



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

Subsecretaria de Proteção Animal

Informativo - SEMA/SUPAN

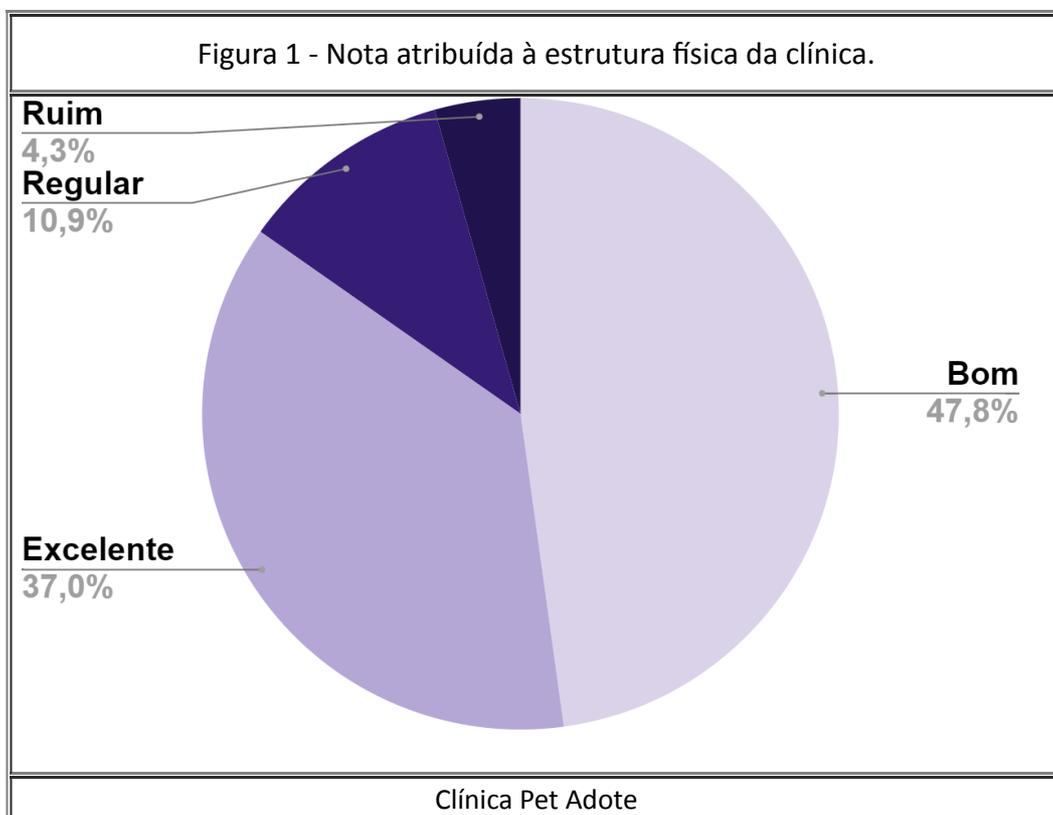
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - CLÍNICA PET ADOTE TUTORES ATENDIDOS ENTRE JANEIRO E ABRIL DE 2024.

1. A pesquisa avalia a satisfação e desempenho do Programa de Castração de Cães e Gatos do DF realizado em parceria com a clínica Pet Adote - Paranoá/DF. 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 Grátis de Cães e Gatos do DF](#), enviado ao *WhatsApp* dos tutores atendidos no período da pesquisa.

2. Na clínica Pet Adote foram atendidos 302 tutores, sendo que foram castrados 472 animais. O formulário da pesquisa foi enviado a todos os tutores atendidos no período, de modo que 46 pessoas participaram, dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 14% do total de tutores atendidos pela clínica.

