



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

Informativo - SEMA/SUPAN

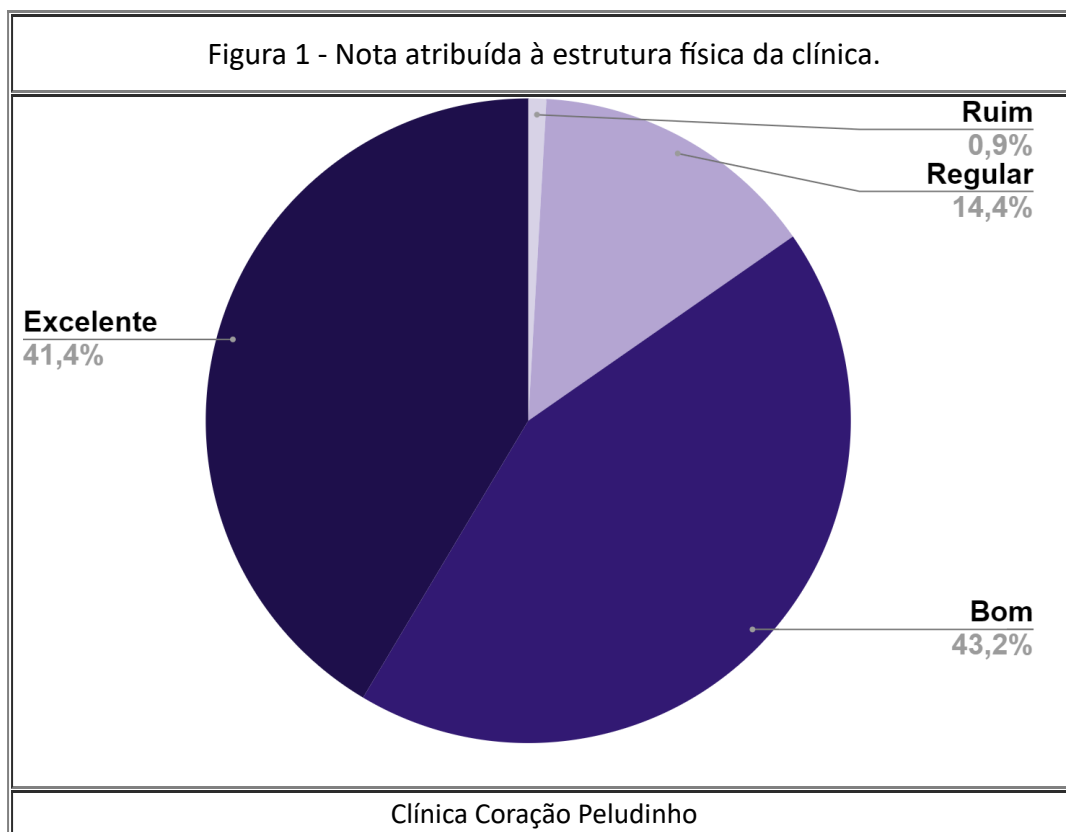
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO - CENTRO VETERINÁRIO DO GAMA (CORACÃO PELUDINHO)
TUTORES ATENDIDOS ENTRE MAIO E JULHO DE 2024.**

1. A pesquisa avalia a satisfação e desempenho do Programa de Castração de Cães e Gatos do DF realizado em parceria com a clínica Centro Veterinário do Gama (Coração Peludinho). O público-alvo da pesquisa de satisfação realizou a castração dos animais entre maio e julho de 2024. 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. Na **Clínica Coração Peludinho - Gama** foram atendidos 827 tutores, sendo que foram castrados 1.661 animais. O formulário da pesquisa foi enviado a todos os tutores atendidos no período, de modo que 110 pessoas participaram, dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 13% do total de tutores atendidos pela clínica.

