3/9/2023

Pela segunda vez, a pesquisa de satisfação do serviço do Hospital Veterinário Público do Distrito Federal (Hvep), localizado em Taguatinga e administrado pelo Instituto Brasília Ambiental, constatou 95% de satisfação geral com o atendimento por WhatsApp. O foco do canal é receber sugestões, obter informações ou tirar dúvidas sobre o funcionamento da unidade. A pesquisa detectou que 72% dos contatos se referiam a dúvidas sobre fauna silvestre (animais não domesticados) e 26%, sobre fauna doméstica. Com relação à avaliação do atendimento, 69% dos entrevistados informaram estar muito satisfeitos, 26% satisfeitos e 5% insatisfeitos. De acordo com a chefe da Unidade de Gestão de Fauna do Brasília Ambiental, Edilene Cerqueira, o aplicativo de mensagens permite que mais atendimentos sejam realizados, e em geral, como demonstrou a pesquisa, os resultados são satisfatórios. “Isso porque, enquanto o atendimento por ligação permite apenas um atendimento por vez, o serviço via WhatsApp permite que várias pessoas sejam atendidas, com maior rapidez no fluxo de informações”, completa Edilene. Os tutores interessados em tirar dúvidas sobre o Hvep podem enviar mensagem para o telefone (61) 99938-5316 (este número não recebe ligações). Em 2022, a unidade veterinária prestou mais de 240 mil procedimentos veterinários, como exames de imagem, administração de medicamentos, cirurgias e exames laboratoriais. O Hvep fica no Parque Ecológico do Cortado, em Taguatinga, e oferece serviços gratuitos para cães e gatos.

Texto: Francisco Welson Ximenes
Foto: Internet