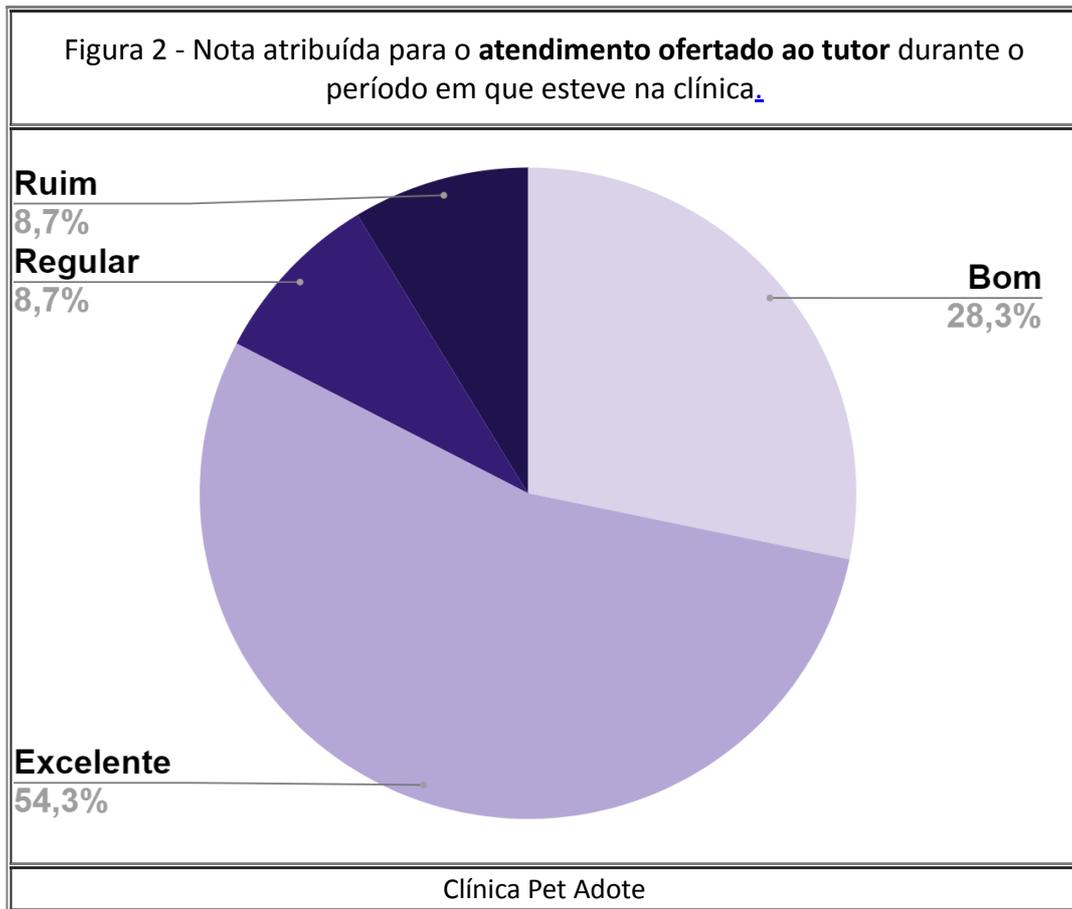
1. DA AVALIAÇÃO

1.1. A primeira pergunta do questionário foi concernente à **estrutura física da clínica**. Sendo que à Clínica Pet Adote, 48% deram nota excelente no quesito, 37% avaliaram como bom, 11% classificaram como regular e 4% deram nota ruim.

