**ANEXO IV - INSTRUMENTAL DE SUPERVISÃO TÉCNICA**

1. **Identificação:**
   1. Supervisor:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
   2. Equipe de atendimento:
      1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
      2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
      3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
   3. Data da Supervisão: \_\_/\_\_/\_\_\_\_
   4. Unidade da Supervisão: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. **Avaliação:**
   1. Geral: Somatória dos quesitos seguintes.
3. Muito Ruim (somatória menor que 6)
4. Ruim (somatória maior que 6 e menor que 9)
5. Adequado (somatória maior ou igual a 9 e menor que 12)
6. Bom (Somatória maior ou igual a 12 e menor que 15)
7. Muito bom (somatória igual a 15)
   1. Postura dos atendentes: [avalia a forma como os atendentes tratam a pessoa atendida, se a comunicação é polida, se é transmitida disponibilidade para escuta, se a pessoa se sente acolhida]
8. Muito Ruim
9. Ruim
10. Adequado
11. Bom
12. Muito bom
    1. Escuta qualificada: [avalia se os atendentes realizaram escuta qualificada e conseguiram identificar junto da pessoa atendida a sua demanda]
13. Muito Ruim
14. Ruim
15. Adequado
16. Bom
17. Muito bom
    1. Providências: [em face da demanda identificada, avalia a pertinência as providências tomadas, tais como registro de manifestação, orientação sobre acesso à serviços, encaminhamento com referência e contrarreferência para outros serviços, orientação sobre direitos]
18. Muito Ruim
19. Ruim
20. Adequado
21. Bom
22. Muito bom
23. **Relatório fundamentado:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_