

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA UNIDADE MÓVEL DO HVEP

A pesquisa de satisfação e desempenho da unidade móvel do Hospital Veterinário foi realizada através de ligações telefônicas, totalizando 76 entrevistados entre os dias 18/11/2019 e 09/01/2020. O registro das pessoas entrevistadas – nome, telefone e notas atribuídas – consta como anexo à pesquisa de satisfação.

Durante o período de realização da pesquisa, a unidade móvel do Hvep recebeu 539 tutores e atendeu 1802 animais (cães e gatos). Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 14% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados foram escolhidas pessoas aleatórias, com o intuito de uniformizar o registro das informações. A pesquisa foi realizada pelas estagiárias da Diretoria de Conservação do Ibram, que ficaram incumbidas de aplicar o questionário de satisfação para os tutores através de ligações telefônicas.

A primeira pergunta realizada na entrevista (Figura 1) foi com relação à forma que o Ibram realiza o cadastro de atendimento para a unidade móvel do Hvep. Do total de participantes, 92% deram nota ótimo/bom para a forma do cadastro, 7% deram nota regular e 1% deram nota ruim.

Qual nota você atribui para a forma que o Ibram realiza o cadastro para a unidade móvel do hvep?

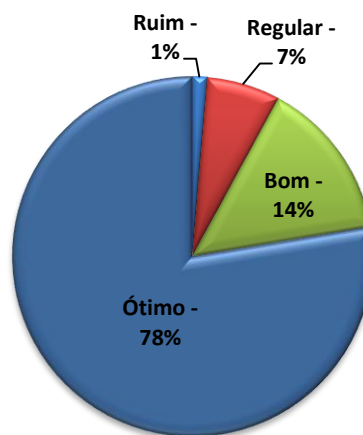


Figura 1. Nota atribuída à forma que o Ibram realiza o cadastro para a unidade móvel do Hvep

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente ao atendimento prestado na unidade móvel do Hvep. Foram atribuídas somente notas ótimo e bom para o quesito avaliado, com 89% e 11% respectivamente.

Qual nota você atribui ao atendimento prestado durante o período em que esteve na unidade móvel do hvep?

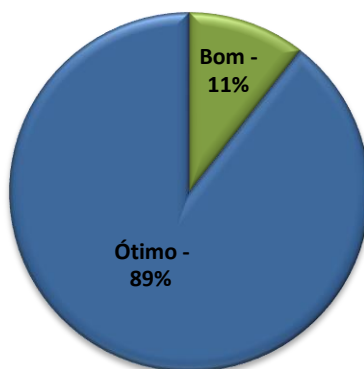


Figura 2. Nota atribuída ao atendimento da unidade móvel do Hvep

A terceira pergunta do questionário foi concernente à estrutura física da unidade móvel do Hvep. Do total de participantes 94% deram nota ótimo/bom para as estruturas da unidade móvel do Hvep, 5% deram nota regular e 1% deram nota ruim.

Qual nota você atribui para as estruturas físicas da unidade móvel do hvep durante o atendimento?

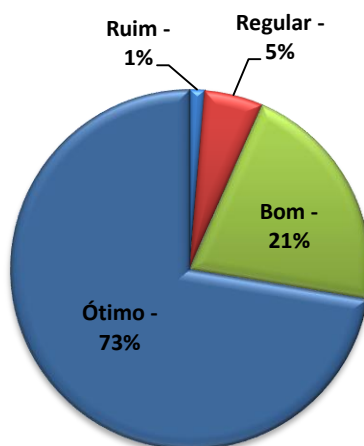


Figura 3. Nota atribuída à estrutura da unidade móvel do Hvep.

A última pergunta da entrevista teve como enfoque identificar se o usuário da unidade móvel do Hvep indicaria o estabelecimento para um amigo ou parente. Foram atribuídas somente notas ótimo/bom para o quesito avaliado, 96% e 4% respectivamente.

Numa escala de 1 a 4 o quanto você recomendaria o Unidade móvel do Hvep para um amigo ou parente?

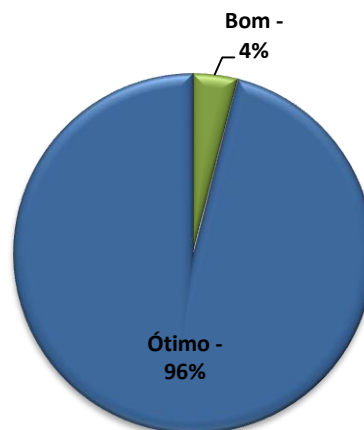


Figura 4. Nota atribuída ao quesito indicação da unidade móvel do Hvep a um amigo ou parente.