

PESQUISA DE SATISFAÇÃO HVEP – AGOSTO DE 2020 A NOVEMBRO DE 2020

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 1/8/2020 a 30/11/2020, e totalizaram 492 entrevistados. Durante o período de realização da pesquisa, o Hvep recebeu 4.593 tutores e atendeu 5.133 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 11% 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 ferramenta, mostrou-se aplicável, uma vez que alcance da pesquisa atingiu uma porcentagem maior do que as três últimas pesquisas anteriores.

A primeira pergunta realizada na entrevista (Figura 1) foi com relação ao atendimento prestado pelo Hvep. Do total de participantes, **95% deram nota ótimo-bom para o atendimento prestado no HVEP**, 4% deram nota regular, 1% deu nota ruim.

QUAL NOTA VOCÊ ATRIBUI AO ATENDIMENTO PRESTADO DURANTE O PERÍODO EM QUE ESTEVE NO HVEP?

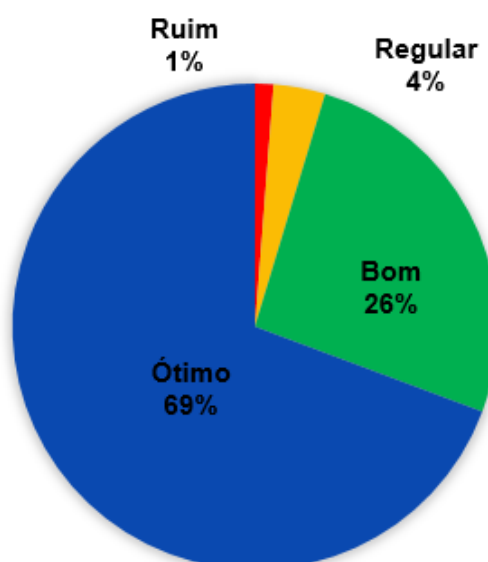


Figura 1. Nota atribuída ao atendimento prestado pelo Hvep

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do Hvep. Dos tutores questionados, **93% deram nota ótimo-bom no quesito estrutura física do HVEP**, 6% deram nota regular, 1% deram nota ruim.

QUAL NOTA VOCÊ ATRIBUI PARA AS ESTRUTURAS FÍSICAS DO AMBIENTE HOSPITALAR?

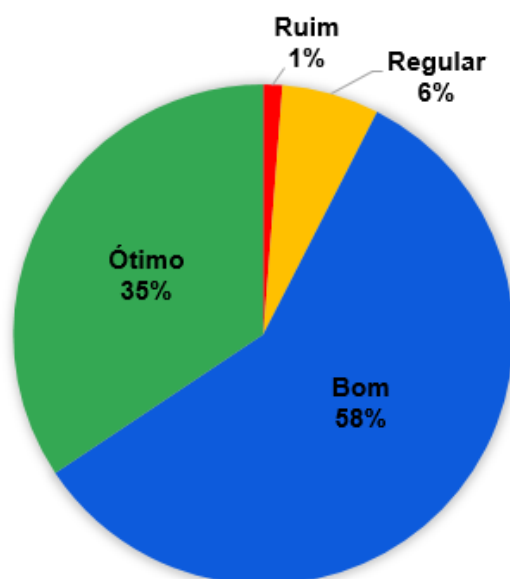


Figura 2. Nota atribuída à estrutura física do Hvep

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, **84% deram nota ótimo-bom para as informações prestadas**, 4% atribuíram nota insatisfatória (3% nota regular e 1% nota ruim) e 12% 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?

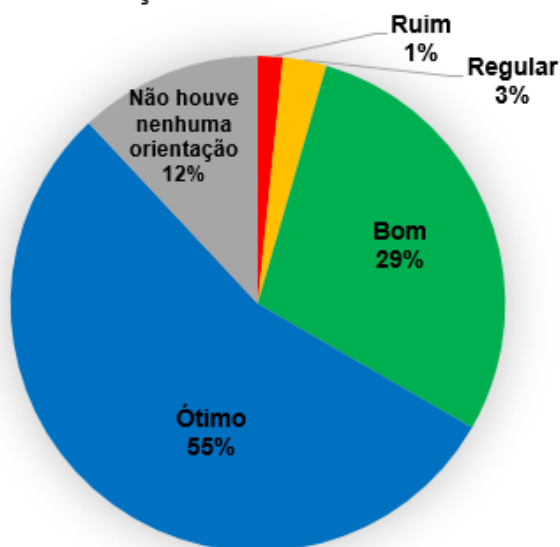


Figura 3. Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais pela equipe do Hvep.

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 **95% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente** (72% deram nota ótimo e 23% deram nota bom) e 5% não recomendaria (3% deram nota regular e 2% deram nota ruim).

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

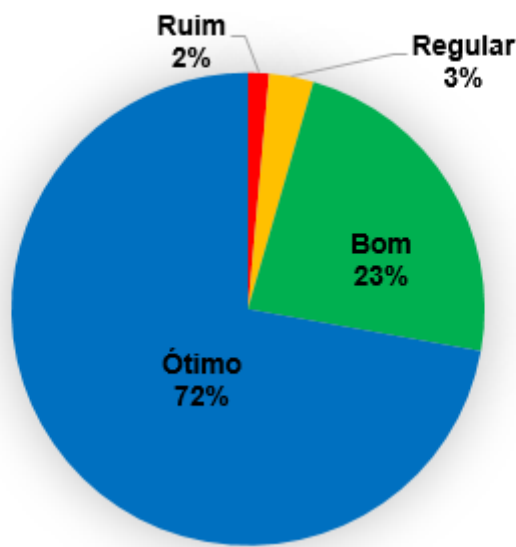


Figura 4. Nota atribuída ao quesito indicação do Hvep a um amigo ou parente.

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 492 entrevistados, um total de 418 responderam a indagação. A figura 5 ilustra o perfil financeiro dos atendidos no hospital, e os resultados demonstram que 79.5% dos tutores possuem renda familiar até R\$ 3.000, 15% dos atendidos têm renda entre R\$ 3.000 e R\$ 5.000, e 5.5% das pessoas que procuram o hospital possuem renda acima de R\$ 5.000.

Qual a renda familiar dos tutores atendidos no Hvep?

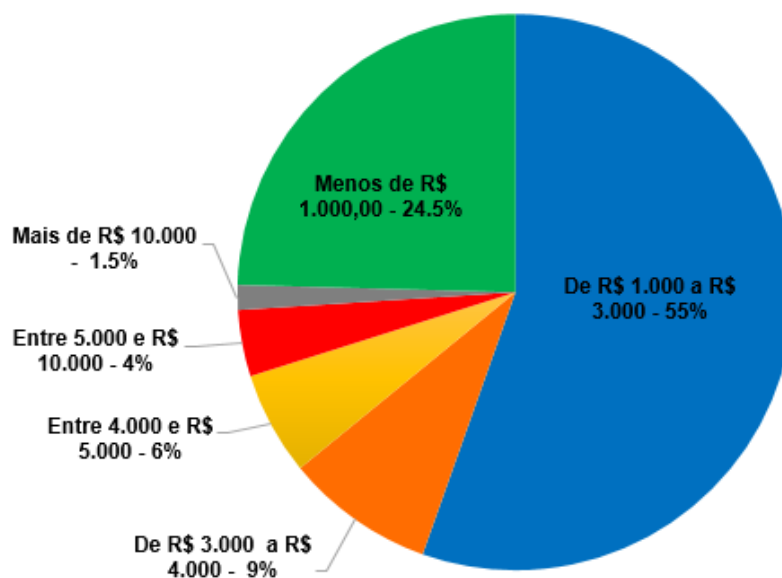


Figura 5. Renda familiar média dos tutores atendidos no Hvep.

De acordo com o plano de trabalho aprovado pelo IBRAM, a meta de satisfação na prestação do serviço era de 60% de notas ‘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.