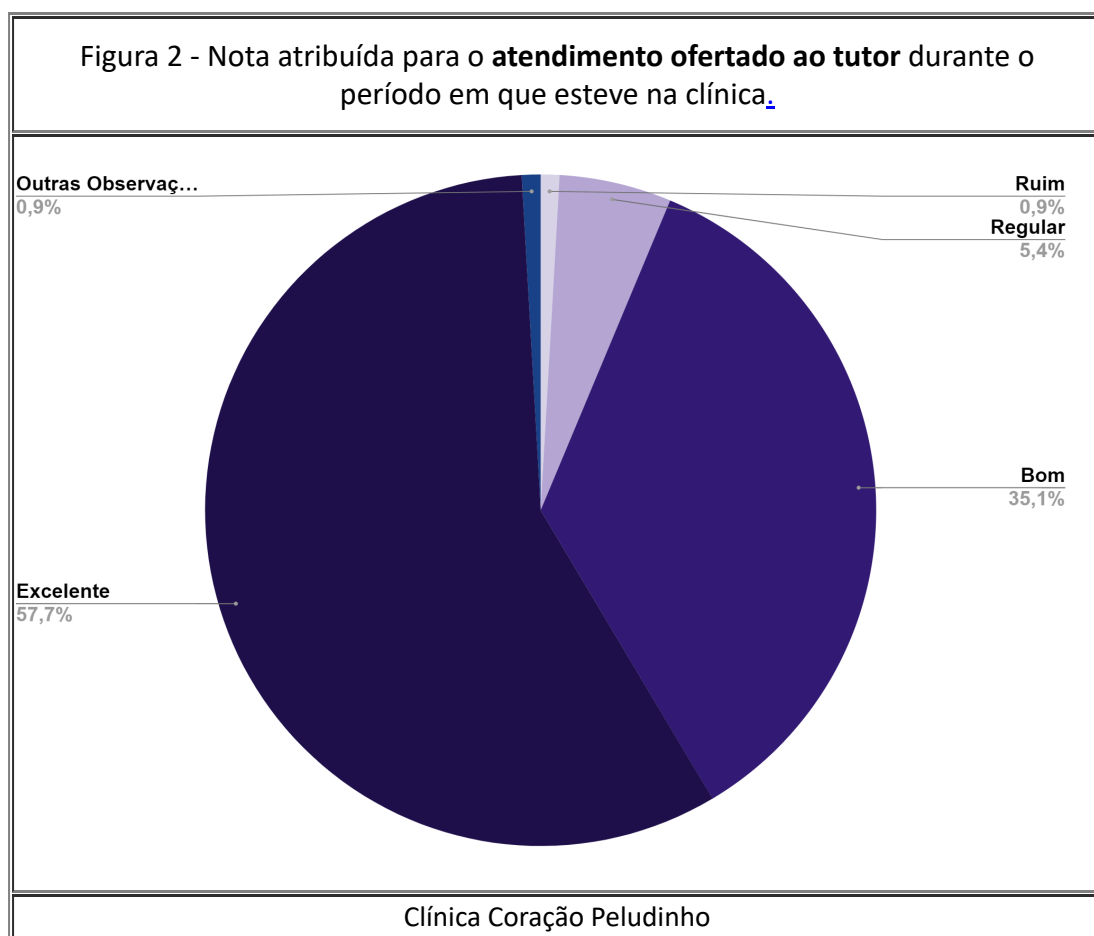
1. **DA AVALIAÇÃO**

1.1. A primeira pergunta do questionário foi concernente à **estrutura física da clínica**. Sendo que à Clínica Coração Peludinho, 41,4% deram nota excelente no quesito, 43,2% avaliaram como bom, 14,4% classificaram como regular e 1% deram nota ruim.

