

## Satisfação do Público do Serviço Veterinário Público entre Dezembro de 2021 a Março de 2022 - Brasília Ambiental

A pesquisa de satisfação e desempenho do Serviço Veterinário Público foi realizada pela plataforma digital do Observatório da Natureza e Desempenho Ambiental (ONDA), através de um formulário, enviado pelo whatsapp para os tutores. Os participantes da pesquisa foram atendidos no período de 1/12/2021 a 31/3/2022, e durante esse período o HveP atendeu 4.315 tutores, sendo entrevistados 277 tutores. Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a aproximadamente 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, 96% deram nota excelente/bom para o atendimento prestado, 3% deram nota péssima 1% deram nota ruim.

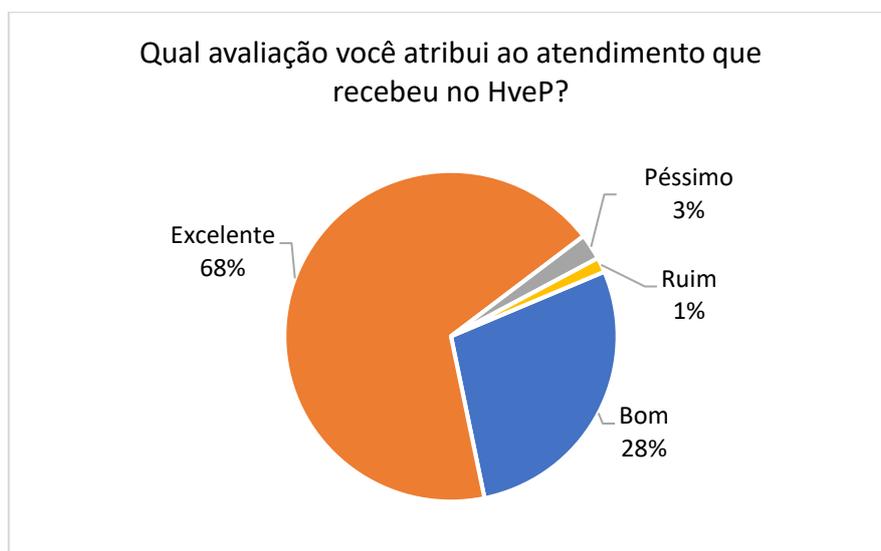


Figura 1 - Nota Atribuída ao atendimento prestado pelo HveP.

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do local. Dos entrevistados, 85% deram nota ótimo/bom no quesito, 13% deram nota ruim e 2% classificaram como péssimo.

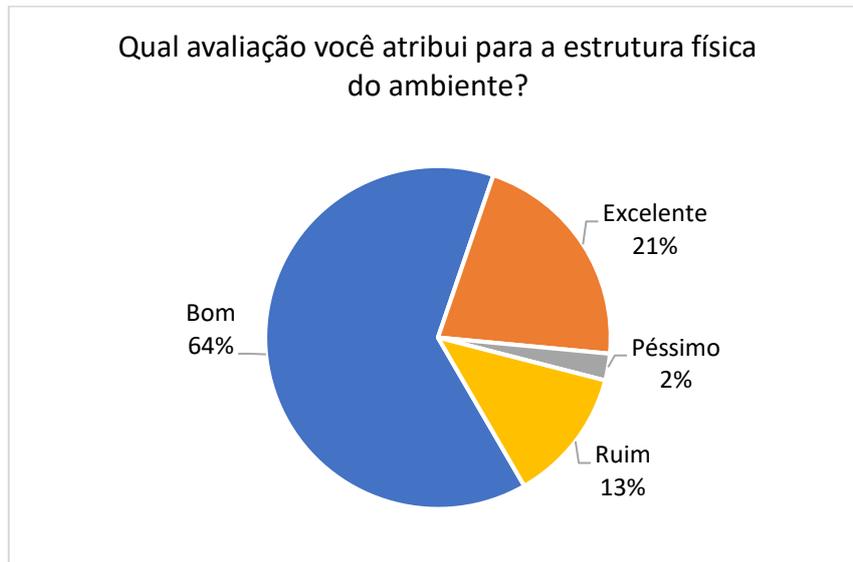


Figura 2 - Nota atribuída à estrutura física do HveP.

A terceira pergunta do questionário (Figura 3) foi referente às informações prestadas pela equipe sobre os cuidados e bem-estar dos animais. Para esse quesito, 59% avaliaram as informações prestadas como excelente, 29% avaliaram como bom, 1% atribuíram avaliação ruim e 11% dos entrevistados afirmaram não ter recebido orientações.

