



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

Informativo - SEMA/SUPAN

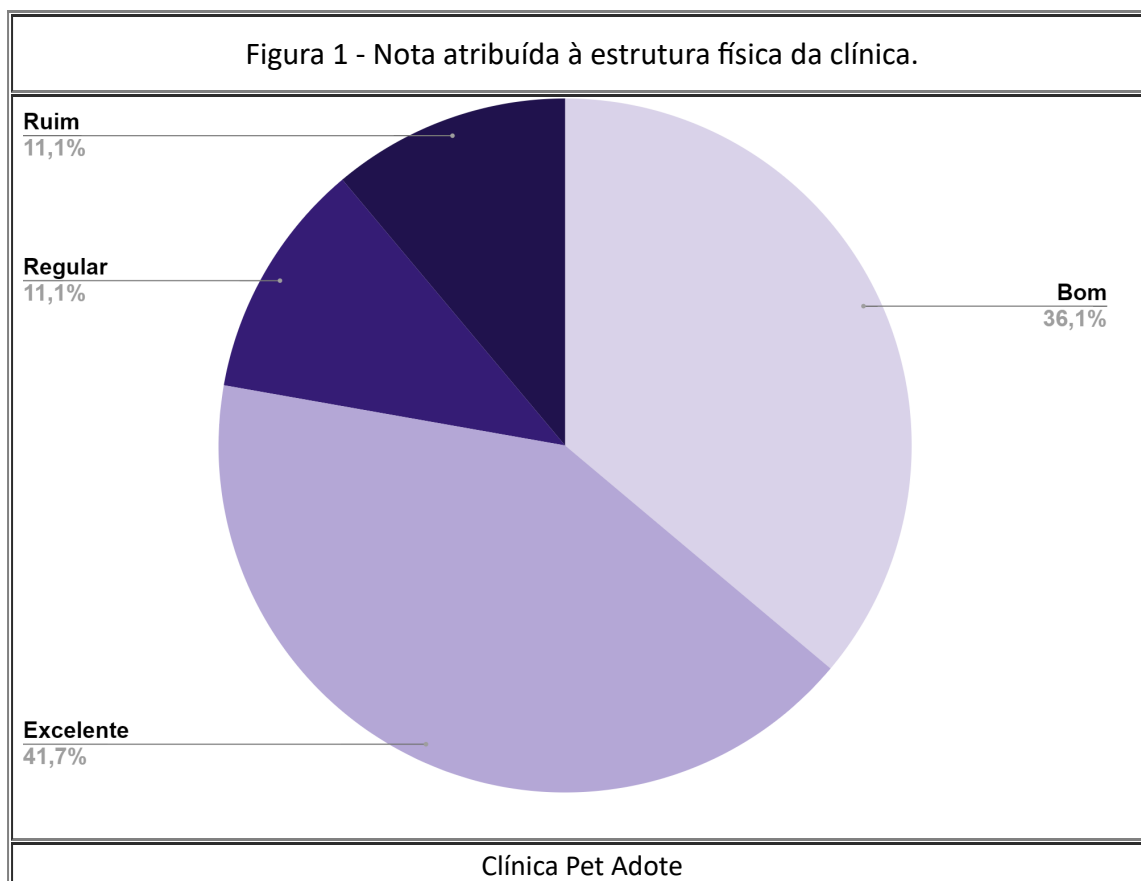
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO - CLÍNICA PET ADOTE  
TUTORES ATENDIDOS ENTRE MAIO E JULHO DE 2024.**

1. A pesquisa avalia a satisfação e desempenho do Programa de Castração de Cães e Gatos do DF realizado em parceria com a clínica Pet Adote - Paranoá/DF. O público-alvo da pesquisa de satisfação realizou a castração dos animais entre maio a 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 Pet Adote foram atendidos 221 tutores, sendo que foram castrados 496 animais. O formulário da pesquisa foi enviado a todos os tutores atendidos no período, de modo que 36 pessoas participaram, dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 16% do total de tutores atendidos pela clínica.

