



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

ANEXO VIII – Pesquisa de satisfação do cliente interno

Avaliação da Satisfação do Cliente Interno com a Limpeza e Manutenção do Serviço
Terceirizado de Limpeza Hospitalar

Como você avalia os seguintes critérios?	Ótimo	Bom	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
Frequência da limpeza diária					
Coleta de resíduos					
Qualidade da limpeza diária					
Limpeza de mobiliários e equipamentos					
Limpeza e enceramento de pisos					
Abastecimento de materiais (papel higiênico, papel toalha, sabonete, álcool em gel)					
Limpeza de pias e cubas;					
Limpeza de sanitários e banheiros;					
Frequência da limpeza terminal					
Qualidade da limpeza terminal					
Postura e apresentação pessoal do profissional					
Agilidade em atender a demanda da área					