



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

Subsecretaria de Proteção Animal

Informativo - SEMA/SUPAN

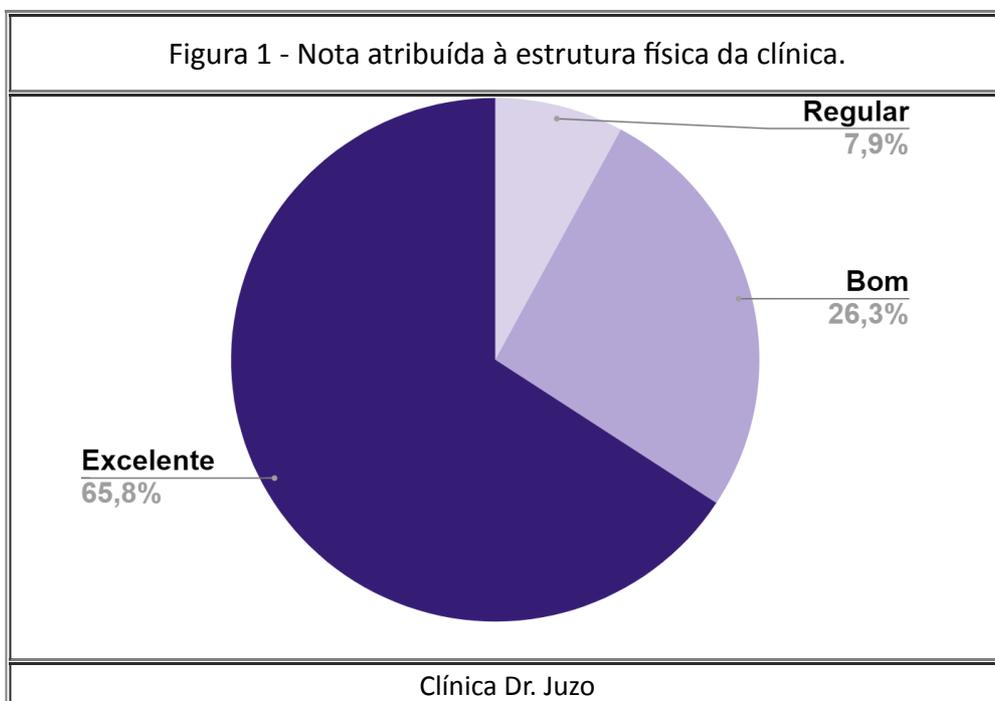
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO - CENTRO VETERINÁRIO DR. JUZO EIRELI  
TUTORES ATENDIDOS ENTRE MAIO E JULHO DE 2024.**

1. A pesquisa avalia a satisfação e desempenho do Programa de Castração de Cães e Gatos do DF realizado em parceria com a clínica Dr. Juzo - Samambaia/DF. 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.

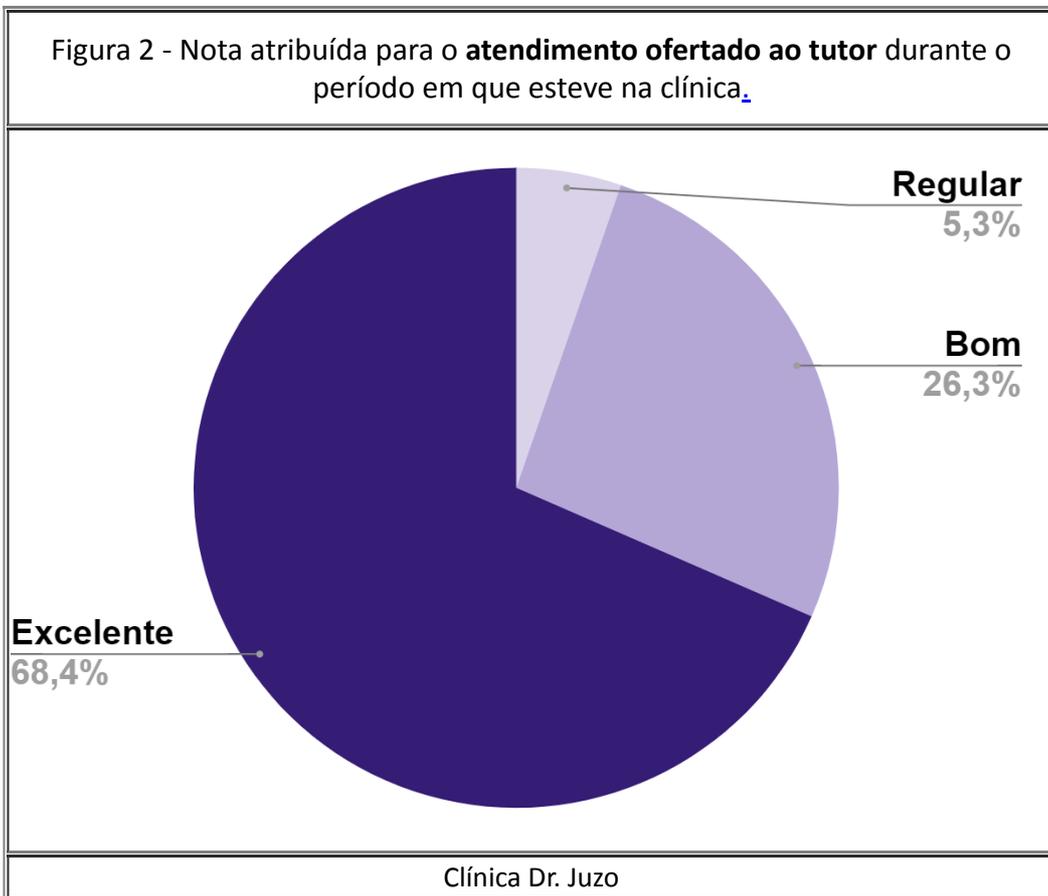
2. Na clínica Dr. Juzo foram atendidos 237 tutores, sendo que foram castrados 667 animais. O formulário da pesquisa foi enviado a todos os tutores atendidos no período, de modo que 38 pessoas participaram, dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 16% do total de tutores atendidos pela clínica.

