



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal

Subsecretaria de Proteção Animal

Informativo - SEMA/SUPAN

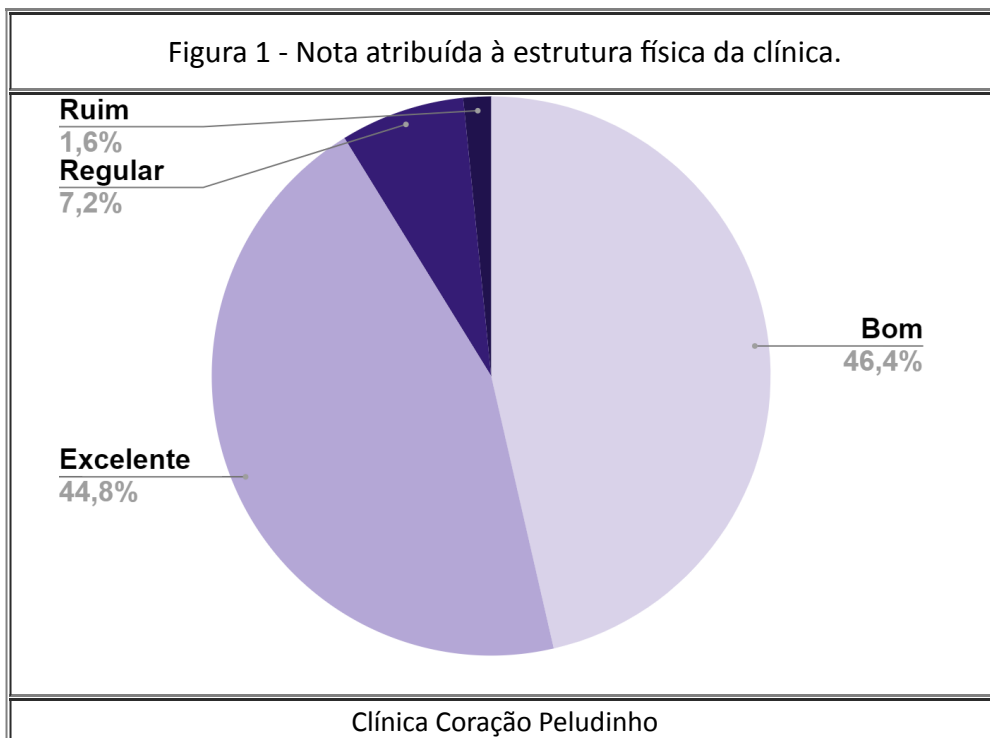
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - CENTRO VETERINÁRIO DO GAMA (CORAÇÃO PELUDINHO) TUTORES ATENDIDOS ENTRE JANEIRO E ABRIL DE 2024.

1. A pesquisa avalia a satisfação e desempenho do Programa de Castração de Cães e Gatos do DF realizado em parceria com a clínica Centro Veterinário do Gama (Coração Peludinho). O público-alvo da pesquisa de satisfação realizou a castração dos animais entre janeiro e abril de 2024. Destaca-se que a pesquisa foi realizada por meio digital, através do formulário [Pesquisa de Satisfação sobre o Programa de Castração Gratuito de Cães e Gatos do DF](#), enviado ao *WhatsApp* dos tutores atendidos no período da pesquisa.

