



**UFRPE**

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA**

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO**

Avaliação do serviço de agendamento de consultas do  
Hospital Veterinário Universitário da UFRPE

Recife  
2025



**UFRPE**

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**

**OUVIDORIA**

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO**

Avaliação do serviço de agendamento de consultas do  
Hospital Veterinário Universitário da UFRPE

Relatório de Avaliação do Serviço de Agendamento de Consultas do Hospital Veterinário Universitário (HVU) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), conforme dispõe a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Elaborado pela Ouvidoria da UFRPE.

Recife  
2025



## UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

Reitora

Maria José de Sena

Vice-reitora

Maria do Socorro de Lima Oliveira

Chefia de Gabinete

Janaina Melo

Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG

Danielli Matias de Macedo Dantas

Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PRPG

Rinaldo Aparecido Mota

Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC

Renata Valéria Regis de Sousa Gomes

Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI

Tália de Azevedo Souto Santos

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE

Renata Andrade de Lima e Souza

Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica - PROPLAD

Rodrigo Gayger Amaro

Ouvidora

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

Elaboração

Cleide Lucia dos Santos

Revisão

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	5
1.1 O Hospital Veterinário Universitário e o sistema de agendamento de consultas .....	5
2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO.....	6
3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E RESULTADOS .....	6
3.1. Análise do perfil dos(as) tutores(as).....	7
3.1.1 Perfil dos(as) tutores(as): faixa etária .....	7
3.1.2 Perfil dos(as) tutores(as): tentativas de acesso ou marcação de consultas .....	7
3.1.3 Perfil dos(as) tutores(as): tipo de sistema utilizado para agendamento de consulta ...	8
3.1.4 Perfil dos(as) tutores(as): informações e suporte no agendamento de consulta.....	9
3.2 Análise da seção II - Avaliação do serviço de agendamento.....	11
3.2.1 Avaliação do serviço de agendamento: facilidade com o tipo de sistema utilizado ...	11
3.2.2 Avaliação do serviço de agendamento: atendimento ao público.....	12
3.2.3 Avaliação do serviço de agendamento: esforço para conseguir marcar a consulta....	13
3.2.4 Avaliação do serviço de agendamento: tempo entre agendar e realizar a consulta...	13
3.3 Análise da seção III - Sugestões de melhoria do serviço de agendamento.....	14
3.3.1 Análise qualitativa por critérios da lei nº 13.460/2017.....	16
4 RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA DA UFRPE .....	18
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	19
6 AGRADECIMENTOS .....	19
REFERÊNCIAS .....	20

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS HVU/UFRPE

## 1 INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados consolidados da Avaliação do Serviço de Agendamento de Consultas do Hospital Veterinário Universitário (HVU) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), realizada pela Ouvidoria da Universidade, no exercício de suas competências legais e institucionais.

A avaliação está fundamentada na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, e na Portaria nº 116/2017 da Controladoria-Geral da União (CGU), que estabelece diretrizes para a avaliação dos serviços públicos federais sob a perspectiva do usuário.

A escolha do serviço de agendamento de consultas como objeto da primeira avaliação realizada pela Ouvidoria da UFRPE se justifica pelo seu elevado volume de demanda junto à instituição. Apesar do HVU ser amplamente reconhecido pela qualidade dos serviços prestados, o agendamento de consultas se destacou como o serviço mais demandado na Ouvidoria nos últimos anos, recebendo manifestações de usuários via WhatsApp, e-mail, telefone e registros de manifestações na Plataforma Fala.BR. Neste sentido, a Ouvidoria realizou a avaliação e elaborou recomendações para o aprimoramento do serviço, cabendo à gestão do HVU implementar as medidas necessárias para atender às melhorias apontadas.

### 1.1 O Hospital Veterinário Universitário e o sistema de agendamento de consultas

O Hospital Veterinário Universitário (HVU) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), fundado em 1960, integra a estrutura acadêmica da instituição e tem como missão o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão na área de Medicina Veterinária. Localizado no campus de Dois Irmãos, no Recife, o HVU realiza atendimentos a pequenos e grandes animais, mediante agendamento prévio, atendendo tutores de diversas regiões do Estado de Pernambuco, além de ofertar serviços clínicos gerais e especializados, contribuindo para a formação prática de estudantes e a capacitação de profissionais.

Com o objetivo de aprimorar o acesso ao serviço e tornar o processo de marcação de consultas mais moderno e eficiente, a partir de outubro de 2023 o agendamento de consultas para cães e gatos passou a ser realizado por meio do sistema Conecta Recife, em parceria com a Prefeitura do Recife, por meio da empresa Emprel, responsável pelo desenvolvimento e manutenção da plataforma. A adoção da plataforma digital substituiu o modelo anterior, que se baseava em atendimento telefônico e apresentava limitações decorrentes da alta demanda e do congestionamento das linhas. Eventuais problemas técnicos ou indisponibilidades do sistema não podem ser imputados ao HVU, devendo ser reportados diretamente ao gestor do sistema, neste caso, a Emprel.

O sistema Conecta Recife possibilita o agendamento simultâneo, por meio de plataforma digital acessível via web (<https://www.conectarecife.recife.pe.gov.br>) ou aplicativo, ampliando a transparência e a equidade no acesso às vagas disponibilizadas para atendimento para cães e gatos. Nesse contexto, a presente pesquisa de satisfação analisa a percepção dos usuários sobre

o serviço de agendamento de consultas, subsidiando a avaliação da situação atual e a formulação de recomendações voltadas ao seu aprimoramento contínuo da gestão e da prestação do serviço público.

## **2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

A pesquisa de satisfação conduzida pela Ouvidoria da UFRPE constitui instrumento essencial para a avaliação da qualidade do serviço de agendamento de consultas do HVU, conforme previsto nos normativos vigentes.

A coleta de dados foi realizada no período de 23 de outubro a 21 de novembro de 2025, por meio de formulário eletrônico elaborado na plataforma *Google Forms*, contendo questões objetivas e uma questão aberta, o que possibilitou a análise quantitativa e qualitativa da percepção dos usuários. O formulário foi disponibilizado no site oficial da UFRPE por meio do link (<https://forms.gle/GU7UfUTFRicbS2yMA>) e amplamente divulgado nas redes sociais institucionais da Universidade, do Departamento de Medicina Veterinária e da Ouvidoria.

Com o objetivo de ampliar o alcance da pesquisa e contemplar usuários que frequentam presencialmente o Hospital Veterinário Universitário, foi elaborado cartaz informativo, afixado na área de recepção do HVU, contendo orientações e acesso ao questionário, além da disponibilização do link por meio do WhatsApp da Ouvidoria aos usuários que buscaram informações sobre o HVU.

A análise dos resultados baseou-se na estatística descritiva para o tratamento das questões objetivas e na análise qualitativa de conteúdo para a questão aberta, assegurando a confidencialidade das respostas e a fidedignidade das informações coletadas. Os achados refletem a experiência dos tutores no processo de agendamento e fornecem subsídios objetivos para a identificação de pontos fortes, fragilidades operacionais e oportunidades de aprimoramento, orientando a tomada de decisão da gestão do HVU/UFRPE.

Ressalta-se que as análises realizadas refletem a percepção de 55 respondentes, não sendo possível a generalização estatística dos resultados para a totalidade dos usuários do serviço. Ainda assim, os dados coletados constituem importante indicador qualitativo e gerencial, capaz de evidenciar tendências, recorrências de problemas e aspectos críticos da experiência do usuário, cumprindo o papel de subsidiar o aprimoramento do serviço e a adoção de medidas corretivas pela administração.

## **3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E RESULTADOS**

O formulário disponibilizado foi estruturado em três seções:

- Seção I – Perfil dos(as) Tutores(as) (Perguntas 1 a 3);
- Seção II - Avaliação do Serviço de Agendamento (Perguntas 4 a 8); e
- Seção III - Sugestões de Melhoria do Serviço de Agendamento (Pergunta 9).

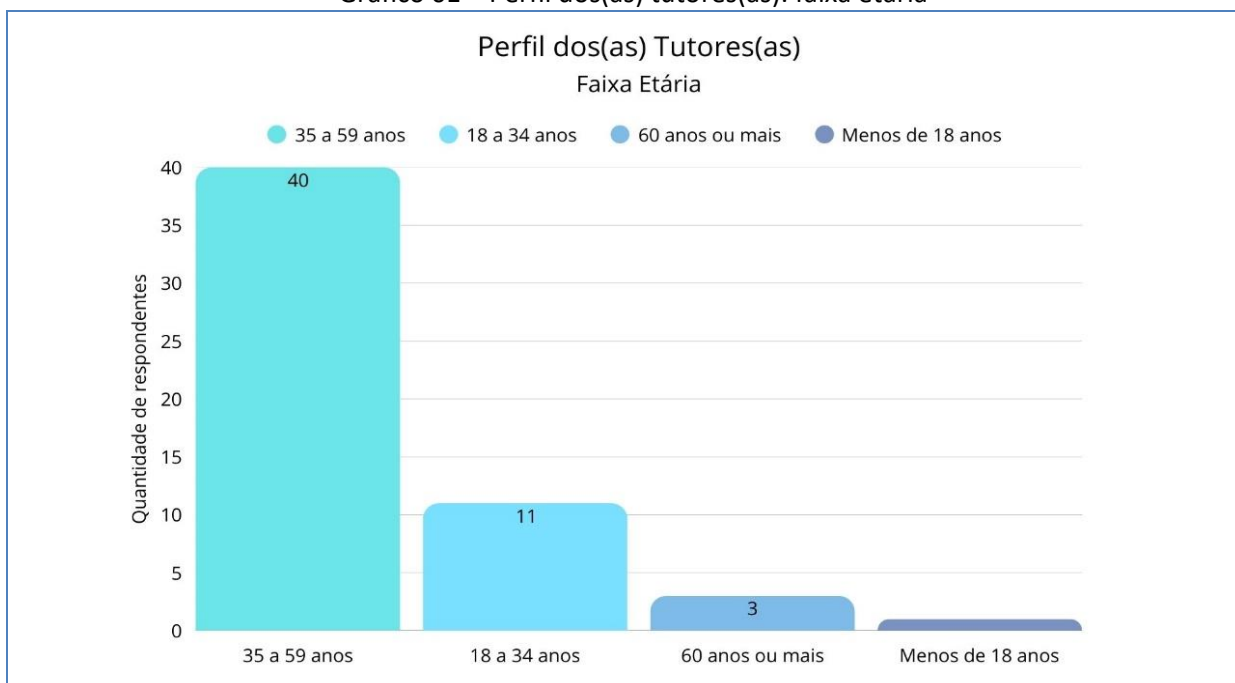
Para aprofundar a compreensão do contexto em que o serviço é utilizado, a seguir apresenta-se o perfil dos(as) tutores(as), cujas características predominantes ajudam a interpretar os resultados da pesquisa e a fundamentar as análises sobre a qualidade do atendimento.

