



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

Subsecretaria de Proteção Animal

Informativo - SEMA/SUPAN

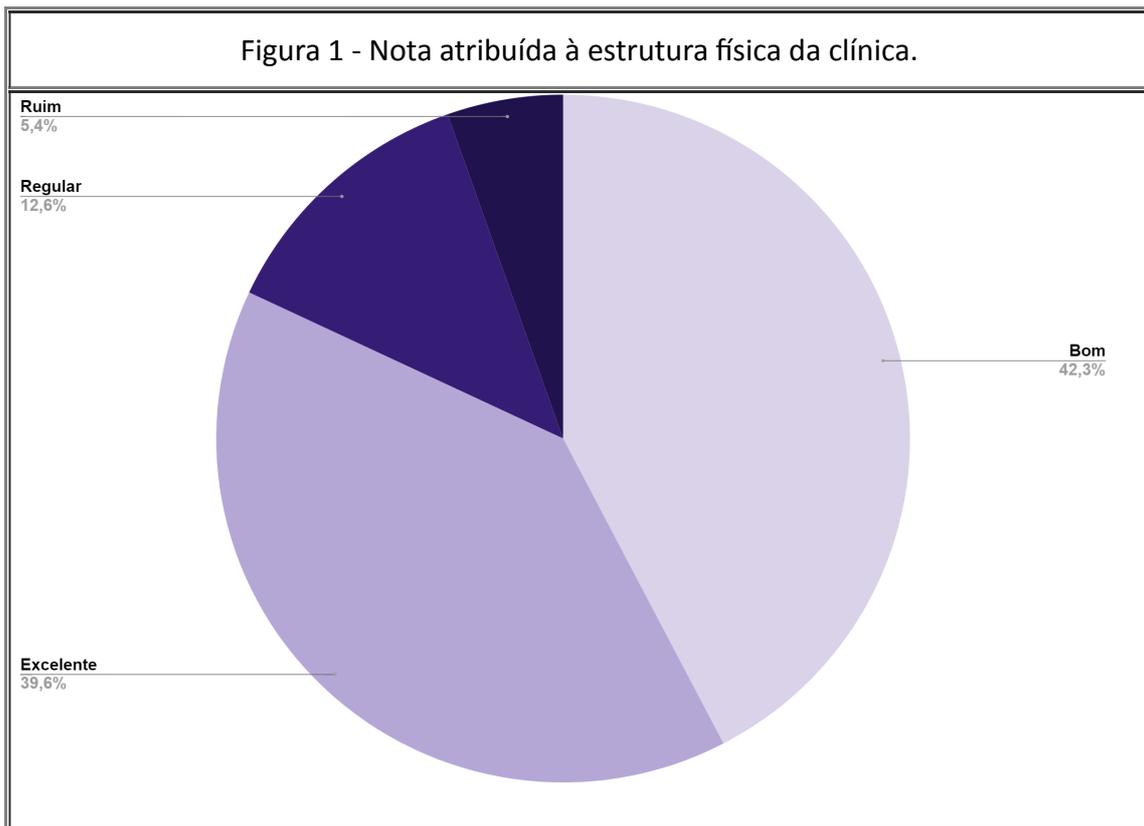
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO - JL VETERINÁRIA E PESHOP EIRELLI ME
ANIMAIS HOSPITAL VETERINÁRIO
TUTORES ATENDIDOS ENTRE MAIO E JULHO DE 2024.**

1. A pesquisa avalia a satisfação e desempenho do Programa de Castração de Cães e Gatos do DF realizado em parceria com a clínica JL VETERINÁRIA E PESHOP EIRELLI ME e suas unidades, a saber: a unidade Animais Hospital Veterinário localizada em Ceilândia/DF. O público-alvo da pesquisa de satisfação realizou a castração dos animais entre maio e julho de 2024, é prudente reforçar que a filial de Vicente Pires encerrou a sua atividade no mês de fevereiro. Destaca-se que a pesquisa foi realizada por meio digital, através do formulário [Pesquisa de Satisfação - Maio a Julho 2024](#), enviado ao *WhatsApp* dos tutores atendidos no período da pesquisa.