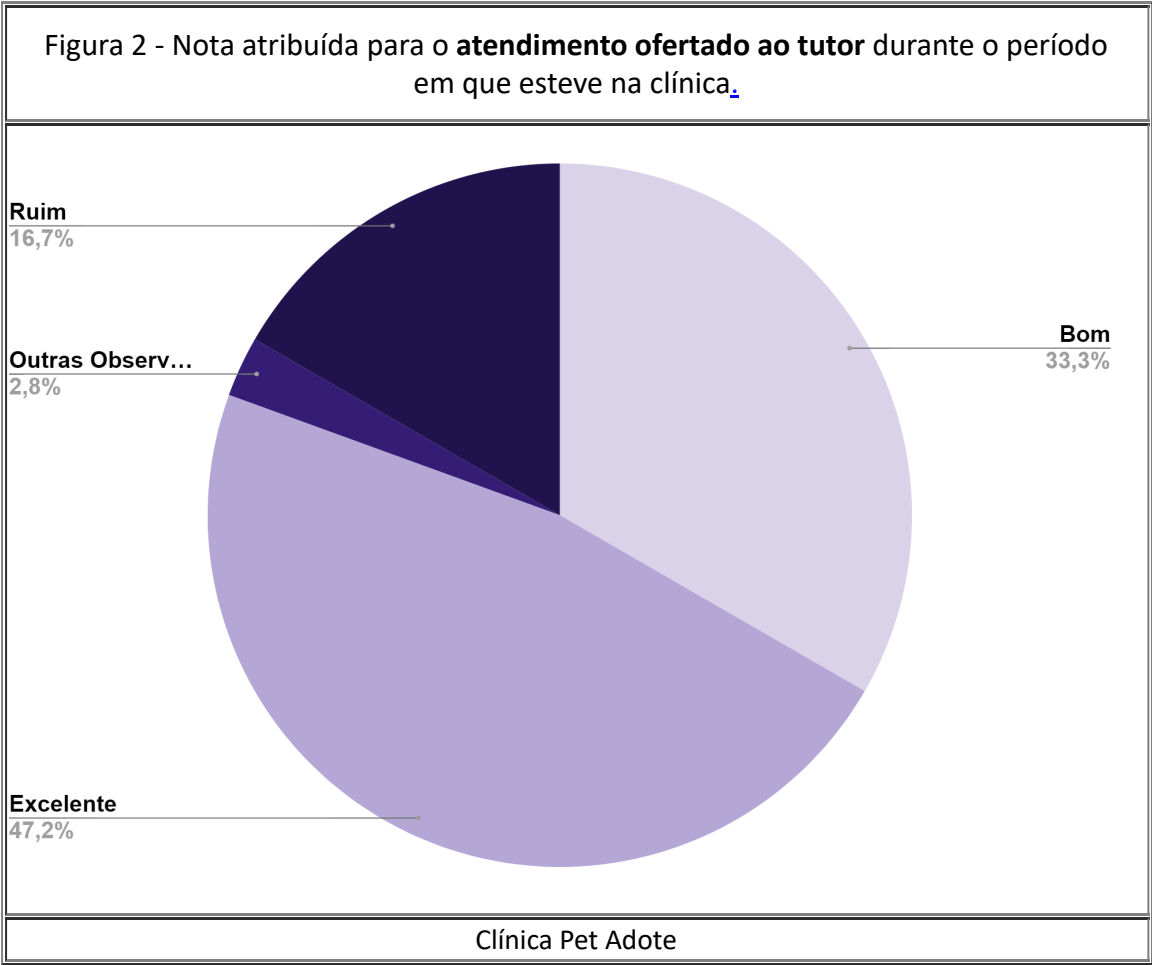
1. **DA AVALIAÇÃO**

1.1. A primeira pergunta do questionário foi concernente à **estrutura física da clínica**. Sendo que à Clínica Pet Adote, 42% deram nota excelente no quesito, 36% avaliaram como bom, 11% classificaram como regular e 11% deram nota ruim.

