



ANEXO VIII

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS DE QUICK MESSAGE

1. OBJETIVO

O presente Anexo estabelece o instrumento de Pesquisa de Satisfação dos Atendimentoos de Quick Message, destinado a avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados, bem como subsidiar o acompanhamento, a fiscalização e o aperfeiçoamento contínuo da execução contratual.

A avaliação abrangerá aspectos relacionados à disponibilidade e atuação dos profissionais, ao cumprimento dos atendimentos programados, à pontualidade, à disponibilização de profissionais, à adequação dos equipamentos, dos materiais e insumos, às condições de higiene e organização, do sistema de agendamento e à adequação do espaço físico destinado aos atendimentos.

Os resultados obtidos poderão ser utilizados pela Administração para identificação de oportunidades de melhoria, acompanhamento da qualidade dos serviços e adoção das providências pertinentes, quando constatadas ocorrências que possam comprometer a adequada prestação dos serviços.

2. ORIENTAÇÕES PARA PREENCHIMENTO

O usuário deverá avaliar cada um dos critérios relacionados aos atendimentos de Quick Message considerando sua experiência com o serviço no período avaliado.

Para cada quesito, deverá ser atribuída uma nota de 1 (um) a 5 (cinco), conforme a seguinte escala:

Nota	Conceito	Avaliação
5	Muito satisfeito	O serviço atendeu plenamente ou superou as expectativas.
4	Satisfeito	O serviço foi prestado adequadamente, apresentando bom nível de qualidade.
3	Regular	O serviço foi prestado de forma aceitável, porém apresenta aspectos que podem ser melhorados.
2	Insatisfeito	O serviço apresentou falhas ou inadequações relevantes.
1	Muito insatisfeito	O serviço apresentou falhas significativas e não atendeu às expectativas.
N/A	Não se aplica	O usuário não possui elementos para avaliar o quesito.



3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período de referência: _____ a _____

Data do preenchimento: _____

A identificação do participante é facultativa.

Nome: _____

Setor: _____

3.1. Disponibilidade dos profissionais

Como você avalia a disponibilidade dos profissionais para realização dos atendimentos nos dias e horários programados?

- ☐ 5 – Muito satisfeito
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 1 – Muito insatisfeito
- ☐ N/A – Não se aplica

3.2. Execução dos atendimentos programados

Como você avalia o cumprimento dos atendimentos de Quick Massage programados, considerando a regularidade e a efetiva realização dos atendimentos previstos?

- ☐ 5 – Muito satisfeito
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 1 – Muito insatisfeito
- ☐ N/A – Não se aplica

3.3. Pontualidade

Como você avalia a pontualidade dos profissionais para início dos atendimentos e o cumprimento dos horários estabelecidos?

- ☐ 5 – Muito satisfeito
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 1 – Muito insatisfeito
- ☐ N/A – Não se aplica



3.4. Atendimento e postura profissional

Quanto a disponibilização dos profissionais, como você avalia o atendimento, as vestimentas, o tratamento interpessoal?

- ☐ 5 – Muito satisfeito
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 1 – Muito insatisfeito
- ☐ N/A – Não se aplica

3.5. Equipamentos, materiais e insumos

Como você avalia a qualidade, quantidade, disponibilidade, conservação e adequação dos equipamentos, materiais e insumos utilizados para a execução dos atendimentos de Quick Massage?

- ☐ 5 – Muito satisfeito
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 1 – Muito insatisfeito
- ☐ N/A – Não se aplica

3.6. Higiene e organização

Como você avalia as condições de limpeza, higiene, conservação e organização dos equipamentos, materiais e ambiente utilizados para os atendimentos?

- ☐ 5 – Muito satisfeito
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 1 – Muito insatisfeito
- ☐ N/A – Não se aplica

3.7. Sistema de agendamento

Como você avalia o sistema de agendamento dos atendimentos, considerando facilidade de utilização, acesso às informações, disponibilidade de horários, alteração de horários e confirmação do atendimento?

- ☐ 5 – Muito satisfeito
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 3 – Regular



- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 1 – Muito insatisfeito
- ☐ N/A – Não se aplica

3.8. Espaço físico

Como você avalia o espaço físico destinado aos atendimentos de Quick Massage, considerando conforto, privacidade, organização, iluminação, ventilação e adequação à realização dos atendimentos?

- ☐ 5 – Muito satisfeito
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 1 – Muito insatisfeito
- ☐ N/A – Não se aplica

4. AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO

Considerando todos os aspectos avaliados, qual é o seu nível geral de satisfação com os atendimentos de Quick Massage?

- ☐ 5 – Muito satisfeito
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 1 – Muito insatisfeito

Você considera que os atendimentos de Quick Massage contribuem para o bem-estar e a qualidade de vida no ambiente de trabalho?

- ☐ Sim, contribuem significativamente
- ☐ Sim, contribuem
- ☐ Contribuem parcialmente
- ☐ Contribuem pouco
- ☐ Não contribuem

5. CRÍTICAS, ELOGIOS E SUGESTÕES

Indique, caso considere necessário, os aspectos que precisam ser melhorados:

Registre sugestões, críticas, elogios ou outras observações relacionadas aos atendimentos de Quick Massage:



6. APURAÇÃO DOS RESULTADOS

Para fins de acompanhamento da qualidade dos serviços, poderá ser calculado o Índice de Satisfação dos Usuários – ISU, considerando exclusivamente as respostas válidas atribuídas aos quesitos constantes do item 3 deste Anexo.

O índice será obtido mediante a seguinte fórmula:

$$\text{ISU (\%)} = (\text{Somatório das notas obtidas} \div \text{Somatório da pontuação máxima possível das respostas válidas}) \times 100$$

As respostas classificadas como “N/A – Não se aplica” deverão ser desconsideradas do cálculo.

O resultado poderá ser classificado conforme os seguintes parâmetros:

Índice de Satisfação	Classificação
85% a 100%	Excelente
70% a 84,99%	Bom
50% a 69,99%	Satisfatório
30% a 49,99%	Regular
Inferior a 30%	Insatisfatório

A Administração poderá analisar, adicionalmente, os resultados individualizados de cada quesito, especialmente aqueles que apresentarem avaliações recorrentes como “Regular” ou “Insatisfeito”, para identificação das causas e solicitação das medidas corretivas cabíveis.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

A pesquisa poderá ser disponibilizada em meio físico ou eletrônico e aplicada periodicamente aos usuários dos serviços de Quick Massage.

Sempre que possível, deverá ser preservado o anonimato dos participantes, com o objetivo de proporcionar maior liberdade e imparcialidade nas avaliações.

Os resultados deverão ser consolidados pelo fiscal administrativo pelo acompanhamento dos serviços e poderão subsidiar a avaliação da qualidade da prestação, a comunicação de ocorrências à contratada e a definição de ações destinadas ao aprimoramento contínuo dos atendimentos.

Em caráter de transparência aos serviços prestados pela contratada os resultados da pesquisa de satisfação poderá ser publicada pela contratante.