

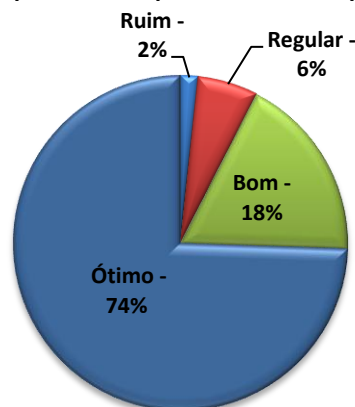
## Pesquisa de Satisfação da Etapa 4 (de fevereiro de 2019 a março de 2019)

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 239 entrevistados entre os dias 01/02/2019 e 31/03/2019. Do total de pessoas consultadas, 213 foram entrevistadas por ligação telefônica e 26 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 1896 tutores e atendeu 2082 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 13% 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 e por telefone foram realizadas pelos estagiários/jovens candango da Diretoria de Fauna do Ibram, incumbidos de efetuar as ligações e 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, 92% deram nota ótimo-bom para o atendimento prestado no HVEP, 6% deram nota regular, 2% deram nota ruim. Nas figuras abaixo, 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.

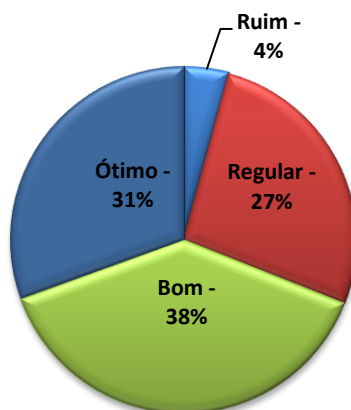
Qual nota você atribui ao atendimento prestado durante o período em que esteve no hvep?



**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 69% deram nota ótimo-bom no quesito estrutura física do HVEP, 27% deram nota regular, 4% deram nota ruim.

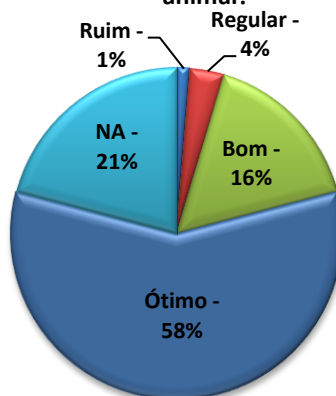
**Qual nota você atribui para as estruturas físicas do ambiente hospitalar?**



**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 74% deram nota ótimo-bom, 21% não responderam a pergunta (NA), 5% atribuíram nota insatisfatória (4% nota regular e 1% nota ruim).

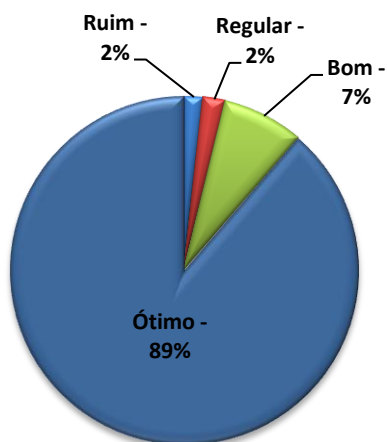
**Durante o período que esteve no HVEP houve alguma orientação sobre a saúde, cuidados e bem estar do seu animal?**



**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 parente. Do total de participantes 96% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente e 4% não recomendaria (2% deram nota regular e 2% deram nota ruim).

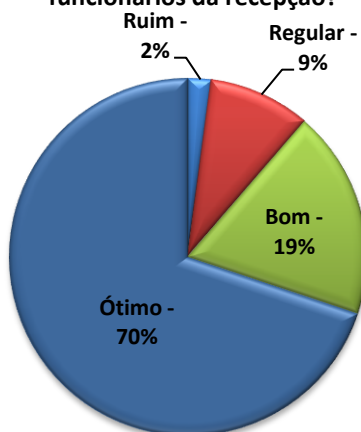
Numa escala de 1 a 4 o quanto você recomendaria o HVEP para um amigo ou parente?



**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 89% deram nota ótimo-bom ao atendimento, 9% regular e 2% ruim.

Qual nota você atribui de 1 a 4 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' e 'Ótimo' em cada quesito. O somatório das notas ótimo-bom variou entre 69% e 96%, com média de 84%. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo IBRAM a meta foi cumprida para etapa 4 de funcionamento da parceria.