2. Para a **Clínica Animais Hospital Veterinário (Ceilândia)** foram atendidos 679 tutores, sendo que foram castrados 989 animais. O formulário da pesquisa foi enviado a todos os tutores atendidos no período, de modo que 111 pessoas participaram, dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 16% do total de tutores atendidos pela clínica.

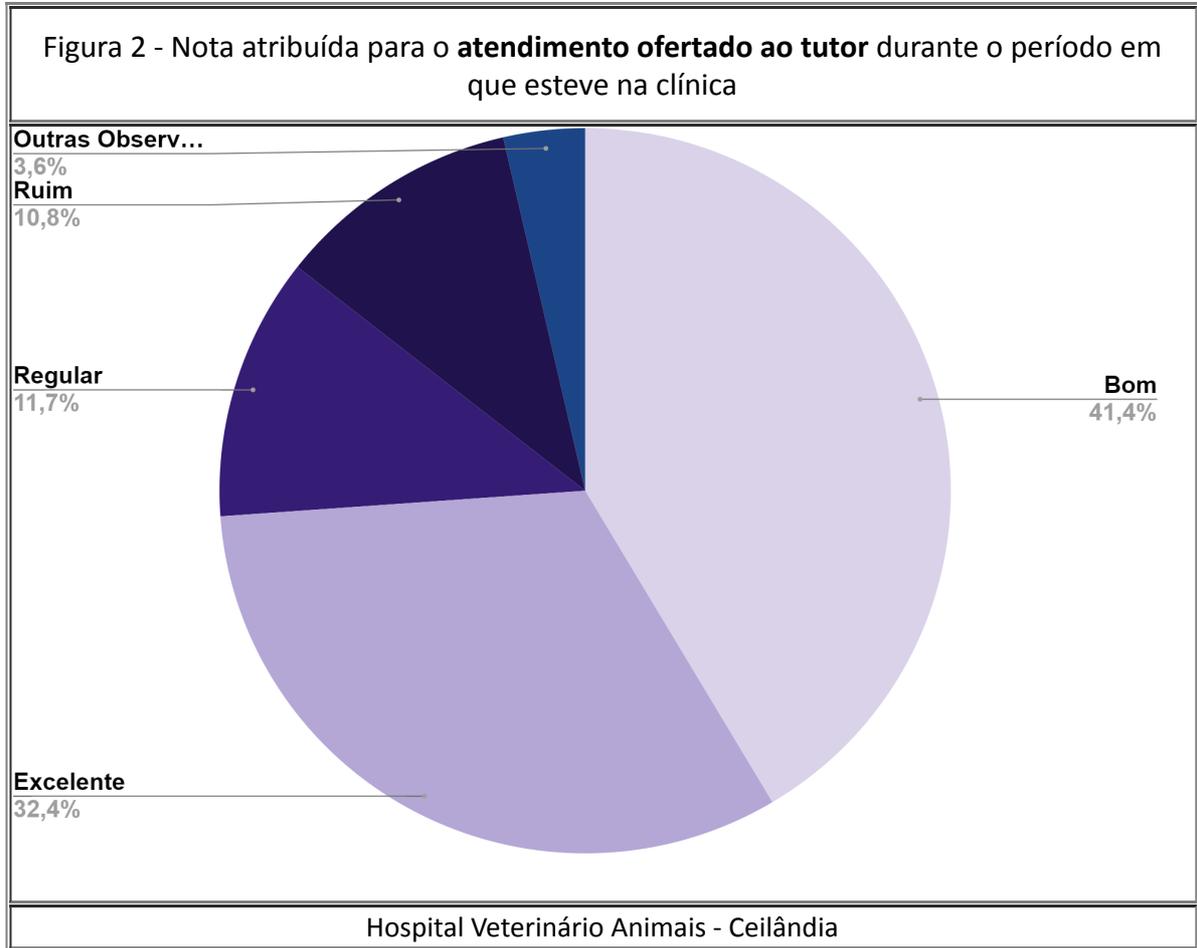
1. **DA AVALIAÇÃO**

1.1. A primeira pergunta do questionário foi concernente à **estrutura física da clínica**. Para a clínica localizada em Ceilândia, 40% deram nota excelente no quesito, 42% avaliaram como bom, 12,6% classificaram como regular e 5,4% deram nota ruim.



