas não desista. O acúmulo de engajamento acontece com a permanência do ânimo da sua empresa no âmbito digital. Mais uma vez se coloque como numa conversa pessoal. Pessoas positivas e de bem com a vida costumam emanar bons sentimentos e servem como exemplos. ■

# Transporte e sala de espera alteram o comportamento de cães e gatos durante a consulta veterinária.

por Luiza Cervenka de Assis

Palavras-chave: comportamento cães e gatos; transporte animais; sala de espera de clínica veterinária

O médico veterinário foi ensinado, com primor, sobre o que fazer quando o animal está na mesa para exames. Ausculta como ninguém, compreende a diferença entre os sopros e consegue lidar com os animais mais agressivos. Mas o que acontece anteriormente à entrada no consultório? Será que a forma de transporte e a espera pela consulta podem afetar o comportamento e até o resultado nos exames? Segundo diversos veterinários clínicos e comportamentalistas, o estresse sofrido nesses momentos pode fazer até o cão mais dócil repelir a figura do veterinário.

A médica veterinária Julianna Varella faz atendimento em uma clínica, mas também faz atendimento domiciliares. Segunda ela, ao atender os animais em suas casas, não há a

excitação prolongada, promovida pelo transporte. “Ao sair de casa, o animal fica na expectativa, pois não sabe para onde está indo e assim leva uma ansiedade e certo medo, que podem levar as alterações fisiológicas, tanto no cão, como nos felinos” aponta.

Esta mesma excitação não é observada pela veterinária em atendimento domiciliar. Porém, isso não quer dizer que eles não fiquem com medo ou ansiosos. Porém, reduz bastante o estresse a ponto de não causar alterações fisiológicas.

Claro que não são todos os animais que passam por este estado de excitação ou medo. Varia de indivíduo para indivíduo e de tutor para tutor. Se o proprietário não sai com o cão para passear e o único momento que ele vê a coleira é para tomar banho ou ir ao consultório veterinário, o quadro pode se agravar. Ou mesmo se, para o gato, a caixa de transporte é um extraterrestre, vinda do espaço para leva-lo a um lugar indefinido. Neste último caso, o estresse começa dentro de casa, bem antes do transporte, quando o gato é forçado a entrar na caixa. Isso não estressa somente o gato, mas também o dono do gato!

Segundo a médica veterinária de felinos, Vanessa Zimbres, alguns gatos estão acostumados a saírem de casa e andar de carro. Já outros se apavoram e fazem com que a experiência seja traumática. Isso, em grande parte, pode ser evitado se o tutor receber orientações em como deslocar seu gato até a clínica veterinária.



bazzardambler/Creative Commons

## Sala de espera

Após passar pelo estresse do deslocamento entre a casa e o consultório, uma situação ainda mais estressante pode estar por vir. Não é a injeção ou a mesa de exames, mas a sala de espera. É o ambiente que antecede a consulta o mais assustador.

Assim como os momentos que precedem uma prova, a espera pela consulta pode gerar ou aumentar a ansiedade. Além de ter que ficar parado, na coleira, sem possibilidade de fuga, o animal encontra cheiros e outros animais aos quais não está habituado.



griscout224/Creative Commons

Pode parecer exagero, mas os momentos vividos na sala de espera podem ser muito mais estressantes que o próprio transporte. No transporte, o gato, por exemplo estará em um local fechado e na presença de alguém da família. Já o cachorro, estará passeando na rua, ou babando o vidro do carro, em um ambiente previsível e fechado. Na sala de espera, há muita informação como pessoas diferentes, cheiros, outros animais e etc.

Ninguém gosta de esperar. Mas se esse alguém for um gato, aí o buraco é mais embaixo! Neste caso, segundo a Dra Vanessa, o ideal é agendar as consultas de felinos previamente para minimizar o tempo de espera. “Gatos não gostam de barulhos e muita movimentação, o que é comum em uma recepção. Mesmo que o gato esteja acostumado com cães, fora de casa ele estará junto a cães desconhecidos e perde a sensação de controle. Sempre que possível o tutor deve ser encaminhado para o consultório ou um local mais tranquilo” ensina.

