

Satisfação do Público do Serviço Veterinário Público de Abril a Junho - 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 1/4/2022 a 30/6/2022, durante esse período o HveP atendeu 3.182 tutores, sendo entrevistados 334 tutores. Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a aproximadamente 10% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados foi enviado mensagem via whatsapp a todos os tutores atendidos no período da pesquisa.

A primeira pergunta realizada na entrevista (Figura 1) foi com relação ao atendimento prestado. Do total de participantes, 94% deram nota excelente/bom para o atendimento prestado, 3% deram nota péssima e 3% deram nota ruim.

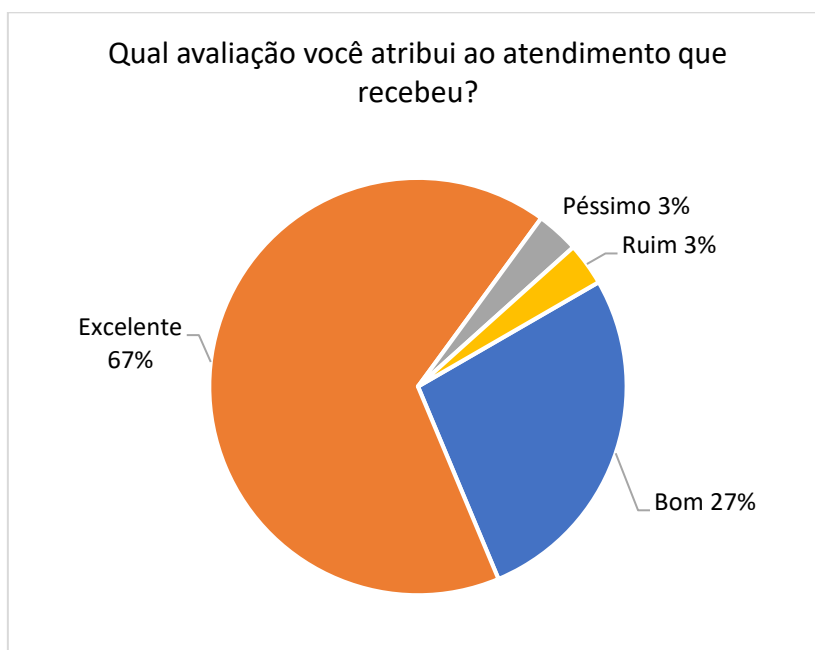


Figura 1 - Nota Atribuída ao atendimento prestado pelo HveP.

A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do local. Dos entrevistados, 88% deram nota excelente/bom no quesito estrutura física, 9% deram nota ruim e 3% classificaram como péssimo.

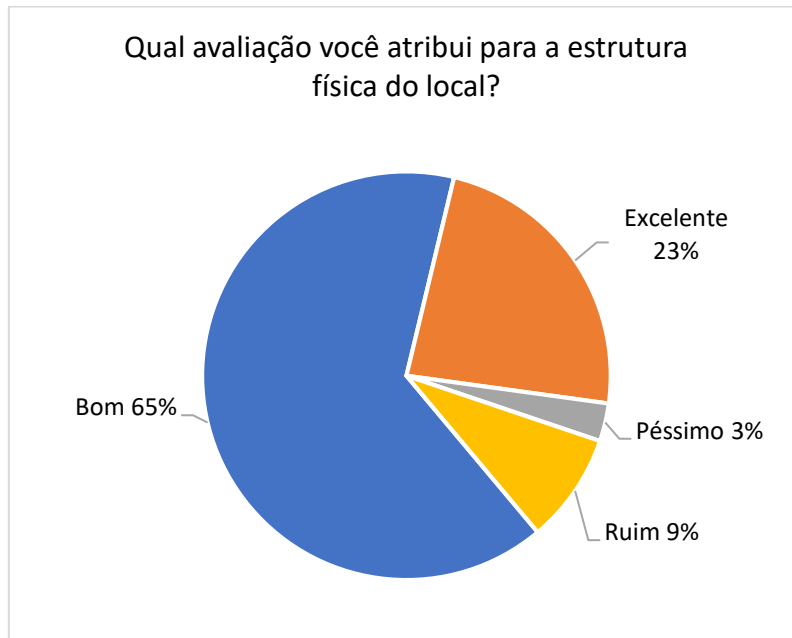


Figura 2 - Nota atribuída à estrutura física do HveP.