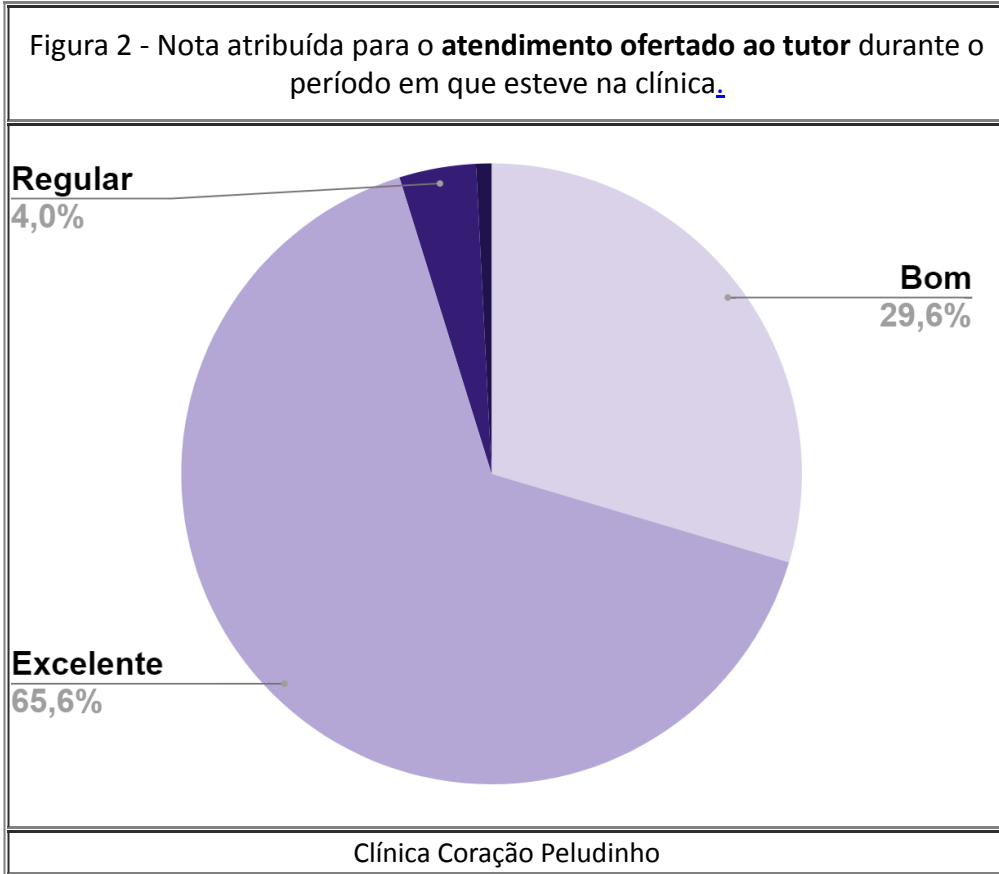
2. Na **Clínica Coração Peludinho - Gama** foram atendidos 918 tutores, sendo que foram castrados 1.281 animais. O formulário da pesquisa foi enviado a todos os tutores atendidos no período, de modo que 125 pessoas participaram, dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 16% do total de tutores atendidos pela clínica.

1. DA AVALIAÇÃO

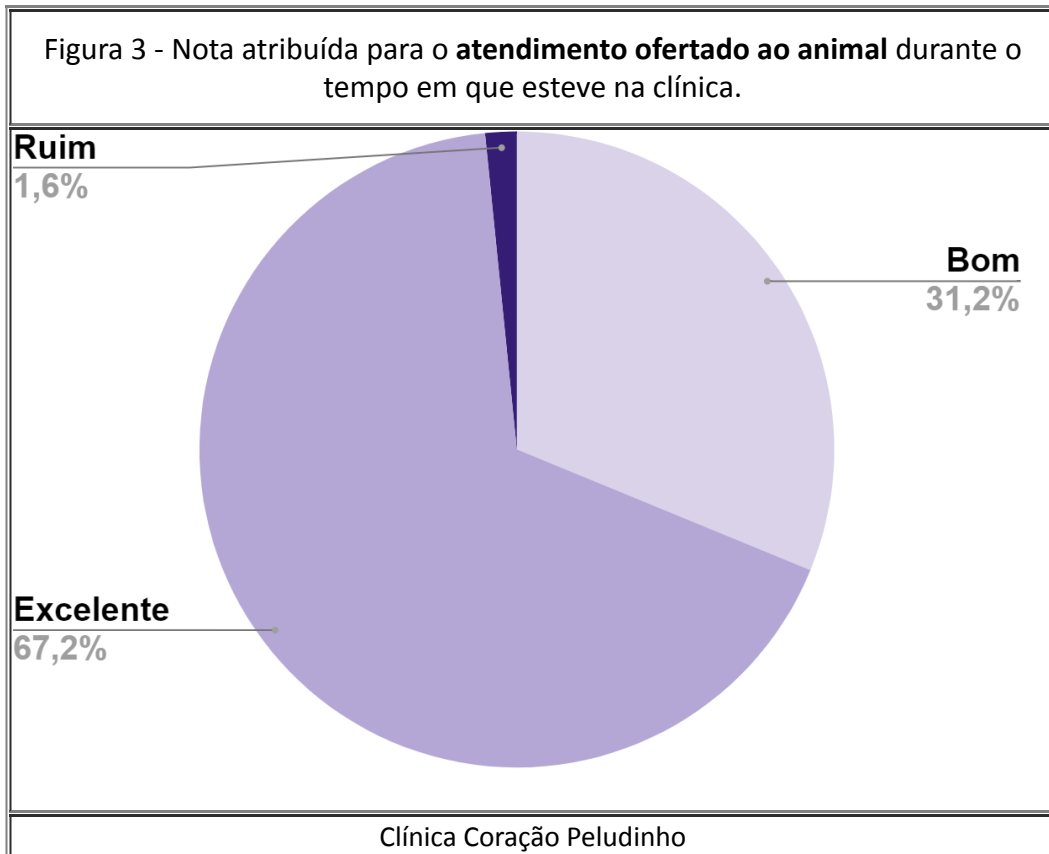
1.1. A primeira pergunta do questionário foi concernente à **estrutura física da clínica**. Sendo que à Clínica Coração Peludinho, 45% deram nota excelente no quesito, 46% avaliaram como bom, 7% classificaram como regular e 2% deram nota ruim.



