



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 PETSHOP EIRELLI ME
MATRIZ (ANIMAIS HOSPITAL VETERINÁRIO) E FILIAL (CENTRO VETERINÁRIO E PETSHOP +ANIMAIS)
TUTORES ATENDIDOS ENTRE JANEIRO E ABRIL DE 2024.**

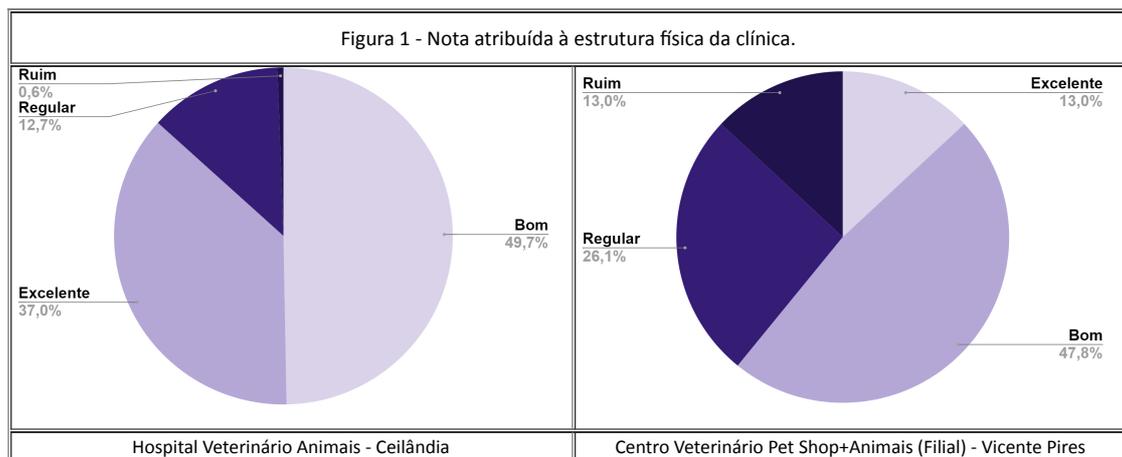
1. A pesquisa avalia a satisfação e desempenho do Programa de Castração de Cães e Gatos do DF realizado em parceria com a clínica JL VETERINÁRIA E PETSHOP EIRELLI ME e suas unidades, a saber: a unidade Animais Hospital Veterinário localizada em Ceilândia/DF e a filial Centro Veterinário e PetShop +Animais localizada em Vicente Pires/DF. O público-alvo da pesquisa de satisfação realizou a castração dos animais entre janeiro e abril 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 sobre o Programa de Castração Gratuito de Cães e Gatos do DF](#), enviado ao *WhatsApp* dos tutores atendidos no período da pesquisa.

2. Para a **Clínica Animais Hospital Veterinário (Ceilândia)** foram atendidos 1.069 tutores, sendo que foram castrados 1.408 animais. O formulário da pesquisa foi enviado a todos os tutores atendidos no período, de modo que 173 pessoas participaram, dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 12,2% do total de tutores atendidos pela clínica.

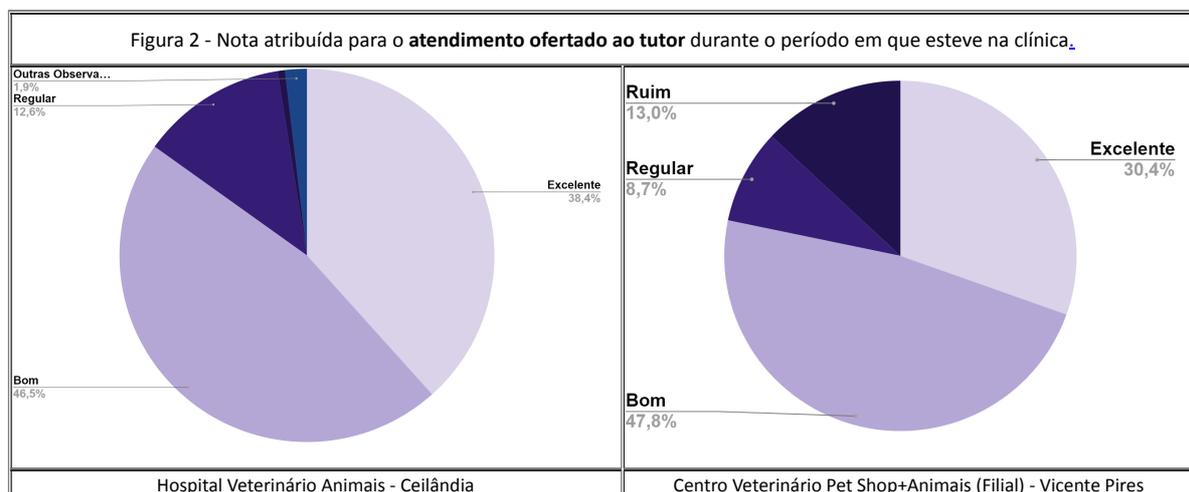
3. Para a filial **Centro Veterinário e PetShop+Animais (Vicente Pires)**, foram atendidos 100 tutores, sendo que foram castrados 137 animais. Ao final da pesquisa foram contabilizados 23 tutores participantes, correspondendo a um universo de 16,7% do total de tutores atendidos pela clínica.