### 3.1. Análise do perfil dos(as) tutores(as)

#### 3.1.1 Perfil dos(as) tutores(as): faixa etária

O Gráfico 01 apresenta a faixa etária dos tutores. Os dados indicam predominância de tutores adultos entre 35 e 59 anos, totalizando 40 respondentes (72,7%). Onze tutores (20%) estão na faixa de 18 a 34 anos, 3 tutores (5,5%) possuem mais de 60 anos, e apenas 1 tutor (1,8%) se identificou como menor de 18 anos.

Gráfico 01 – Perfil dos(as) tutores(as): faixa etária



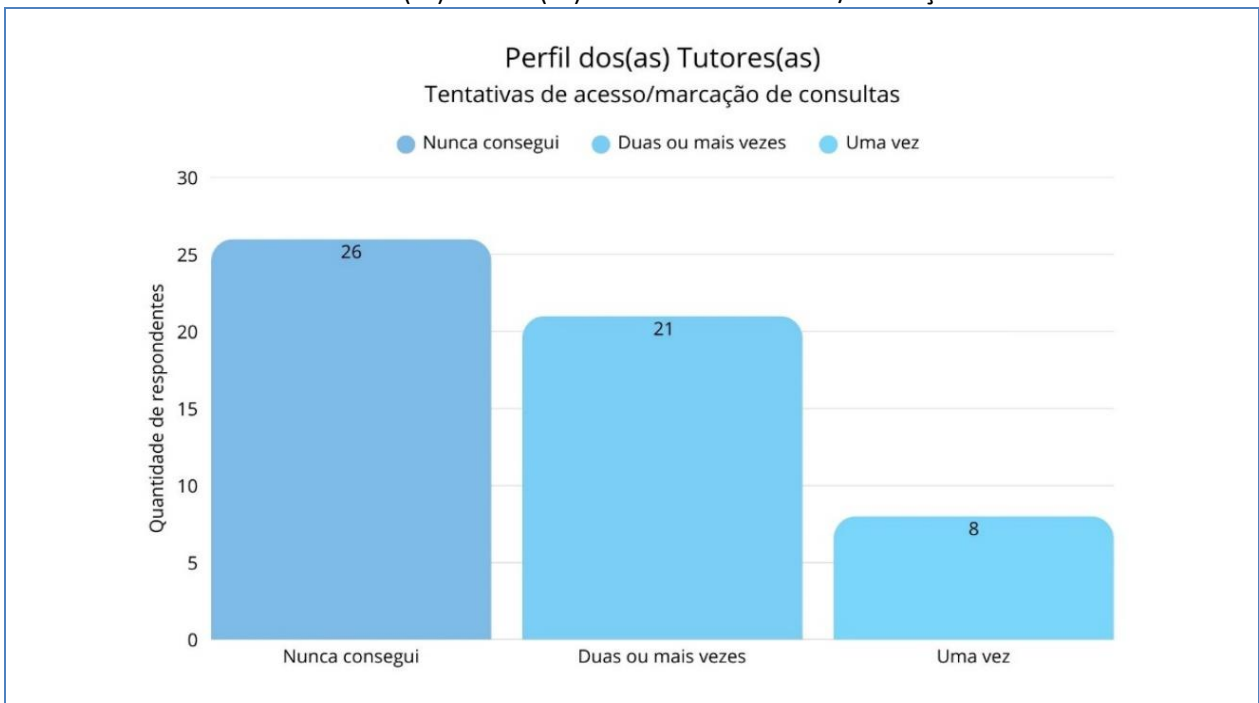
Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Os dados revelam um público majoritariamente experiente, com expectativas bem definidas quanto à eficiência, confiabilidade e previsibilidade do serviço público, o que influencia de forma significativa a avaliação crítica do sistema de agendamento e do atendimento ofertado pelo HVU/UFRPE. Isso porque esses usuários, a partir de vivências anteriores e do contato recorrente com serviços públicos, utilizam parâmetros mais claros de comparação, tornando-se mais sensíveis a falhas operacionais, inconsistências no processo de agendamento e limitações na capacidade de resposta do serviço.

#### 3.1.2 Perfil dos(as) tutores(as): tentativas de acesso ou marcação de consultas

O Gráfico 02 apresenta a quantidade de tentativas de acesso ou marcação de consultas, categorizadas em três níveis: “Nunca conseguiu”, “Uma vez” e “Duas ou mais vezes”. A maioria dos respondentes, 26 tutores (47,3%), relatou que “nunca conseguiu” realizar o agendamento. Outros 21 tutores (38,2%) conseguiram marcar consultas “duas ou mais vezes”, e 8 tutores (14,5%) obtiveram sucesso “uma vez”.

Gráfico 02 – Perfil dos(as) tutores(as): tentativas de acesso/marcação de consultas



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Os dados indicam um equilíbrio próximo entre sucesso e insucesso no uso do sistema de agendamento, com leve predomínio de usuários que conseguiram realizar ao menos um agendamento (52,7%), frente a 47,3% que não obtiveram êxito. Entre os usuários bem-sucedidos, a maioria (72,4%) realizou dois ou mais agendamentos, o que sugere que, uma vez superada a etapa inicial, o sistema tende a ser reutilizado.

Em contrapartida, o percentual de participantes que não conseguiu concluir nenhum agendamento, correspondente a quase metade dos respondentes, aponta para possíveis dificuldades concentradas no primeiro acesso ao sistema, que podem estar associadas a fatores como usabilidade ou navegação, indisponibilidade de vagas, excesso de etapas no processo ou limitações técnicas.

Considerando o perfil dos respondentes, com predominância de tutores adultos entre 35 e 59 anos, os resultados não permitem associar o insucesso no agendamento a características etárias específicas. Dessa forma, os dados devem ser interpretados como o reflexo de percepções e experiências heterogêneas dos usuários em relação ao processo de agendamento, possivelmente influenciadas por fatores como horário de acesso ao sistema, a velocidade da conexão, a familiaridade prévia com o sistema, a disponibilidade de vagas na semana e a quantidade de tentativas.

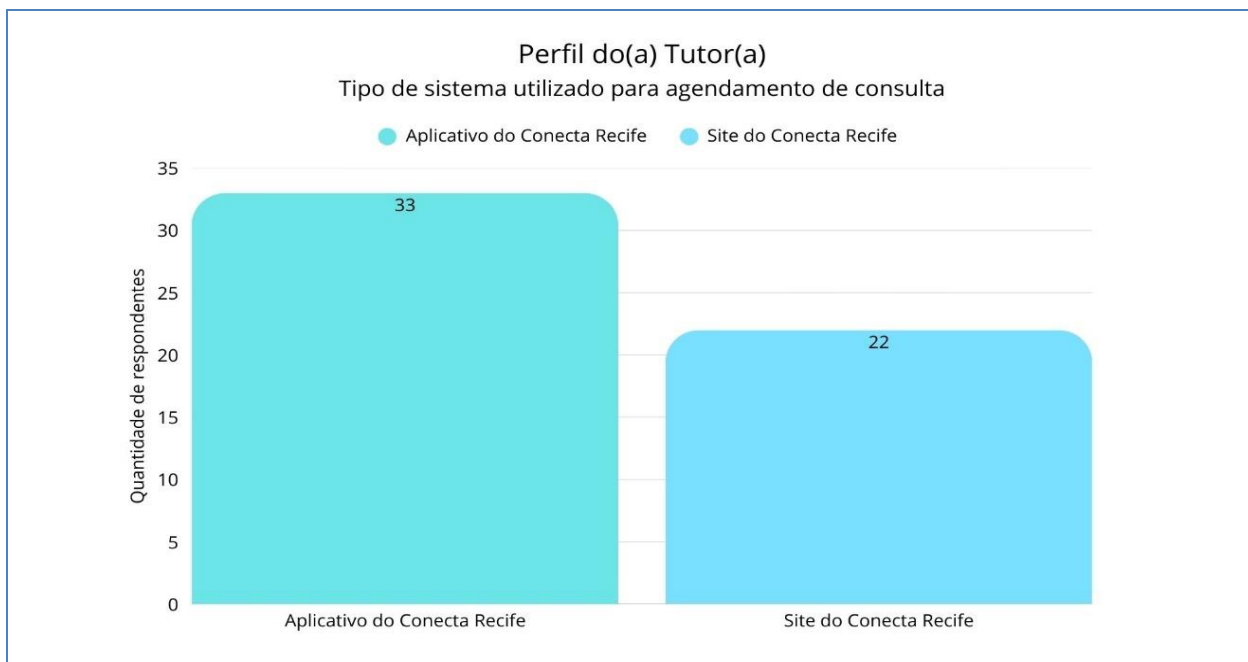
### 3.1.3 Perfil dos(as) tutores(as): tipo de sistema utilizado para agendamento de consulta

O Gráfico 03 apresenta os tipos de sistema utilizados para o agendamento de consultas, categorizados em “Aplicativo do Conecta Recife” e “Site do Conecta Recife”. Os dados indicam



que a maioria dos respondentes, 33 tutores (60%), utilizou o aplicativo do Conecta Recife, enquanto 22 tutores (40%) realizaram o agendamento por meio do site.

