



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS HÍDRICOS DO DISTRITO**  
**FEDERAL**

Secretaria Executiva  
Comissões do Serviço Veterinário Público de Brasília

Informativo - IBRAM/PRESI/SECEX/HVEP

**Satisfação do Público do Serviço Veterinário Público de Julho a Novembro de 2022 - Brasília Ambiental**

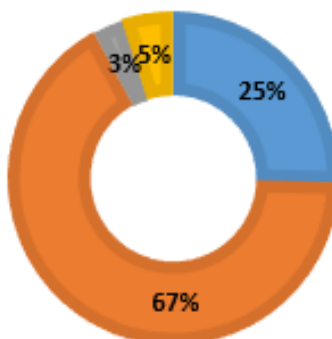
A pesquisa de satisfação e desempenho do Serviço Veterinário Público foi realizada pela plataforma digital do Observatório da Natureza e Desempenho Ambiental (ONDA), através de um formulário, enviado pelo whatsapp para os tutores. Os participantes da pesquisa foram atendidos no período de 1/7/2022 a 30/11/2022, durante esse período o HveP atendeu 5.954 tutores, sendo entrevistados 327 tutores. Dessa maneira, o universo amostral da pesquisa correspondeu a aproximadamente 5.5% do total de tutores atendidos. Para coleta de dados foi enviado mensagem via whatsapp a todos os tutores atendidos no período da pesquisa.

A pesquisa é normalmente realizada por quadrimestre, porém, em virtude do período eleitoral o mês de julho/2022 não constou na pesquisa anterior ([Pesquisa-do-Hvep-Abril-a-junho-de-2022.pdf \(brasiliaambiental.df.gov.br\)](#)). À época, não era possível realizar a pesquisa com os usuários, nem realizar a divulgação dos resultados. Desse modo, o período mencionado foi incluído na presente análise.

A primeira pergunta realizada na entrevista (Figura 1) foi com relação ao atendimento prestado. Do total de participantes, 92% deram nota excelente/bom para o atendimento prestado, 3% deram nota péssima e 5% deram nota ruim.

**QUAL NOTA VOCÊ ATRIBUI AO  
ATENDIMENTO QUE RECEBEU NO HVEP?**

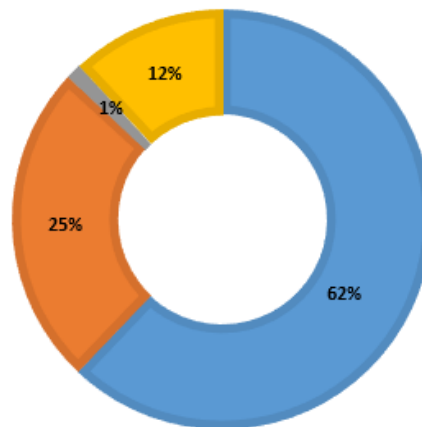
■ Bom ■ Excelente ■ Péssimo ■ Ruim



A segunda pergunta realizada nas entrevistas (Figura 2) foi referente à estrutura física do local. Dos entrevistados, 87% deram nota excelente/bom no quesito estrutura física, 12% deram nota ruim e 1% classificaram como péssimo.

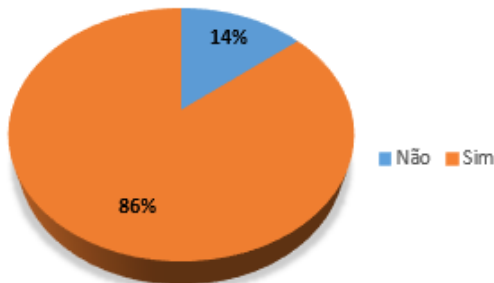
### QUAL AVALIAÇÃO VOCÊ ATRIBUI PARA A ESTRUTURA FÍSICA DO AMBIENTE HOSPITALAR?

■ Bom ■ Excelente ■ Péssimo ■ Ruim



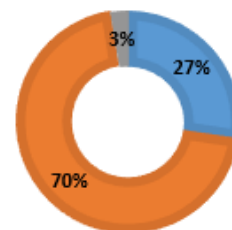
A terceira pergunta do questionário (Figura 3) foi referente às informações prestadas pela equipe do HveP sobre os cuidados e bem-estar dos animais. Dos inquiridos 86% informaram que receberam informações, enquanto 14% não obteve. Daqueles que receberam as orientações, 70% avaliaram as informações prestadas como excelente, 27% avaliaram como bom, 3% atribuíram uma avaliação ruim.

