

PESQUISA DE SATISFAÇÃO HVEP – DEZEMBRO DE 2020 A MARÇO 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 1/12/2020 a 31/3/2021, e totalizaram 362 entrevistados. Durante o período de realização da pesquisa, o Hvep recebeu 4.466 tutores e atendeu 3.517 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu aproximadamente a 8.2% 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, 95% deram nota excelente-bom para o atendimento prestado no HVEP, 3% deram nota ruim, 2% 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 atribuiu para as estruturas físicas do ambiente hospitalar?

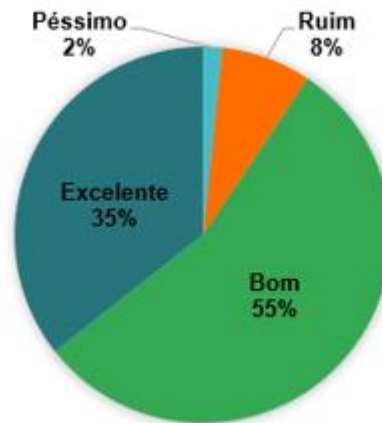


Figura 2. Nota atribuída à estrutura física do Hvep

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, 87% deram nota excelente-bom para as informações prestadas, 4% atribuíram nota insatisfatória (3% nota ruim e 1% 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?

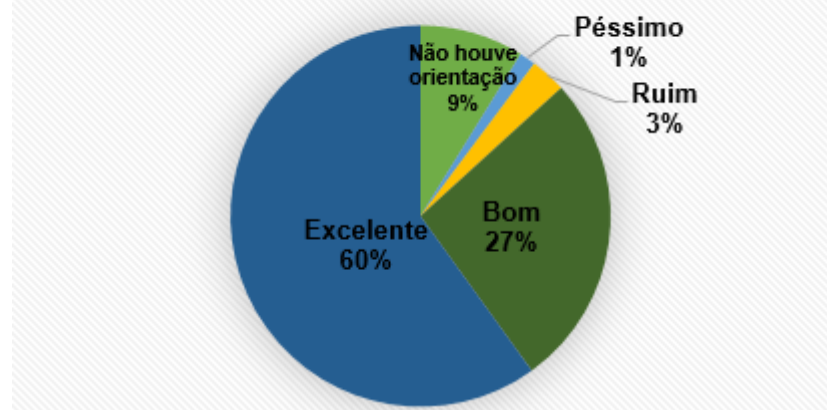


Figura 3. Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais pela equipe do Hvep.

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 96% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente (77% deram nota

excelente e 19% deram nota bom) e 5% não recomendaria (3% deram nota ruim e 1% deram nota péssimo).

Quanto você recomendaria o HVEP para um amigo ou parente?

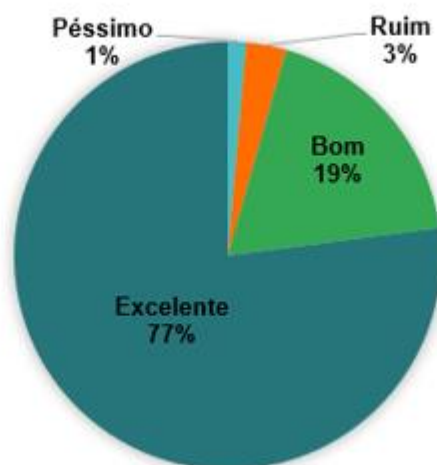


Figura 4. Nota atribuída ao quesito indicação do Hvep a um amigo ou parente.

Foi incluído na pesquisa uma pergunta sobre a renda familiar dos tutores atendidos no Hvep. O questionamento era optativo, de modo que dos 362 entrevistados, um total de 302 responderam a indagação. A figura cinco ilustra o perfil financeiro dos atendidos no hospital, e os resultados demonstram que 20% dos tutores possuem renda familiar menor que R\$ 1.000, 56% dos atendidos têm renda entre R\$ 1.000 e R\$ 3.000, 17% tem renda familiar entre R\$ 3.000 e R\$ 5.000, e 7% das pessoas que procuram o hospital possuem renda acima de R\$ 5.000.

Qual a renda familiar dos tutores atendidos no HVEP?

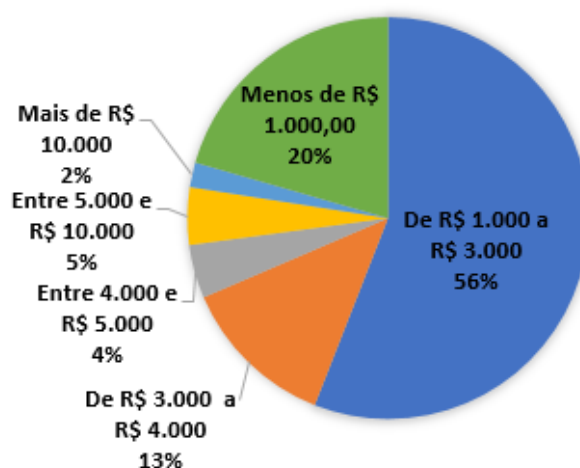


Figura 5. Renda familiar média dos tutores atendidos no Hvep.

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 87% e 95%, com média de 92%. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo Brasília Ambiental, a meta foi cumprida para decima etapa de funcionamento da parceria.