1. **DA AVALIAÇÃO**

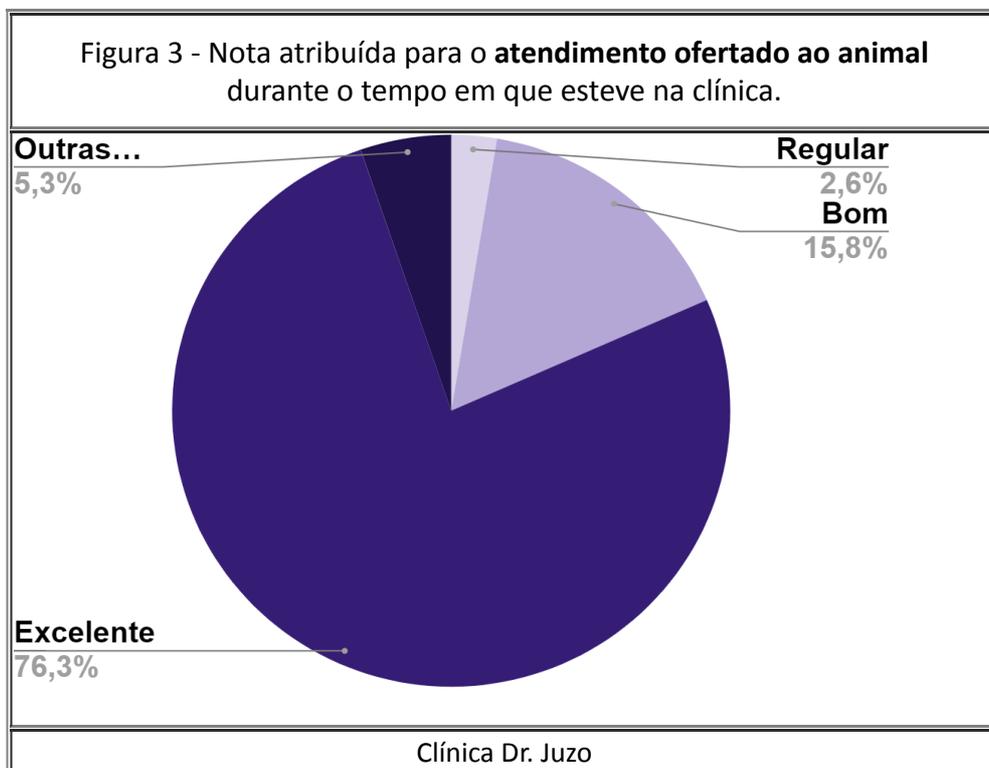
1.1. A primeira pergunta do questionário foi concernente à **estrutura física da clínica**. Sendo que à Clínica Dr. Juzo, 66% deram nota excelente no quesito, 26% avaliaram como bom e 8% classificaram como regular.