Gráfico 03 – Perfil dos(as) tutores(as): tipo de sistema utilizado para agendamento de consulta



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

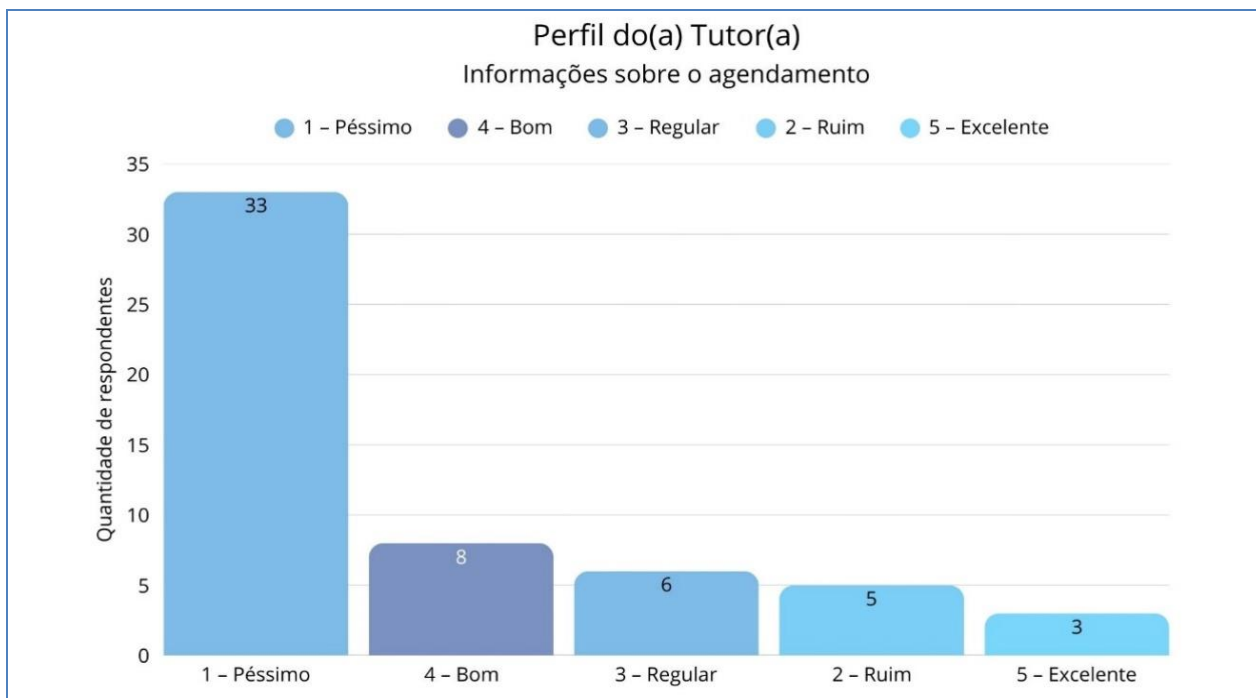
O predomínio do aplicativo para celular como principal meio utilizado para o agendamento de consultas pode ser explicado pela centralidade do smartphone no acesso à internet no cotidiano dos usuários. Os aplicativos oferecem maior praticidade e, por estarem instalados diretamente no dispositivo móvel, reduzindo etapas operacionais e proporcionando uma navegação mais ágil e intuitiva, com interfaces geralmente mais adequadas às telas dos dispositivos móveis.

Contudo, a dependência da internet móvel, cuja velocidade e estabilidade variam conforme diferentes fatores, pode influenciar diretamente o sucesso do agendamento, sobretudo considerando que as vagas se esgotam rapidamente. Dessa forma, variações na qualidade da conexão podem gerar desigualdades no acesso ao serviço, contribuindo para o insucesso de parte dos usuários.

### 3.1.4 Perfil dos(as) tutores(as): informações e suporte no agendamento de consulta

Ainda sobre o perfil dos tutores, o Gráfico 04 apresenta a análise referente às informações e ao suporte disponíveis no agendamento de consultas. A maioria dos respondentes, 33 tutores (60%), avaliou o serviço como "péssimo". Outros 5 tutores (9%) consideraram-no "ruim", 6 (11%) o classificaram como "regular", 8 (14,5%) como "bom" e 3 respondentes (5,5%) como "excelente".

Gráfico 04 – Perfil dos(as) tutores(as): informações sobre o agendamento de consulta



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

A avaliação das informações sobre como realizar o agendamento, disponibilizadas no site do HVU, bem como no site ou aplicativo do Conecta Recife, permite compreender se os canais oficiais de comunicação estão cumprindo adequadamente sua função orientadora. O fato de 60% dos respondentes classificarem essas informações como “péssimas” indica uma fragilidade na comunicação institucional, sugerindo que as orientações disponibilizadas não são percebidas pela maioria dos usuários como claras, suficientes ou acessíveis.

Contudo, considerando o comportamento usual dos usuários, é possível inferir que muitos acessam diretamente o sistema de agendamento sem buscar as devidas orientações disponíveis no site institucional do Departamento de Medicina Veterinária (DMV), no site do Conecta Recife ou App. Ao enfrentar dificuldades, recorrem aos canais de comunicação do HVU, como e-mail ou telefone. Quando esse canal não é percebido como acessível, ágil ou resolutivo, a avaliação geral das “informações sobre o agendamento” tende a ser negativa, ainda que existam conteúdos informativos disponíveis.

Dessa forma, os resultados apontam para a necessidade de criação de mecanismos de suporte e reforçam a importância de reavaliar a forma como as orientações são apresentadas aos usuários, seja pelo aprimoramento da visibilidade das informações já existentes, seja pelo fortalecimento dos canais de atendimento. Ainda que possam existir instruções em linguagem simples no site ou no aplicativo, as percepções relatadas sugerem que tais informações podem não estar suficientemente evidentes ou facilmente acessíveis para parte dos usuários, o que reforça a importância de respostas mais tempestivas e de mecanismos de apoio, a fim de reduzir o insucesso no agendamento e aprimorar a experiência dos tutores ao utilizar o sistema.

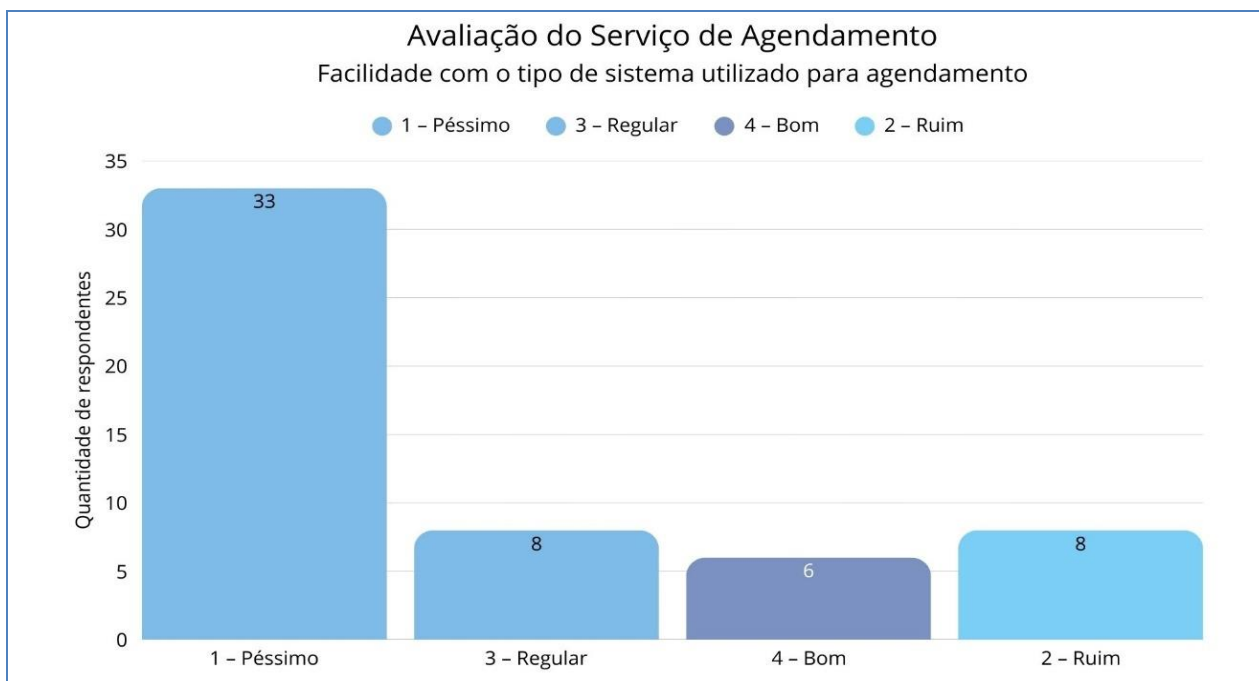
### 3.2 Análise da Seção II - Avaliação do serviço de agendamento

A Seção II avaliou aspectos como clareza das informações, facilidade de uso do sistema, atendimento e suporte, esforço necessário para marcar a consulta e tempo entre o agendamento e a realização do atendimento.

#### 3.2.1 Avaliação do serviço de agendamento: facilidade com o tipo de sistema utilizado

O Gráfico 05 apresenta a análise sobre a facilidade de uso do sistema utilizado para o agendamento de consultas. A maioria dos respondentes, 33 tutores (60%), avaliou o sistema como “péssimo”, enquanto 8 respondentes (14,5%) o consideraram “ruim” e outros 8 (14,5%) o classificaram como “regular”. Apenas 6 tutores (11%) avaliaram o sistema como “bom”, e não houve indicações de “excelente”.