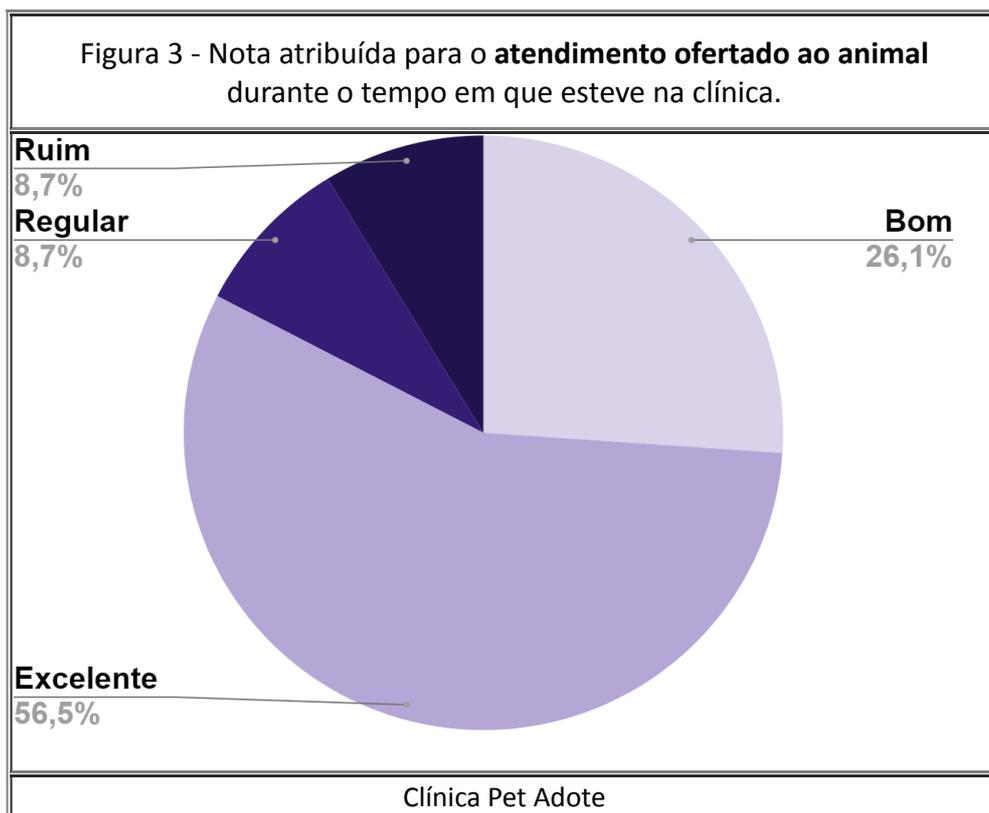


1.2. A segunda pergunta realizada na entrevista foi referente ao **atendimento recebido durante o período em que esteve na clínica**. Para a Contratada, 54,3% deram nota excelente no quesito,

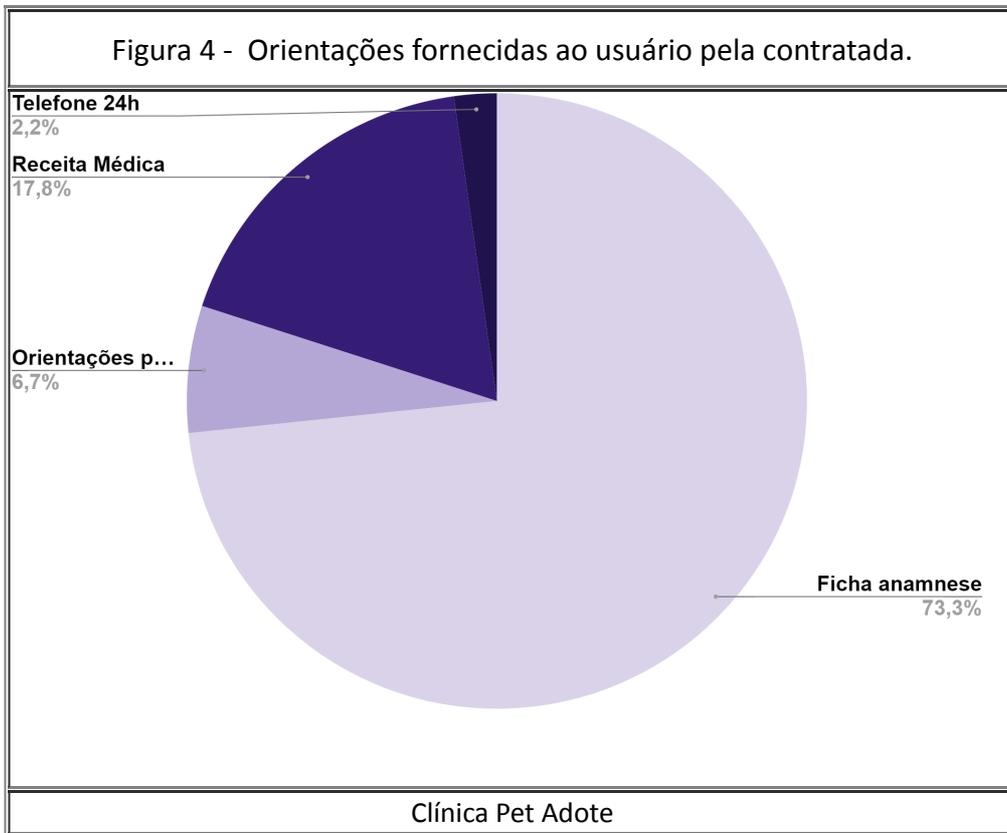
28% avaliaram como bom, 9% classificaram como regular e 9% deram nota ruim.



