

Refeitório ESTGV

RELATÓRIO

Inquérito de satisfação 2016

Elaborado por: Miguel Paulo Mateus Soares de Sousa (Técnico Superior – SAS/IPV)



Índice

1 – Introdução	4
2 – Metodologia	5
3 – Apresentação e análise dos dados da unidade de alimentação da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	6
3.1 – Caracterização da amostra	6
3.2 – Apresentação dos resultados	8
3.2.1 – Questão 1 – Qual o horário de almoço escolhido?	8
3.2.2 – Questão 2 – Com que frequência utiliza a unidade alimentar?	9
3.2.3 – Questão 3 – Utiliza a unidade alimentar para jantar?	10
3.2.4 – Questão 4 – Qual a escola que frequenta?	11
3.2.5 – Questão 5 – Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar?	12
3.2.6 – Questão 6 – Avaliação das instalações	13
3.2.7 – Questão 7 – Avaliação da refeição	14
3.2.8 – Questão 8 - Avaliação do atendimento	15
3.2.9 – Questão 9 – Considera que o nº de trabalhadores da empresa é suficiente?	16
3.2.10 – Questão 10 – De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação para com o refeitório e o serviço prestado pela empresa?	17
3.2.11 – Questão 11 – Já apresentou críticas/sugestões?	18
3.2.12 – Questão 12 – De que forma apresentou as críticas/sugestões?	19
3.3 – Conteúdo das críticas feitas pelos inquiridos à unidade de alimentação	20
3.3.1 – Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)	20
3.3.2 – Condições de segurança	20
3.3.3 – Decoração/Mobiliário	20
3.3.4 – Dimensão	21

3.3.5 – Higiene/Limpeza	21
3.3.6 – Variedade das refeições	21
3.3.7 – Apresentação dos pratos	21
3.3.8 – Temperatura	21
3.3.9 – Composição adequada da refeição	21
3.3.10 – Quantidade servida	22
3.3.11 – Sabor e tempero	22
3.3.12 – Confeção	22
3.3.13 – Tempo de espera	22
3.3.14 – Rapidez e serviço	22
3.3.15 – Apresentação/Higiene/Simpatia dos trabalhadores	22
3.3.16 – Nº de trabalhadores	23
3.3.17 – Refeitório	23
4 – Conclusão	24
ANEXO (Questionário)	26

1 – Introdução

Os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu (SASIPV) têm por missão executar as políticas de ação social escolar definidas pelo Governo e pelos órgãos próprios do Instituto Politécnico de Viseu (IPV), tendo como objetivo proporcionar a todos os estudantes matriculados nas unidades orgânicas do IPV, igualdade de condições de acesso, frequência e sucesso escolar, garantindo que nenhum estudante será excluído do sistema de ensino superior por incapacidade financeira.

Os SASIPV asseguram o fornecimento de refeições, através de unidades alimentares localizadas nas respetivas escolas, aos estudantes que frequentam as escolas do IPV, docentes e funcionários, de acordo com o seguinte quadro:

Quadro I - Tipologia das unidades alimentares

Locais	Refeitório	Refeitório Lugares sentados	Snack Bares	Bares
ESTV	1	300	-	2
ESEV	1	150	-	1
ESSV	1	100	-	1
ESTGL	-	76	1	-
ESAV	-	70	1	-
Campus Politécnico	-	70	1	-
Serviços Centrais	-	-	-	1
Total	3	766	3	5

O fornecimento das refeições confeccionadas nas unidades alimentares dos SASIPV é efetuado por um concessionário selecionado através de concurso público.

A refeição servida nas unidades alimentares, é composta por sopa, prato do dia (carne, peixe, comida vegetariana ou dieta), sobremesa, bebida (copo de sumo e/ou água) e pão.

Nas unidades alimentares da ESTGV e ESEV (Escola Superior de Educação de Viseu) têm também à disposição, para o almoço e jantar (só na ESTGV), a opção bitoque (2,45€) ou hambúrguer (2,35€).

No refeitório da ESTGV há fornecimento de refeições ao fim de semana (almoço e jantar).