Gráfico 05 – Facilidade com o tipo de sistema utilizado para agendamento de consultas



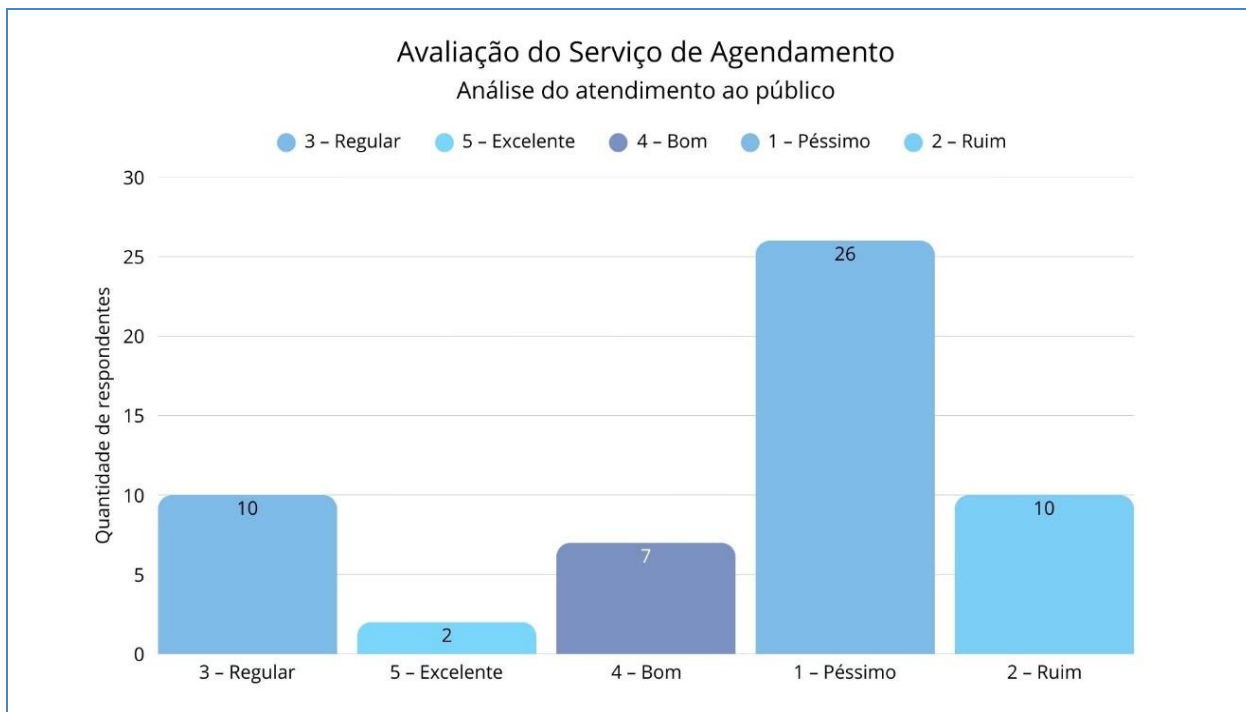
Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

O resultado da pesquisa sobre a facilidade de uso do site ou aplicativo para agendamento de consultas indica uma percepção majoritariamente negativa por parte dos tutores. A predominância de respostas classificadas como “péssimo” sugere que os usuários enfrentam dificuldades significativas ao utilizar o sistema, o que pode estar relacionado à interface pouco intuitiva, à navegação complexa ou à falta de instruções claras. A baixa quantidade de respostas classificadas como “bom” e a ausência de indicações de “excelente” reforçam a necessidade de aprimoramento do serviço, seja na simplificação do processo de agendamento, na melhoria da experiência do usuário ou na oferta de suporte adicional para orientar os tutores durante o uso do sistema.

### 3.2.2 Avaliação do serviço de agendamento: atendimento ao público

O Gráfico 06 indica que 26 respondentes (47,3%) avaliam o atendimento ao público como “péssimo”, evidenciando uma percepção predominantemente negativa em relação a esse aspecto do serviço de agendamento. 10 tutores (18,2%) consideraram o atendimento “ruim”, outros 10 (18,2%) avaliaram como “regular” e 7 (12,7%) como “bom”. Apenas 2 respondentes (3,6%) classificaram o atendimento como “excelente”.

Gráfico 06 – Análise do atendimento ao público



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

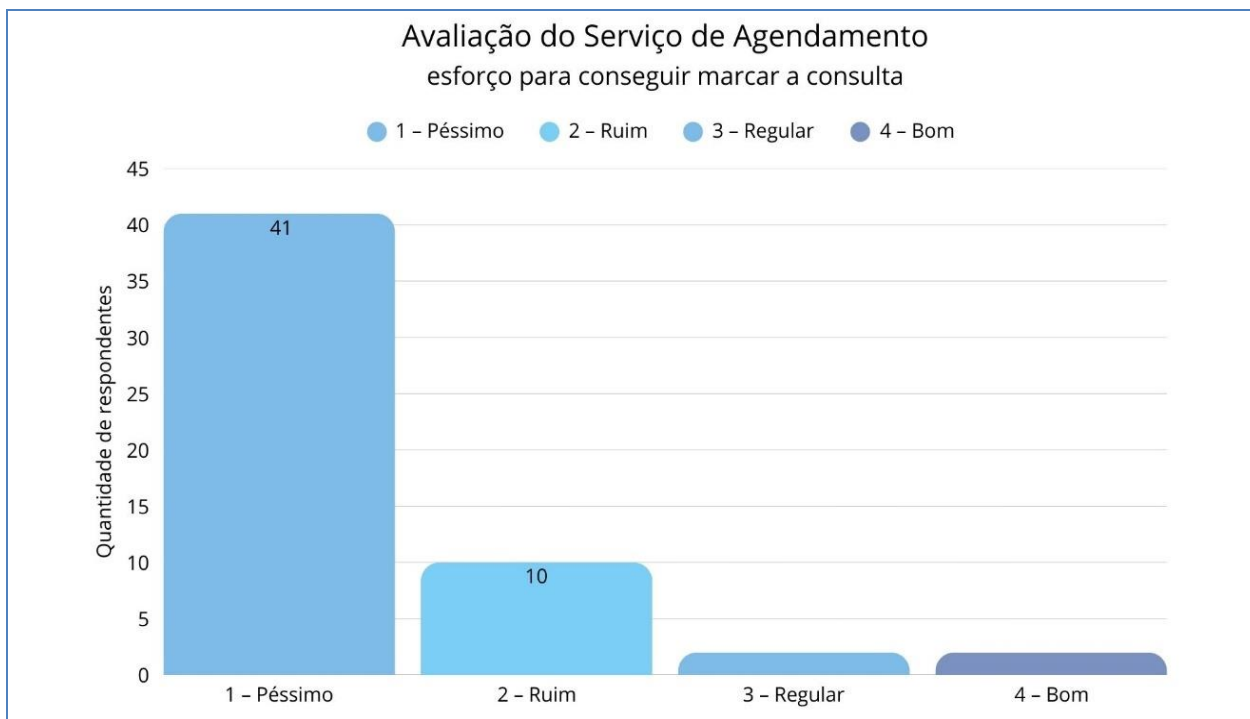
Os dados evidenciam uma percepção predominantemente negativa, entre os respondentes, em relação ao atendimento ao público nos canais de contato do HVU, especificamente quando houve a necessidade de falar com alguém da instituição por telefone, e-mail ou outros meios. Nesse contexto, 65,5% das avaliações foram classificadas como negativas, quanto 16,3% atribuíram avaliações positivas (“bom” ou “excelente”), o que indica fragilidades significativas na experiência de atendimento oferecida aos usuários do sistema de agendamento.

Essa percepção pode ser relacionada às fragilidades discutidas no item 3.1.4, no qual observou elevada insatisfação quanto às informações disponíveis para o agendamento. A demora nas respostas e a dificuldade de acesso aos canais de atendimento contribuem para a percepção de ineficiência do serviço. Assim, os dados sugerem a necessidade de fortalecimento e qualificação dos mecanismos de atendimento e criação de um canal específico de suporte, considerando que, em muitos casos, os usuários procuram a Ouvidoria da UFRPE para esclarecimentos de dúvidas e relatos de dificuldades enfrentadas durante o processo de agendamento.

### 3.2.3 Avaliação do serviço de agendamento: esforço para conseguir marcar a consulta

O Gráfico 07, referente à Avaliação do Serviço de Agendamento quanto ao esforço necessário para marcar a consulta, evidencia que 41 respondentes (74,5%) de um total de 55 classificou o esforço como “péssimo”, indicando grande dificuldade no processo de agendamento. Além disso, 10 respondentes (18,2%) avaliaram como “ruim”, 2 (3,6%) como “regular” e 2 (3,6%) como “bom”, não havendo avaliações “excelentes” (0%).

Gráfico 07 – Análise do esforço para conseguir marcar a consulta



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

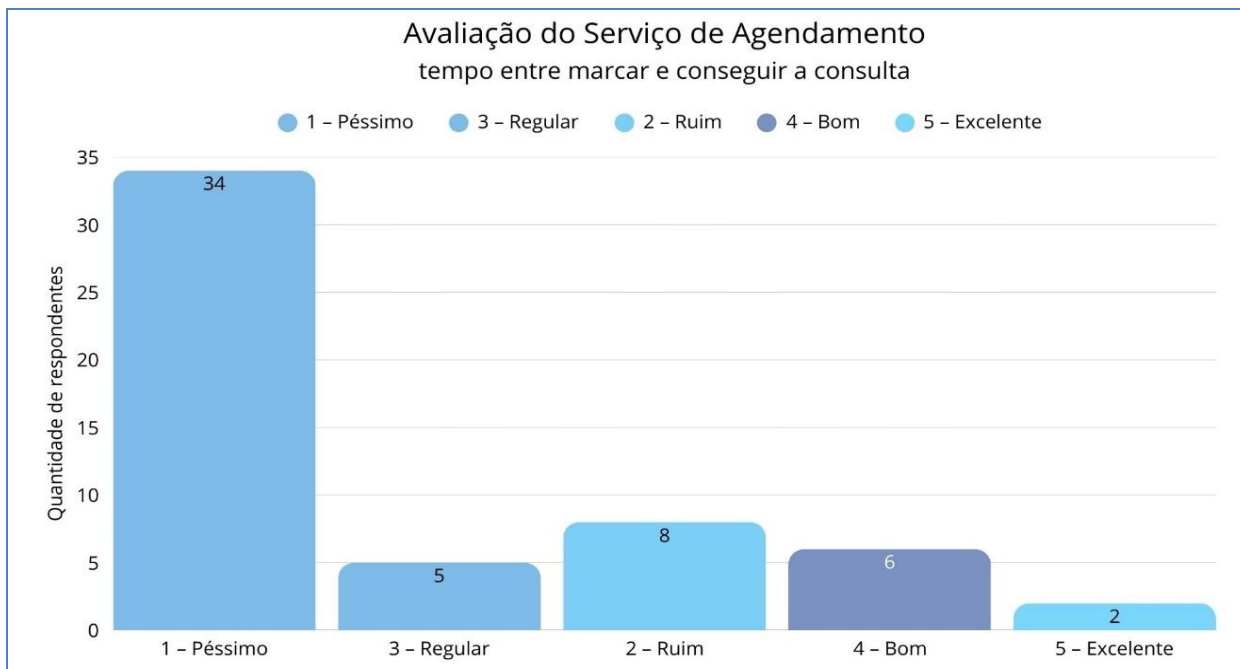
Os dados indicam, entre os respondentes da pesquisa, uma percepção predominantemente negativa quanto ao esforço necessário para marcar a consulta, com 92,7% classificando esse aspecto como “péssimo” ou “ruim”. Essa percepção pode estar associada às dificuldades relatadas nas análises anteriores, como problemas de acesso ao sistema, sem que seja possível estabelecer relações diretas ou causais.

