

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE MORRETES

A sua opinião é muito importante para melhorarmos o atendimento e a qualidade dos nossos serviços. Este questionário é **ANÔNIMO** e as respostas são confidenciais.

Serviço/Unidade Avaliada: () CRAS () CREAS () Cadastro Único

Data do Atendimento/Serviço: ____/____/_____

Instruções: Marque com um X o nível de satisfação para cada item, sendo:

(1) Muito Insatisfeito (2) Insatisfeito (3) Neutro (4) Satisfeito (5) Muito Satisfeito

Eixo de Avaliação	Questão	1	2	3	4	5
ACOLHIMENTO E ACESSO	1. A qualidade da recepção e do acolhimento inicial foi satisfatória?					
	2. O tempo que você esperou para ser atendido(a) foi adequado?					
	3. Você conseguiu entender as informações e orientações que lhe foram passadas?					
PROFISSIONALISMO E ÉTICA	4. O profissional demonstrou conhecimento e preparo técnico para te atender?					
	5. Você se sentiu respeitado(a) e tratado(a) com ética e privacidade pelo profissional?					
	6. O serviço ou benefício que você buscou atendeu (ou encaminhou) a sua necessidade?					
ESTRUTURA FÍSICA	7. As instalações (sala, banheiro, recepção) estavam limpas e organizadas?					
	8. Você encontrou facilidade (acessibilidade) para acessar o local (rampas, banheiros adaptados, etc.)?					
	9. A privacidade durante o atendimento foi garantida?					
AVALIAÇÃO GERAL	10. De forma geral, qual é o seu nível de satisfação com o atendimento na unidade?					

OBSERVAÇÕES:
