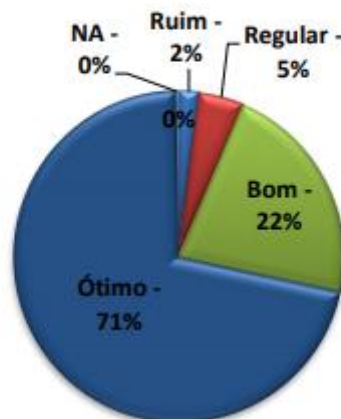


Satisfação do Público com o Hospital Veterinário

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. Durante o primeiro ano da parceria o **IBRAM entrevistou 1.290 tutores que passaram pelo hospital**. Do total de pessoas consultadas, 993 foram entrevistadas por ligação telefônica e 297 presencialmente no HVEP. O universo amostral da pesquisa correspondeu a 10,12% do total de tutores atendidos no período de um ano da parceria.

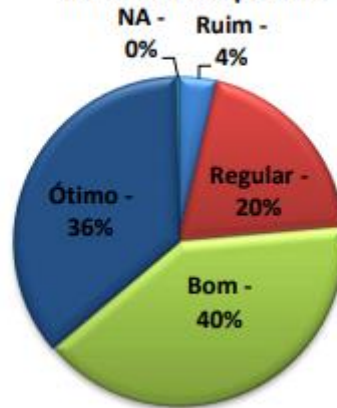
A primeira pergunta realizada na entrevista foi com relação ao atendimento prestado pelo HVEP. Do total de participantes, **93% deram nota ótimo/bom para o atendimento prestado no HVEP**, 5% deram nota regular 2% deram nota ruim.

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



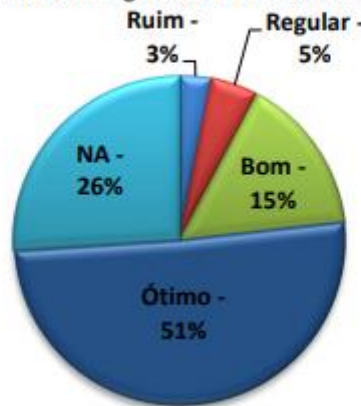
A segunda pergunta realizada nas entrevistas foi referente à estrutura física do HVEP. Do total de participantes **76% deram nota ótimo/bom no quesito estrutura física do hospital** 20% deram nota regular, 4% deram nota ruim.

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



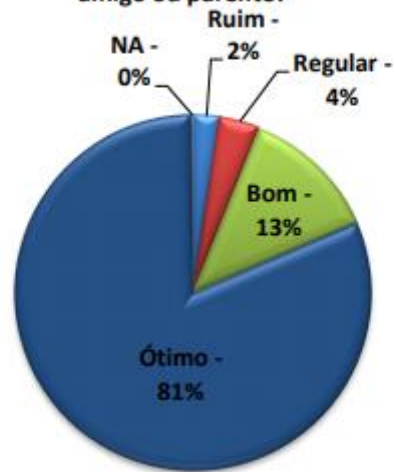
A terceira pergunta do questionário foi referente às informações prestadas pela equipe do HVEP sobre os cuidados e bem-estar dos animais. Do total de participantes **66% deram nota ótimo/bom para as orientações sobre bem-estar dos animais**, 26% não responderam a pergunta (NA), e 8% atribuíram nota insatisfatória (5% nota regular e 3% nota ruim).

Durante o período que esteve no HVEP houve alguma orientação sobre como garantir o bem estar ao seu animal?



A quarta pergunta da entrevista teve como enfoque identificar se o usuário do HVEP indicaria o estabelecimento para um amigo ou familiar. Do total de participantes, **94% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente**, e 6% não recomendariam (4% 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?



Abaixo estão disponíveis os links para a pesquisa de satisfação realizada para cada etapa da parceria