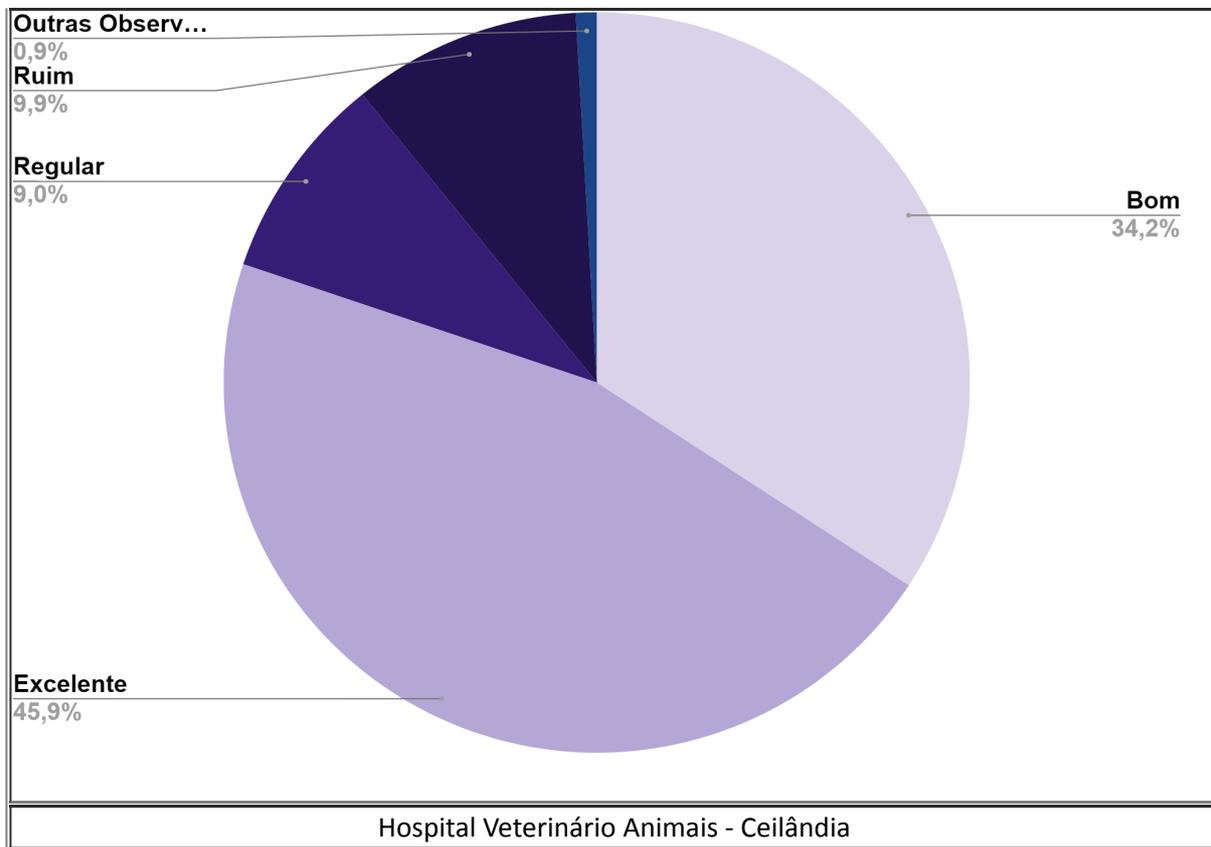
Hospital Veterinário Animais - Ceilândia

1.2. A segunda pergunta realizada na entrevista foi referente **ao atendimento recebido durante o período em que esteve na clínica**. Para a clínica de Ceilândia, 32% deram nota excelente no quesito, 41% avaliaram como bom, 12% classificaram como regular, 11% deram nota ruim e 4% fizeram outras observações.