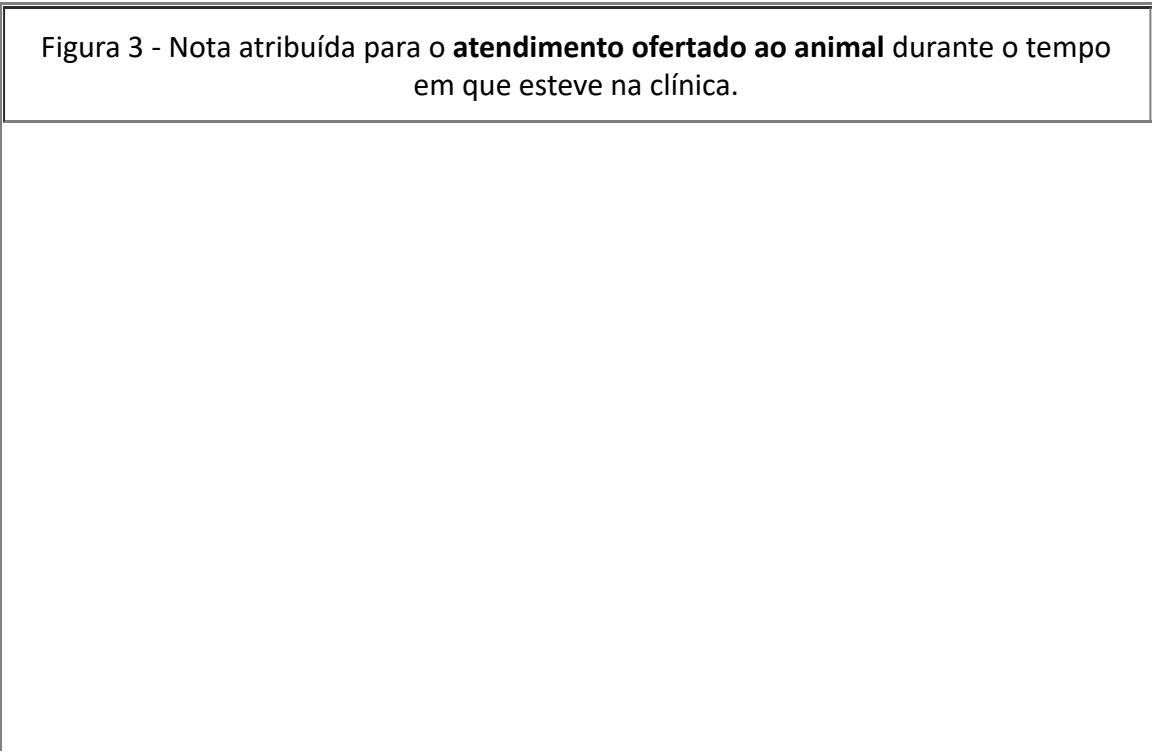


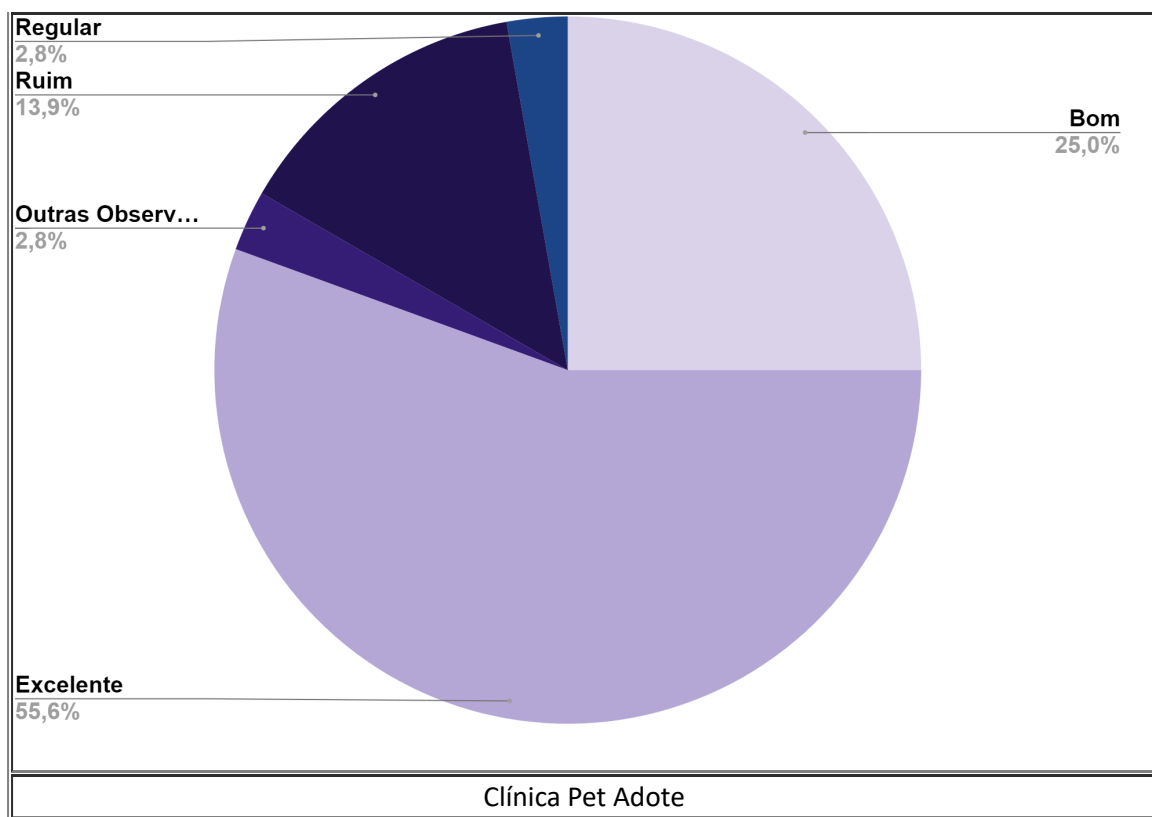
1.2. A segunda pergunta realizada na entrevista foi referente **ao atendimento recebido durante o período em que esteve na clínica**. Para a Contratada, 47% deram nota excelente no quesito, 33%

