

# 1º Inquérito - Qualidade dos serviços da AZP (Março 2009)

## Resultados

Na procura da melhoria sistemática dos serviços prestados, durante o mês de Março decorreu um inquérito efectuado junto dos utentes dos serviços do Consultório. Este documento sistematiza os resultados apurados.

**Obrigada a todos os que disponibilizam um pouco do seu tempo** para nos transmitir o seu grau de (in)satisfação com a qualidade dos nossos serviços e nos sinalizaram os pontos positivos e negativos.

Estes contributos são importantes para que adoptemos medidas correctivas que contribuam para que seja cada vez mais elevado o grau de satisfação de quem conta com a AZP.

A AZP procura de forma contínua melhorar o nível da prestação dos seus serviços e em particular do Consultório, considerando para o efeito a opinião dos sócios um factor relevante de orientação para a decisão de medidas a implementar no sentido de colmatar os aspectos críticos que sejam identificados, ainda que, naturalmente, a capacidade de intervenção e de implementação de novas medidas estejam por vezes limitadas pelos recursos, financeiros e humanos, disponíveis para o efeito, que como é sabido, no caso de uma associação de defesa animal, infelizmente não são nunca suficientes para colmatar todas as necessidades.

Neste contexto e porque conhecer a realidade é essencial para nela intervir de forma ajustada e de molde a rentabilizar ao máximo todos os meios disponíveis, a AZP pretende conhecer de forma abrangente a opinião das pessoas que se dirigiram ao Consultório. Sem prejuízo de todas as opiniões e sugestões que de forma pontual nos são formuladas, foi construído um pequeno Inquérito, "Inquérito de Qualidade dos Serviços da AZP" (anexo I), utilizado durante o mês de Março para solicitar aos sócios que o preenchessem na sequência de uma utilização dos serviços.

Verificando-se que no mês em observação se realizaram **447** consultas, se a este total retirarmos as consultas de seguimento ou semelhantes, podemos estimar que em Março se dirigiram à AZP potencialmente **308 pessoas** (distintas), a quem foi solicitado<sup>1</sup> que apresentassem a sua opinião através do preenchimento do Inquérito.

Tivemos apenas **54** respostas o que corresponde a uma **taxa de resposta de 18%**. Esta taxa, mais baixa do que gostaríamos de poder registar, pode ser explicada, entre outros factores que não conhecemos, por um lado, com o facto de algumas pessoas terem achado o inquérito extenso, e por outro lado, provavelmente por não reconhecerem importância em transmitir a sua opinião.

<sup>1</sup> Como o pedido era efectuado na secretaria, depois da realização da consulta, admite-se que, em momentos de maior afluência, possam ter ocorrido falhas pontuais na formulação deste pedido, por parte da AZP, pelo que a baixa taxa de respostas também está influenciada por este factor.

Deste facto resulta desde logo uma primeira consequência deste processo de inquirição, que é a necessidade de se efectuar a revisão ao modelo que inquirito, procurando a sua simplificação, sem perder de vista os objectivos fundamentais que o justificam, tendo por fim alcançar maiores níveis de adesão e de participação dos sócios, em futuros processos de inquirição.

Uma taxa de resposta de 18% limita o reconhecimento e abrangência das conclusões, impedindo-nos de considerar que as respostas são efectivamente, representativas da opinião dos sócios da AZP, mas ainda assim, estas conclusões representam um conjunto de indicadores sobre a opinião de um grupo de utilizadores dos serviços, que não pode ser minimizado.

Os inquiridos que responderam ao inquérito **são responsáveis por mais gatos (55%) do que cães (40%)**. Apenas 5% das pessoas identificaram outras espécies, por exemplo, canários ou tartarugas.



Os contributos recebidos foram de pessoas que já utilizam a AZP há bastante tempo, **67% das pessoas utilizam a AZP há mais de um ano** e 41% utilizam os serviços da AZP há mais de 3 anos.

Este indicador é importante, porque **aponta para uma fidelização aos serviços**, que não seria expectável encontrar se os mesmos não fossem de qualidade.

