

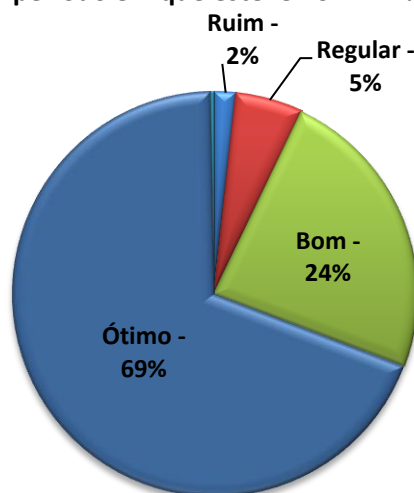
## Pesquisa de Satisfação da Etapa 1 (de abril de 2018 a julho de 2018)

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 354 entrevistados entre os dias 5/4/2018 e 24/7/2018. Do total de pessoas consultadas, 266 foram entrevistadas por ligação telefônica e 88 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 5729 tutores e atendeu 6304 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 6% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados 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, 5% deram nota regular e 2% deram nota ruim. Nas figuras de 1 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 em questão ou porque a pergunta não era aplicável ao tutor do animal.

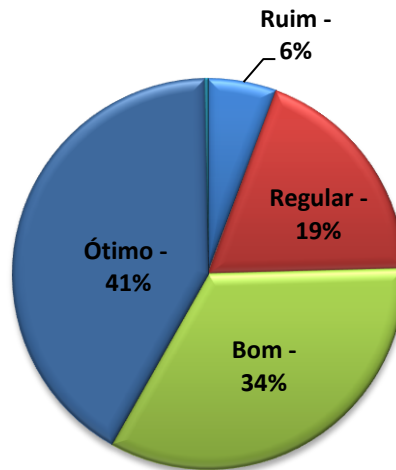
Qual nota você atribuiu ao atendimento prestado durante o período em que esteve no HVEP?



**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 75% deram nota ótima/boa no quesito estrutura física do HVEP, 19% deram nota regular e 6% deram nota ruim.

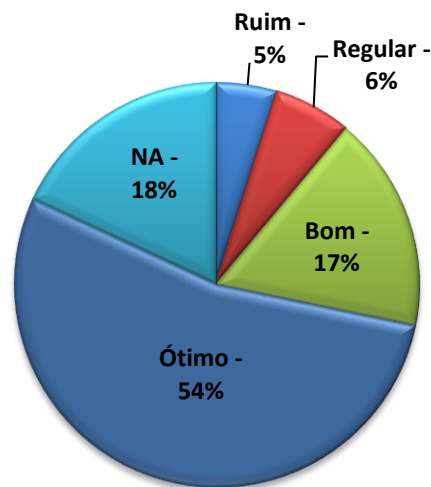
**Qual nota você atribui para as estruturas físicas de ambiente hospitalar?**



**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 71% deram nota ótimo/bom para as orientações sobre bem estar dos animais, 6% deram nota regular, 5% deram nota ruim e 18% não responderam ao questionamento.

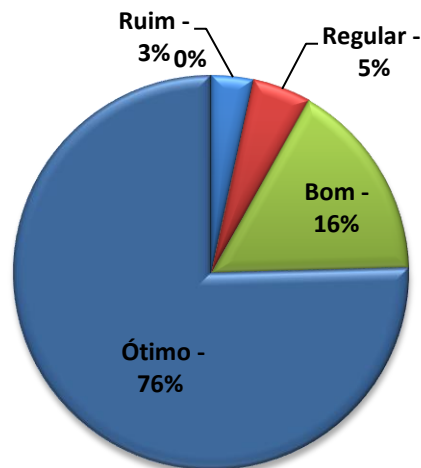
**Durante o período em que esteve no HVEP houve alguma orientação sobre como garantir o bem-estar ao seu animal?**



**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 92% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente, 8% não recomendaria (5% deram nota regular e 3% deram nota ruim).

**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' ou 'Ótimo' em cada quesito. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo IBRAM a meta foi cumprida no primeiro trimestre de funcionamento da parceria.