

Pesquisa de Satisfação do Hospital Veterinário Público — HVEP Agosto a Novembro de 2021

A pesquisa de satisfação e desempenho do Hospital Veterinário Público foi realizada pela plataforma digital do Observatório da Natureza e Desempenho Ambiental (ONDA), através de um formulário, enviado via contato pelo whatsapp aos tutores. Os tutores que participaram da pesquisa foram atendidos no período de 1/8/2021 a 30/11/2021, e totalizaram 518 entrevistados. Durante o período de realização da pesquisa, o Hvep recebeu 8.591 tutores e atendeu 7.762 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu aproximadamente a 6% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados foi enviado mensagem a todos os tutores atendidos no período da pesquisa.

A primeira pergunta realizada na entrevista (Figura 1) foi com relação ao atendimento prestado pelo Hvep. Do total de participantes, 60,42% deram nota excelente – 31,66% deram bom para o atendimento prestado no HVEP, 5,6% deram nota ruim, 2,32% deram nota péssimo.

Qual avaliação você atribuiu ao atendimento que recebeu no HVEP?

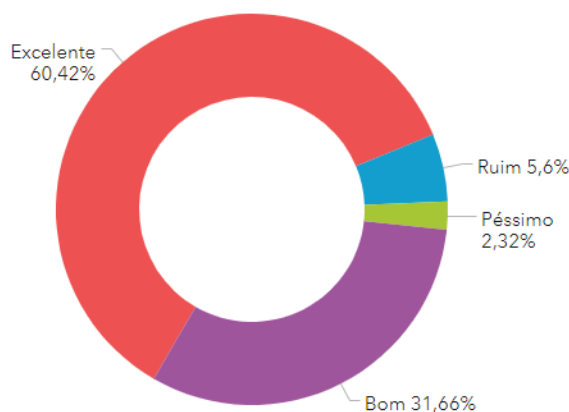


Figura 1. Nota atribuída ao atendimento prestado pelo Hvep.

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do Hvep. Dos tutores questionados, 23,75% deram nota excelente – 62,36% deram nota bom no quesito estrutura física do HVEP, 11,2% deram nota ruim, 2,7% deram nota péssimo.

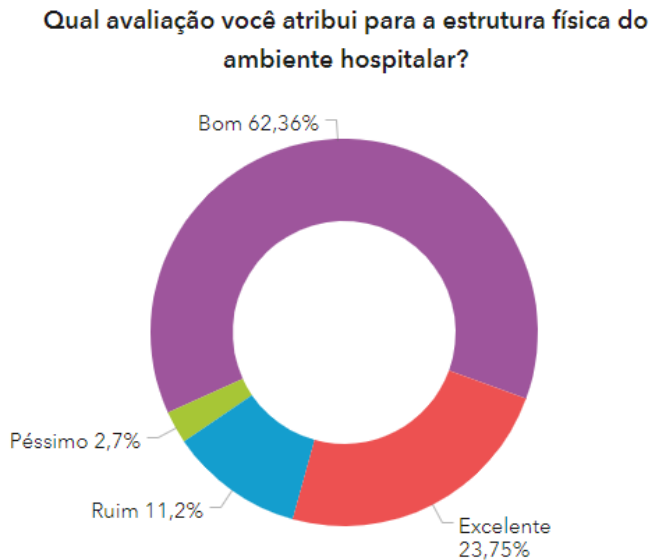


Figura 2. Nota atribuída à estrutura física do Hvep.

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, 53.86% deram nota excelente, 30.31% deram nota bom para as informações prestadas, 2.9% atribuíram nota insatisfatória (2.51% nota ruim e 0.39% nota péssimo) e 12.93% informaram que não foi prestado nenhuma informação de cuidado com o animal pela equipe do Hvep.

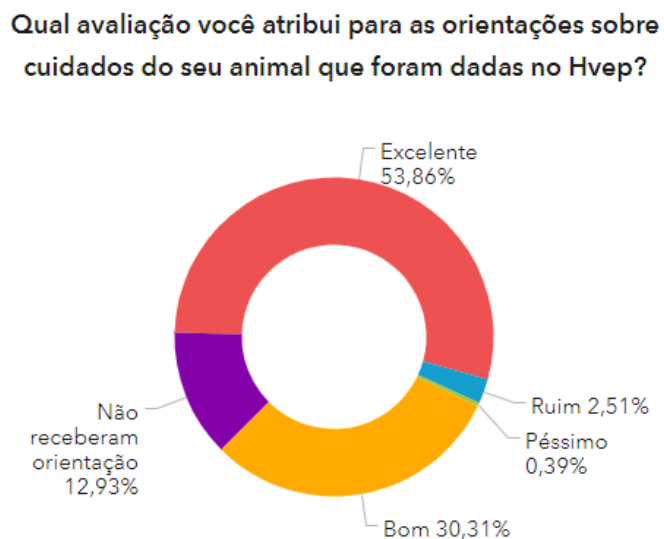


Figura 3. Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais pela equipe do Hvep.