Para esse grupo específico de participantes, o esforço percebido parece decorrer da acumulação de obstáculos ao longo do processo de agendamento, o que sinaliza a importância de examinar os aspectos relacionados à usabilidade do sistema, à clareza das informações e à efetividade do suporte oferecido.

### 3.2.4 Avaliação do serviço de agendamento: tempo entre agendar e realizar a consulta

O Gráfico 08 apresenta a análise do tempo entre o agendamento e a realização da consulta, evidenciando que a maioria dos respondentes percebe esse intervalo de forma negativa. Dos 55 participantes, 34 (61,8%) avaliaram o tempo como “péssimo”, 8 (14,5%) como “ruim”, 5 (9,1%) como “regular”, 6 (11%) como “bom” e 2 (3,6%) como “excelente”.

Gráfico 08 – Análise do tempo entre agendar e realizar a consulta



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Os resultados indicam que, entre os respondentes da pesquisa, predomina uma avaliação negativa em relação ao tempo entre o agendamento e a realização da consulta, com 76,3% classificando esse intervalo como “péssimo” ou “ruim”. No entanto, essa percepção deve ser interpretada com cautela, considerando as características operacionais do serviço e os resultados apresentados anteriormente.

No funcionamento regular do sistema, as vagas são disponibilizadas às sextas-feiras para atendimento na semana subsequente, o que, do ponto de vista objetivo, configura um intervalo relativamente curto entre a marcação e a consulta. Assim, a avaliação negativa desse quesito pode não refletir, necessariamente, o intervalo real entre agendamento e atendimento, mas estar associada às dificuldades enfrentadas para conseguir efetuar o agendamento.

Essa hipótese é reforçada pelos resultados do Gráfico 02, que indicaram que 47,3% dos respondentes não conseguiram realizar nenhum agendamento. Nesse contexto, é plausível considerar que parte dos participantes tenha avaliado o tempo de espera com base na experiência acumulada de ter que aguardar longos períodos até conseguir agendar a consulta, e não do intervalo efetivo entre marcação e a consulta propriamente dita. Assim, a avaliação negativa pode estar mais associada às dificuldades para conseguir efetuar o agendamento e não exclusivamente ao tempo formal entre a marcação e a consulta.

### 3.3 Análise da seção III - Sugestões de melhoria do serviço de agendamento

Esta seção do formulário teve como objetivo captar as percepções qualitativas dos usuários acerca do sistema de agendamento de consultas do HVU/UFRPE, permitindo identificar críticas, sugestões e experiências diretamente relacionadas à utilização do serviço. Essa etapa complementa os resultados das questões objetivas e contribui para a análise da satisfação do usuário e da qualidade percebida do serviço, conforme os critérios da Lei nº 13.460/2017.

Do total de 55 respondentes, 45 usuários (81,8%) registraram comentários na questão aberta, constituindo o corpus da análise qualitativa. As respostas foram analisadas por meio da análise de conteúdo, possibilitando a identificação de categorias temáticas recorrentes.

O Quadro 01 apresenta a síntese da análise qualitativa da Seção III, com a categorização das manifestações e suas respectivas frequências, sendo possível que uma mesma resposta se enquadre em mais de uma categoria.

Quadro 01 – Análise qualitativa das sugestões de melhoria do serviço de agendamento

<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Exemplos (falas)</b>	<b>Interpretação</b>
Dificuldade de uso e falhas técnicas do sistema	22	48,9%	“O site em si não funciona”; “A estrutura do site é horrível”; “O sistema trava”	Indica problemas recorrentes de usabilidade e funcionamento do sistema, afetando diretamente a experiência do usuário.
Esforço excessivo e repetidas tentativas frustradas	16	35,6%	“Já tentei várias vezes e não consegui”; “De três tentativas, nenhuma deu certo”; “...uma vez eu quase consegui acordei as 7hrs na sexta feira para agendar um nefrologista de 8hrs...”	Revela elevado esforço exigido do usuário, reforçando a percepção de ineficiência do processo de agendamento.
Sugestões de melhoria	13	28,9%	“Precisa melhorar o sistema”; “A ufrpe deveria fazer seu próprio sistema ou voltar a marcação pelo o próprio número da ufrpe ou marcação presencial”	Aponta insatisfação com o funcionamento do sistema e indica alternativas ao modelo atual
Insatisfação e sentimento de frustração do usuário	9	20%	“É desanimador”; “Sistema péssimo”; “Perda de tempo”	Demonstra desgaste emocional e perda de confiança no serviço, com impacto negativo na relação usuário-instituição.
Elogio aos profissionais	6	13,3%	“Sobre o atendimento no hospital não tenho do que reclamar” “os médicos são ótimos” “Muito atenciosos e criteriosos nas consultas”.	Destaca a atuação dos profissionais, reconhecendo o bom atendimento e a qualidade técnica da equipe do HVU
Indisponibilidade de vagas e impossibilidade de agendamento	4	8,8%	“Nunca tem vagas disponíveis”; “Entro várias vezes e nunca consigo marcar”	Indica que o sistema não é percebido como meio efetivo de acesso às consultas, sendo associado a percepção de indisponibilidade de vagas, sugerindo falha na comunicação sobre a dinâmica de agendamento.
Elogio ao sistema	1	2,2%	“Mas ainda bem que tem o conecta, ruim quando era no telefone passava horas”.	Indica que alguns usuários percebem aspectos positivos do sistema, como facilidade, rapidez, eficiência e existência

Fonte: Dados da Pesquisa, 2025.

### **3.3.1 Análise qualitativa por critérios da Lei nº 13.460/2017**

#### **I – Satisfação do usuário com o serviço prestado**

No que se refere à satisfação do usuário, os comentários evidenciam percepção predominantemente negativa em relação ao sistema de agendamento. As categorias mais recorrentes: Indisponibilidade de vagas e impossibilidade de agendamento; Esforço para conseguir marcar a consulta e repetidas tentativas frustradas, e Sugestão de melhorias, indicam que o serviço não tem atendido às expectativas dos usuários quanto à efetividade, previsibilidade e facilidade de acesso.

Em relação a erros técnicos, os comentários apontam o "Erro 500" e instabilidades no momento de salvar o agendamento. O sistema parece não suportar o volume de acessos simultâneos no horário de abertura das vagas (sextas-feiras, às 08h). Muitos usuários relatam que, mesmo preenchendo todos os dados rapidamente, o sistema trava na etapa final, resultando na perda da vaga, comprometendo, assim, a confiabilidade no sistema.

A perspectiva quanto à realização de um agendamento prático e rápido não é atendida quando os usuários não percebem previsibilidade nem regularidade no acesso às vagas. A instabilidade no momento de abertura das agendas, frequentemente associada a erros técnicos, reforça essa percepção negativa. A recorrência de comentários sobre a dificuldade de conseguir vagas, dificuldades de acesso e falhas técnicas no sistema digital indicam que as dificuldades relatadas são sistêmicas, e não pontuais, configurando importante indicador gerencial para a administração.

De forma geral, os relatos expressam frustração associada, sobretudo, às tentativas repetidas e malsucedidas de agendamento, aspecto que se aproxima dos resultados quantitativos que indicam elevados percentuais de avaliações classificadas como “péssimas” ou “ruins” no que se refere ao esforço necessário para marcar a consulta.

No que diz respeito ao tempo entre o agendamento e a realização do atendimento, é importante considerar a possibilidade de interpretação distinta por parte dos respondentes, uma vez que esse item pode ter sido avaliado à luz das dificuldades enfrentadas para conseguir agendar, e não necessariamente do intervalo efetivo entre a marcação e a consulta. Dessa forma, as avaliações negativas relacionadas a esse quesito devem ser interpretadas com cautela.

Assim, a análise qualitativa não permite afirmar, de forma conclusiva, um baixo nível geral de satisfação com o serviço prestado, mas sinaliza percepções de insatisfação de um grupo específico de usuários, especialmente relacionadas às barreiras de acesso ao agendamento.

#### **II – Qualidade do atendimento prestado ao usuário**

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelece a qualidade do atendimento como um dos elementos centrais para a avaliação dos serviços prestados pela administração pública. Esse princípio está relacionado à forma como o usuário é orientado, atendido e apoiado ao longo de sua interação com o serviço.

De acordo com o Art. 4º da referida lei, os serviços públicos e o atendimento ao usuário devem ser realizados de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, as



falas dos participantes da pesquisa permitem examinar como esses princípios são percebidos no contexto do serviço de agendamento de consultas.

No âmbito dos serviços públicos, a qualidade do atendimento não se restringe ao contato direto com servidores ou atendentes, abrangendo também os meios digitais, os sistemas informatizados, os canais de comunicação e os mecanismos de suporte. Esses elementos devem possibilitar ao usuário compreender o funcionamento do serviço e obter orientações adequadas quando surgirem dificuldades ao longo do processo.

Dessa forma, a avaliação da qualidade do atendimento prestado ao usuário, conforme a Lei nº 13.460/2017, pressupõe a análise da experiência do usuário em todo o percurso de utilização do serviço, incluindo o acesso às informações, a facilidade de comunicação com a instituição e a percepção quanto à efetividade das respostas oferecidas.

Os relatos analisados indicam, entre os respondentes da pesquisa, percepções de fragilidades relacionadas tanto ao suporte oferecido quanto ao funcionamento do sistema de agendamento, especialmente no que se refere a falhas técnicas, instabilidade do sistema e dificuldades de obtenção de retorno às tentativas de contato. Essas percepções podem ser interpretadas como possíveis tensões em relação aos princípios da efetividade, da continuidade e da transparência, na medida em que a dificuldade de acesso e de resposta tende a comprometer a previsibilidade e a compreensão do serviço por parte dos usuários.

A qualidade percebida do atendimento, conforme os relatos, parece estar associada não apenas à interface digital do sistema, mas também à capacidade institucional de resposta por meio dos canais de comunicação disponíveis, como e-mail e telefone. A menção à ausência ou limitação de atendimento por esses meios sugere que, para parte dos usuários, os mecanismos de suporte não foram percebidos como plenamente acessíveis ou resolutivos, aspecto que se relaciona aos princípios da regularidade e da cortesia previstos na legislação.