avaliaram como bom, 17% deram nota ruim e 3% fizeram outras observações.

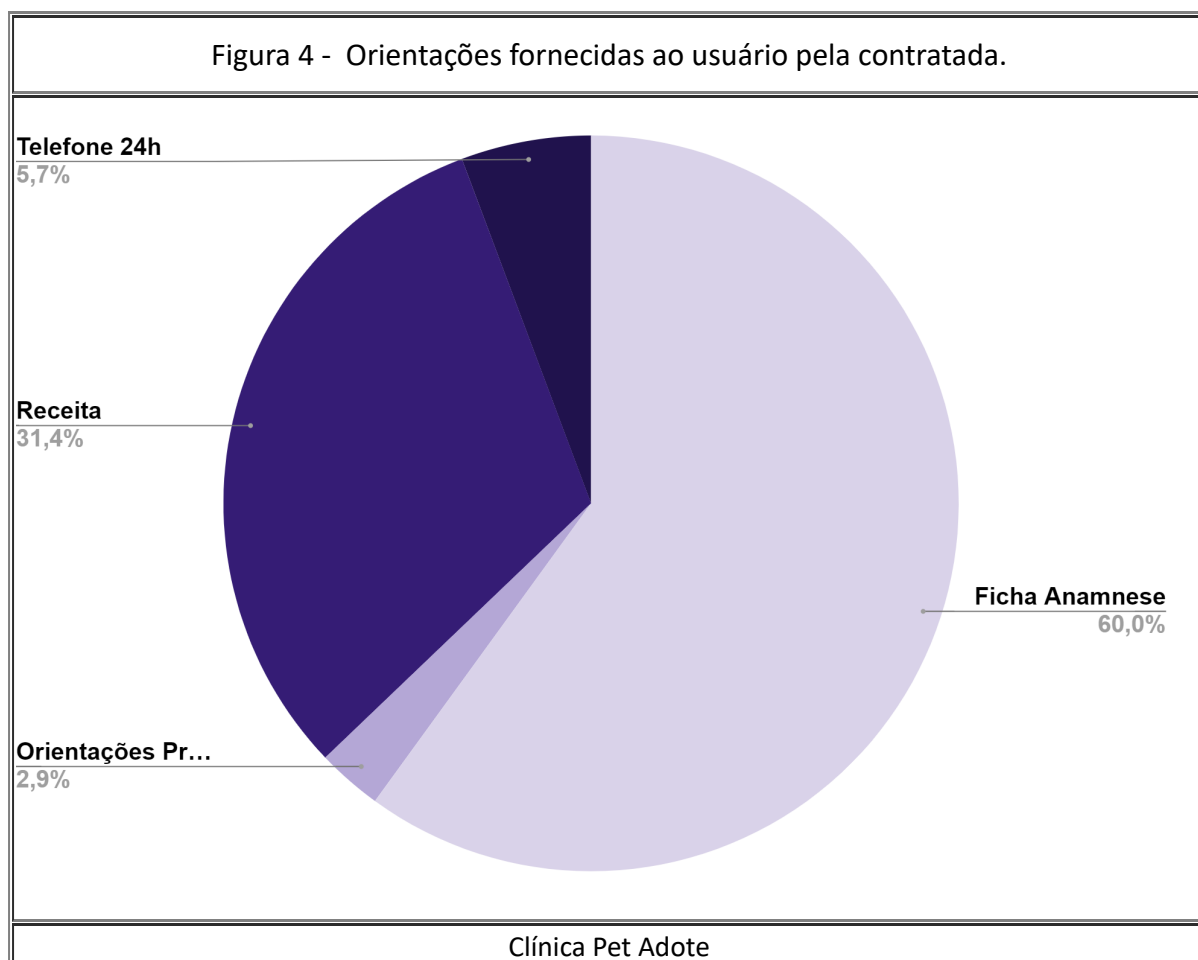


1.3. A Terceira pergunta do questionário realizada na entrevista foi referente **ao atendimento ofertado ao animal durante o tempo em que ele esteve na clínica**. Para a Contratada, 56% deram nota excelente, 25% categorizaram como bom, 3% deram nota regular, 14% deram nota ruim e 3% fizeram outras observações.

