

PESQUISA DE SATISFAÇÃO HVEP – DEZEMBRO DE 2019 A MARÇO DE 2020

A pesquisa de satisfação e desempenho do Hospital Veterinário Público foi realizada por meio de ligações telefônicas para os tutores atendidos no período de 1/12/2019 a 31/3/2020, e totalizou 364 entrevistados. Durante o período de realização da pesquisa, o Hvep recebeu 3.834 tutores e atendeu 4.358 animais (3.661 cães e 697 gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 9,49% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados foram escolhidas pessoas aleatórias, com o intuito de uniformizar o registro das informações.

A primeira pergunta realizada na entrevista (Figura 1) foi com relação ao atendimento prestado pelo Hvep. Do total de participantes, **96% deram nota ótimo-bom para o atendimento prestado no HVEP**, 3% deram nota regular, 1% deu nota ruim.

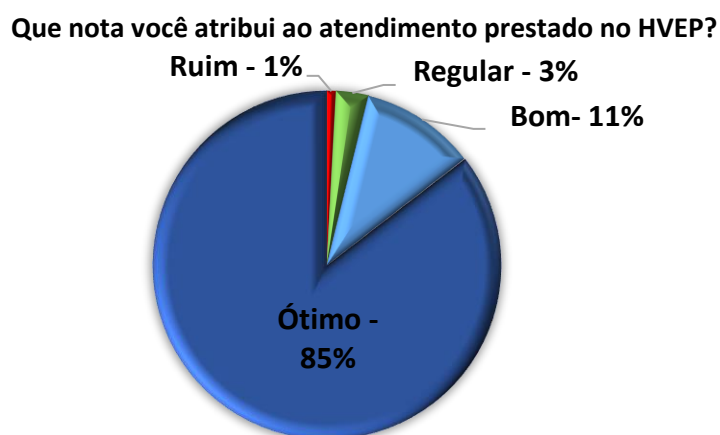


Figura 1. Nota atribuída ao atendimento prestado pelo Hvep

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do Hvep. Dos tutores questionados, **80% deram nota ótimo-bom no quesito estrutura física do HVEP**, 17% deram nota regular, 3% deram nota ruim.

Que nota você atribui ao atendimento prestado no HVEP?

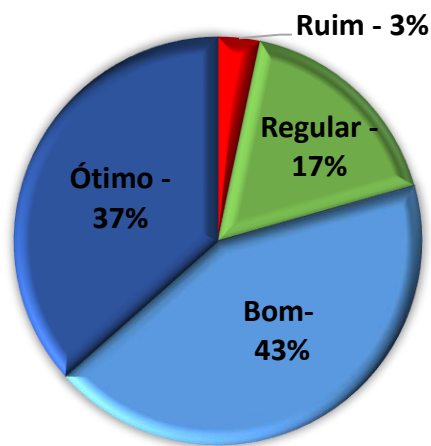


Figura 2. Nota atribuída à estrutura física do Hvep

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 **89%** deram nota **ótimo-bom para as informações prestadas**, 10% atribuíram nota insatisfatória (3% nota regular e 7% nota ruim) e 1% não respondeu à pergunta (NA).

Enquanto esteve no HVEP, houve alguma orientação sobre como garantir o bem estar do seu animal?

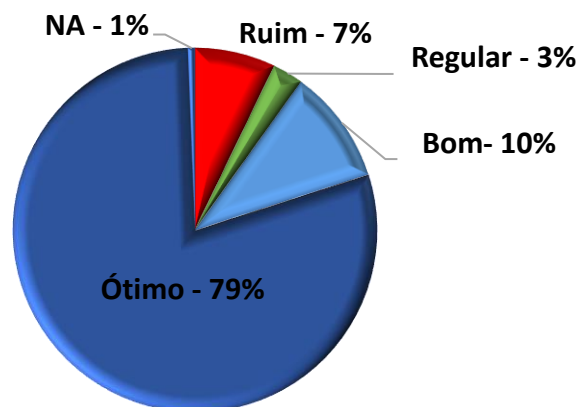


Figura 3. Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais pela equipe do Hvep.

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 **97% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente** (89% deram nota

ótimo e 8% deram nota bom) e 3% não recomendaria (2% deram nota regular e 1% deram nota ruim).

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

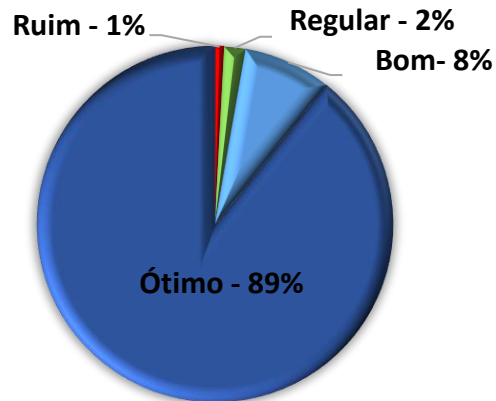


Figura 4. Nota atribuída ao quesito indicação do Hvep a um amigo ou parente.

De acordo com o plano de trabalho aprovado pelo IBRAM, a meta de satisfação na prestação do serviço era de 60% de notas 'Bom' ou 'Ótimo' em cada quesito. O somatório das notas ótimo-bom variou entre 80% e 96%, com média de 90%. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo Brasília Ambiental, a meta foi cumprida para sétima etapa de funcionamento da parceria.