Considerando que a adoção de plataformas digitais tem como objetivo ampliar o acesso aos serviços públicos e promover maior modernização, transparência e eficiência, os relatos analisados sugerem que, para alguns usuários, o modelo atual de agendamento apresenta limitações operacionais que impactam a experiência de acesso. Esse contexto favorece comparações com modelos anteriores de marcação, como o atendimento telefônico, sem que isso implique juízo conclusivo sobre a superioridade de um modelo em relação ao outro.

Por outro lado, os usuários que conseguiram acessar o atendimento avaliam de forma positiva a atuação dos profissionais do HVU/UFRPE, destacando características como solicitude, competência técnica, atenção e postura humanizada. Esses registros indicam que, na percepção dos respondentes, os princípios da cortesia, da segurança e da efetividade são reconhecidos no atendimento presencial e no contato direto com a equipe, sugerindo que as fragilidades apontadas se concentram predominantemente nas dimensões estruturais e operacionais do serviço, e não na atuação individual dos profissionais.

Embora a qualidade técnica do atendimento prestado pelos médicos veterinários seja elogiada pelos usuários que conseguem concluir o processo, a etapa de acesso ao serviço é percebida como crítica por parte dos respondentes. A dependência da plataforma de agendamento é mencionada como um fator que, na percepção desses usuários, pode influenciar a imagem institucional do serviço, sem que seja possível generalizar essa avaliação para o conjunto total dos atendimentos realizados.

De modo geral, os relatos expressam percepções de desânimo e descrédito em relação ao sistema de agendamento, o que pode afetar a confiança de parte dos usuários do serviço. Ainda que surjam sugestões de melhoria, estas aparecem majoritariamente associadas a críticas ao funcionamento do sistema, indicando que a percepção da qualidade do atendimento, para esse grupo de respondentes, está fortemente vinculada às limitações operacionais do processo de agendamento.

#### **4 RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA DA UFRPE**

Com base nos resultados da pesquisa e na análise realizada, recomenda-se à Reitoria da UFRPE e à Diretoria do Departamento de Medicina Veterinária, responsável pela gestão do HVU:

- considerando que o sistema de agendamento não é de responsabilidade direta da UFRPE, recomenda-se que a gestão do HVU intensifique a articulação com o órgão gestor do Conecta Recife para relatar formalmente as falhas apontadas pelos usuários e solicitar avaliação de ajustes operacionais, inclusive quanto à capacidade do sistema e à adoção de mecanismos de reserva temporária de vagas durante o agendamento.
- avaliar, em médio e longo prazo, a viabilidade técnica, institucional e orçamentária de desenvolvimento ou adoção de um sistema próprio de agendamento para o HVU, considerando as competências técnicas existentes na Universidade e a possibilidade de maior autonomia na gestão do acesso ao serviço.
- verificar a possibilidade de criação de uma lista de espera digital, integrada ao sistema de agendamento, para aproveitamento de vagas decorrentes de desistências, de modo a reduzir a ociosidade e aumentar a rotatividade dos atendimentos, observando critérios objetivos e transparentes, como a ordem de manifestação de interesse dos usuários.
- aperfeiçoar a comunicação institucional sobre o agendamento de consultas, com ênfase nas regras de funcionamento, horários de liberação das agendas, quantidade de vagas e orientações sobre o processo de marcação, buscando tornar as informações mais claras, visíveis e facilmente acessíveis nos canais oficiais e no site e aplicativo do Conecta Recife;
- avaliar a viabilidade de adoção de mecanismos alternativos ou complementares de agendamento, especialmente para públicos específicos ou situações excepcionais, como forma de mitigar dificuldades de acesso percebidas por parte dos usuários, sem prejuízo ao modelo digital atualmente adotado;
- instituir avaliações periódicas do serviço de agendamento, como instrumento permanente de monitoramento da satisfação dos usuários, permitindo identificar mudanças ao longo do tempo e subsidiar decisões de gestão com base em dados sistematizados;
- fortalecer os canais de atendimento ou criar canais de suporte ao usuário, assegurando maior previsibilidade quanto aos meios de contato, prazos de resposta e encaminhamento das demandas, de modo a aprimorar a comunicação institucional e contribuir para uma experiência mais satisfatória ao longo do processo de agendamento.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

À luz da Lei nº 13.460/2017, os resultados quantitativos e qualitativos desta pesquisa permitem uma leitura integrada da experiência de 55 usuários que responderam ao levantamento, sem pretensão de generalização para o conjunto total de atendimentos realizados pelo HVU/UFRPE.

A avaliação do serviço de agendamento de consultas do HVU/UFRPE evidencia um cenário predominante de insatisfação, especialmente no que se refere à usabilidade, confiabilidade e previsibilidade do sistema de agendamento. Embora a adoção do Conecta Recife represente um avanço no processo de digitalização e na ampliação da transparência, os resultados quantitativos e qualitativos indicam a necessidade de ajustes nos aspectos estruturais e operacionais no serviço, de modo a aprimorar o acesso e experiência dos usuários.

A análise qualitativa, baseada nas respostas abertas da Seção III, reforça os achados quantitativos ao evidenciar que a percepção dos usuários é majoritariamente negativa, marcada por dificuldades operacionais, relatos de indisponibilidade de vagas e elevado esforço para acessar o serviço. A recorrência de termos associados a falhas, dificuldade e frustração sinaliza fragilidades que impactam diretamente a experiência do usuário e a confiabilidade no sistema.

Por outro lado, os elogios recorrentes à atuação dos profissionais são reconhecidos no atendimento presencial. Dessa forma, os achados sugerem que eventuais oportunidades de aprimoramento estão mais associadas às dimensões estruturais e operacionais do processo de agendamento, conforme citado anteriormente, do que à prestação do atendimento clínico propriamente dito, indicando subsídios para reflexões e análises futuras sobre o serviço de agendamento de consultas adotado pelo HVU.

É importante ressaltar que as análises realizadas não configuram evidência conclusiva sobre a qualidade global do serviço. Ainda assim, os dados obtidos constituem um indicativo relevante das principais fragilidades percebidas, sobretudo, nas etapas iniciais do processo de agendamento, oferecendo subsídios consistentes para a identificação de pontos críticos e para o direcionamento de ações corretivas.

A utilização sistemática dos resultados desta avaliação, conduzida pela Ouvidoria da UFRPE, configura-se como um instrumento estratégico para o aprimoramento da gestão, o fortalecimento da relação com os usuários e a promoção de melhoria contínua do serviço público de agendamento de consultas para cães e gatos do HVU/UFRPE por meio do site ou aplicativo do Conecta Recife, sistema da Prefeitura do Recife.

## **6 AGRADECIMENTOS**

A elaboração deste relatório contou com a colaboração de diferentes pessoas e setores, aos quais registramos nosso agradecimento.

À gestão do Hospital Veterinário Universitário (HVU/UFRPE), agradecemos pelo apoio institucional, pela autorização para a realização da pesquisa e pela disponibilidade em colaborar com o processo de avaliação do serviço, demonstrando abertura ao diálogo e ao aprimoramento contínuo das ações desenvolvidas.

Aos tutores que participaram da pesquisa, agradecemos a disponibilidade em responder ao formulário e por compartilharem suas percepções e experiências, contribuindo de forma significativa para a construção dos resultados apresentados.

Registramos, ainda, nosso agradecimento aos servidores, colaboradores e demais pessoas que contribuíram para a elaboração, divulgação, organização e análise dos dados da pesquisa, cujo envolvimento foi fundamental para a realização deste estudo.

## **REFERÊNCIAS**

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.** Trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários de serviços públicos. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm)

Controladora Geral da União. **Portaria normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.** Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/78240/1/Portaria\\_116\\_2023.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/78240/1/Portaria_116_2023.pdf)



**RELATÓRIO Nº 3562/2025 - OUV-UFRPE (11.02)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

**(Assinado digitalmente em 30/12/2025 08:26 )**

**CILEIDE LUCIA DOS SANTOS**

COORDENADOR - TITULAR

CADM-OUV (11.01.53.02)

Matrícula: ###376#1

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/documentos/> informando seu número: 3562, ano: 2025, tipo: **RELATÓRIO**, data de emissão: 30/12/2025 e o código de verificação: **e109af226a**

# AVALIAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO - AGENDAMENTO DE CONSULTAS DO HOSPITAL VETERINÁRIO UNIVERSITÁRIO (HVU/UFRPE)

Olá Tutor(a), queremos ouvir você!

Este questionário é para saber a sua opinião sobre o sistema de agendamento de consultas do Hospital Veterinário Universitário (HVU) da Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE, seja pelo site ou aplicativo Conecta Recife.

**As respostas são anônimas e vão ajudar a melhorar o serviço.**

*\* Indica uma pergunta obrigatória*

---

Perfil do(a) Tutor(a)

1. 1. **Qual sua idade? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Menos de 18 anos
- 18 a 34 anos
- 35 a 59 anos
- 60 anos ou mais

2. 2. **Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Uma vez
- Duas ou mais vezes
- Nunca consegui

3. **3. Onde você fez o último agendamento? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Site do Conecta Recife
- Aplicativo do Conecta Recife

**Avaliação do Serviço de Agendamento**

4. **4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Regular
- 4 – Bom
- 5 – Excelente

5. **5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Regular
- 4 – Bom
- 5 – Excelente

6. **6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?** \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Regular
- 4 – Bom
- 5 – Excelente

7. **7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?** \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Regular
- 4 – Bom
- 5 – Excelente

8. **8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?** \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Regular
- 4 – Bom
- 5 – Excelente

Sugestões de Melhoria do Serviço de Agendamento



9. **Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

---

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

**Google** Formulários



*DOCUMENTO COMPROBATÓRIO Nº 9/2025 - OUV-UFRPE (11.02)*

*(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)*

*(Assinado digitalmente em 30/12/2025 08:30 )*

**CILEIDE LUCIA DOS SANTOS**

COORDENADOR - TITULAR

CADM-OUV (11.01.53.02)

Matrícula: ###376#1

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/documentos/> informando seu número: **9**, ano: **2025**, tipo: **DOCUMENTO COMPROBATÓRIO**, data de emissão: **30/12/2025** e o código de verificação: **c778e28756**

# Pesquisa de Satisfação – Respondente 1

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

O site em si não funciona, ou nunca tem vagas disponíveis, desde a implantação do serviço eu nunca consegui um agendamento se quer.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 2