NAS unidades alimentares dos SASIPV, o valor da refeição é social, tendo um custo de 2,40€.

Para docentes e funcionários do IPV, o preço de cada refeição é de 4,10€.

2 – Metodologia

Para o presente estudo foi desenvolvido um questionário específico, com o objetivo de aferir o grau de satisfação e a opinião dos utentes da unidade de alimentação (refeitório da ESTGV), relativamente a um conjunto de critérios.

O questionário foi aplicado na unidade de alimentação durante o almoço e o jantar.

Para esta análise, considera-se a população-alvo, todas as pessoas ligadas à escola e que podem ser frequentadores do refeitório.

O mesmo foi respondido pelos utentes que desejaram participar no estudo.

Devido à dispersão de idades, procedeu-se a uma categorização das mesmas, obtendo-se 3 grupos com dimensões mais ou menos aproximadas.

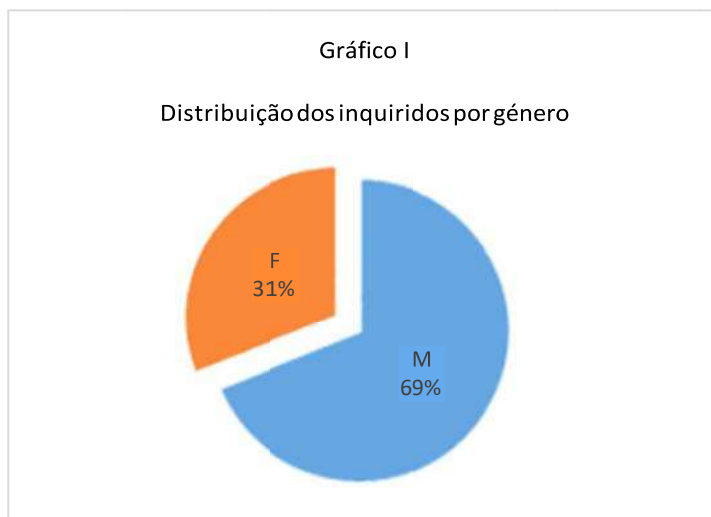
3 – Apresentação e análise dos dados da unidade de alimentação da ESTGV

3.1 – Caraterização da amostra

Dos 106 utentes da unidade de alimentação da ESTGV que responderam ao inquérito, a maioria é do género masculino (69%), com idades entre os 18 e os 64 anos, com uma média etária de 22,52 anos de idade, conforme quadros II e III.

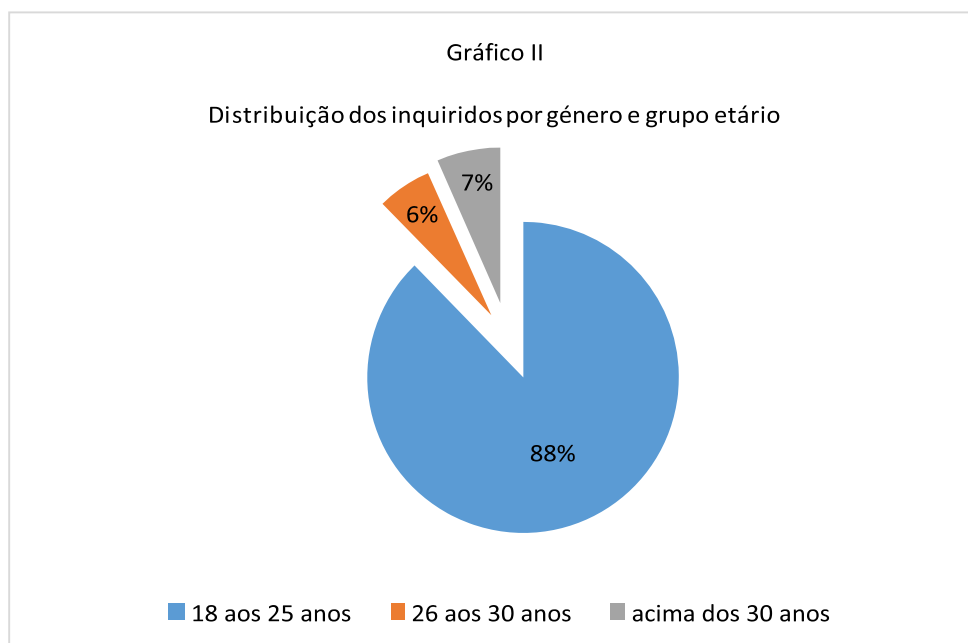
Quadro II - Distribuição dos inquiridos por género

