

## **Pesquisa de satisfação da Clínica Animais Hospital Veterinário em Ceilândia**

### **Tutores atendidos entre janeiro a junho 2022**

A pesquisa avalia a satisfação e desempenho do programa de castração realizado pelo Brasília Ambiental em parceria com clínica veterinária Animais Hospital Veterinário. O público-alvo da pesquisa de satisfação realizou a castração dos animais entre janeiro e junho de 2022, período no qual foram contabilizados 2382 tutores e 2524 animais atendidos.

O formulário da pesquisa foi enviado a todos os tutores atendidos no período, porém somente 505 pessoas participaram, dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a 21% do total de tutores atendidos pela clínica. Destaca-se que a pesquisa foi realizada por meio digital, através de um formulário no ONDA (Observatório da Natureza e Desempenho Ambiental), enviado ao whatsapp dos tutores.

A primeira pergunta (Figura 1) realizada na entrevista foi referente ao atendimento prestado pela clínica. Do total de participantes 52% deram nota excelente no quesito, 33% avaliaram como bom, 10% deram nota regular e 5% avaliaram como ruim.

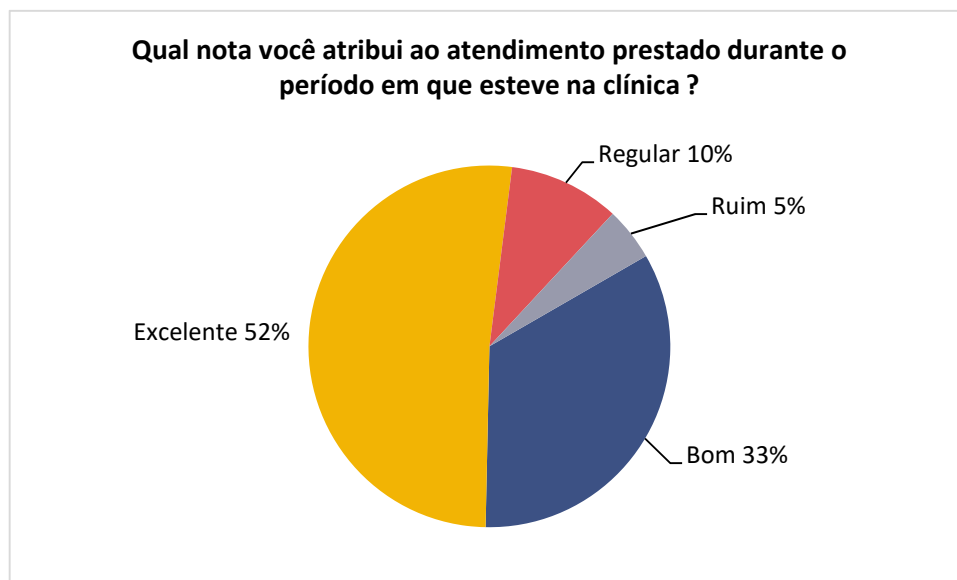


Figura 1 - Nota atribuída ao atendimento prestado pela clínica

A segunda pergunta (Figura 2) do questionário foi concernente à estrutura física da clínica. Do total de participantes 46% deram a nota excelente para a estrutura, 41% classificaram como bom, 11% atribuíram nota regular e 2% classificaram como ruim.

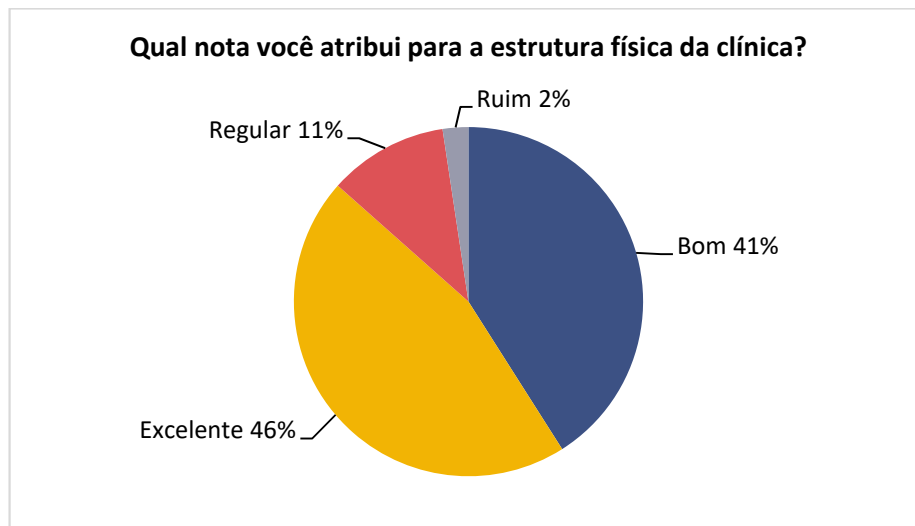


Figura 2 - Nota atribuída à estrutura física da clínica

A terceira pergunta (Figura 3) teve como enfoque identificar se o usuário do programa de castração indicaria o estabelecimento para um amigo ou parente. Do total de participantes 43% recomendariam muito a clínica para um amigo ou parente, 48% recomendariam e 9% afirmaram que não recomendariam.