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

A estrutura do site da empresa é horrível e toda vez que você tenta agendar uma consulta, mesmo no horário estabelecido dá erro, uma vez eu quase consegui acordei as 7hrs na sexta feira para agendar um nefrologista de 8hrs como o sistema informa que é o horário de agendamento e não funciona, pq mesmo nesse horário, as 8hrs da erro, e quando eu tentei marcar exames, o eletrocardiograma, as 9 hrs em ponto, ele até apareceu um horário pra colocar, eu preenchi todo o cadastro correndo e quando apertei pra salvar e marcar a consulta ele carregou pra outra página dando erro, e quando eu tentei novamente, não aparecia mais nada, sempre informando que não tem horário disponível, mesmo você acessando na hora exata, ou seja o atendimento pra marcar uma consulta que deveria ser acessível e ajudar pessoas que não tem condições para pagar algo particular, infelizmente não conseguem.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 3

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

4 – Bom

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

3 – Regular

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

5 – Excelente

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

3 – Regular

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

É difícil marcar, de 3 tentativas de marcação, consigo 1. Então é tentar toda semana. Estou sem emprego e com uma família de gatinhos pra cuidar, mãe e 4 filhotes. Então, o hospital veterinário está sendo a nossa salvação, a mãe já teria morrido se não fosse o atendimento da UFRPE. O Dr Paulo Ricardo é extremamente atencioso e humano no atendimento dos felinos. Muito competente. Assim como outros médicos que já tivemos contato como Dra Valeska. São extremamente educados. Mas requer paciência pra conseguir marcar. Estou há 3 semanas tentando marcar um ultrassom e não consigo, na próxima sexta-feira tentarei novamente. Uma hora a gente consegue. É só ter paciência.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 4**

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

4 – Bom

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

4 – Bom

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

4 – Bom

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

3 – Regular

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

2 – Ruim

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Já tentei realizar três vezes o agendamento pelo conecta recife na sexta-feira e nunca consegui fazê-lo.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 5**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

3 – Regular

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

2 – Ruim

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

O site do conecta é muito difícil de marcar consulta. A maioria das tentativas informa que não conseguiu agendar.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 6

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

2 – Ruim

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Após mais de cinco tentativas via Conecta Recife, o meu cão quase morreu com um tumor, após ser tratado por um veterinário amigo da família. Após 08 sessões de quimioterapia, está livre do tumor (genitália). Hoje, não tentaria mais via Conecta Rec. E até gostaria de saber do tal site mencionado. Pois, nunca ouvi a respeito. E o mesmo cão agora sofre da doença do carrapato. Saudações!



## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 7**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Uma vez

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

4 – Bom

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

3 – Regular

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

2 – Ruim

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

4 – Bom

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

4 – Bom

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 8**

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Uma vez

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

2 – Ruim

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Espero que melhore, é um local com profissionais excelentes.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 9**

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Uma vez

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

5 – Excelente

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

2 – Ruim

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

4 – Bom

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Pessoas que fazem parte da Universidade deviam ter outro meio de marcação

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 10**

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

4 – Bom

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

3 – Regular

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

4 – Bom

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 11

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

4 – Bom

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

3 – Regular

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

2 – Ruim

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

5 – Excelente

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Para realizar a marcação pelo conecta, seja pelo app ou pelo site, o cidadão tem cerca de 3 segundos com as vagas abertas, caso você recarregue o site ou fique na dúvida sobre qual melhor dia (dos dias vagos) para marcar a consulta vc simplesmente perde a chance de marcar pois as vagas acabam muito rapidamente, e você precisa esperar mais uma semana para tentar marcar, em resumo, são poucas vagas, se esgotam muito rápido e o site sai do ar no horário de início das marcações com muita frequência

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 12**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

3 – Regular

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

4 – Bom

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

2 – Ruim

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

3 – Regular

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

3 – Regular

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 13

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

5 – Excelente

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

3 – Regular

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

4 – Bom

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

3 – Regular

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Eu achei esse sistema muito ruim eu gostava muito mas pelo telefone o site ou aplicativo não suporta tanta gente entrando ele trava. Eu não sei se era sorte mas pelo telefone eu sempre conseguia ser atendida até 2 vezes desligado e voltava de novo para animais diferentes. No novo jeito é uma luta depois de 3 ou 4 semanas eu consigo. Se pudesse ser novamente pelo telefone seria uma bênção. Fora isso o atendimento com os veterinários residentes e funcionários não tenho o que reclamar.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 14**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Uma vez

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

4 – Bom

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

2 – Ruim

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

2 – Ruim

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

3 – Regular

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

O sistema poderia ofertar mais vagas e melhor funcionalidade para cadastro



## Pesquisa de Satisfação – Respondente 15

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Atendimento de péssima qualidade. A ufrpe deveria fazer seu próprio sistema ou voltar a marcação pelo o próprio número da ufrpe ou marcação presencial. Não está bom essa parceria com a prefeitura do Recife.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 16**

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

5 – Excelente

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

4 – Bom

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

5 – Excelente

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

5 – Excelente

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 17**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

3 – Regular

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

3 – Regular

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

4 – Bom

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Não estou conseguindo agendamento, mesmo sendo ágil, poucas vagas de consultas e exames.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 18

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

2 – Ruim

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

2 – Ruim

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Todas as sexta-feira o site trava, faço o preenchimento e não conclui. O e-mail de confirmação quando se consegue demora séculos. São muitas informações a serem preenchidas e segundos de tempo para pouquíssimas vagas.

Estamos falando de animais doentes, o site da empresa é pessimo

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 19**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 20**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

2 – Ruim

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

3 – Regular

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

4 – Bom

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

O aplicativo é muito ruim trava muito e agente não consegue as vagas elas estão lá as agente não consegue porq o aplicativo trava muito na hora de salvar

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 21

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

2 – Ruim

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

2 – Ruim

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Precisa mudar pois muitos animais precisam de ajudas se socorridos e não conseguimos agendar ou marca precisa melhorar mais

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 22**

**1. Qual sua idade?**

60 anos ou mais

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

3 – Regular

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

4 – Bom

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

4 – Bom

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**



## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 23**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Uma vez

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

O aplicativo trava, qdo destrava aí não tem mais vaga, é uma vergonha.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 24**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

2 – Ruim

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Poderia dá mas assistência pra aminas que enfrente problema com tumores e o agendamento por telefone

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 25

### 1. Qual sua idade?

35 a 59 anos

### 2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?

Duas ou mais vezes

### 3. Onde você fez o último agendamento?

Aplicativo do Conecta Recife

### 4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:

1 – Péssimo

### 5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?

1 – Péssimo

### 6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?

2 – Ruim

### 7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?

1 – Péssimo

### 8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?

1 – Péssimo

### 9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.

O APLICATIVO E O SITE DO CONECTA TRAVA AS 7:56, NO HORARIO DO AGENDAMENTO. IMPOSSIVEL COLOCAR TODAS A INFORMACOES SOLICITADAS E SALVAR , PQ O SITE TRAVA E APARECE UM ERRO AO FINAL E NUNCA SABEMOS SE CONSEGUIMOS AGENDAR OU NAO A CONSULTA. FICAMOS ESPERANDO RECEBER OU NAO, O EMAIL DE CONFIRMACAO. NAO EH VIAVEL E NEM NECESSARIO, COLOCAR ENDERECO , CEP, IDADE DO TUTOR SOH PARA AGENDAR UMA CONSULTA. AS INFORMACOES NECESSARIAS JA ESTAO LAH E SAO CONFERIDAS NO DIA DA CONSULTA COM DOCUMENTOS. SOH PENSO QUE ESSAS INFORMACOES SAO USADAS PARA OUTRO FIM. (ELEITORAL). JAH QUE EH A PREFEITURA QUE TRATA ESSES DADOS. AGENDAMENTO DE EXAMES EH PRATICAMENTE IMPOSSIVEL PQ ALEM DOS DADOS QUE SAO NECESSARIOS PRA MARCACAO (END, IDADE TUTOR, CEP) QUE INCLUSIVE JA ESTAO NO PRONTUARIO DO ANIMAL, EH NECESSARIO TB O NUMERO DO PRONTUARIO. (PQ NAO SOH OS DADOS DO TUTOR (NOME, CPF, FONE E O PRONTUARIO DO ANIMAL?) . ALEM DISSO , OS EXAMES TEM QUE SER MARCADOS EM MOMENTOS DISTINTOS. ENTRA NA ABA - USG - SE CONSEGUIR MARCAR E TENTAR MARCAR ECG OU ECO, IMPOSSIVEL, JAH ACABARAM AS VAGAS. PERGUNTA? PRINCIPALMENTE EM CASOS DE CIRURGIA, SE SEMPRE EH SOLICITADO: USG, ECO, ECG PARA O MESMO ANIMAL PQ NAO PODER AGENDAR NO MESMO MOMENTO NO CONECTA? PQ NAO TEM UMA ABA: AGENDAMENTO DE EXAMES PRE-CIRURGICOS? ONDE CLICARIAMOS NAQUELES QUE FORAM SOLICITADOS PELO MEDICO QUE ATENDEU PARA PODER REALIZA- LOS JUNTOS? SUPONDO QUE O ANIMAL QUE FOI ENCAMINHADO PARA A CIRURGIA NECESSITA DESTES E NAO SAO ROTINA? OS OUTROS CAMPOS SERIAM PARA EXAMES DE ACOMPANHAMENTO. SOH PENSO QUE QUEM DESENVOLVEU ESSE PROGRAMA NUNCA TENTOU USAR. SAO SOLICITADOS (USG/ECO/ECG)- SAO 3 SEXTAS- 3 SEMANAS PARA TENTAR AGENDAR TODOS, SE CONSEGUIR, SENAO MESES. SEI QUE EH PEQUENA A QUANTIDADE DE VAGAS E RECURSOS, E NAO EH SOBRE ISSO QUE ESTOU FALANDO, MAS SIM SOBRE TENTAR SIMPLIFICAR O AGENDAMENTO E DAR ENCAMINHAMENTO AO ANIMAL QUE PRECISA IR PRA CIRURGIA E RECEBER ALTA .SIMPLIFICANDO O SISTEMA O TUTOR QUE NAO TEM CONDICOOES DE TRANSPORTE DE IR 7 VEZES NO MINIMO (1 IDA - PRIMEIRA CONSULTA + 3 IDAS CADA EXAME + 1 IDA- CONSULTA RETORNO VER EXAMES + 1 IDA PARA AVALIACAO CIRURGICA + 1 IDA- CIRURGIA) JAH CONSEGUIRIA REALIZAR A CIRURGIA E ABRIR VAGA PARA OUTRO ANIMAL. QDO ERA REALIZADO A MARCACAO DE EXAMES POR TELEFONE, QDO TINHA VAGA DOS 3 EXAMES PARA O MESMO ANIMAL ERA MARCADO NO MESMO DIA.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 26**

**1. Qual sua idade?**

60 anos ou mais

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Trava o tempo todo poucas vagas acaba rapido

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 27

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Eu particularmente nunca conseguir marcar nem uma consulta no aplicativo fica travando muito tento agenda uma consulta pra minha cachorrinha faz mais de ano e nunca conseguir e é porque toda sexta feira às 8:00 horas eu é minha filha tenta e nunca conseguir. Vcs poderiam voltar a marcação por telefone ou pessoalmente.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 28

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Minha senha nunca está válida, não consigo nem acessar, a mais de um ano tento marcar uma consulta para o nefrologista

Infelizmente não é favorável

Melhor como estava por telefone

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 29

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Que tenham mais vagas pois eles dão um horário estimado que começam a marcar e quando entramos no horário diz que não tem vaga e fora que é uma lentidão pra poder marcar preferia que voltasse as marcações pelos telefones!