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 90.35% recomendariam o HVEP para um amigo ou parente, 5.79% afirmaram ter uma posição neutra quando a recomendação e 3.86% não recomendariam.

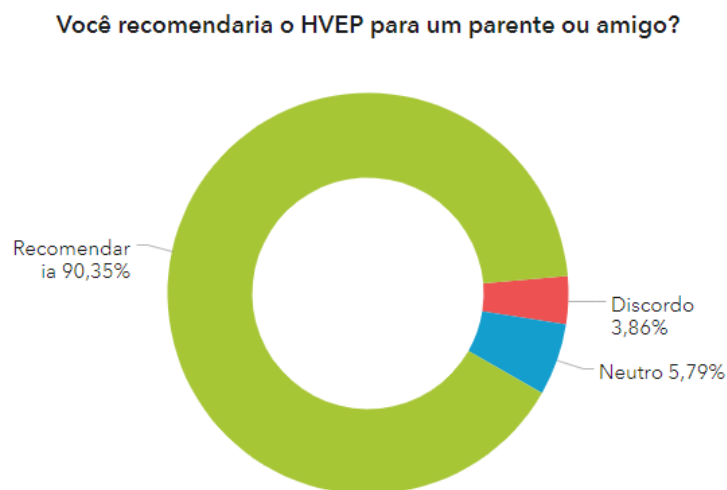


Figura 4. Nota atribuída ao quesito indicação do Hvep a um amigo ou parente.

Foi incluída na pesquisa uma pergunta sobre a renda familiar dos tutores atendidos no Hvep. O questionamento era optativo, de modo que dos 518 entrevistados, um total de 16 participantes não responderam a indagação. A figura cinco ilustra o perfil financeiro dos atendidos no hospital, e os resultados demonstram que 23.36% dos tutores possuem renda familiar menor que R\$ 1.000, 48.46% dos atendidos têm renda entre R\$ 1.000 e R\$ 3.000, 11.39% tem renda familiar entre R\$ 3.000 e R\$ 4.000, 5.79% tem renda familiar entre R\$ 4.000 e R\$ 5.000, 6.56% tem renda familiar entre R\$ 5.000 e R\$ 10.000, e 1.35% das pessoas que procuram HVEP possuem renda familiar acima de R\$ 10.000.

Qual a sua renda familiar?

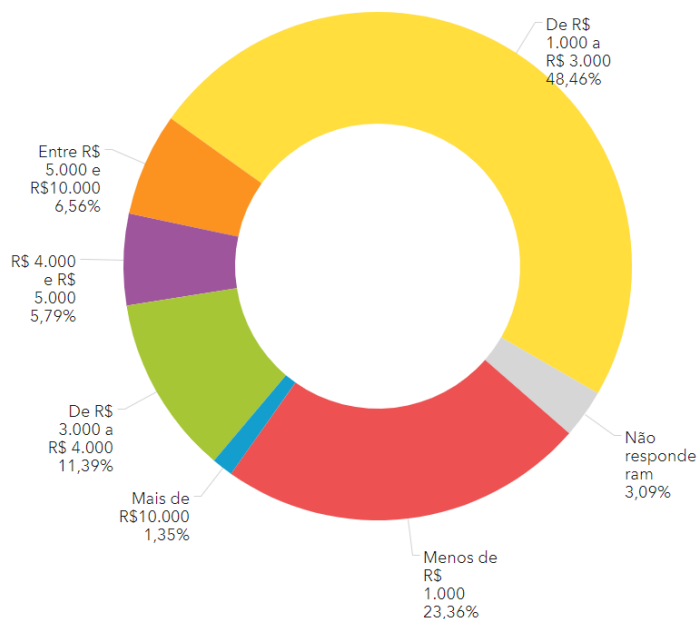


Figura 5. Renda familiar média dos tutores atendidos no Hvep.

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 83% e 90%, com média de 87%. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo Brasília Ambiental, a meta foi cumprida.