Género	Nº	%
M	73	69%
F	33	31%
Total	106	100%



Quadro III - Distribuição dos inquiridos por género e grupo etário

Grupos etários	Masculino	Feminino	Total	%
18 aos 25 anos	63	30	93	88%
26 aos 30 anos	6	0	6	6%
acima dos 30 anos	4	3	7	7%
Total	73	33	106	100%



3.2 – Apresentação dos resultados

Ao conjunto de critérios definidos, passamos a apresentar os dados obtidos em quadros e gráficos.

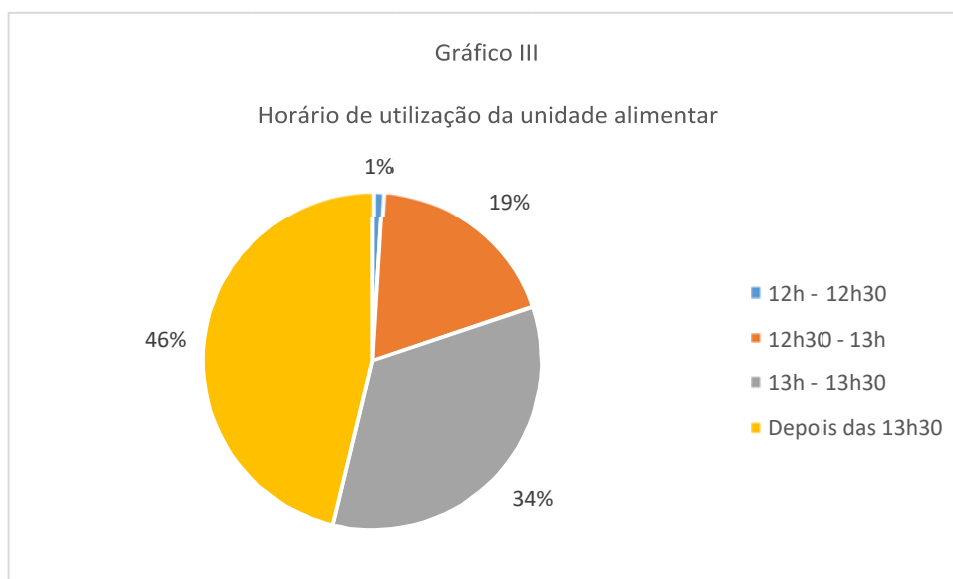
Importa salientar que para uma melhor visualização e compreensão dos dados obtidos, nos casos das questões que requerem este tipo de resposta, decidimos em agrupar as opções de *muito insatisfeito*, *insatisfeito* e *pouco satisfeito*, às quais atribuímos a designação de **insatisfeito** e agrupar o *satisfeito* e *muito satisfeito*, às quais atribuímos a designação de **satisfeito**.

3.2.1 – Questão 1 – Qual o horário de almoço escolhido?

Verificamos que a maioria dos inquiridos almoça no período das 13h00 às 13h30 (n=49;46%), e das 13h00 às 13h30 (n=36;34%), conforme o Quadro IV.