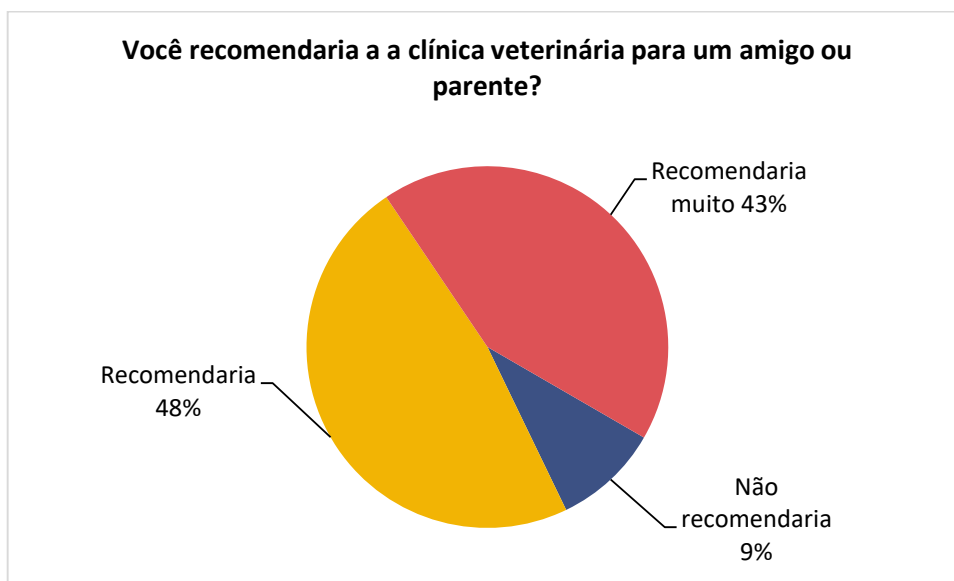


Figura 3 - Nota atribuída ao quesito indicação da clínica a um amigo ou parente

Por fim, a quarta pergunta (Figura 4) da entrevista teve como objetivo saber qual é a renda familiar do tutor, considerando todos que moram na casa. Do total de participantes, 12% afirmam ter a renda familiar inferior a R\$1.000, 59% afirmam ter a renda familiar de R\$1.000 a R\$3.000, outros 11% possuem entre R\$3.000 e R\$4.000, 7% têm entre R\$4.000 e R\$5.000, 7% possuem entre R\$5.000 e R\$10.000 e 3% possuem renda superior a R\$10.000.

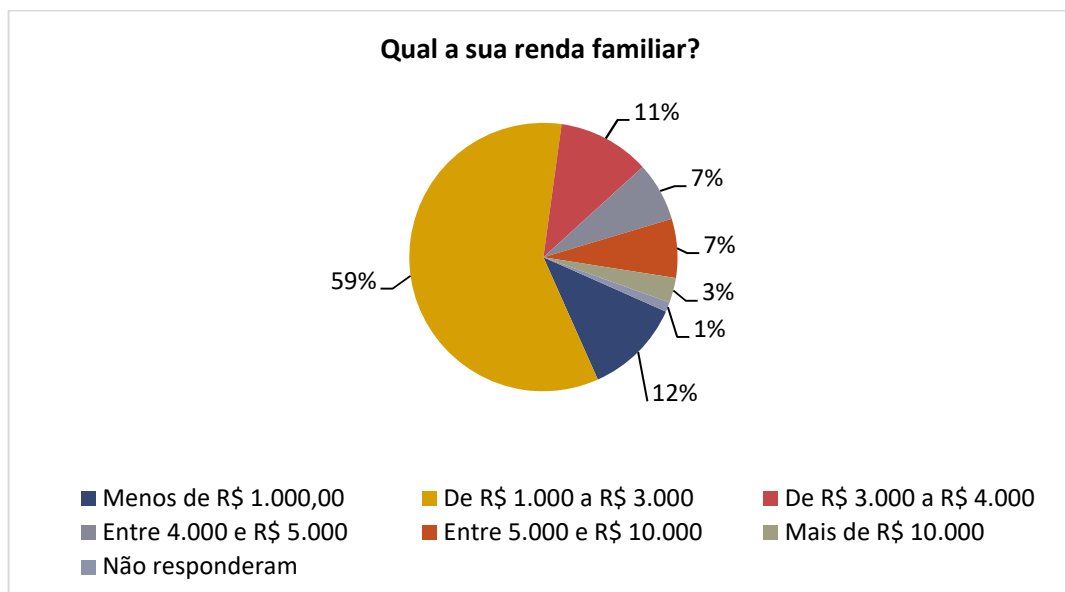


Figura 4 - Renda familiar dos entrevistados