

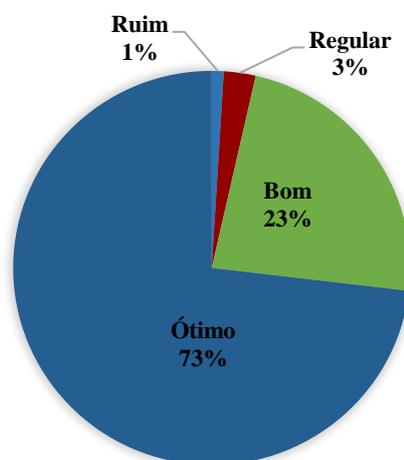
## PESQUISA DE SATISFAÇÃO HVEP – ABRIL DE 2020 A JULHO DE 2020

A pesquisa de satisfação e desempenho do Hospital Veterinário Público foi realizada por vários meios de comunicação, com o intuito de abranger maior número de tutores. Os tutores que participaram da pesquisa foram atendidos no período de 1/4/2020 a 31/7/2020, e totalizaram 309 entrevistados. Durante o período de realização da pesquisa, o Hvep recebeu 3.687 tutores e atendeu 3.987 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 8.38% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados foram escolhidas pessoas aleatórias, com o intuito de uniformizar o registro das informações.

É importante informar que uma parte da pesquisa foi realizada por ligações telefônicas (64 tutores participaram), e-mail (237 tutores) e presencialmente no Hvep (por meio de um QR code para acesso a pesquisa disponibilizado no local). 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 ferramenta, ainda em teste, mostrou-se aplicável, uma vez que 67 tutores responderam por esse meio. Seguem os resultados apurados.

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.

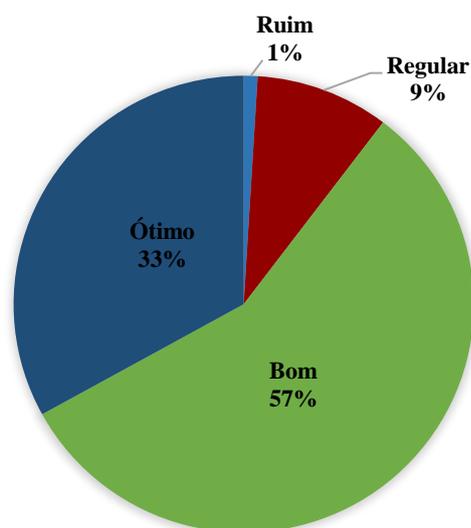
Qual nota você atribui ao atendimento prestado durante o período em que esteve no HVEP?



**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 ótimo-bom no quesito estrutura física do HVEP**, 9% deram nota regular, 1% deram nota ruim.

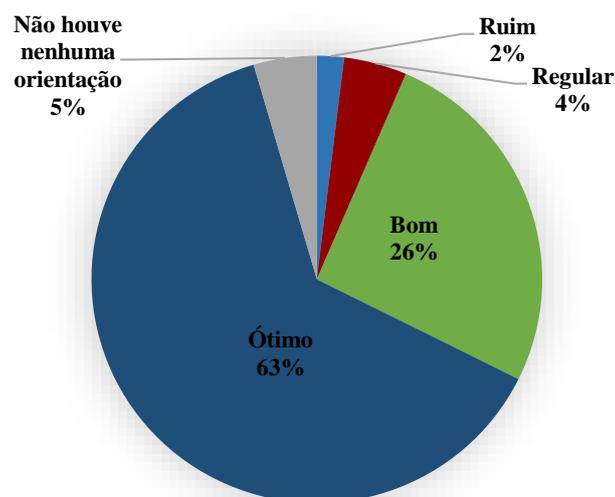
Qual nota você atribuiu para as estruturas físicas do ambiente hospitalar?



**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, **89% deram nota ótimo-bom para as informações prestadas**, 6% atribuíram nota insatisfatória (4% nota regular e 2% nota ruim) e 5% informou que não foi prestado nenhuma informação de cuidado com o animal pela equipe do Hvep.