A terceira pergunta do questionário (Figura 3) foi referente às informações prestadas pela equipe do HveP sobre os cuidados e bem-estar dos animais. Para esse quesito, 57% avaliaram as informações prestadas como excelente, 27% avaliaram como bom, 0,7% atribuíram avaliação ruim, 0,3% avaliaram como péssimo e 15% afirmaram não receber orientações.

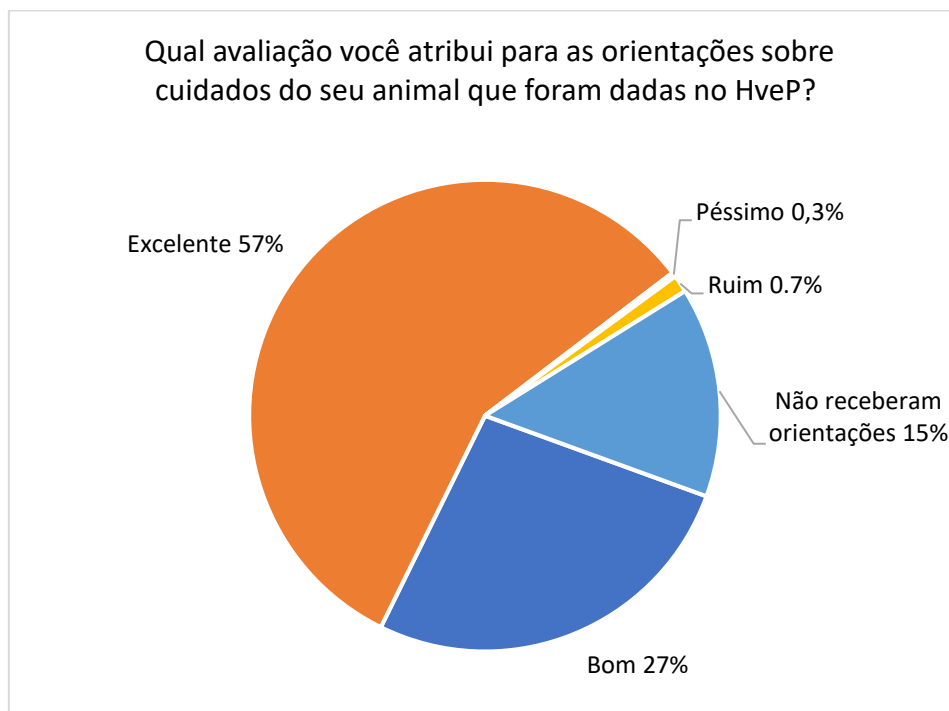


Figura 3 - Nota atribuída às informações referentes ao bem-estar dos animais.

A quarta pergunta da entrevista (Figura 4) teve como enfoque identificar se o usuário indicaria o estabelecimento para um amigo ou familiar. Dos tutores entrevistados, 91% recomendariam para um amigo ou parente, 4% não recomendariam e 5% se mantiveram neutro em relação à pergunta.

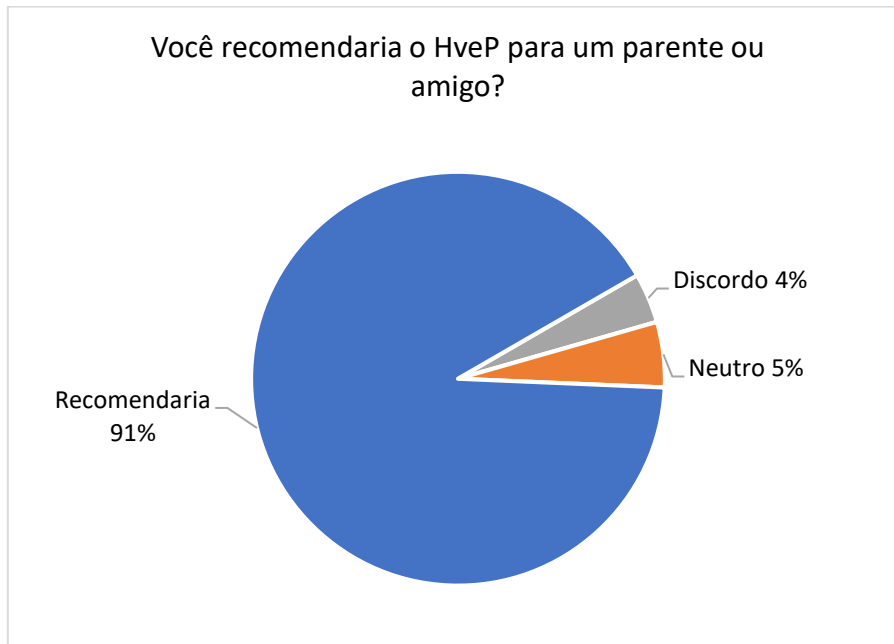


Figura 4 - Nota atribuída ao quesito indicação do Hvep a um amigo ou parente.

