

PESQUISA DE SATISFAÇÃO HVEP – ABRIL DE 2021 A JULHO DE 2021

A pesquisa de satisfação e desempenho do Hospital Veterinário Público foi realizada por meio digital, através de um formulário do google enviado por e-mail e via contato pelo whatsapp aos tutores. Os tutores que participaram da pesquisa foram atendidos no período de 1/4/2021 a 31/7/2021, e totalizaram 452 entrevistados. Durante o período de realização da pesquisa, o Hvep recebeu 7.823 tutores e atendeu 7.609 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu aproximadamente a 5.8% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados foi enviado mensagem a todos os tutores atendidos no período da pesquisa.

A fim de dinamizar a realização da pesquisa de satisfação deu-se início a uma nova forma de entrevista, pelo whatsapp dos tutores cadastrados no Hvep no momento do atendimento. Através do aplicativo de mensagens foi enviado o link para resposta a pesquisa de satisfação.

A primeira pergunta realizada na entrevista (Figura 1) foi com relação ao atendimento prestado pelo Hvep. Do total de participantes, 90% deram nota excelente-bom para o atendimento prestado no HVEP, 5% deram nota ruim, 5% deu nota péssimo.

QUAL NOTA VOCÊ ATRIBUI AO ATENDIMENTO PRESTADO DURANTE O PERÍODO EM QUE ESTEVE NO HVEP?

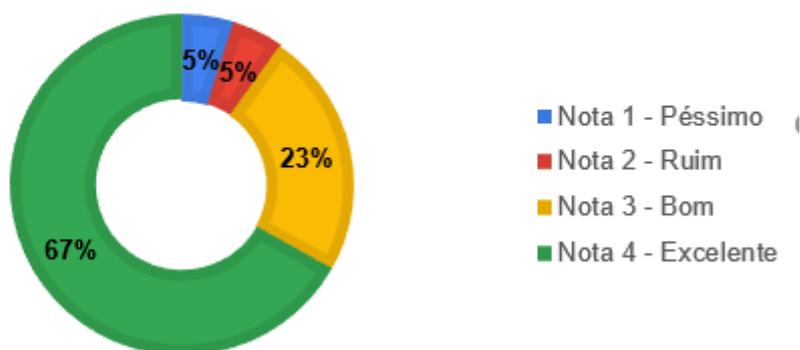


Figura 1. Nota atribuída ao atendimento prestado pelo Hvep.

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do Hvep. Dos tutores questionados, 90% deram nota excelente-bom no quesito estrutura física do HVEP, 8% deram nota ruim, 2% deram nota péssimo.

QUAL NOTA VOCÊ ATRIBUI PARA AS ESTRUTURAS FÍSICAS DO AMBIENTE HOSPITALAR?

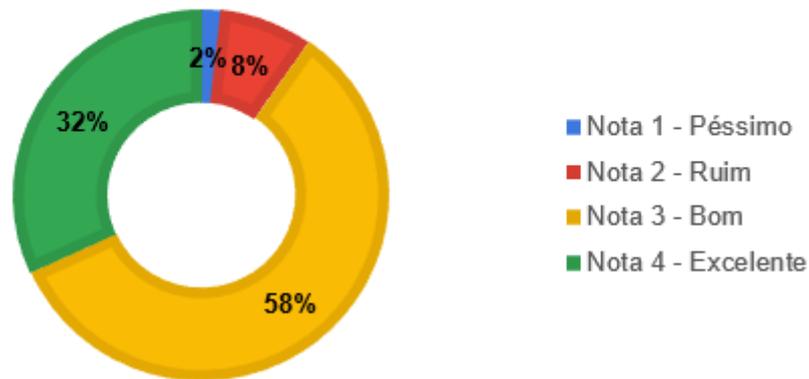


Figura 2. Nota atribuída à estrutura física do Hvep.

A terceira pergunta do questionário foi referente às informações prestadas pela equipe do Hvep sobre os cuidados e bem-estar dos animais. Do total de participantes, 83% deram nota excelente-bom para as informações prestadas, 8% atribuíram nota insatisfatória (4% nota ruim e 4% nota péssimo) e 9% informou que não foi prestado nenhuma informação de cuidado com o animal pela equipe do Hvep.

ENQUANTO ESTEVE NO HVEP, HOUVE ALGUMA ORIENTAÇÃO SOBRE COMO CUIDAR DO SEU ANIMAL?