1. DA AVALIAÇÃO

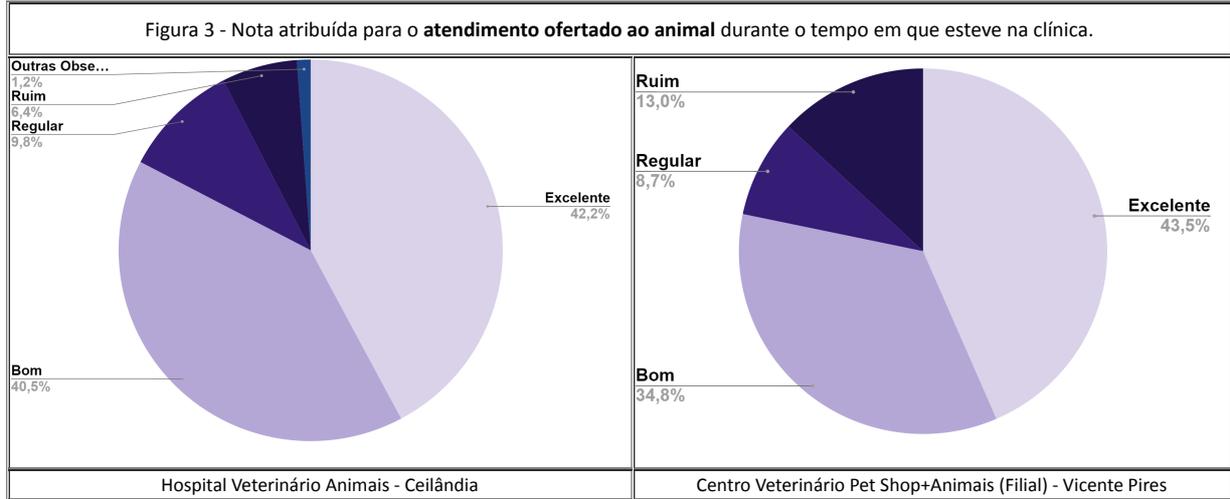
1.1. A primeira pergunta do questionário foi concernente à **estrutura física da clínica**. Para a clínica localizada em Ceilândia, 37% deram nota excelente no quesito, 50% avaliaram como bom, 13% classificaram como regular e 0,6% deram nota ruim. Para a clínica localizada em Vicente Pires, 13% avaliaram o atendimento como excelente, 48% classificaram como bom, 26% como regular e 13% como ruim.