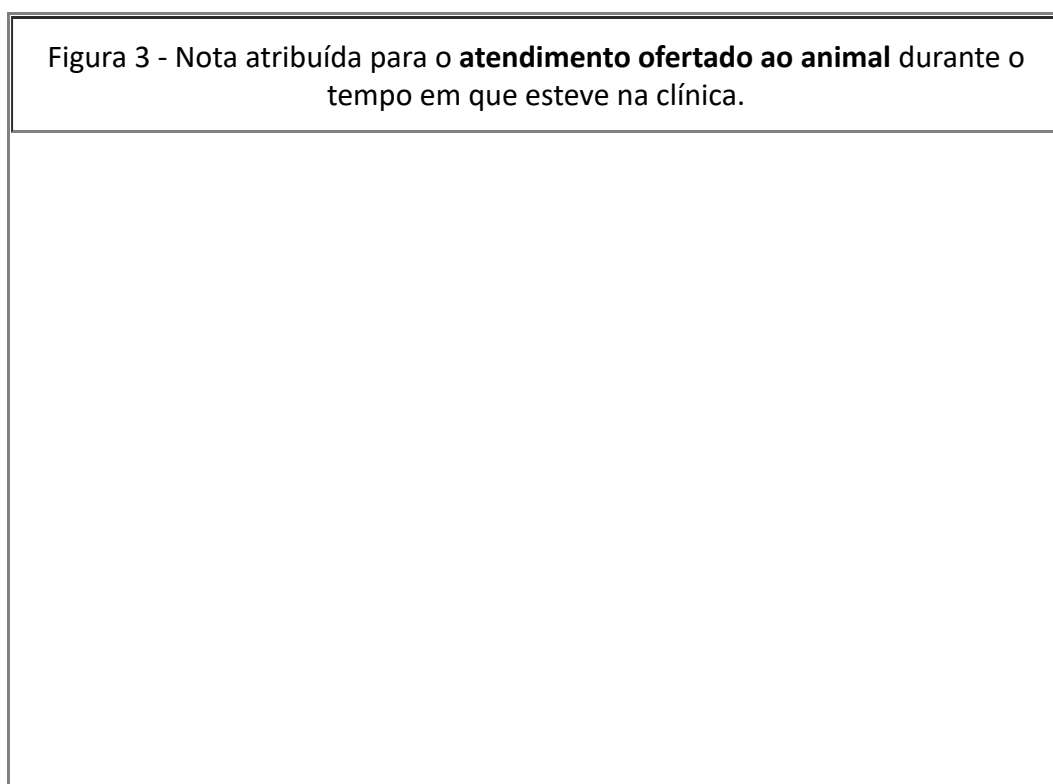


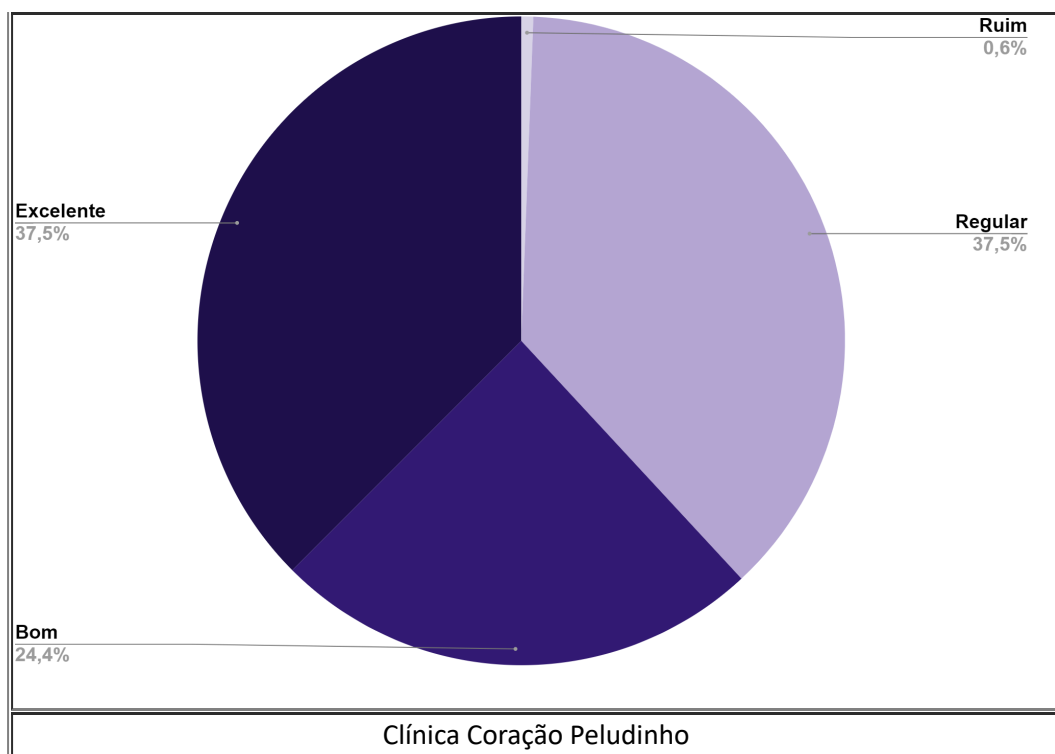
1.2. A segunda pergunta realizada na entrevista foi referente **ao atendimento recebido durante o período em que esteve na clínica**. Para a Contratada, 58% deram nota excelente no quesito, 35%

avaliaram como bom, 5,4% classificaram como regular, 1% deram nota ruim e 1% fizeram outras observações.