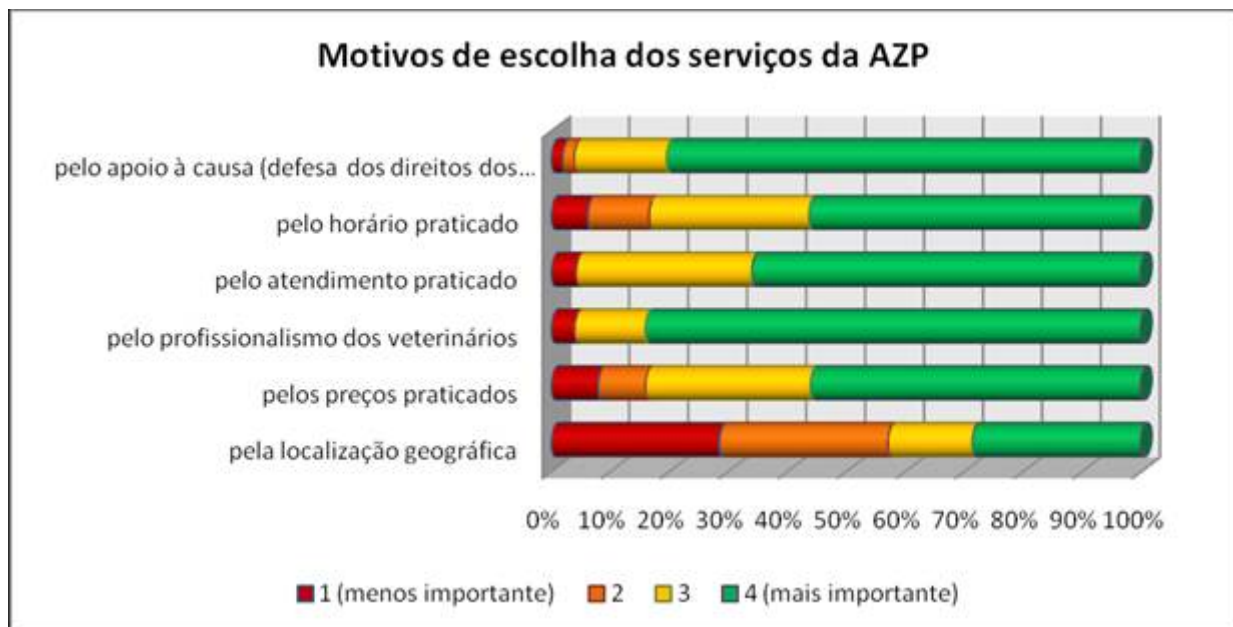


Os inquiridos **utilizam os serviços da AZP na maioria 3 ou mais vezes por ano**, situação que pode ser justificada pelo facto de, **em média, um sócio ter 3 animais sob a sua responsabilidade**.

Apuramos, portanto, que as opiniões sobre a qualidade dos serviços são de pessoas que na maioria conhecem bem a AZP e, portanto, as opiniões formuladas são com conhecimento de causa.

A **decisão de utilizar os serviços da AZP é fortemente influenciada pelo profissionalismo dos veterinários**, onde **84% das respostas** atribuem a importância máxima a este factor.

O **apoio à causa animal**, isto é, o facto de em simultâneo se estar a contribuir para promoção da protecção, bem-estar e direitos dos animais, é o segundo motivo que mais importância tem na escolha da AZP: **80% das respostas** classificam este motivo com muito importante.



Os restantes motivos de escolha têm uma posição favorável e relativamente comparável, com excepção da localização geográfica.