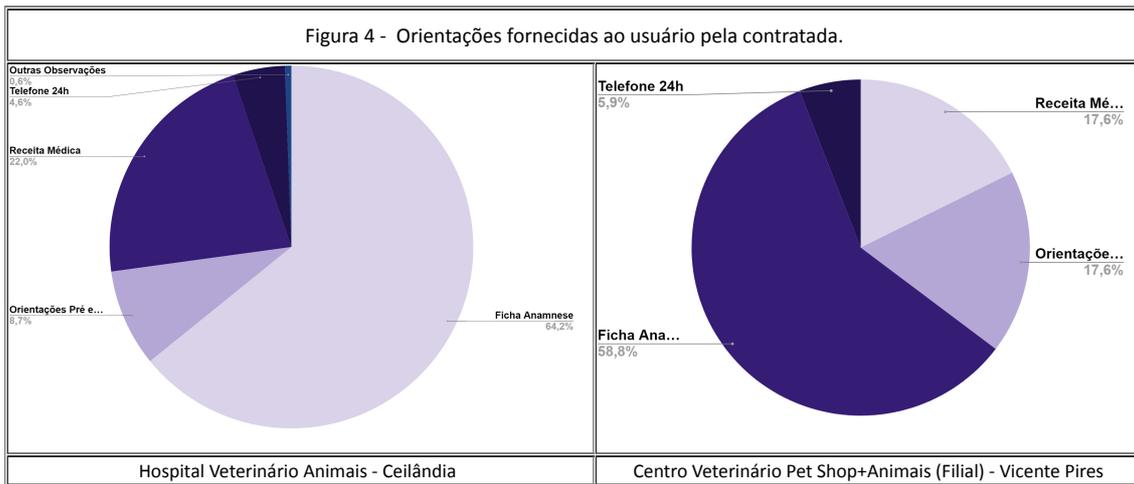
1.2. A segunda pergunta realizada na entrevista foi referente ao **atendimento recebido durante o período em que esteve na clínica**. Para a clínica localizada em Ceilândia, 38,4% deram nota excelente no quesito, 46,5% avaliaram como bom, 12,6% classificaram como regular e 2% deram nota ruim. Para a clínica localizada em Vicente Pires, 31% avaliaram o atendimento como excelente, 48% classificaram como bom, 9% como regular e 13% como ruim.



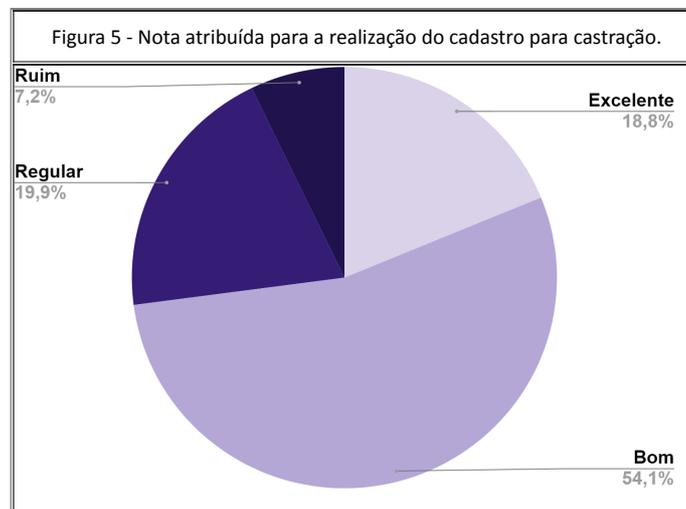
1.3. A Terceira pergunta do questionário realizada na entrevista foi referente **ao atendimento ofertado ao animal durante o tempo em que ele esteve na clínica**. Para a clínica Animais Hospital Veterinário, 56% deram nota excelente, 32% categorizaram como bom, 7% deram nota regular e 5% deram nota ruim. Na filial, Centro Veterinário e PetShop +Animais, 44% classificaram como excelente, 35% deram nota bom no quesito, 8% como regular e 13% como 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 na unidade de Ceilândia, 22% informaram ter recebido receita médica; 4,6% Telefone 24h; 8,7% Orientações Pré e Pós-Cirúrgicas; 64,2% informaram ter realizado a ficha anamnese em seus animais e 0,6% não souberam responder. Na filial, Centro Veterinário e PetShop +Animais, 18% informaram ter recebido receita médica; 6% Telefone 24h; 18% Orientações Pré e Pós-Cirúrgicas; 59% informaram ter realizado a ficha anamnese em seus animais.