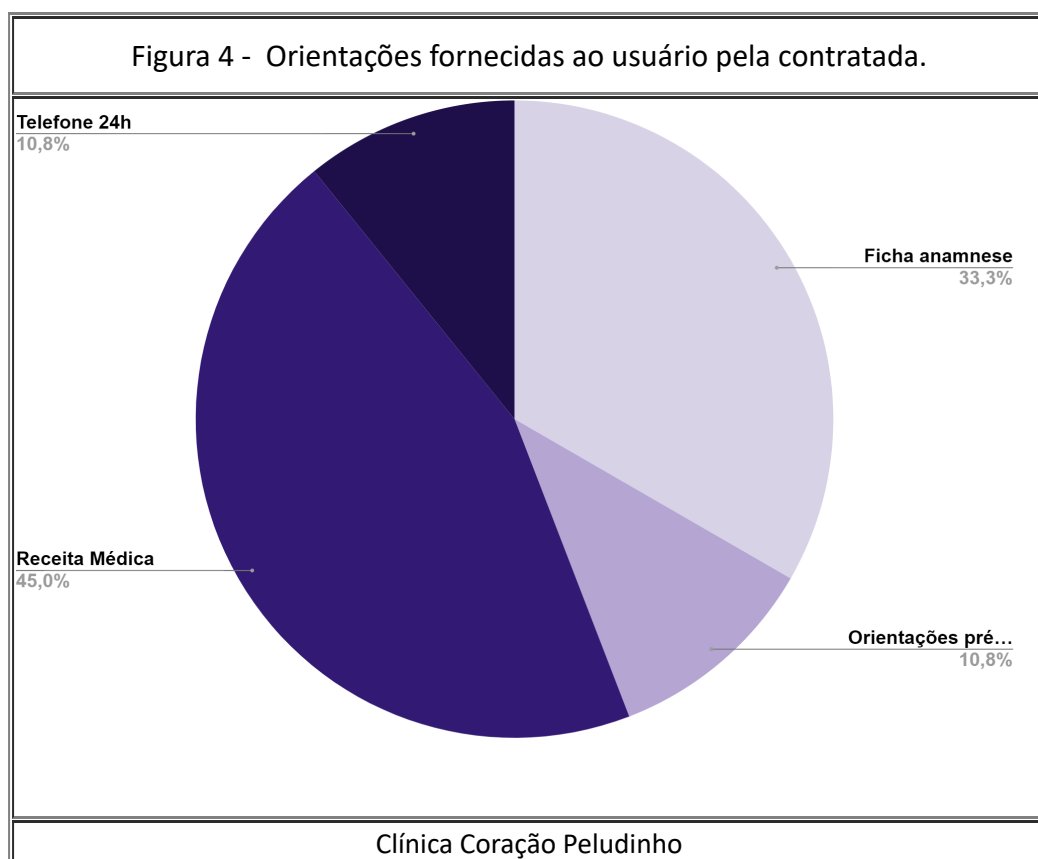


1.3. A Terceira pergunta do questionário realizada na entrevista foi referente **ao atendimento ofertado ao animal durante o tempo em que ele esteve na clínica**. Para a Contratada, 38% deram nota excelente, 24,4% categorizaram como bom, 38% como regular e 2% deram nota ruim.