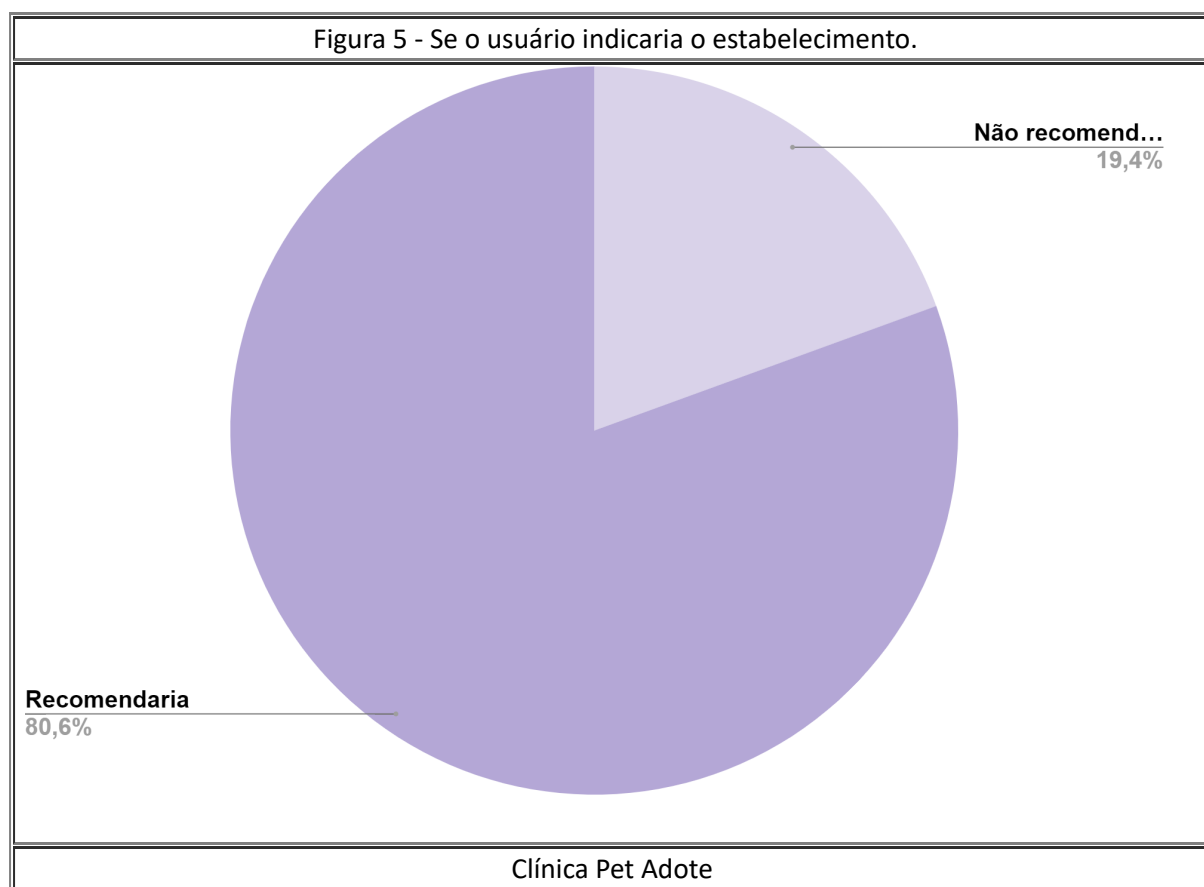




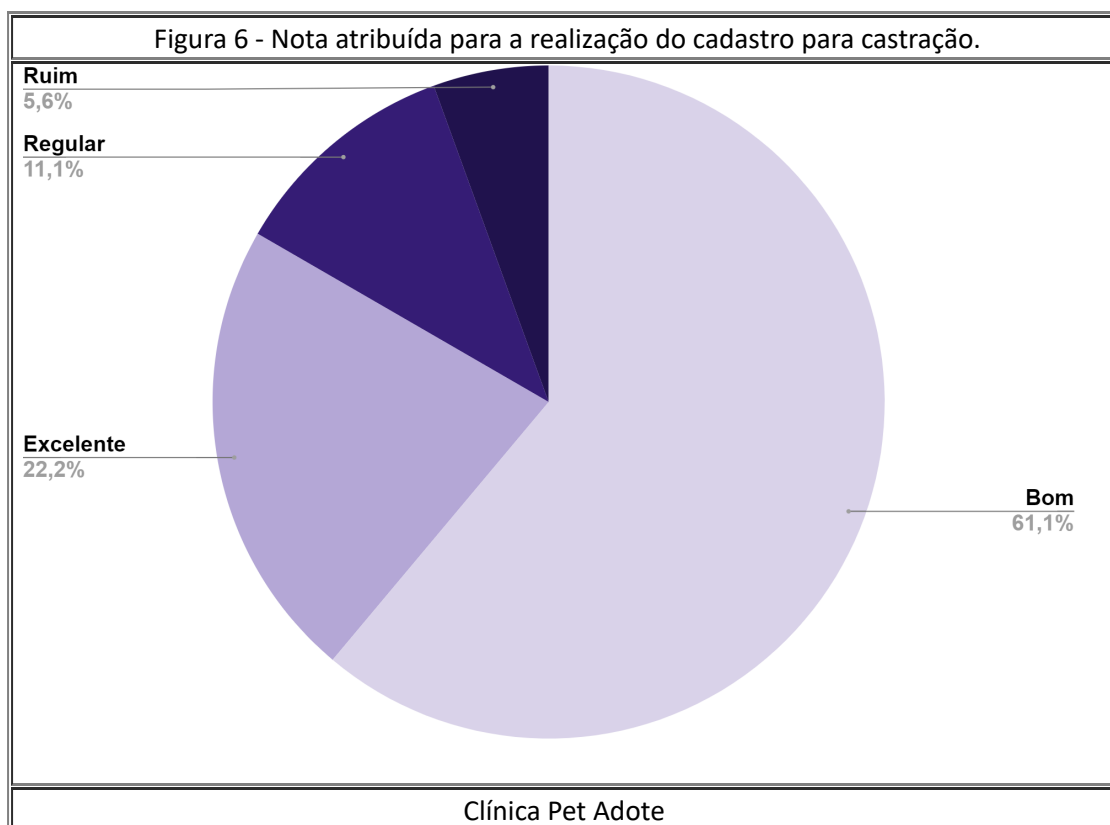
1.4. A quarta pergunta teve como enfoque identificar **quais orientações foram fornecidas ao usuário pela contratada, de acordo com o contrato vigente**. Dos participantes que foram atendidos, 31% informaram ter recebido receita médica; 6% Telefone 24h; 3% Orientações Pré e Pós-Cirúrgicas; 60% informaram ter realizado a ficha anamnese em seus animais.