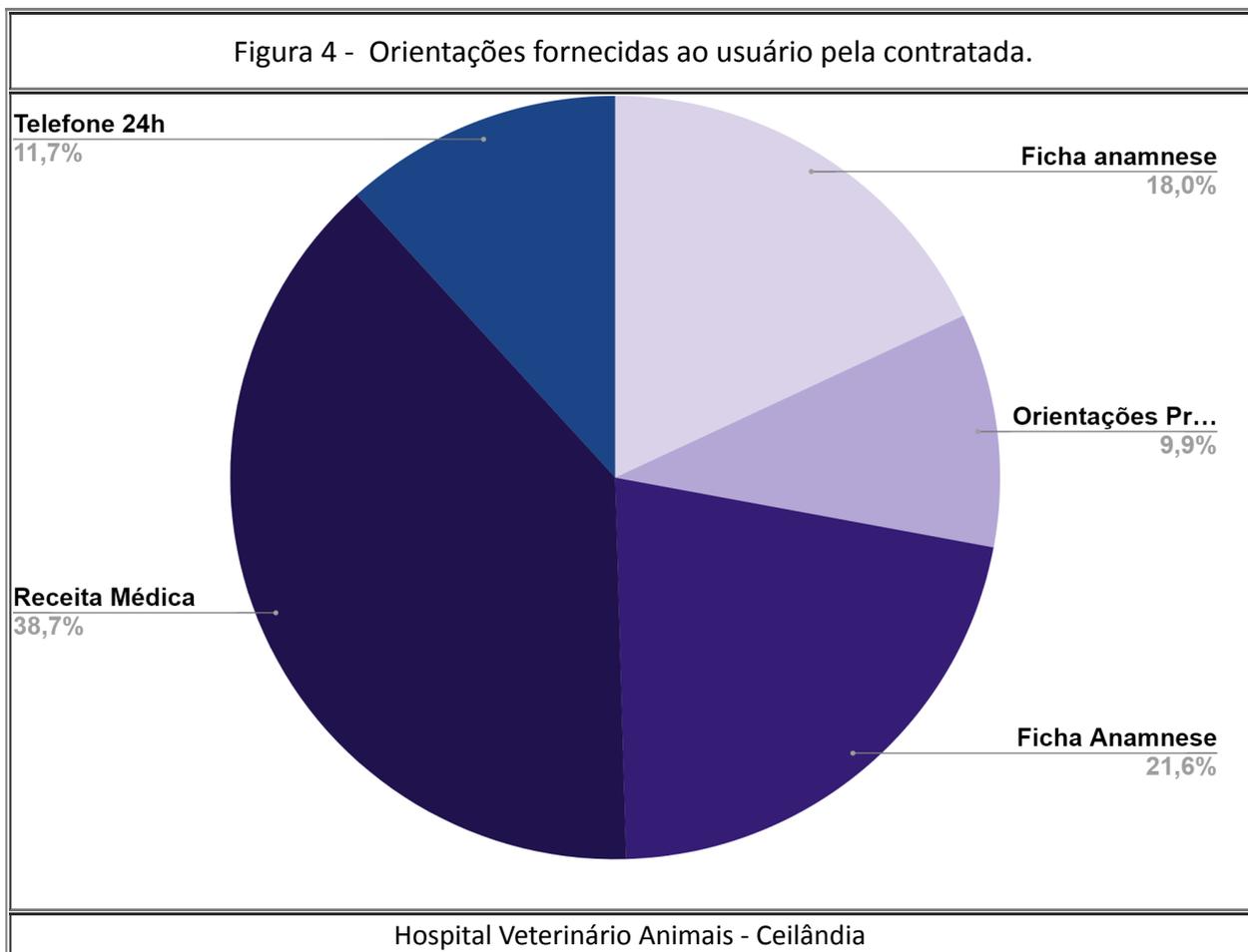


1.3. A Terceira pergunta do questionário realizada na entrevista foi referente **ao atendimento ofertado ao animal durante o tempo em que ele esteve na clínica**. Para a clínica Animais Hospital Veterinário, 46% deram nota excelente, 34% categorizaram como bom, 9% deram nota regular, 10% deram nota ruim e 1% fizeram outras observações.