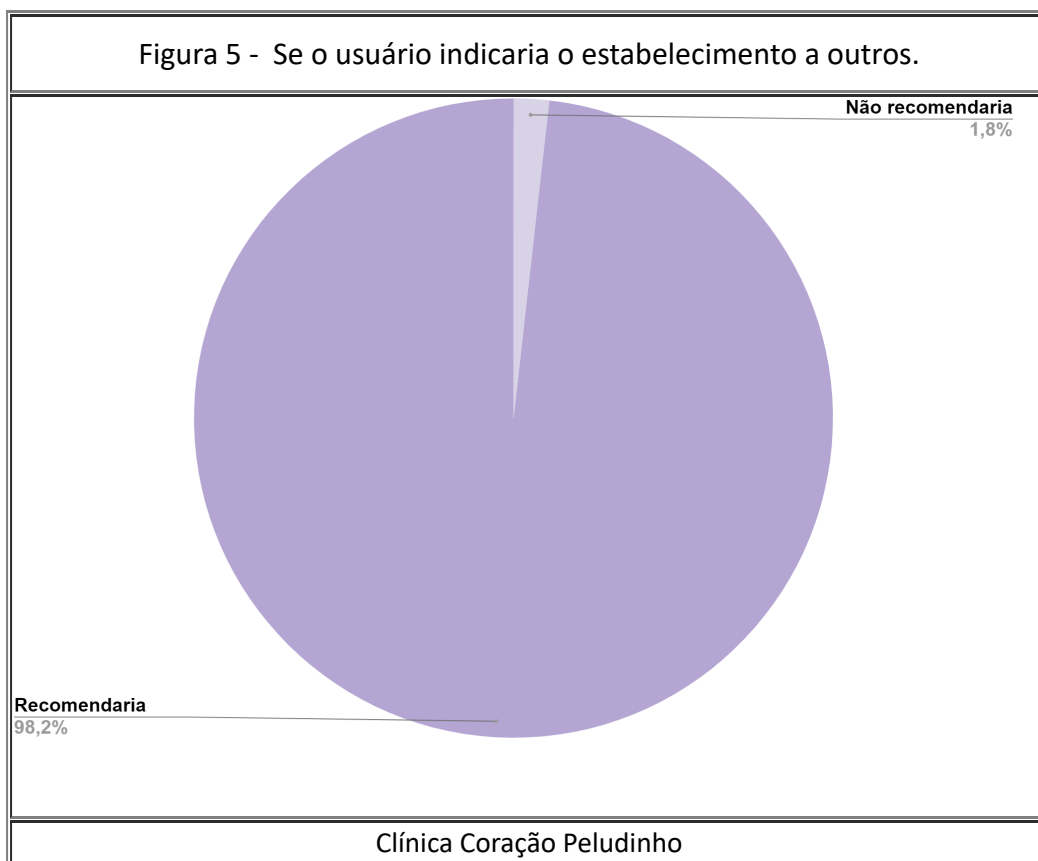




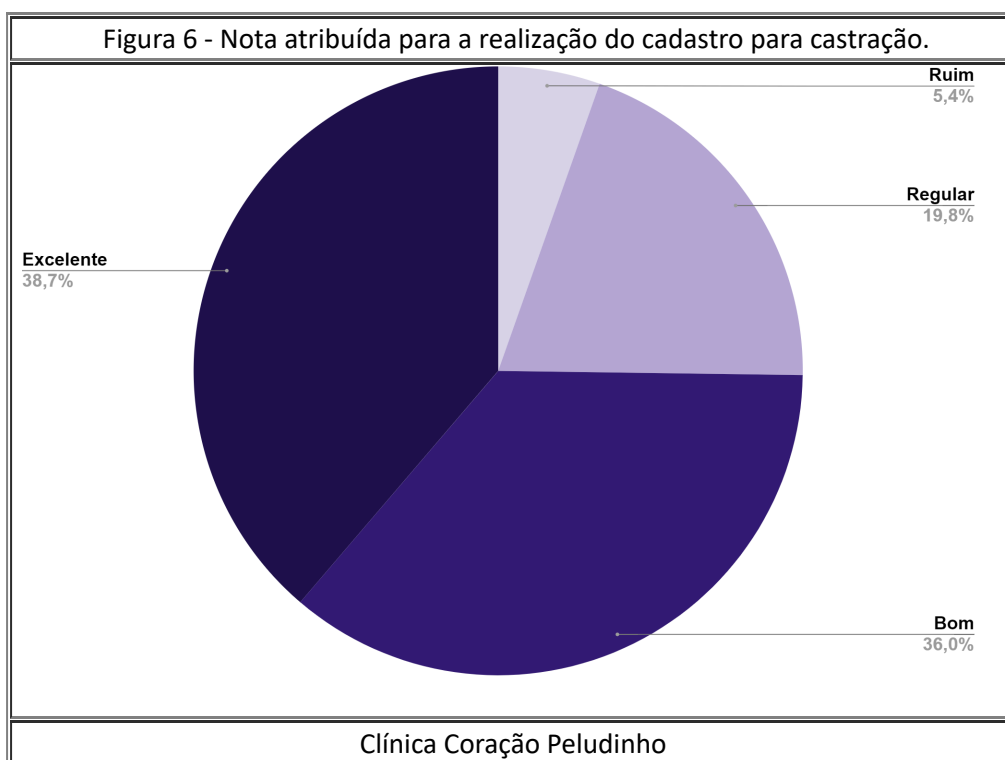
1.4. A quarta pergunta teve como enfoque identificar **quais orientações foram fornecidas ao usuário pela contratada, de acordo com o contrato vigente**. Dos participantes que foram atendidos, 45% informaram ter recebido receita médica; 11% Telefone 24h; 11% Orientações Pré e Pós-Cirúrgicas; 33% informaram 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 98% recomendariam a clínica para um amigo ou parente e 2% afirmaram que não recomendariam.