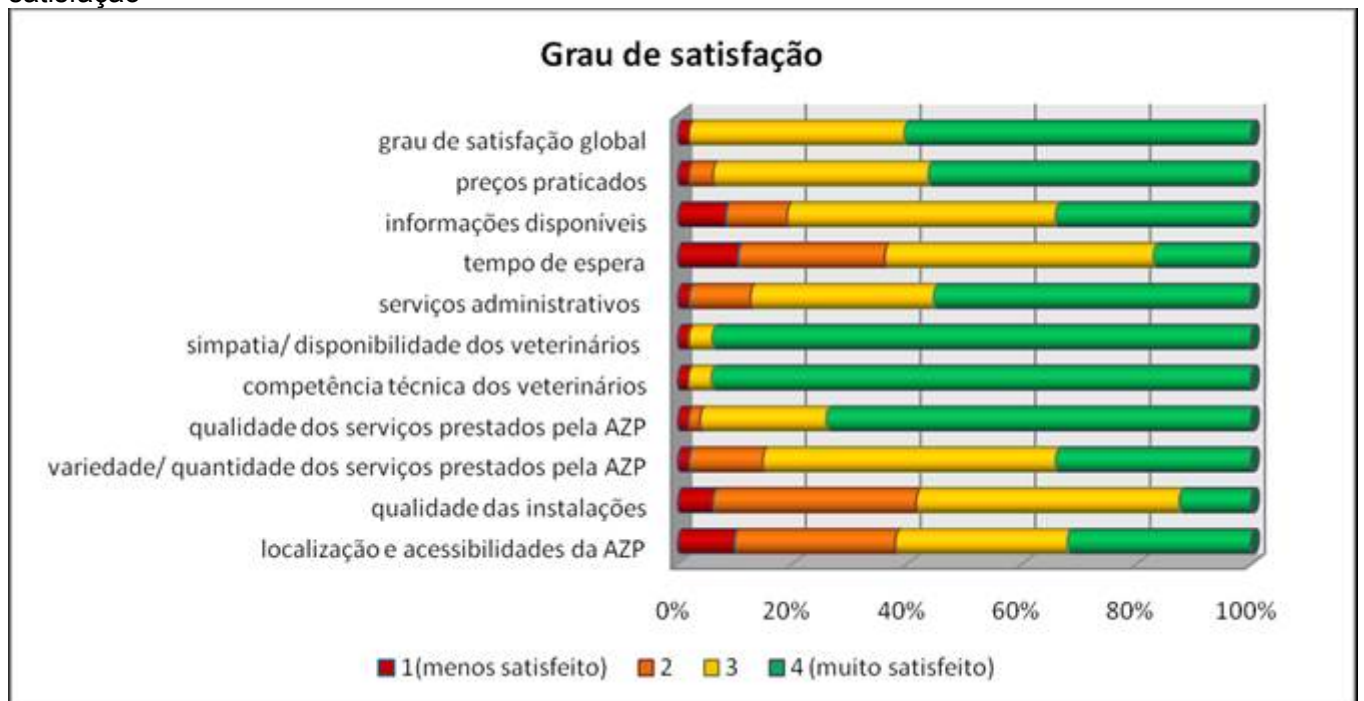
A **localização geográfica da AZP é de facto o último dos motivos que levam as pessoas a dirigirem-se à Associação**, tendo existido 29% das respostas que indicam que é um motivos muito pouco favorável. Não foram apresentadas razões para tal opinião, que acreditamos esteja muito provavelmente justificada pela dificuldade de estacionar (apesar de existir um parque de estacionamento muit perto), considerando que tem uma localização central na cidade.

Uma das questões centrais no Inquérito é a avaliação feita pelos inquiridos, medida através do grau de satisfação, sobre diferentes aspectos que se consideraram relevantes e que constam no gráfico da página seguinte.

Se considerarmos que as avaliações de 3 ou 4 são avaliações positivas, podemos concluir que **todos os pontos sobre os quais foi pedido opinião mereceram uma avaliação positiva.**

Neste conjunto de aspectos sobre os quais incidiu a inquirição, há dois que são absolutamente fundamentais para medir a qualidade do serviço prestado e que, com enorme satisfação, registaram as apreciações mais porisíticas: a **competência técnica** e a **simpatia e a disponibilidade dos veterinários** mereceram a melhor classificação. Sublinha-se que **94% das opiniões atribuíram a classificação máxima à equipa de veterinários da AZP.**

A qualidade de serviços prestados pela AZP tem também um lugar de destaque no grau de satisfação

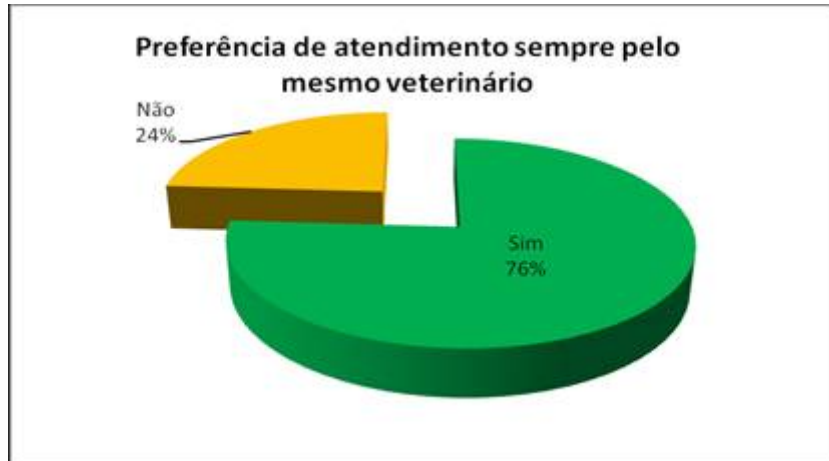


O **tempo de espera**, a **localização e acessibilidade da AZP** e a **qualidade das instalações** são os aspectos que merecem uma **opinião menos favorável** por parte dos inquiridos.

Sobre o **tempo de espera** **11% das respostas atribuem como um aspecto de insatisfação**, classificação equivalente para a localização e acessibilidade da AZP.

