

PESQUISA DE SATISFAÇÃO HVEP

A pesquisa de satisfação e desempenho do Hospital Veterinário foi realizada através de ligações telefônicas e com a entrega do questionário de perguntas nas dependências do Hvep, totalizando 213 entrevistados entre os dias 1/8/2018 e 28/9/2018. Do total de pessoas consultadas, 146 foram entrevistadas por ligação telefônica e 67 presencialmente no Hvep. O registro das pessoas entrevistadas – nome, telefone e notas atribuídas – consta como anexo à pesquisa de satisfação.

Durante o período de realização da pesquisa, o Hvep recebeu 1960 tutores e atendeu 2091 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 11% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados foi seguido a mesma metodologia realizada na primeira etapa de avaliação do Hvep, no qual foram escolhidas pessoas aleatórias, com o intuito de uniformizar o registro das informações. A pesquisa presencial no hospital foi realizada pelas estagiárias da Diretoria de Fauna do Ibram, que ficaram incumbidas de aplicar o questionário de satisfação para os tutores.

A primeira pergunta realizada na entrevista (Figura 1) foi com relação ao atendimento prestado pelo Hvep. Do total de participantes, 93% deram nota ótima/boa para o atendimento prestado no HVEP, 4% deram nota regular e 3% deram nota ruim. Nas figuras de 2 a 4, o termo indicado como NA (não se aplica) demonstra as pessoas que não participaram na pesquisa seja porque não quiseram responder a pergunta ou porque a pergunta não era aplicável ao tutor do animal.

Qual nota vc atribui ao atendimento prestado durante o período em que esteve no hvep?

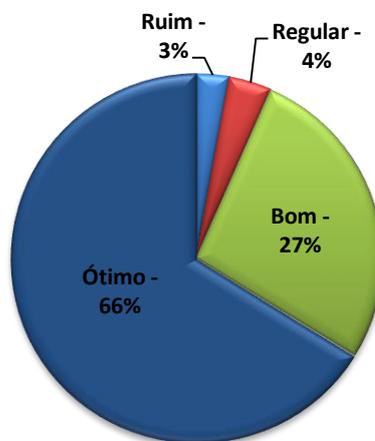


Figura 1. Nota atribuída ao atendimento prestado pelo Hvep

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do Hvep. Do total de participantes 80% deram nota ótima/boa no quesito estrutura física do HVEP, 16% deram nota regular, 3% deram nota ruim e 1% NA.

Qual nota vc atribui para as estruturas físicas do ambiente hospitalar?

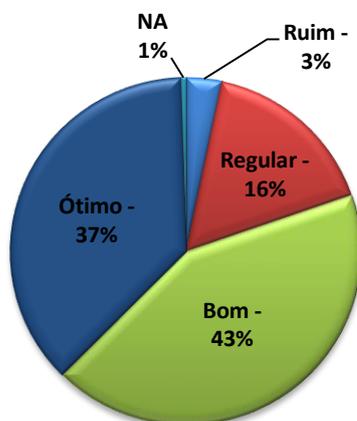


Figura 2. Nota atribuída à estrutura física do Hvep.

A terceira pergunta do questionário foi referente às informações prestadas pela equipe do Hvep sobre como o tutor deve proceder com os cuidados e bem estar dos animais. Do total de participantes, 64% deram nota ótimo/bom para as orientações sobre bem estar dos animais, 3% deram nota regular, 2% deram nota ruim e 31% não responderam ao questionamento. Houve uma redução com relação à pesquisa de satisfação da primeira etapa, no qual 71% dos entrevistados deram nota ótimo/bom para o quesito. Além disso, houve um aumento no número de pessoas (de 18% para 31%) que não responderam ao questionamento.

Durante o período em que esteve no hvep houve alguma orientação sobre como cuidar do seu animal?

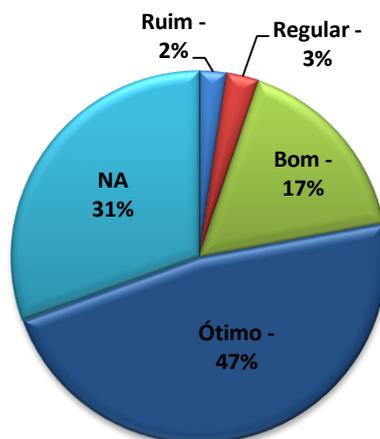


Figura 3. Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais pela equipe do Hvep.

A última pergunta da entrevista teve como enfoque identificar se o usuário do Hvep indicaria o estabelecimento para um amigo ou usuário. Do total de participantes 93% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente, 6% não recomendaria (3% deram nota regular e 3% deram nota ruim) e 1% não respondeu ao questionamento.

Numa escala de 1 a 4 o quanto você recomendaria o hvep para um amigo ou parente?

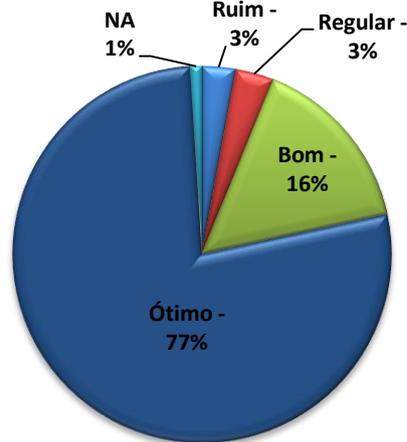


Figura 4. Nota atribuída ao quesito indicação do Hvep a um amigo ou parente.

De acordo com o plano de trabalho aprovado pelo Ibram, a meta de satisfação na prestação do serviço era de 60% de notas 'Bom' e 'Ótimo' em cada quesito. O somatório das notas ótimo/bom variou entre 64% e 93%, com média de 83%. Conforme observado pelos resultados apresentados a meta foi cumprida para a segunda etapa da parceria.