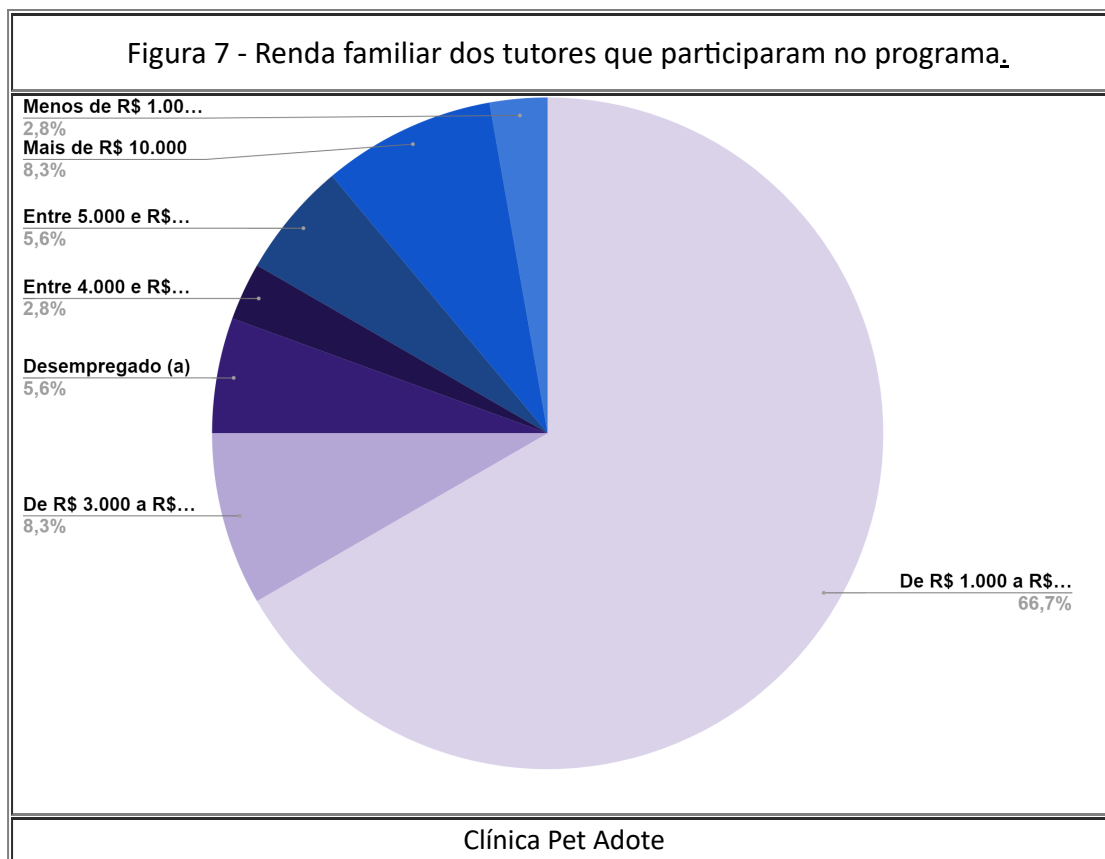
1.5. A quinta pergunta realizada na entrevista teve como enfoque identificar se **o usuário do programa de castração indicaria o estabelecimento para um amigo ou parente**. Do total de participantes 80% recomendariam a clínica para um amigo ou parente e 20% afirmaram que não recomendariam.



1.6. A sexta pergunta realizada na entrevista foi referente **a forma que foi realizado o cadastro para castração**. Do total de entrevistados, 22% deram nota excelente no quesito, 61% avaliaram como bom, 11% classificaram como regular e 6% 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, 67% afirmam ter a renda familiar de R\$1.000 a R\$3.000; 3% afirmam ter a renda familiar inferior a R\$1.000, o restante está dividido da seguinte maneira: 8% possuem entre R\$3.000 e R\$4.000, 5,6% possuem entre R\$5.000 e R\$10.000, 3% têm entre R\$4.000 e R\$5.000, 8% possuem renda superior a R\$ 10.000 e 6% afirmam estar desempregado.



## 2. CONCLUSÃO

A partir dos resultados desta pesquisa, é possível atestar o contentamento dos participantes com a contratada. Ademais, é relevante informar que além das questões indicadas no informativo presente, ainda foram coletadas outras informações, no qual corroboram à qualidade da execução do serviço prestado.

É importante salientar que dos 36 entrevistados, 3% informaram que não houveram custos adicionais para a realização da cirurgia de castração, no entanto, 97% informaram custos como: hemogramas, anestesia inalatória, ultrassom, dentre outros.

Por fim, em conformidade com o Contrato nº 13/2021 (SEI nº 69175485) que determina 60% para média para aprovação da contratada na pesquisa de satisfação, entre bom e ótimo, informo que a clínica ultrapassou a média estabelecida e, portanto, está aprovada, conforme atesta este documento.

**Felipe Alves Santos**

**Executor Suplente do Contrato**



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE ALVES SANTOS - Matr.0284275-0, Assessor(a) Especial.**, em 15/08/2024, às 14:27, 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?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
[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= **148189891** código CRC= **BB896A59**.

---

"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)

---