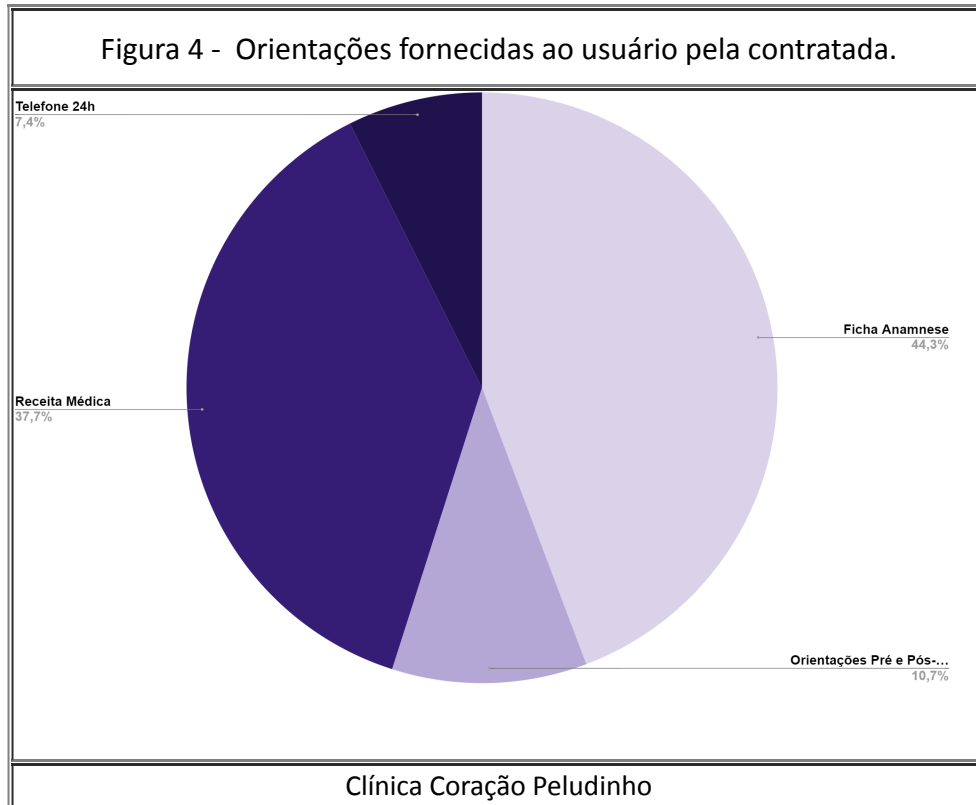
1.2. A segunda pergunta realizada na entrevista foi referente **ao atendimento recebido durante o período em que esteve na clínica**. Para a Contratada, 66% deram nota excelente no quesito, 30% avaliaram como bom, 4% classificaram como regular e 1% deram nota ruim.