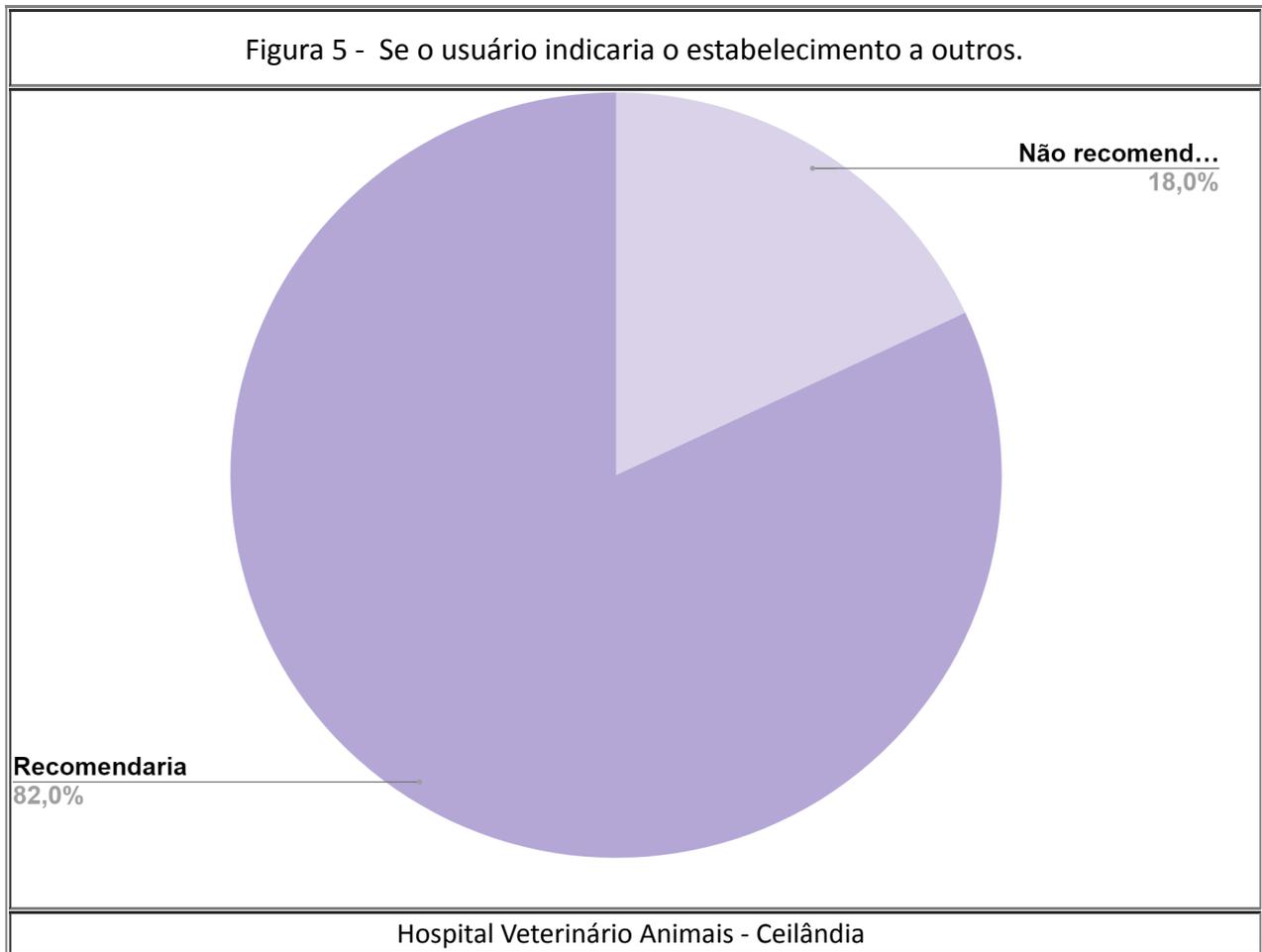
Figura 3 - Nota atribuída para o **atendimento ofertado ao animal** durante o tempo em que esteve na clínica.