1.2. A segunda pergunta realizada na entrevista foi referente ao **atendimento recebido durante o período em que esteve na clínica**. Para a Contratada, 69% deram nota excelente no quesito, 26% avaliaram como bom e 5% classificaram como regular.

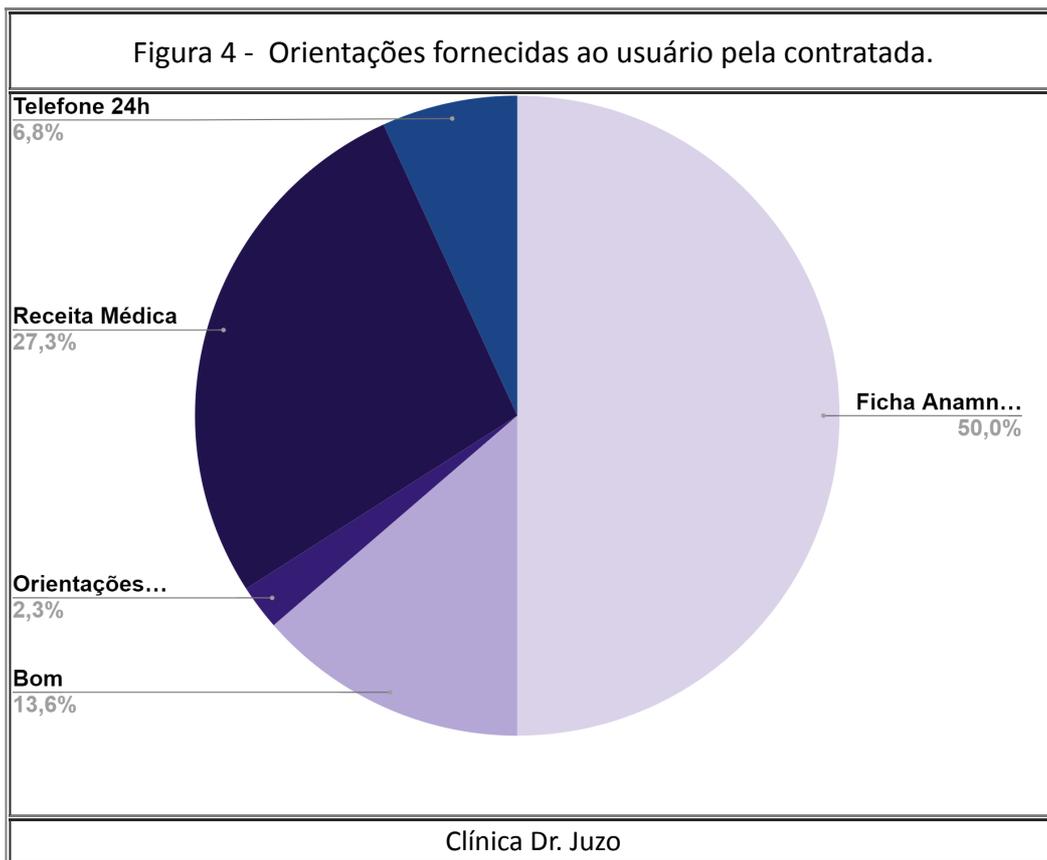


1.3. A Terceira pergunta do questionário realizada na entrevista foi referente **ao atendimento ofertado ao animal durante o tempo em que ele esteve na clínica**. Para a Contratada, 76% deram nota excelente, 16% categorizaram como bom, 3% deram nota regular e 5,3% fizeram outras observações.