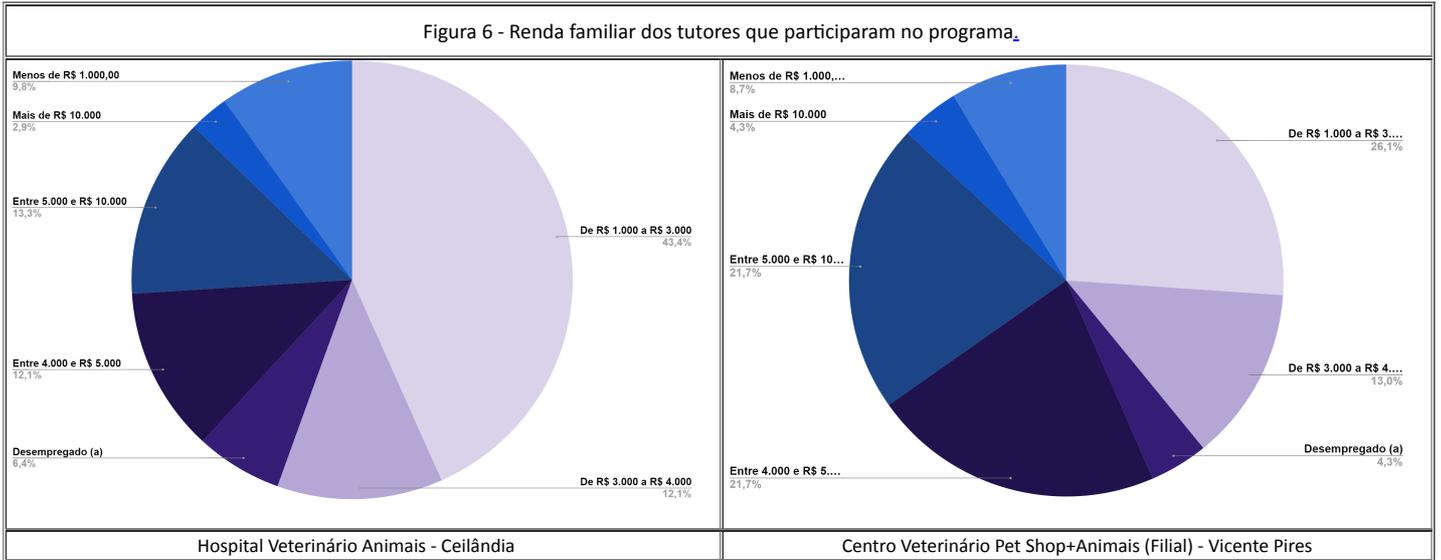


1.5. A quinta pergunta realizada na entrevista foi referente **a forma que foi realizado o cadastro para castração**. Do total de entrevistados das duas unidades, 19% deram nota excelente no quesito, 54% avaliaram como bom, 20% classificaram como regular e 7% deram nota ruim.



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 na clínica de Ceilândia, 44% afirmam ter a renda familiar de R\$1.000 a R\$3.000 e 10% afirmam ter a renda familiar inferior a

R\$1.000, o restante está dividido da seguinte maneira: 16% possuem entre R\$3.000 e R\$4.000, 8% possuem entre R\$5.000 e R\$10.000, 8% têm entre R\$4.000 e R\$5.000 e 1% possuem renda superior a R\$ 10.000. Para a filial, localizada em Vicente Pires, 26% informaram ter a renda familiar de R\$1.000 a R\$3.000 e 9% afirmam ter a renda familiar inferior a R\$1.000, a classificação dos demais participantes resultou em: 13% possuem entre R\$3.000 e R\$4.000, 22% têm entre R\$5.000 e R\$10.000, 4% possuem renda superior a R\$ 10.000 e 4% alegam 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. Posto isto, foram indicados dois óbitos de felinos (um macho e uma fêmea) que não foram reportados a contratante, apesar do fato, não foi possível afirmar se houve negligência por parte da contratada, uma vez que não foi formalizado pelo tutor a ocorrência para que uma apuração fosse aberta.

2.2. Portanto, dos 196 entrevistados das duas clínicas, 3% tutores informaram que seus animais tiveram complicações pós-cirúrgica e 2% alegaram não ter recebido suporte da contratada no período do tratamento até a total recuperação do animal. Ademais, 2,5% participantes informaram que não indicaria a clínica veterinária para um amigo ou parente, cabe ressaltar que esta pergunta não foi obrigatória no questionário.

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 CHRISTINA GOMES CIESLAK - Matr.0282783-2, Executor(a) de Contrato.**, em 08/07/2024, às 18:39, 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
verificador= **144706007** código CRC= **94BC6594**.

"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

00391-00002539/2021-43

Doc. SEI/GDF 144706007

Criado por [grayce.cieslak](#), versão 72 por [grayce.cieslak](#) em 08/07/2024 18:39:31.