Quadro IV - Horário de utilização da unidade alimentar

Horário	Nº de respostas	%
12h - 12h30	1	1%
12h30 - 13h	20	19%
13h - 13h30	36	34%
Depois das 13h30	49	46%
Total	106	100%

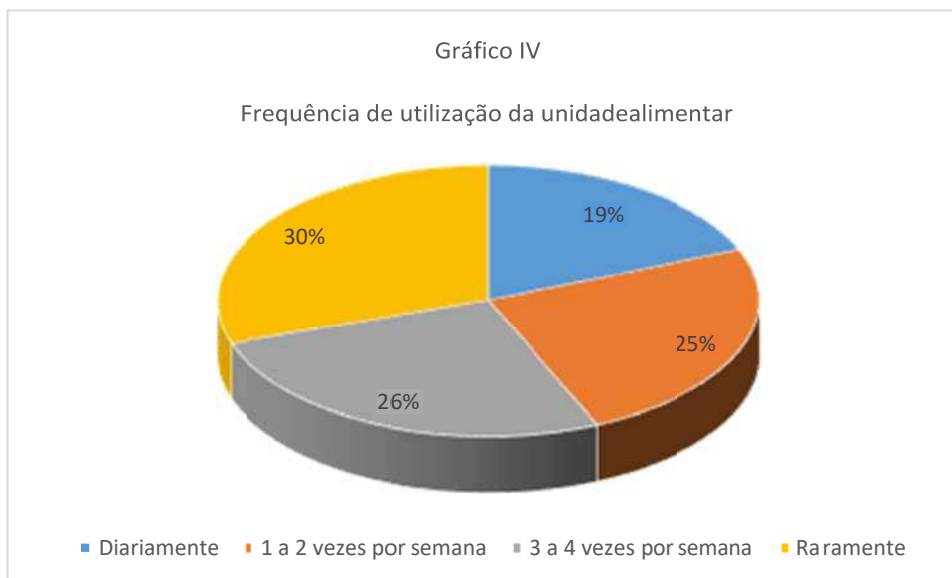


3.2.2 – Questão 2 – Com que frequência utiliza a unidade alimentar?

Relativamente a esta questão, verificamos que a maioria dos inquiridos respondeu que raramente utiliza a unidade alimentar (n=32;30%), seguidamente de 3 a 4 vezes (n=28;26%). De realçar que 25% (n=26) dos inquiridos utiliza 1 a 2 vezes por semana a unidade alimentar e apenas 19% (n=20), a utiliza diariamente (ver Quadro V).

Quadro V - Frequência de utilização da unidade alimentar

Coluna1	Nº de respostas	%
Diariamente	20	19%
1 a 2 vezes por semana	26	25%
3 a 4 vezes por semana	28	26%
Raramente	32	30%
Total	106	100%

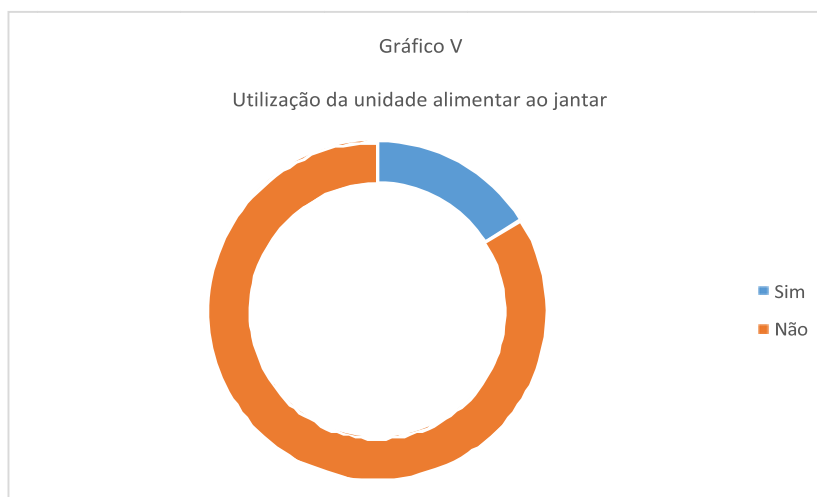


3.2.3 – Questão 3 – Utiliza a unidade alimentar para o jantar?

Concluimos que apenas 16% (n=17) dos inquiridos utiliza esta unidade alimentar ao jantar.