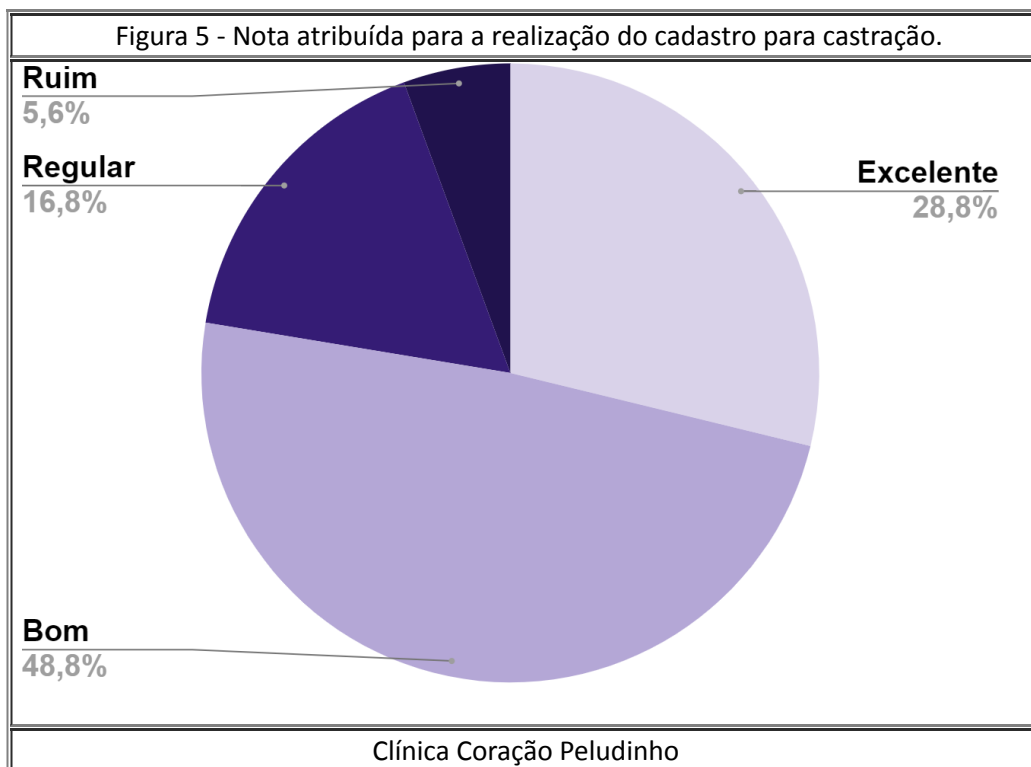
1.3. A Terceira pergunta do questionário realizada na entrevista foi referente **ao atendimento ofertado ao animal durante o tempo em que ele esteve na clínica**. Para a Contratada, 67% deram nota excelente, 32% categorizaram como bom e 2% deram nota ruim.



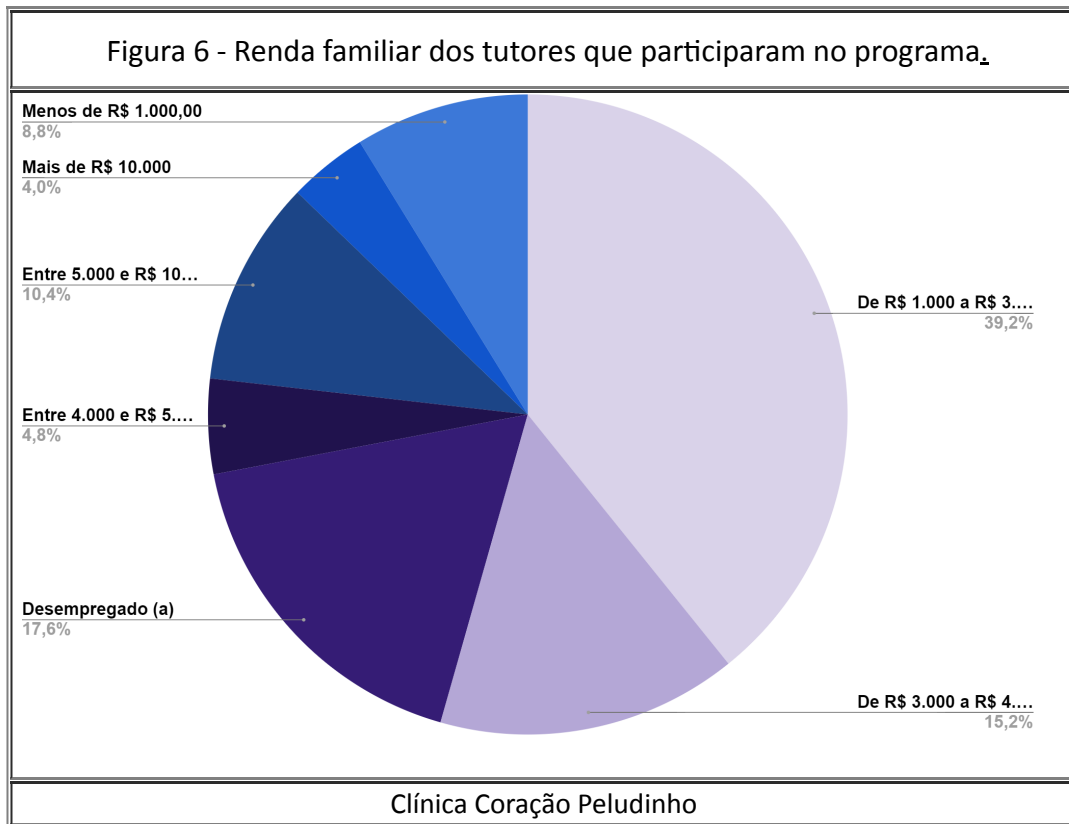
1.4. A quarta pergunta teve como enfoque identificar **quais orientações foram fornecidas ao usuário pela contratada, de acordo com o contrato vigente**. Dos participantes que foram atendidos, 38% informaram ter recebido receita médica; 8% Telefone 24h; 11% Orientações Pré e Pós-Cirúrgicas; 44% informaram ter realizado a ficha anamnese em seus animais.