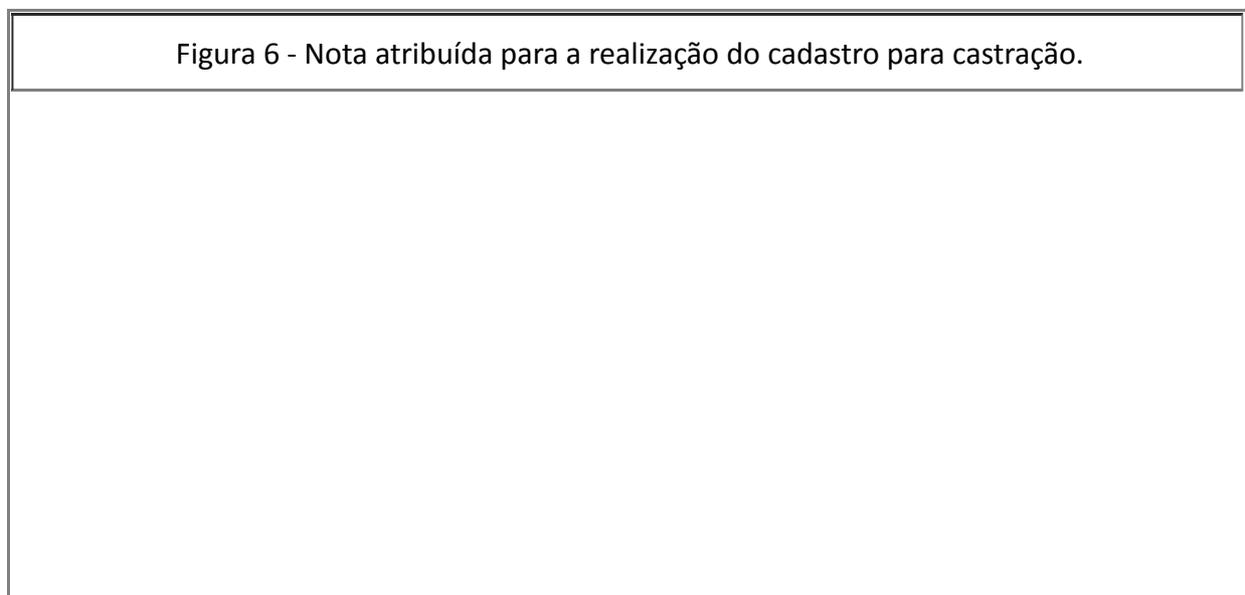
1.4. A quarta pergunta teve como enfoque identificar **quais orientações foram fornecidas ao usuário pela contratada, de acordo com o contrato vigente**. Dos participantes que foram atendidos em Ceilândia, 39% informaram ter recebido receita médica; 12% Telefone 24h; 10% Orientações Pré e Pós-Cirúrgicas; 18% informaram ter realizado a ficha anamnese em seus animais.