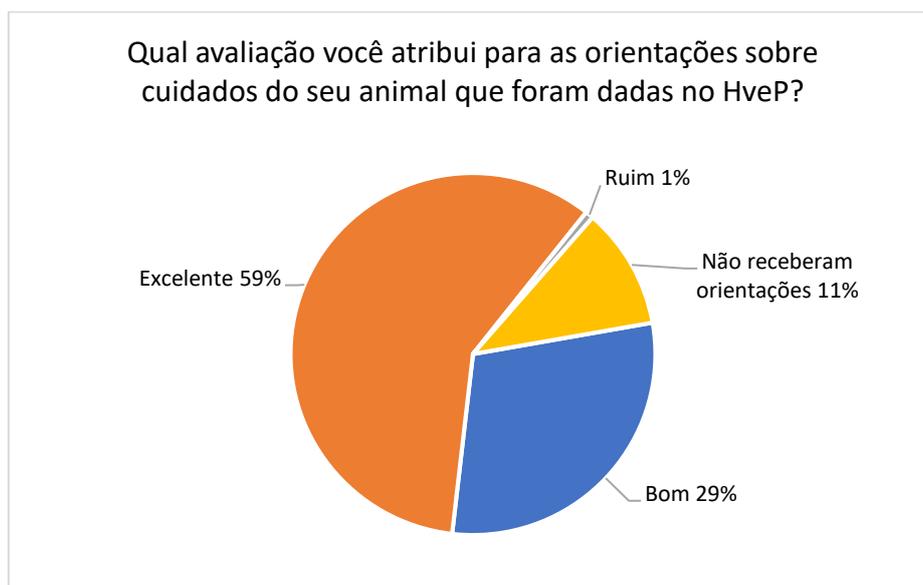


Figura 3 - Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais.

A quarta pergunta da entrevista (Figura 4) teve como enfoque identificar se o usuário do serviço indicaria o estabelecimento para um amigo ou familiar. Dos tutores entrevistados, **92% recomendariam o HveP para um amigo ou parente**, 2% não recomendariam e 6% se mantiveram neutro em relação à pergunta.



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

Foi incluído na pesquisa uma pergunta sobre a renda familiar dos tutores atendidos no HveP. O questionamento era optativo, de modo que dos 277 entrevistados, um total de 273 responderam a indagação. A figura cinco ilustra o perfil financeiro dos atendidos no HveP, e os resultados demonstram que 19% dos tutores possuem renda familiar menor que R\$ 1.000, 54% dos atendidos têm renda entre R\$ 1.000 e R\$ 3.000, 12% tem renda familiar entre R\$ 3.000 e R\$ 4.000, 7% tem renda familiar entre R\$ 4.000 e R\$ 5.000, 6% tem renda familiar entre R\$ 5.000 e R\$ 10.000, e 2% das pessoas que procuram HVEP possuem renda familiar acima de R\$ 10.000.

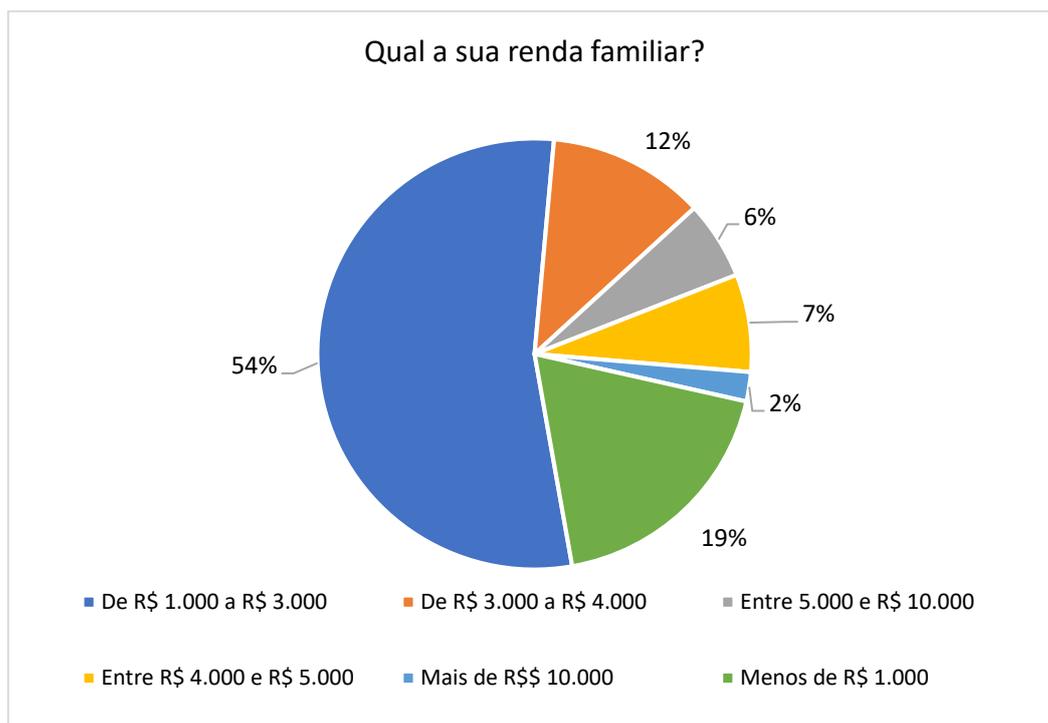


Figura 5 - Renda familiar média dos tutores atendidos no HveP.

De acordo com o plano de trabalho aprovado pelo Brasília Ambiental, 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 85% e 96%, com média de 90%. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada pelo Brasília Ambiental, a meta foi cumprida.