1.5. A quinta pergunta realizada na entrevista foi referente **a forma que foi realizado o cadastro para castração**. Do total de entrevistados, 29% deram nota excelente no quesito, 49% avaliaram como bom, 17% classificaram como regular e 6% deram nota ruim.



1.6. Por fim, a sexta pergunta da entrevista teve como objetivo saber qual é a renda familiar do tutor, considerando todos que moram na casa. Do total de participantes atendidos, 40% afirmam ter a renda familiar de R\$1.000 a R\$3.000; 9% afirmam ter a renda familiar inferior a R\$1.000, o restante está dividido da seguinte maneira: 15% possuem entre R\$3.000 e R\$4.000, 10% possuem entre R\$5.000 e R\$10.000, 5% têm entre R\$4.000 e R\$5.000, 4% possuem renda superior a R\$ 10.000 e 18% afirmam estar desempregado..



2. CONCLUSÃO

2.1. Desse modo, mediante as respostas, foi possível atestar o contentamento dos participantes com a contratada, outrora é relevante informar que além das questões indicadas no informativo presente, ainda foram coletadas outras informações, no qual corroboram à execução do serviço prestado.

2.2. Dos 125 entrevistados, 1,6% dos tutores informaram que seus animais tiveram complicações pós-cirúrgica, sendo que 2% destes alegaram não ter recebido suporte da contratada no período do tratamento até a total recuperação do animal e os outros 2% informaram ter recebido suporte no período em questão. Ademais, 5% destes não recomendaria a contratada a algum amigo ou parente e 4% recomendariam a algum amigo ou parente, cabe ressaltar que esta pergunta não foi obrigatória no questionário.

2.3. Por fim, em conformidade com o Contrato nº 12/2021 (Doc Sei nº [141810411](#)) que determina a média de 60% de aprovação dos quesitos para o resultado da pesquisa de satisfação, informo que todos os pontos avaliativos foram superior a média estabelecida.

Ana Carolina Marinho Pereira

Executor do Contrato



Documento assinado eletronicamente por **ANA CAROLINA MARINHO PEREIRA - Matr.02846268, Assessor(a) Especial.**, em 09/07/2024, às 09:10, conforme art. 6º do Decreto nº

36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **145091221** código CRC= **D68AA1C0**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SBN Quadra 2 Lote 9 Bloco K 3º Piso Inferior - CEP 70040-020 - DF
Telefone(s):
Site - sema.df.gov.br

00391-00001197/2021-44

Doc. SEI/GDF 145091221

Criado por [grayce.cieslak](#), versão 26 por [grayce.cieslak](#) em 08/07/2024 18:15:59.