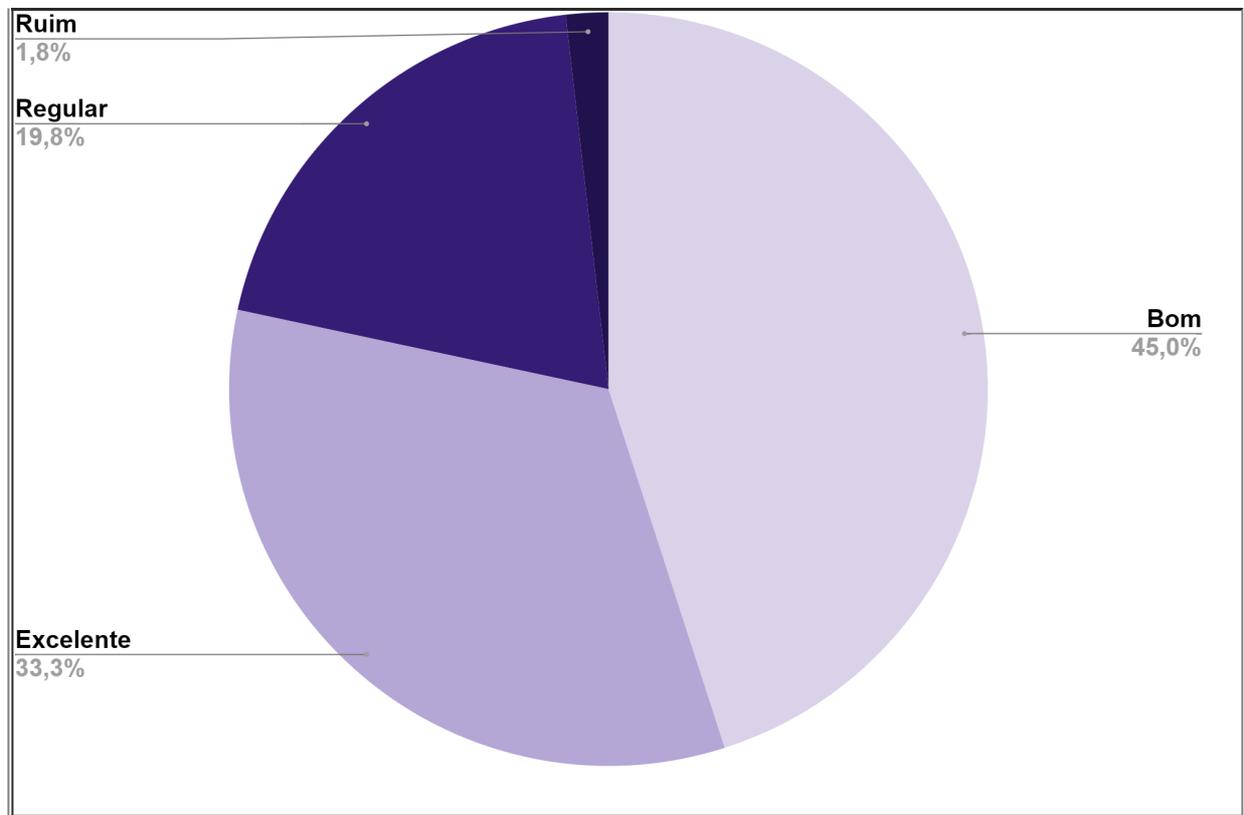


1.5. A quinta pergunta realizada na entrevista teve como enfoque identificar se **o usuário do programa de castração indicaria o estabelecimento para um amigo ou parente**. Do total de participantes 82% recomendariam a clínica para um amigo ou parente e 18% afirmaram que não recomendariam.