### Enquanto esteve no HVEP houve alguma orientação de como cuidar do seu animal?



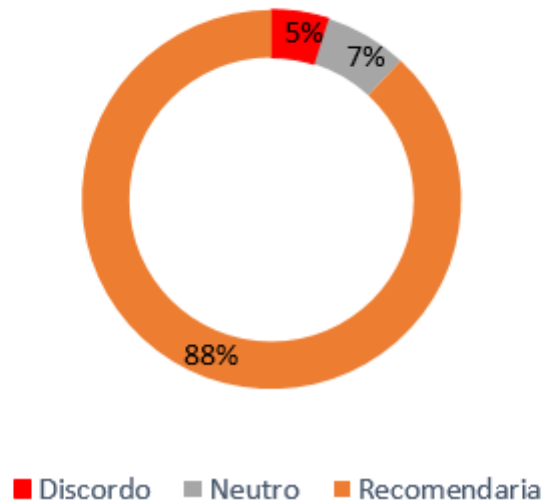
### QUAL NOTA VOCÊ ATRIBUI PARA AS ORIENTAÇÕES SOBRE CUIDADOS DO SEU ANIMAL PRESTADAS?

■ Bom ■ Excelente ■ Ruim



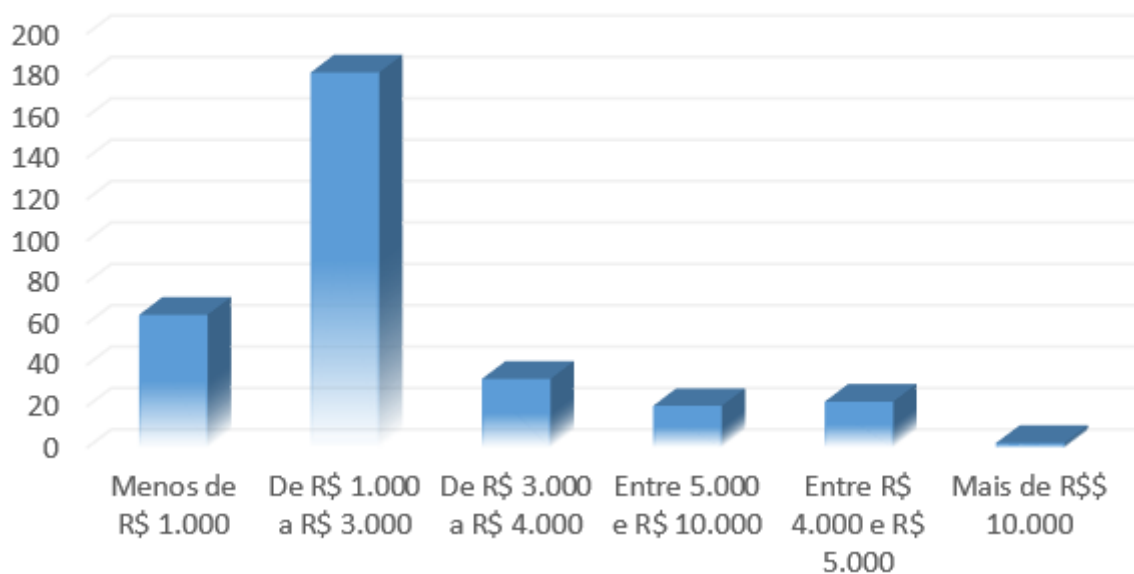
A quarta pergunta da entrevista (Figura 4) teve como enfoque identificar se o usuário indicaria o estabelecimento para um amigo ou familiar. Dos tutores entrevistados, 88% recomendariam para um amigo ou parente, 5% não recomendariam e 7% se mantiveram neutro em relação à pergunta.

## Você recomendaria o Hvep para um parente ou amigo?



Foi incluído na pesquisa uma pergunta sobre a renda familiar dos tutores atendidos. O questionamento era optativo, de modo que dos 327 entrevistados, um total de 322 responderam a indagação. A figura cinco ilustra o perfil financeiro dos atendidos, e os resultados demonstram que **20% dos tutores possuem renda familiar menor que R\$ 1.000, 56% dos atendidos têm renda entre R\$ 1.000 e R\$ 3.000; 10% tem renda familiar entre R\$ 3.000 e R\$ 4.000; 7% tem renda familiar entre R\$ 4.000 e R\$ 5.000; 6% tem renda familiar entre R\$ 5.000 e R\$ 10.000, e 1% das pessoas que procuram HVEP possuem renda familiar acima de R\$ 10.000.**

## QUAL A SUA RENDA FAMILIAR?



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO AUGUSTO LIMA SANTOS - Matr.0183989-6, Membro da Comissão de Gestão do HVEP**, em 10/01/2023, às 09:54, 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.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE CAMPOS DUARTE - Matr.0263984-X, Membro da Comissão de Monitoramento do HVEP**, em 10/01/2023, às 09:56, 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= **103209698** código CRC= **530EF914**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SEPN 511, BLOCO C - Bairro Asa Norte - CEP 70750-543 - DF

00391-00000097/2022-81

Doc. SEI/GDF 103209698