Quadro VI - Utilização da unidade alimentar ao jantar

Coluna1	Nº de respostas	%
Sim	17	16%
Não	89	84%
Total	106	100%

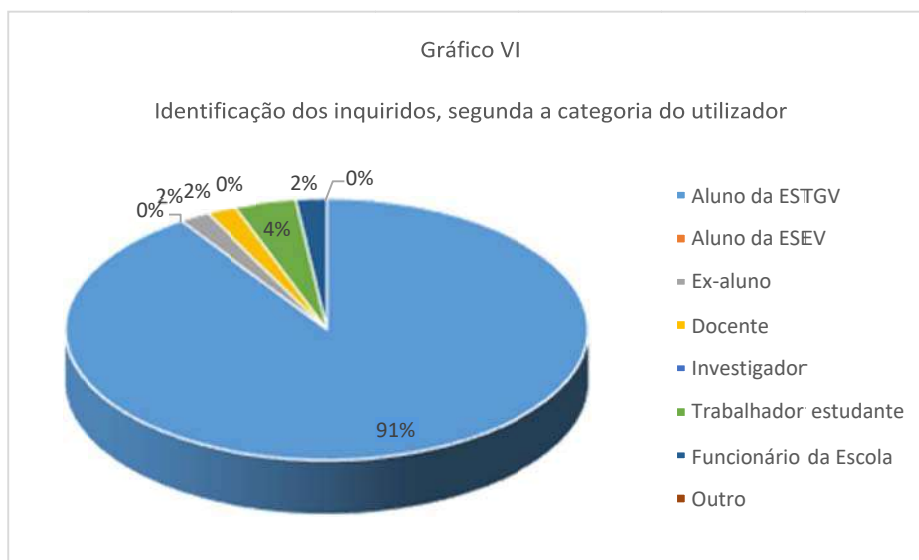


3.2.4 – Questão 4 – Qual a escola que frequenta?

Os inquiridos que utilizam esta unidade alimentar são na sua maioria alunos da ESTGV (n=96;90,56%), conforme se pode verificar no Quadro VI.

Quadro VII - Identificação dos inquiridos, segunda a categoria do utilizador

Utilizador	Nº de respostas	%
Aluno da ESTGV	96	91%
Aluno da ESEV	0	0%
Ex-aluno	2	2%
Docente	2	2%
Investigador	0	0%
Trabalhador estudante	4	4%
Funcionário da Escola	2	2%
Outro	0	0%
Total	106	100%



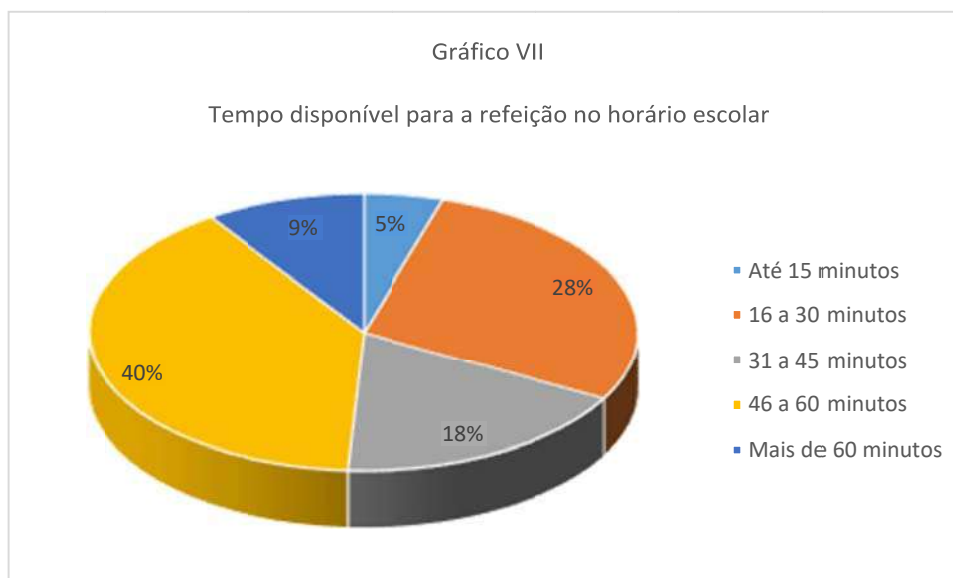
3.2.5 – Questão 5 – Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar?

