

Pesquisa de Satisfação da Etapa 3 (de outubro de 2018 a janeiro de 2019)

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 484 entrevistados entre os dias 17/10/2018 e 25/01/2019. Do total de pessoas consultadas, 368 foram entrevistadas por ligação telefônica e 116 presencialmente no Hvep. O registro das pessoas entrevistadas nome, notas atribuídas consta como anexo à pesquisa de satisfação.

Durante o período de realização da pesquisa, **o Hvep recebeu 3.424 tutores, atendeu 3.821 animais (cães e gatos) e realizou 39.093 procedimentos veterinários** (exames de imagem, consultas, retornos, administração de medicamentos, exames em geral entre outros). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 14% 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, **95% deram nota ótimo/boa** para o atendimento prestado no HVEP, 3% deram nota regular, 2% deram nota ruim e apenas uma pessoa não respondeu ao questionamento (NA = 0,2%). Nas figuras abaixo de 1 a 5, 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 atribui ao atendimento prestado durante o período em que esteve no hvep?

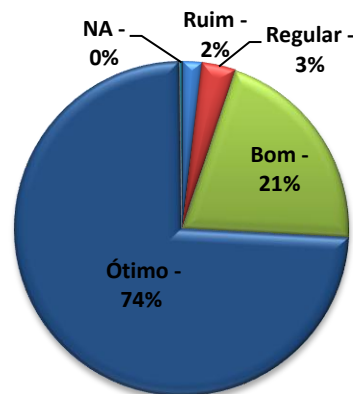


Figura 1. Nota atribuída ao atendimento prestado pelo Hvep.

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do Hvep. Do total de participantes **79% deram nota ótimo/boa** no quesito estrutura física do HVEP, 19% deram nota regular, 2% deram nota ruim e duas pessoas não responderam ao questionamento (NA = 0,4%).

Qual nota você atribui para as estruturas físicas do Hvep?

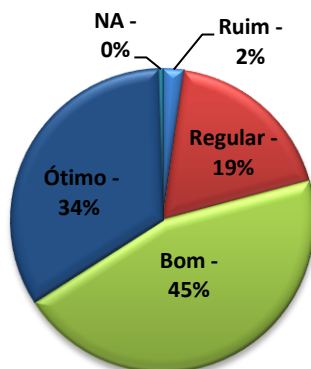


Figura 2. Nota atribuída à estrutura física do Hvep.

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 **65% deram nota ótimo/bom**; 13% não responderam a pergunta (NA); 12% dos entrevistados informaram que não receberam as orientações; 5% atribuíram nota insatisfatória (3% nota regular e 2% nota ruim), e 5% dos entrevistados informou que recebeu orientação, porém não atribuiu nota.

Durante o período que esteve no HVEP houve alguma orientação sobre a saúde, cuidados e bem estar do seu animal?

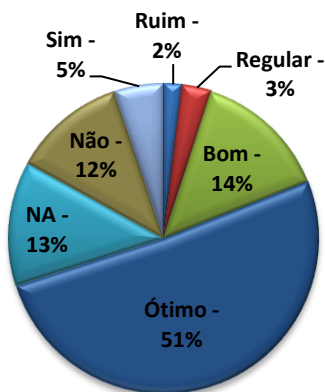


Figura 3. Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais pela equipe do Hvep.

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 **94% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente**, 6% não recomendaria (4% deram nota regular e 2% deram nota ruim) e apenas uma pessoa não respondeu ao questionamento (NA = 0,2%).

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

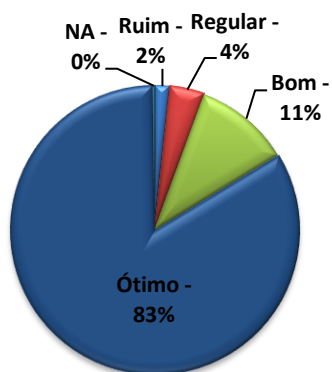


Figura 4. Nota atribuída ao quesito indicação do Hvep a um amigo ou parente.

A quinta pergunta do questionário (Figura 5) foi referente ao atendimento dos funcionários da recepção do Hvep. Do total de participantes **77% deram nota ótimo/bom** ao atendimento da recepção, 10% regular, 10% não quiseram responder ao item e 3% deram nota ruim. Essa pergunta não fazia parte das duas primeiras pesquisas de satisfação do Hvep e foi incluída após reclamações dos usuários em ligações a Diretoria de Fauna.

Qual nota você atribui ao atendimento dos funcionários da recepção?

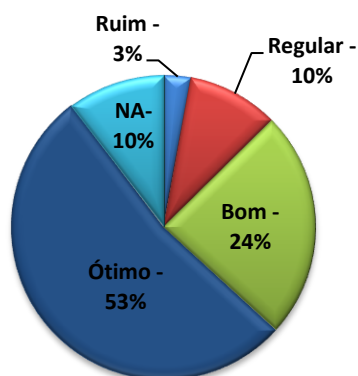


Figura 5. Nota atribuída aos funcionários da recepção do Hvep.

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. **O somatório das notas ótimo/bom variou entre 65% e 95%, com média de 82%.** Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo IBRAM **a meta foi cumprida para etapa 3** de funcionamento da parceria.