Se na sua clínica há atendimento de cães e gatos, a Dra Vanessa dá pequenas dicas para melhorar este momento de espera: “Sempre que possível, disponibilize um dia da semana ou um período para atender somente gatos. Dê preferência pelos dias mais tranquilos, como período da manhã, aonde a recepção ainda não teve movimentação e cheiro de cães, e dias de menor movimento. Caso não seja possível, separe, mesmo que visualmente, gatos de cães com uma divisória simples. Tudo isso já ajuda bastante”.

## O Médico Veterinário

Infelizmente, o que acontece antes da consulta iniciar ainda é pouco observado e abordado pelo médico veterinário. “Confesso que comecei a prestar atenção nisso, quando iniciei atendimentos domiciliares. Percebo falta de interesse talvez pela falta de informação. Sem informações não conseguimos propagar nada ao nosso cliente, sobre como deve proceder

para promover o bem-estar animal, nessas situações” relata Dra Julianna. A veterinária acredita que muitos colegas ainda não orientam seus pacientes sobre como deve ser feito o transporte e a espera da consulta.



Wl van den Eijkhof/  
Creative Commons

A Dra Vanessa segue a mesma opinião e acredita que os veterinários não costumam levar em consideração o estresse adquirido durante o trajeto à clínica. “Infelizmente a população de gatos no Brasil vem aumentando rapidamente, mas as visitas ao veterinário não aumentaram na mesma proporção. O tutor na maioria das vezes pensa 2x antes de levar o gato ao veterinário, devido ao estresse que ele e o animal passa” lamenta.

## Alteração em diagnóstico

É conhecido na literatura como o estresse e o cortisol (hormônio do estresse) podem interferir em diversos parâmetros. Sem levar o estado emocional do animal, alguns diagnósticos podem ser imprecisos. Isso sem falar na dificuldade aumentada de se fazer o exame clínico em animais estressados.



Michael/Creative Commons

Atente para a mesa de madeira que é muito mais confortável.

O primeiro ponto é identificar se o animal está ou não estressado. Segundo a Dra Vanessa, o estresse em gatos é mais fácil de ser identificado. “Em gatos medrosos ou mesmo agressivos, é possível identificar as alterações em frequência cardíaca e/ou respiratória. Em gatos mais discretos, é a identificação ocorre somente ao observar a mudança da postura corporal, posição das orelhas e tamanho das pupilas, por exemplo. Tudo isso deve ser observado ao se realizar um exame clínico” aponta Dra Vanessa.

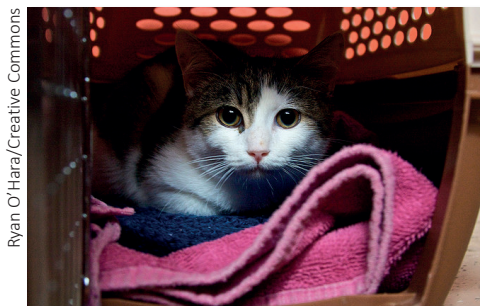
São diversos detalhes que o médico veterinário deve se ater. Todavia, esta pode ser a diferença entre um diagnóstico preciso ou não. “A temperatura corporal no transporte aumenta e, às vezes, pode ser confundida com febre. É apenas

uma hipertermia e deve ser desconsiderada caso não haja outros sintomas, como tremores e apatia” alerta Dra Julianna.

Segundo a Dra Vanessa, em situações de estresse, o cortisol liberado no sangue leva a hiperglicemia transitória. Em alguns casos a taxa glicêmica é tão alta, que pode-se observar inclusive uma glicosúria. “No caso dos felinos, eles fazem a famosa leucocitose por estresse. Neste caso, são liberados neutrófilos do pool marginal, que também confunde alguns clínicos menos experientes. Taquicardia e hipertensão também são observadas nessas situações. Portanto deve-se fazer o possível para minimizar o estresse diminuindo assim possíveis erros de diagnóstico” elucida.

### Possíveis orientações

É de extrema importância que o médico veterinário oriente seu cliente sobre esses passos que antecedem a consulta. Se não puder ser feita pelo veterinário, há a possibilidade da própria pessoa que marca as consultas fazer as orientações. Outra possibilidade é deixar um cartaz na sala de espera, com informações curtas e ilustradas.



