



1) Confiabilidade

a) Os funcionários oferecem serviços consistentes?



Concordo totalmente (4)	26
Concordo em parte (3)	0
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

b) Os funcionários oferecem serviço em tempo aceitável?



Concordo totalmente (4)	26
Concordo em parte (3)	0
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

2) Presteza

a) Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar?



Concordo totalmente (4)	26
Concordo em parte (3)	0
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

3) Garantia/Segurança

a) O AEVida representa um lugar seguro?



Concordo totalmente (4)	26
Concordo em parte (3)	0
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

b) Os funcionários são honestos?



Concordo totalmente (4)	20
Concordo em parte (3)	6
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

4) Empatia

a) Os funcionários se esforçam para atender minhas necessidades?



Concordo totalmente (4)	23
Concordo em parte (3)	3
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

b) Os funcionários prestam atenção às minhas necessidades?



Concordo totalmente (4)	23
Concordo em parte (3)	3
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

RESULTADOS PESQUISA



*Número de acolhidos

5) Tangibilidade

a) Os espaços físicos são limpos e organizados (banheiros, cozinha, quartos, pátio, lavanderia, salas de atendimento e atividades, etc.)?



Concordo totalmente (4)	24
Concordo em parte (3)	0
Discordo em parte (2)	1
Discordo totalmente (1)	0

b) O mobiliário é adequado (camas, mesas, armários, etc.)?



Concordo totalmente (4)	24
Concordo em parte (3)	2
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

c) Os cursos/palestras/treinamentos/orientações são interessantes e contribuem para seu crescimento pessoal?



Concordo totalmente (4)	0
Concordo em parte (3)	0
Discordo em parte (2)	1
Discordo totalmente (1)	0

d) Os materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos são atrativos e em boas condições de uso?



Concordo totalmente (4)	23
Concordo em parte (3)	3
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

e) Os materiais de comunicação são adequados para orientar os usuários do serviço (manuais, contratos, orientações, folhetos, etc.)?



Concordo totalmente (4)	23
Concordo em parte (3)	3
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

f) Os alimentos servidos são frescos e saudáveis?



Concordo totalmente (4)	25
Concordo em parte (3)	1
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

g) A quantidade de alimentos servidos são em quantidade suficiente?



Concordo totalmente (4)	24
Concordo em parte (3)	2
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

h) Os funcionários já lhe pediram para participar na escolha dos alimentos que são servidos?



Concordo totalmente (4)	5
Concordo em parte (3)	16
Discordo em parte (2)	5
Discordo totalmente (1)	

RESULTADOS PESQUISA



*Número de acolhidos

6) Resolutividade

a) Encontrei no AEVida o serviço que precisava?



Concordo totalmente (4)	22
Concordo em parte (3)	4
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	

b) O AEVida oferece os meios para que eu busque minha autonomia?



Concordo totalmente (4)	23
Concordo em parte (3)	3
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

7) Empoderamento

a) Ser acolhido no AEVida melhorou minha autoestima/confiança?



Concordo totalmente (4)	24
Concordo em parte (3)	2
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0

b) O AEVida me ajudou a conhecer meus direitos e meios de me ajudar?



Concordo totalmente (4)	24
Concordo em parte (3)	2
Discordo em parte (2)	0
Discordo totalmente (1)	0