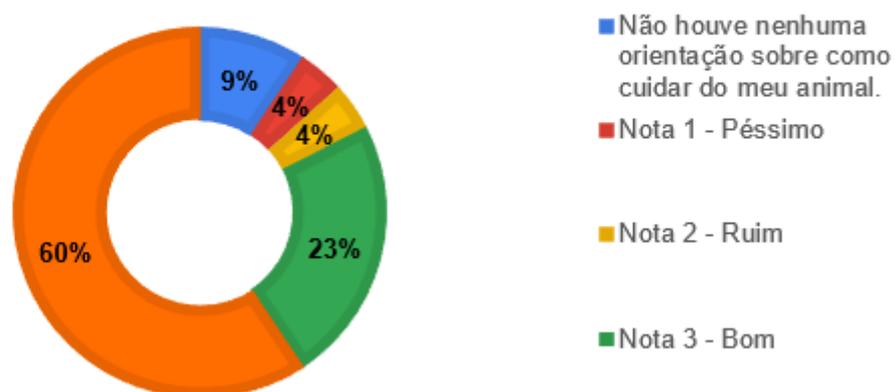


Figura 3. Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais pela equipe do Hvep.

A quarta pergunta da entrevista (Figura 4) teve como enfoque identificar se o usuário do Hvep indicaria o estabelecimento para um amigo ou usuário. Do total de participantes 90% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente (72% deram nota excelente e 18% deram nota bom) e 10% não recomendaria (5% deram nota ruim e 5% deram nota péssimo).

QUANTO VOCÊ RECOMENDARIA O HVEP PARA UM AMIGO OU PARENTE?

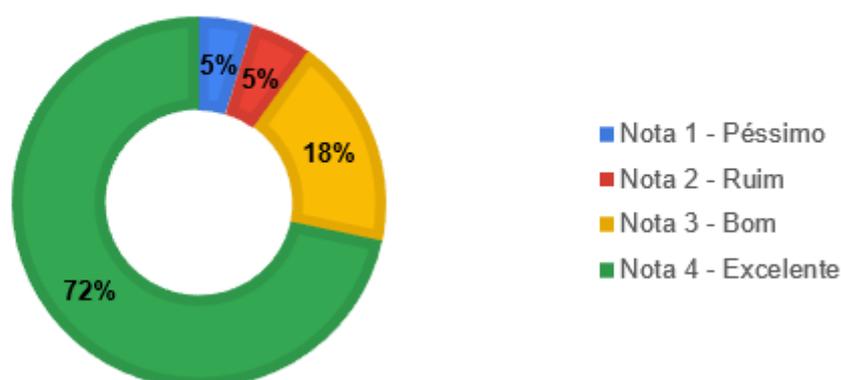


Figura 4. Nota atribuída ao quesito indicação do Hvep a um amigo ou parente.

Foi incluído na pesquisa uma pergunta sobre a renda familiar dos tutores atendidos no Hvep. O questionamento era optativo, de modo que dos 452 entrevistados, um total de 389 responderam a indagação. A figura cinco ilustra o perfil financeiro dos atendidos no hospital, e os resultados demonstram que 27% dos tutores possuem renda familiar menor que R\$ 1.000, 54% dos atendidos têm renda entre R\$ 1.000 e R\$ 3.000, 7% tem renda familiar entre R\$ 3.000 e R\$ 4.000, 6% tem renda familiar entre R\$ 4.000 e R\$ 5.000, 5% tem renda familiar entre R\$ 5.000 e R\$ 10.000, e 1% das pessoas que procuram HVEP possuem renda familiar acima de R\$ 10.000.

QUAL A SUA RENDA FAMILIAR? (PERGUNTA DE RESPOSTA NÃO OBRIGATÓRIA)

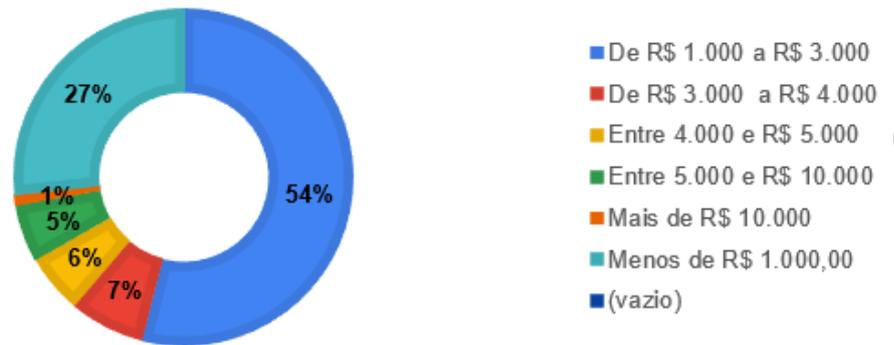


Figura 5. Renda familiar média dos tutores atendidos no Hvep.

De acordo com o plano de trabalho aprovado pelo IBRAM, a meta de satisfação na prestação do serviço era de 60% de notas ‘Excelente’ ou ‘Bom’ em cada quesito. O somatório das notas excelente-bom variou entre 83% e 90%, com média de 88%. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo Brasília Ambiental, a meta foi cumprida.