Ryan O'Hara/Creative Commons

*Leve o animal em caixa de transporte ou guia.* Mesmo que o gato seja muito bonzinho e acostumado, nunca deve ser transportado fora de uma caixa de transporte! Se ele for acostumado desde novinho a entrar na caixinha, ela se tornará uma área de segurança para o animal, deixando-o mais confortável e diminuindo o estresse.

*Deixe a caixa de transporte à disposição em casa, como uma toca ou local seguro.* Quanto mais familiar for a caixa ou bolsa de transporte, mais tranquilo será o deslocamento ao veterinário.

*Use o carro para levar o cão a parques e praças.* Quanto mais habituado o animal estiver com o balanço e deslocamento de carro, mais tranquila será a ida ao veterinário.

*Visite a clínica veterinária fora dos dias de consulta.* Um animal que vai à clínica somente para tomar banho e tomar vacina, pode relacionar o local a algo ruim. Por isso, ofereça petiscos e coisas gostosas aos animais que forem somente visitar ou comprar algo na clínica.

*Evite alimentá-lo próximo a consulta.* Assim fica fácil na hora de recompensá-lo com petiscos na sala de espera ou mesmo durante a consulta.

*Mantenha a caixa de transporte em local mais elevado.* Especialmente se houver um gato dentro. Ele se sentirá mais seguro se tiver um campo de observação maior e mais distante de outros animais.

*Leve uma toalha de casa.* Peças de roupa velha de alguma pessoa da casa ou mesmo uma toalha com cheiro conhecido podem ajudar a acalmar o animal durante o transporte e na chegada à clínica veterinária. Assim ele vai se sentir mais seguro.

*Evite contato visual entre animais ou situações que causem medo.* Principalmente em caso de gatos, coloque uma toalha na frente da caixa de transporte. Se o cão estiver no colo, a toalha pode ser colocada próximo à cabeça. Isso para que o animal não veja o movimento de pessoas e animais na sala de espera.

*Distraia o animal com brincadeiras.* A bolinha ou aquele brinquedo favorito não é só para ser levado ao parque. É importante que o animal tenha reforço positivo também no transporte e sala de espera.

*Não dê broncas.* Bronca não está com nada e não deveria ser dada em momento algum. Mais se dada durante o transporte ou sala de espera, pode ser ainda pior, ao associar aquele momento a algo ruim.

*Utilize essências e feromônios.* Existem alguns sprays no mercado, que facilitam o transporte, como feromônios ou fitoterápicos. Quando utilizados da forma correta, minimiza bastante o estresse do animal.

*Deixe um espaço somente para cães e outro para gatos.* Latidos, miados e cheiros de outros animais podem aumentar a ansiedade, curiosidade e estresse.

*Treine a equipe.* Evitar a movimentação e barulhos na sala de espera são fundamentais. Além disso, a forma como os animais são abordados pelos atendentes da clínica.

*Agende e cumpra os horários.* Quando veterinário e clientes cumprem os horários agendados, o tempo de espera reduz, melhorando o bem-estar do animal.

A Dra Vanessa mostra que tudo isso é possível. Ela deixa seu testemunho sobre como funciona na sua clínica: “Aqui na clínica seguimos as orientações da American Association of Feline Practitioners. Nossa recepcionista ao agendar a consulta já orienta os tutores a colocar os animais na caixa de transporte sempre. Caso o tutor não tenha um transporte, oferecemos um. Pedimos também para ele trazer uma toalha com o cheiro do animal para cobrir a caixa e minimizar os estímulos visuais. Se for algum caso especial, o tutor é orientado em como proceder para evitar qualquer mal-estar que o gato possa associar com a visita a clínica veterinária”.

Podem parecer muito difícil colocar todos esses itens em prática. Mas se atentando a um por um, os animais passarão a gostar de frequentar a sua clínica e puxarão seus tutores, durante o passeio, para entrar na clínica e adquirir um petisco ou um brinquedo. ■

#### Sobre a autora

Luiza Cervenka de Assis  
Bióloga, mestre em comportamento animal  
e especialista em jornalismo.  
Telefone: (11) 97664-9990  
Site: [www.luizacervenka.com.br](http://www.luizacervenka.com.br)