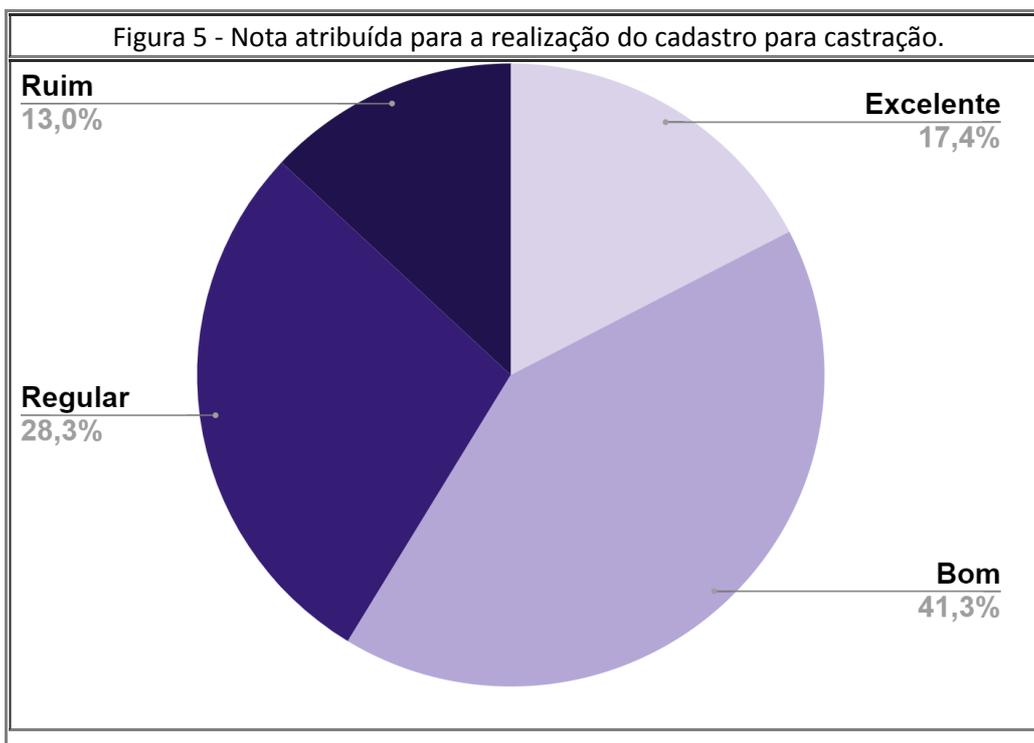
1.3. A Terceira pergunta do questionário realizada na entrevista foi referente **ao atendimento ofertado ao animal durante o tempo em que ele esteve na clínica**. Para a Contratada, 57% deram nota excelente, 26% categorizaram como bom, 9% deram nota regular e 9% deram nota ruim.



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, 18% informaram ter recebido receita médica; 2% Telefone 24h; 7% Orientações Pré e Pós-Cirúrgicas; 74% informaram ter realizado a ficha anamnese em seus animais.

