

Pesquisa de Satisfação da Etapa 5 (de abril de 2019 a julho de 2019)

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, totalizando 450 entrevistados entre os dias 01/04/2019 e 31/07/2019. Do total de pessoas consultadas, 366 foram entrevistadas por ligação telefônica e 84 presencialmente no HVEP. O registro das pessoas entrevistadas nome, notas atribuídas consta como anexo à pesquisa de satisfação.

Durante o período de realização da pesquisa, o HVEP recebeu 4068 tutores e atendeu 4494 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 11% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados foram escolhidas pessoas aleatórias, com o intuito de uniformizar o registro das informações. A pesquisa presencial no hospital foi realizada pelas estagiárias e pelos jovens candangos da Diretoria de Conservação do Brasília Ambiental, que ficaram incumbidos de efetuar as ligações e de aplicar o questionário de satisfação para os tutores.

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, 3% deram nota regular, 1% deu nota ruim. Nas figuras abaixo, o termo indicado como NA (não se aplica) demonstra as pessoas que não participaram na pesquisa seja porque não quiseram responder a pergunta ou porque a pergunta não era aplicável ao tutor do animal.

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

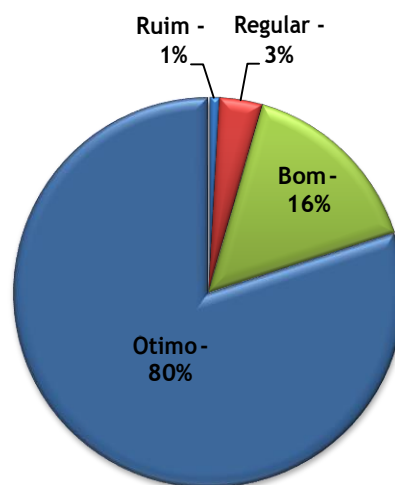


Figura 1. Nota atribuída ao atendimento prestado pelo HVEP.

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do HVEP. Do total de participantes 80% deram nota ótimo-bom no quesito estrutura física do hospital, 17% deram nota regular, 3% deram nota ruim.

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

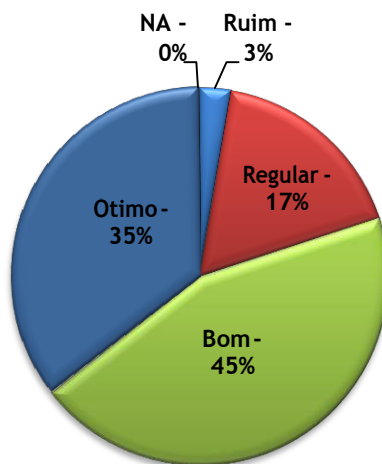


Figura 2. Nota atribuída à estrutura física do HVEP.

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 80% deram nota ótimo-bom, 9% não responderam a pergunta (NA); 8% dos entrevistados informaram que não receberam as orientações; 2% atribuíram nota insatisfatória (2% nota regular).

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

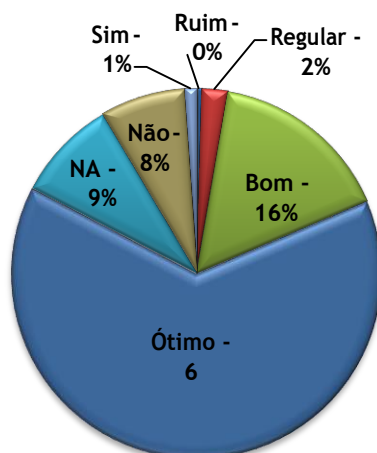


Figura 3. Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais pela equipe do HVEP.

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 97% recomendariam o hospital para um amigo ou parente e 3% não recomendaria (1% deram nota regular e 2% deram nota ruim).

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

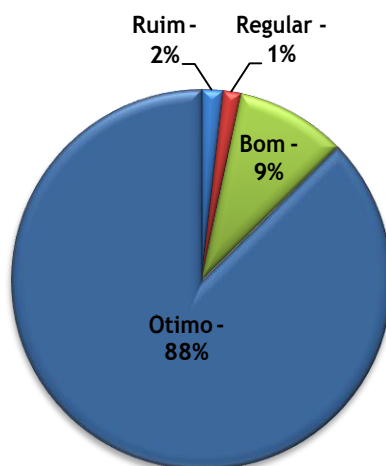


Figura 4. Nota atribuída ao quesito indicação do HVEP a um amigo ou parente.

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 80% e 97%, com média de 88%. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo IBRAM a meta foi cumprida para etapa 5 de funcionamento da parceria.