**Globalmente a avaliação é muito positiva, 98% dos inquiridos estão satisfeitos** (classificação de 3) ou muito satisfeitos (classificação de 4).

Saber se as pessoas preferem que os animais sejam atendidos sempre pelos mesmo veterinário foi outra das dimensões abordadas no Inquérito. **Para 76% dos inquiridos é preferível que seja sempre o mesmo veterinário**, justificando esta opinião pelo facto do médico já conhecer o animal e assim poderá prestar um melhor serviço.



Em posição contrária temos 24% das respostas, indicam que não é necessário que seja sempre o mesmo veterinário, porque as fichas clínicas estão actualizadas e porque consideram que todos veterinários são atenciosos.

**A esmagadora maioria dos sócios (84%) que responderam ao inquérito não compram a ração na AZP**, justificando essa opção por não utilizarem ração de veterinário dado que é mais cara e portanto, compram no supermercado perto da área de residência.



No que concerne às sugestões de outros serviços que os sócios gostariam de ter na AZP, podemos destacar:

- a proposta de passar a ser possível ter internamento (gatos e cães),
- serviço de urgências,
- e a possibilidade de realização de análises clínicas.

Foram também sugeridos, embora com menos frequência:

- a criação de um hotel,
- acolhimento de animais em períodos de férias,
- prestação de serviços de apoio jurídico,
- banhos e tosquias.

Os comentários e sugestões são no sentido de:

- reduzirmos o tempo de espera,
- aumentarmos a nossa capacidade com aumento das instalações,
- a possibilidade de descentralização da AZP para outras áreas da cidade.



Em síntese, reconhecendo que este instrumento de recolha de informação sobre a opinião dos utilizadores dos serviços da Clínica quanto à sua qualidade, é extremamente útil e pode ser melhorado, expressamos satisfação pela apreciação global muito positiva que nos foi transmitida, não deixando de sublinhar que se recolheram alguns elementos e sugestões muito úteis e que não deixaremos de procurar integrar nas medidas de gestão e organização interna a implementar ao longo do ano, **para que os serviços possam responder cada vez com mais eficiência e de encontro às necessidades e expectativas de quem nos procura.**

**Análise de dados efectuada em Abril de 2009**  
(tendo por base os inquéritos recolhidos em Março do mesmo ano)

---

## ANEXO I : INQUÉRITO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA AZP

Para melhorarmos os serviços que prestamos é, para nós, essencial conhecê-lo melhor. Contamos, para tal, com a sua colaboração através do preenchimento deste inquérito.

1. Que animais de estimação tem?

cão/ cadela (quantos? \_\_\_)

gato/ gata (quantos? \_\_\_)

Outros/ Quais? \_\_\_\_\_

2. Há quanto tempo utiliza os serviços da Associação Zoófila Portuguesa?

há menos de 1 ano

entre 1 e 3 anos

há mais de 3 anos

foi a primeira vez

3. Quantas vezes por ano vem à AZP?

1 vez por ano

2 vezes por ano

3 ou mais vezes por ano

não sei/ não respondo

4. Porque é que escolhe os serviços da AZP? (Classifique a importância :1 o menos importante 4 o mais importante):

pela localização geográfica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
pelos preços praticados	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
pelo profissionalismo dos veterinários	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
pelo atendimento praticado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
pelo horário praticado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
pelo apoio à causa (defesa dos direitos dos animais)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
outro _____	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

5. Classifique de 1 (muito insatisfeito) a 4 (muito satisfeito) o seu grau de satisfação com os seguintes aspectos:

localização e acessibilidades da AZP	
qualidade das instalações	
variedade/ quantidade dos serviços prestados pela AZP	
qualidade dos serviços prestados pela AZP	
competência técnica dos veterinários	
simpatia/ disponibilidade dos veterinários	
serviços administrativos	
tempo de espera	
informações disponíveis	
preços praticados	
grau de satisfação global	

Comentários adicionais sobre os aspectos mencionados \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



6. Costuma adquirir na AZP a ração para o(s) seu(s) amigo(s) de 4 patas?  
 Sim     Não    Porquê? \_\_\_\_\_

7. É para si importante que o seu animal de estimação seja atendido sempre pelo mesmo veterinário?  
 Sim     Não    Porquê? \_\_\_\_\_

8. Que serviços adicionais gostaria que a AZP proporcionasse?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Outros comentários ou sugestões:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sempre que tiver questões, comentários, sugestões ou reclamações pode contactar-nos pelo telefone 934521038 ou pelo email [info@azp.pt](mailto:info@azp.pt)

**Muito obrigada pela sua colaboração!**