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 30**

**1. Qual sua idade?**

60 anos ou mais

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Uma vez

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

2 – Ruim

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**



## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 31**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

2 – Ruim

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

2 – Ruim

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Está claro que esse serviço de agendamento precisa ser aprimorado

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 32

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Até concordo com os agendamentos on LINE mas os exames deveriam ser todos marcados na recepção como antes.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 33**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Precisa melhorar e muito o aplicativo e o atendimento

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 34

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Mesmo com muitas dificuldades pelo telefone funcionava melhor que o aplicativo site e tem Tutores que não sabem usar esses aplicativos meu cachorro doente eu tentava marcar pedia pras amigas marcar nunca consegui e ele terminou morrendo com suspeita de câncer estou com outro na mesma situação e não consigo marcar serviço péssimo.se estava ruim pelo telefone ficou pior com este site e aplicativo

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 35

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Uma vez

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

2 – Ruim

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Deveria ter um tempo e mãos dadas da semana para agendamento. Dentro de um minuto quando da 08:01 já não tem mãos vagas. Um absurdo! Tanto para agendar consultas como exames. Miséria Jesus!

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 36**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

4 – Bom

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

4 – Bom

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Na marcação sempre dá erro, a vaga está no sistema, mas ao tentar, trava e dá erro. Marcar exames é praticamente impossível, chega a data do retorno e não se consegue marcar exames.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 37

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

2 – Ruim

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Aplicativo trava... Levei meses para entender que se não entrar exatamente às 8h e 9h não consegue vaga. Só consegui essa informação indo até o hospital e conversando com outras pessoas no salão de espera, as atendentes não explicam esse detalhe.que faz toda a diferença para conseguir marcar consulta ou exame.

Por outro lado a equipe de veterinários é excelente. Muito atenciosos e criteriosos nas consultas.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 38**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

2 – Ruim

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**



## Pesquisa de Satisfação – Respondente 39

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

3 – Regular

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

3 – Regular

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

2 – Ruim

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Os exames de imagens deviam ser agendados logo ao final da consulta conforme a demanda, sempre para o mesmo dia ou no máximo dois dias após a consulta. Através do Conecta Recife não tem transparência de quantidade de vagas e da muito mensagem de erro quando concluímos as informações e a vaga some. Não tem necessidade de colocar idade do tutor ( já tem a informação que só maiores de idade pode agendar) , colocar endereço completo pra quê, se já passamos essas informações no cadastro do conecta. Na realidade não tem nada haver um aplicativo da prefeitura está agendado atendimento para um órgão Federal. Tanta informação indo para políticos mandar propaganda política.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 40

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Não tem um aparelho para fazer ressonância no animal e agendar por telefone como antigamente agendava e tbm não tem papel prós médicos passarem recitas para os animais,isso é terrível prós animais essa falta de atenção aos animais,os médicos são ótimos mas o agendamento é péssimo.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 41

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Nunca consegui marcar pois é péssimo o serviço trava confuso e nunca tem vaga, já por telefone consegui várias vezes.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 42

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Uma vez

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Quando precisamos agendar não conseguimos. Nem o APP nem pelo site. Passei 2 meses para conseguir uma consulta, que seria para ser uma avaliação com diagnóstico de cirurgia ortopédica de emergência. Porém, por causa do mal funcionamento quase não daria mais para a correção cirúrgica

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 43**

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

2 – Ruim

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

2 – Ruim

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 44**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

2 – Ruim

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

2 – Ruim

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

2 – Ruim

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 45

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

2 – Ruim

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Sistema muito falho. Apresenta erro direto e perdemos a vaga de exames e consultas. Eu passei 1 ano tentando e só erro quando consegue a consulta não consegui os exames pelos mesmos motivos e a demora na resposta do e-mail do serviço é horrível enviamos o e-mail e só temos retorno 10 dias depois isso é muito tempo para um atendimento adequado para um animal com câncer. Muitas vezes precisei reenviar o e-mail e prazos aumenta mais . Precisamos de um app que não tenha essas falhas ja fiz diversas queixas na ouvidoria e nada resolvem. E com relação ao e-mail horrível também. Precisamos de um telefone que funcione assim como pessoas que respondam. Porque pedem os exames com urgência fazemos das tripas coração para fazer tudo solicitado e envio e não tenho resposta alguma, apenas uma espera massacrante.

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 46**

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Tirar as marcações por meio do conecta e criar um site próprio, pois no conecta nunca tem vaga



## Pesquisa de Satisfação – Respondente 47

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

O telefone não toca e não tem datas disponíveis para agendamento. Então tem que melhorar isso, porque não está funcionando. Procurei vagas em 3 meses e o sistema diz que não tem horário disponível.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 48

**1. Qual sua idade?**

Menos de 18 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Como pode o horário de agendamento abrir as 8h e fechar as 8:01h, não dá nem tempo de logar no site. É um absurdo, estou com um animal seriamente avariado, todos os procedimentos que ele precisa passar só estão disponíveis na UFRPE, não tenho como ficar MAIS UMA SEMANA INTEIRA pagando diárias caríssimas em clínicas privadas pra talvez conseguir agendar uma consulta. Nunca conheci uma única pessoa que conseguiu ter consulta nesse hospital sem conhecer alguém de dentro, esse animal vai falecer e a culpa é desse péssimo sistema...

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 49

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

4 – Bom

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

4 – Bom

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

4 – Bom

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

4 – Bom

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

4 – Bom

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Até agora está satisfatório. Não é lá muito fácil marcar. Tem que ter uma boa internet e marcar na virada da hora em cima às 8h. Mas ainda bem que tem o conecta, ruim quando era no telefone passava horas.

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 50

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

4 – Bom

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

4 – Bom

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

4 – Bom

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Eu nunca consegui marcar. Não tem informação de quantas vagas há disponível ainda para o dia. Já entrei 1h antes da liberação do horário de marcação e mesmo assim não consegui vaga. Nunca consegui. Já ficamos várias sextas tentando e nada. Desistimos, mas ainda é necessário. Temos um cão com câncer de pele

## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 51**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Sugiro acabar com esse aplicativo quando era através do telefone consegui mas por esse site NUNCA .

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 52

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Aplicativo do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Estou com uma cadela com linfomas precisando de tratamento não tenho condições de pagar não consigo agendar

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 53

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

1 – Péssimo

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Até Até pesquisa está errada, se eu nunca consegui marcar pelo conecta porque da erro 500, não tem como avaliar o restante das perguntas obrigatórias

## Pesquisa de Satisfação – Respondente 54

**1. Qual sua idade?**

18 a 34 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Duas ou mais vezes

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

3 – Regular

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

1 – Péssimo

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

3 – Regular

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

3 – Regular

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Sobre o atendimento no hospital não tenho do que reclamar, os profissionais são ótimos e muitos solícitos, mas o conecta é péssimo. Só consigo marcar pelo site, nunca pelo aplicativo, e isso quando consigo, pois várias foram as vezes em que preenchia tudo corretamente e o mais rápido possível, para na hora de salvar, o site dar erro e todo o esforço ser em vão. É muito ruim ter que ficar de prontidão antes do horário de abertura das vagas, para atualizar a página na hora exata, e o site dar erro, você ficar atualizando a página torcendo para funcionar, e no fim não ter mais vagas pelo erro do site, o que atrasa o tratamento do animal, pois tem que esperar até a próxima semana para tentar marcar.



## **Pesquisa de Satisfação – Respondente 55**

**1. Qual sua idade?**

35 a 59 anos

**2. Quantas vezes você já conseguiu agendar consulta no HVU?**

Nunca consegui

**3. Onde você fez o último agendamento?**

Site do Conecta Recife

**4. As informações sobre como agendar (no site do HVU, site ou app do Conecta Recife) foram:**

2 – Ruim

**5. O site ou aplicativo para marcar a consulta foi fácil de usar?**

2 – Ruim

**6. Quando você precisou falar com alguém do HVU (telefone, e-mail etc.), o atendimento funcionou bem?**

1 – Péssimo

**7. Sobre o esforço para conseguir marcar a consulta (tempo, custos ou dificuldades), como você avalia?**

1 – Péssimo

**8. O tempo entre marcar e conseguir a consulta foi adequado?**

1 – Péssimo

**9. Quer deixar algum comentário? Use este espaço para sugestões, elogios ou críticas.**

Só queria conseguir uma consulta para o meu pet mas é impossível, sistema horrível não se consegui nada



*DOCUMENTO COMPROBATÓRIO Nº 10/2025 - OUV-UFRPE (11.02)*

*(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)*

*(Assinado digitalmente em 30/12/2025 08:33 )*

*CILEIDE LUCIA DOS SANTOS*

*COORDENADOR - TITULAR*

*CADM-OUV (11.01.53.02)*

*Matrícula: ###376#1*

Visualize o documento original em <https://sigs.ufrpe.br/documentos/> informando seu número: **10**, ano: **2025**, tipo: **DOCUMENTO COMPROBATÓRIO**, data de emissão: **30/12/2025** e o código de verificação: **6f7e0a3480**