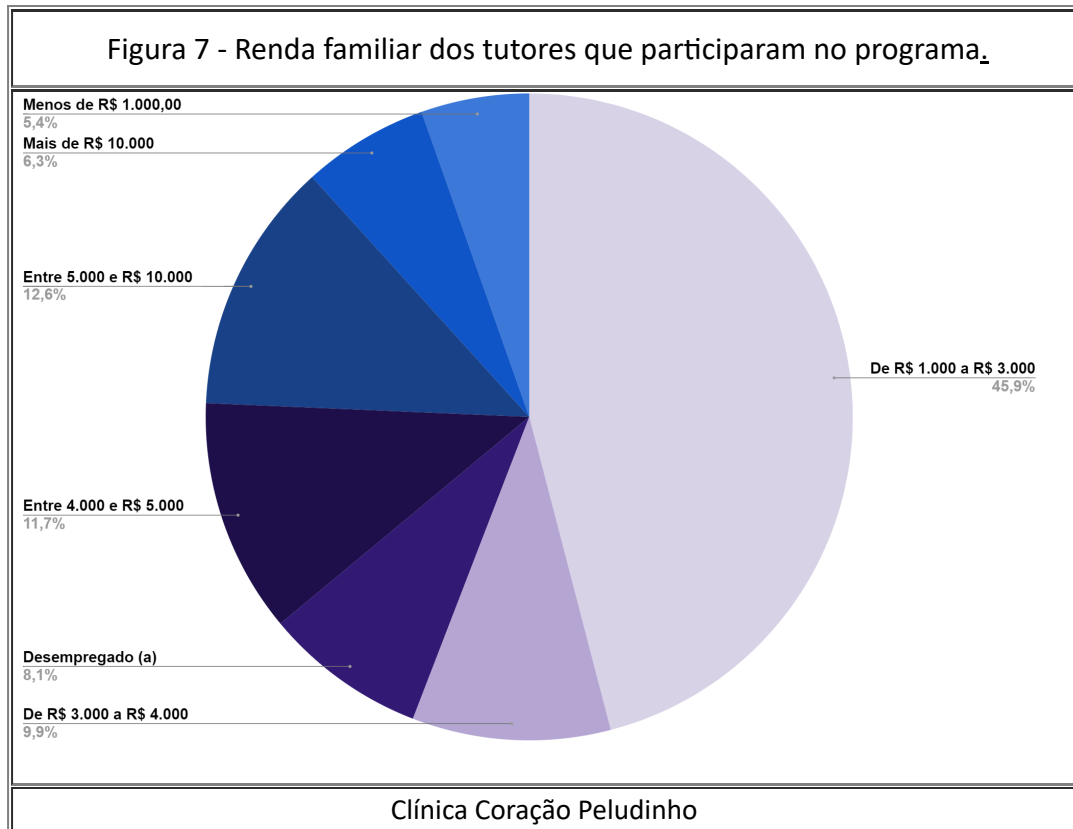


1.6. A sexta pergunta realizada na entrevista foi referente **a forma que foi realizado o cadastro para castração**. Do total de entrevistados, 39% deram nota excelente no quesito, 36% avaliaram como bom, 20% classificaram como regular e 5,4% deram nota ruim.



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, 46% afirmam ter a renda familiar de R\$1.000 a R\$3.000; 5,4% afirmam ter a renda familiar inferior a R\$1.000, o restante está dividido da seguinte maneira: 10% possuem entre R\$3.000 e R\$4.000, 10% possuem entre R\$5.000 e

R\$10.000, 13% têm entre R\$4.000 e R\$5.000, 6,3% possuem renda superior a R\$ 10.000 e 8% 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 110 entrevistados, 4,5% dos tutores informaram que seus animais tiveram complicações pós-cirúrgica. Ademais, 60% dos tutores informaram não ter tido custo para realizar a castração, no entanto, 40,5% informaram terem tido custo com hemogramas, eletrocardiograma, anestesia inalatória, perfil bioquímico, ultrassom e outros.

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 14/08/2024, às 14:48, 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= **148176297** código CRC= **1DB635A8**.

"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

00391-00001197/2021-44

Doc. SEI/GDF 148176297