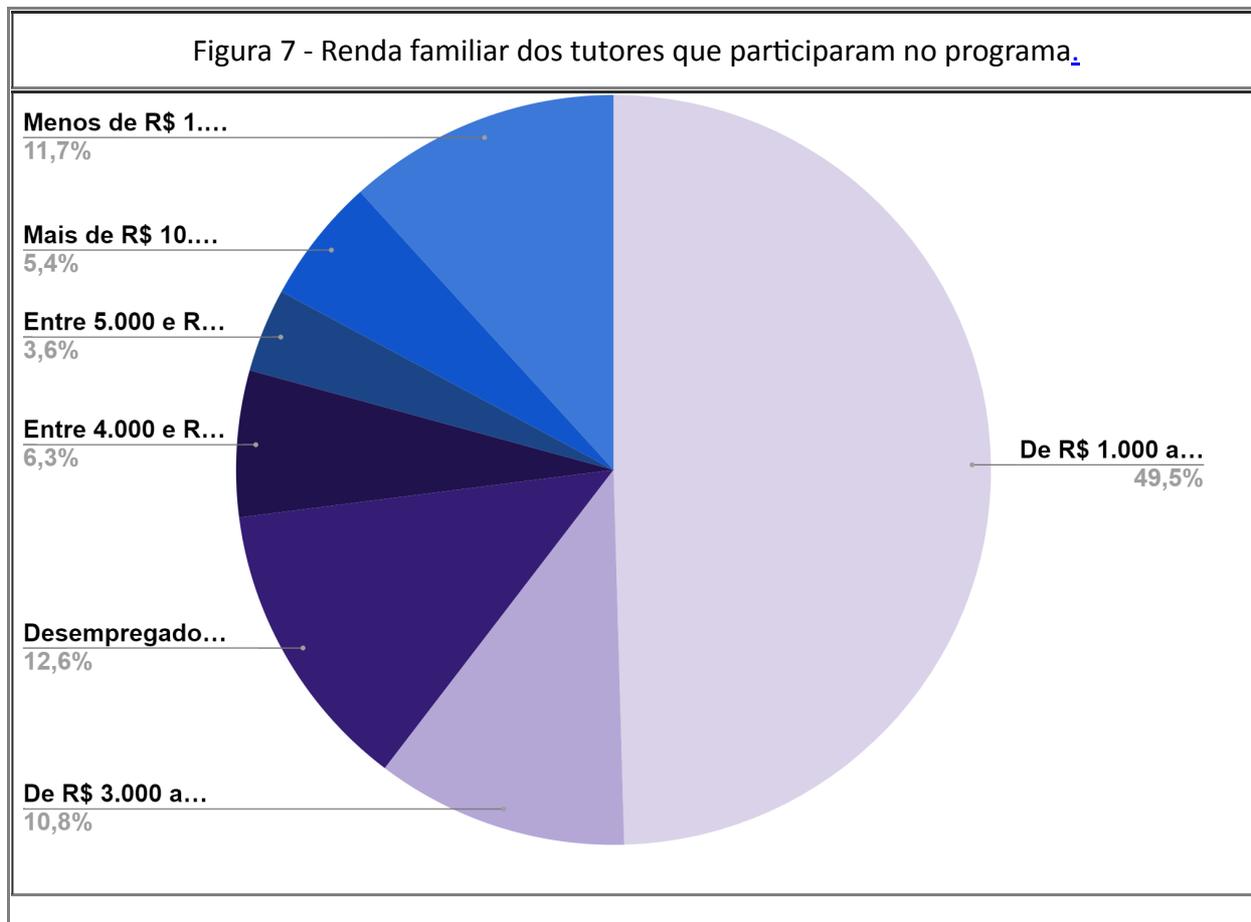


1.6. A sexta pergunta realizada na entrevista foi referente **a forma que foi realizado o cadastro para castração**. Do total de entrevistados, 33% deram nota excelente no quesito, 45% avaliaram como bom, 20% classificaram como regular e 2% deram nota ruim.





1.7. Por fim, a sétima 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 na clínica de Ceilândia, 50% afirmam ter a renda familiar de R\$1.000 a R\$3.000 e 12% afirmam ter a renda familiar inferior a R\$1.000, o restante está dividido da seguinte maneira: 11% possuem entre R\$3.000 e R\$4.000, 4% possuem entre R\$5.000 e R\$10.000, 6% têm entre R\$4.000 e R\$5.000, 5,4% possuem renda superior a R\$ 10.000 e 13% informaram estar desempregado.



Hospital Veterinário Animais - Ceilândia

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. Posto isto, foram apontados dois óbitos, por dois cidadãos distintos, sendo um durante a cirurgia e o outro no pós-operatório que não foram reportados a contratante, apesar do fato, não foi possível afirmar a veracidade do ocorrido, tão pouco se houve negligência por parte da contratada, uma vez que não foi formalizado pelo tutor a ocorrência para que uma apuração fosse realizada.

2.2. Portanto, dos 111 entrevistados, 4,5% tutores informaram não terem tido custo adicional para a realização da cirurgia de castração, no entanto, 96% indicaram gastos extras com exames do tipo: hemograma, eletrocardiograma, ecocardiograma, anestesia inalatória e outros.

2.3. Por fim, em conformidade com o Contrato 15/2021 (SEI nº 69177029) 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.

Grayce Cieslak**Executor do Contrato**

Documento assinado eletronicamente por **GRAYCE CHRISTHINA GOMES CIESLAK - Matr.0285130-X, Executor(a) de Contrato.**, em 14/08/2024, às 17:06, 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=0verificador=148182817 código CRC= **2BA0CA3A**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SBN Quadra 2 Lote 9 Bloco K 3º Piso Inferior - CEP 70040-020 - DF

Telefone(s):

Sítio - sema.df.gov.br