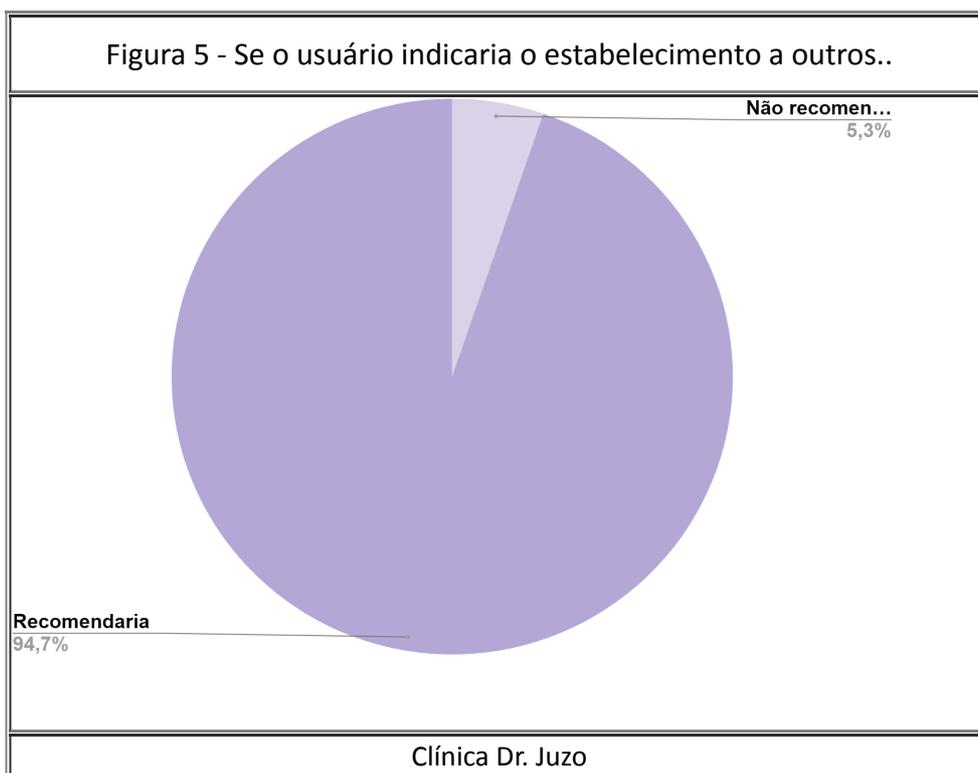


1.4. A quarta pergunta teve como enfoque identificar **quais orientações foram fornecidas ao usuário pela contratada, de acordo com o contrato vigente**. Dos participantes que foram atendidos, 27%

informaram ter recebido receita médica; 7% Telefone 24h; 2,3% Orientações Pré e Pós-Cirúrgicas; 50% informaram ter realizado a ficha anamnese em seus animais.

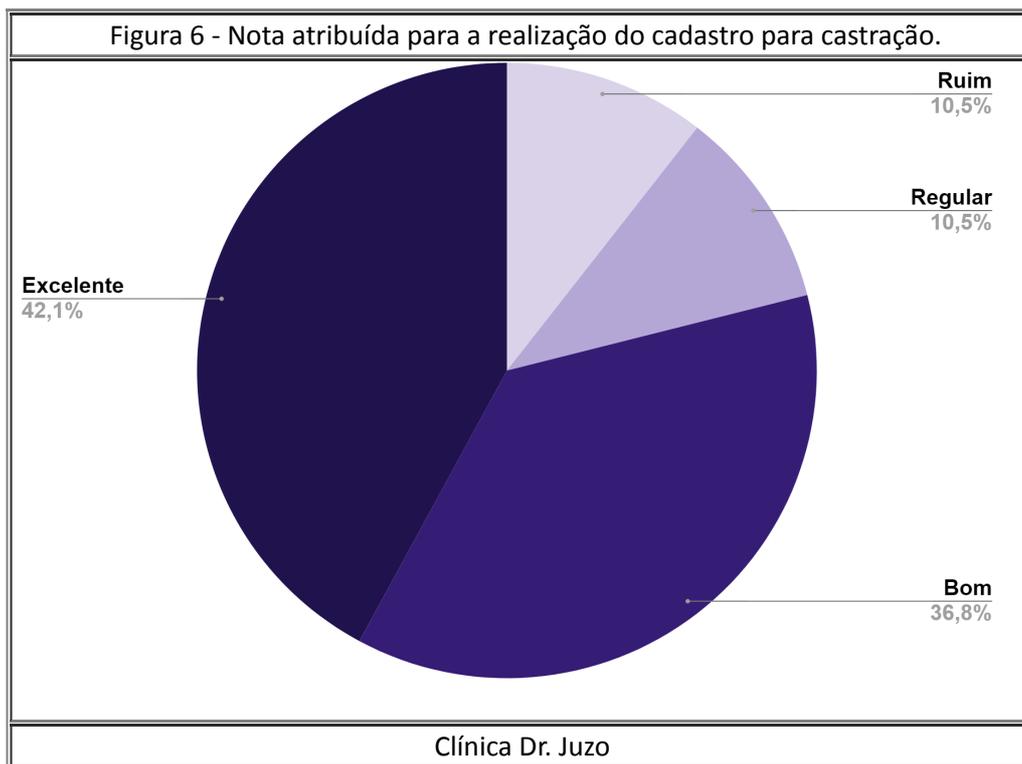


1.5. A quinta pergunta realizada na entrevista teve como enfoque identificar se **o usuário do programa de castração indicaria o estabelecimento para um amigo ou parente**. Do total de participantes 95% recomendariam a clínica para um amigo ou parente e 5% afirmaram que não recomendariam.