Foi incluído na pesquisa uma pergunta sobre a renda familiar dos tutores atendidos. O questionamento era optativo, de modo que dos 333 entrevistados, um total de 326 responderam a indagação. A figura cinco ilustra o perfil financeiro dos atendidos, e os resultados demonstram que 19% dos tutores possuem renda familiar menor que R\$ 1.000, 53% dos atendidos têm renda entre R\$ 1.000 e R\$ 3.000, 13% tem renda familiar entre R\$ 3.000 e R\$ 4.000, 8% tem renda familiar entre R\$ 4.000 e R\$ 5.000, 4% tem renda familiar entre R\$ 5.000 e R\$ 10.000, e 1% das pessoas que procuram HVEP possuem renda familiar acima de R\$ 10.000.

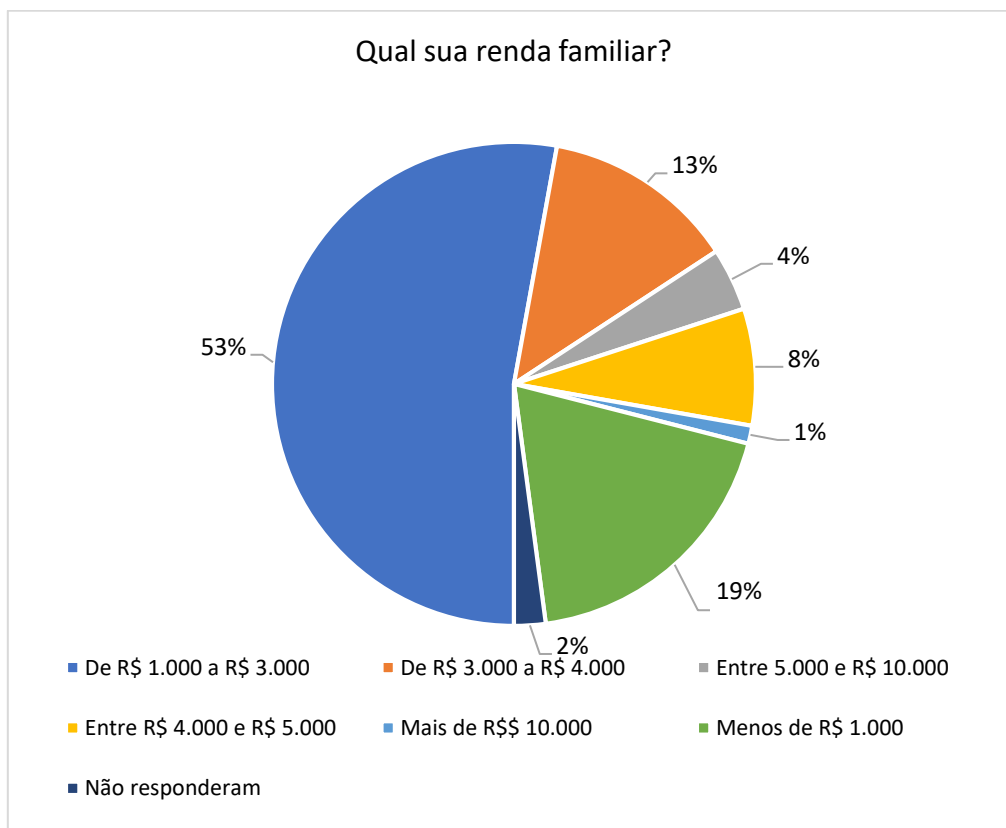


Figura 5 - Renda familiar média dos tutores atendidos.

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 de 84% a 94%, com média de 89%. Conforme observado pelos resultados apresentados pela pesquisa de satisfação realizada a meta foi cumprida.