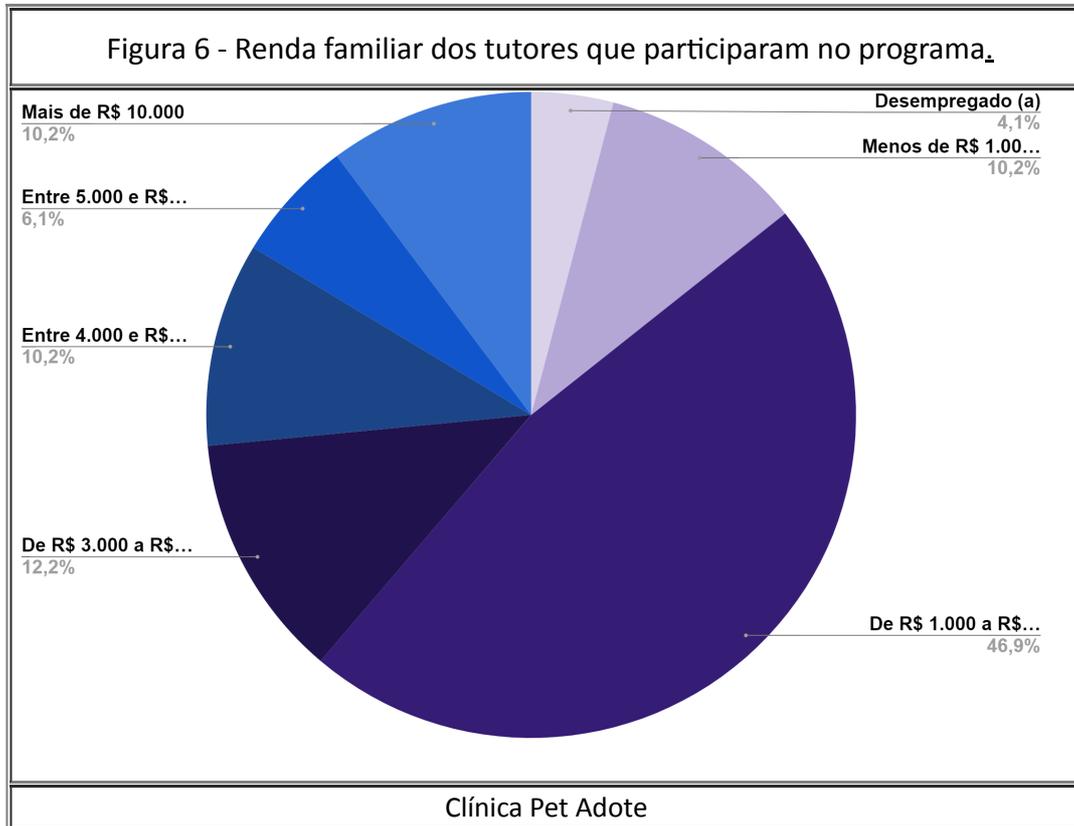


1.5. A quinta pergunta realizada na entrevista foi referente **a forma que foi realizado o cadastro para castração**. Do total de entrevistados, 17% deram nota excelente no quesito, 41% avaliaram como bom, 28% classificaram como regular e 13% deram nota ruim.



Clínica Pet Adote

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, 47% afirmam ter a renda familiar de R\$1.000 a R\$3.000; 10% afirmam ter a renda familiar inferior a R\$1.000, o restante está dividido da seguinte maneira: 12% possuem entre R\$3.000 e R\$4.000, 6% possuem entre R\$5.000 e R\$10.000, 6% têm entre R\$4.000 e R\$5.000, 10% possuem renda superior a R\$ 10.000 e 4% 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 46 entrevistados, 9% dos tutores informaram que seus animais tiveram complicações pós-cirúrgica, sendo que 9% destes alegaram não ter recebido suporte da contratada no período do tratamento até a total recuperação do animal. Ademais, 9% destes não recomendaria a contratada 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 13/2021 (SEI nº [69175485](#)) 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.

Franciara Lourenço Silva

Executor do Contrato



Documento assinado eletronicamente por **FRANCIARA LOURENÇO DE SOUZA SILVA - Matr.0284274-2, Executor(a) de Contrato.**, em 09/07/2024, às 11:16, 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= **145223723** código CRC= **700F2CD8**.

"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

00391-00000045/2021-24

Doc. SEI/GDF 145223723

Criado por [grayce.cieslak](#), versão 14 por [grayce.cieslak](#) em 08/07/2024 18:33:57.