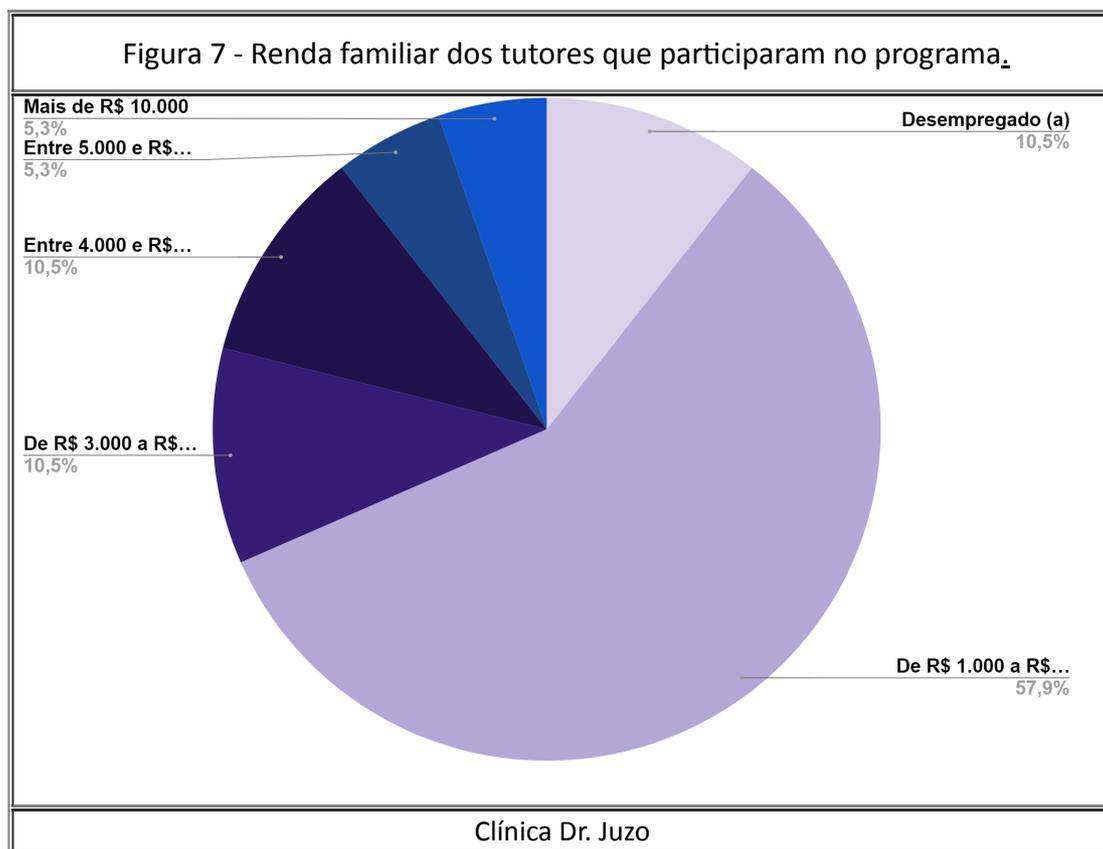


1.6. A sexta pergunta realizada na entrevista foi referente **a forma que foi realizado o cadastro para castração**. Do total de entrevistados, 42% deram nota excelente no quesito, 37% avaliaram como

bom, 10,5% classificaram como regular e 10,5% 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, 58% afirmam ter a renda familiar de R\$1.000 a R\$3.000, o restante está dividido da seguinte maneira: 10,5% possuem entre R\$3.000 e R\$4.000, 5% possuem entre R\$5.000 e R\$10.000, 10,5% têm entre R\$4.000 e R\$5.000, 5,3% possuem renda superior a R\$ 10.000 e 10,5% 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 38 entrevistados, todos informaram que não houveram complicações pós-cirúrgica. Ademais, 32% informaram não terem tido custo extra com a castração, 63% fizeram hemograma e 5,3% custearam a anestesia inalatória.

2.3. Por fim, em conformidade com o Contrato nº 14/2021 (SEI nº 69176273), 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**

**Executora do Contrato**



Documento assinado eletronicamente por **GRAYCE CHRISTHINA GOMES CIESLAK - Matr.0285130-X, Executor(a) de Contrato.**, em 14/08/2024, às 14:39, 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](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=148169056)  
verificador= **148169056** código CRC= **B1D07BA6**.

"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](http://sema.df.gov.br)