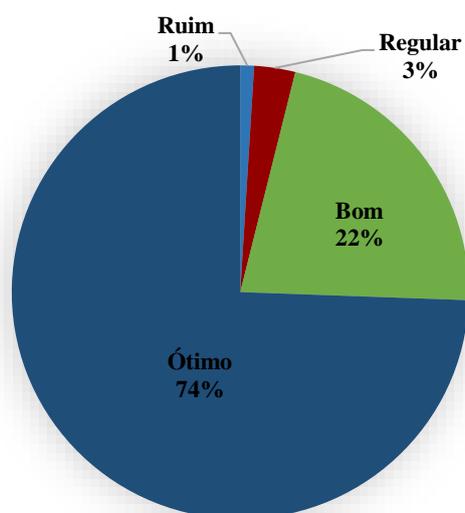
Enquanto esteve no HVEP, qual nota você atribui sobre as orientações de como cuidar do seu animal?



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

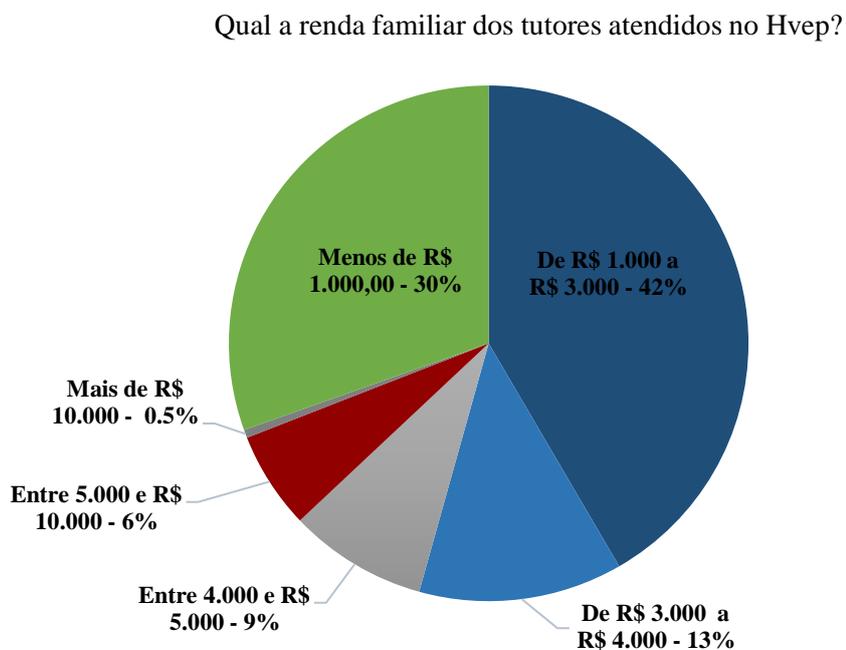
A quarta pergunta da entrevista (Figura 4) teve como enfoque identificar se o usuário do Hvep indicaria o estabelecimento para um amigo ou usuário. Do total de participantes **96% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente** (74% deram nota ótimo e 22% deram nota bom) e 4% não recomendaria (3% deram 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.

Foi incluído na pesquisa por e-mail uma pergunta sobre a renda familiar dos tutores atendidos no Hvep. O questionamento era optativo, de modo que dos 309 entrevistados, um total de 197 responderam a indagação. A figura 5 ilustra o perfil financeiro dos atendidos no hospital, e os resultados demonstram que 72% dos tutores possuem renda familiar até R\$ 3.000, 22% dos atendidos têm renda entre R\$ 3.000 e R\$ 5.000, e 6.5% das pessoas que procuram o hospital possuem renda acima de R\$ 5.000.



**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 ‘Bom’ ou ‘Ótimo’ em cada quesito. O somatório das notas ótimo-bom variou entre 89% e 96%, com média de 93%. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo Brasília Ambiental, a meta foi cumprida para sétima etapa de funcionamento da parceria.