Relativamente a esta questão, verificamos que 40% (n=42) dos inquiridos que utilizam esta unidade alimentar, dispõem entre 46 a 60 minutos para a refeição e 28% (n=30) entre 16 a 30 minutos.

De realçar ainda que 9% (n=10) dispõem de mais de 60 minutos para tomarem a sua refeição na unidade alimentar.

Quadro VIII - Tempo disponível para a refeição no horário escolar

	Nº de respostas	%
Até 15 minutos	5	5%
16 a 30 minutos	30	28%
31 a 45 minutos	19	18%
46 a 60 minutos	42	40%
Mais de 60 minutos	10	9%
Total	106	100%



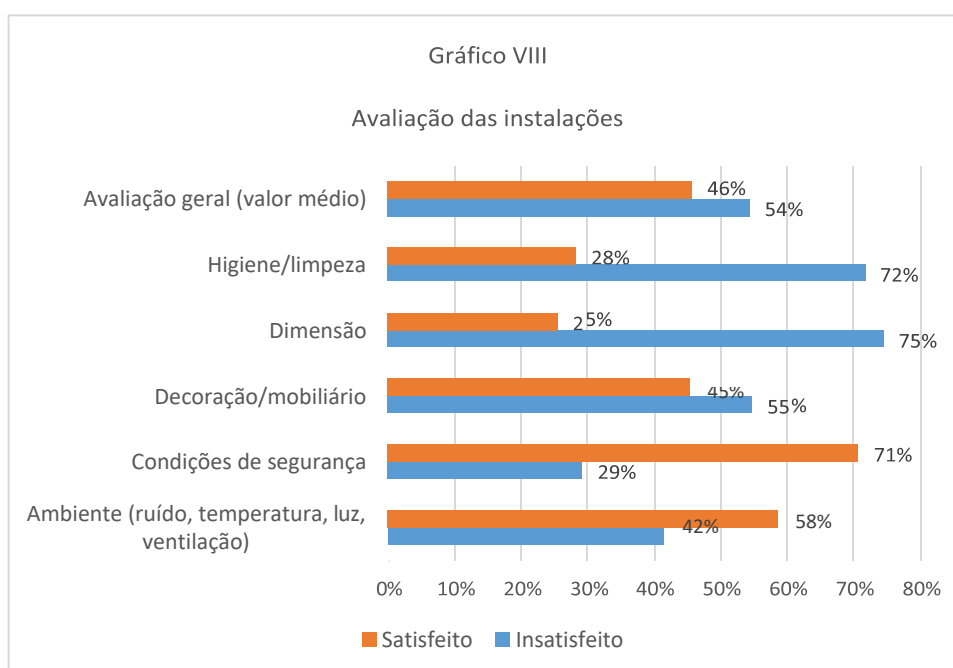
3.2.6 – Questão 6 – Avaliação das instalações

A avaliação das instalações desta unidade alimentar revela-nos que uma grande parte dos inquiridos está insatisfeita com as mesmas (54%), havendo a destacar negativamente nos vários itens e por ordem decrescente, a dimensão (n=79;75%), a higiene/limpeza (n=76;72%), decoração/mobiliário (n=58;55%), ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação-n=44;42%) e condições de segurança (n=31;29%).

Relativamente aos inquiridos que se encontram satisfeitos convém realçar os seguintes por ordem decrescente: condições de segurança (n=75;71%), ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação-n=62;58%), decoração/mobiliário (n=48;45%), higiene/limpeza (n=30;28%) e, por último, a dimensão (n=27;25%).

Quadro IX - Avaliação das instalações

Categorias	Insatisfeito		Satisfeito		Total	
	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%
Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)	44	42%	62	58%	106	100%
Condições de segurança	31	29%	75	71%	106	100%
Decoração/mobiliário	58	55%	48	45%	106	100%
Dimensão	79	75%	27	25%	106	100%
Higiene/limpeza	76	72%	30	28%	106	100%
Avaliação geral (valor médio)	58	54%	48	46%	106	100%



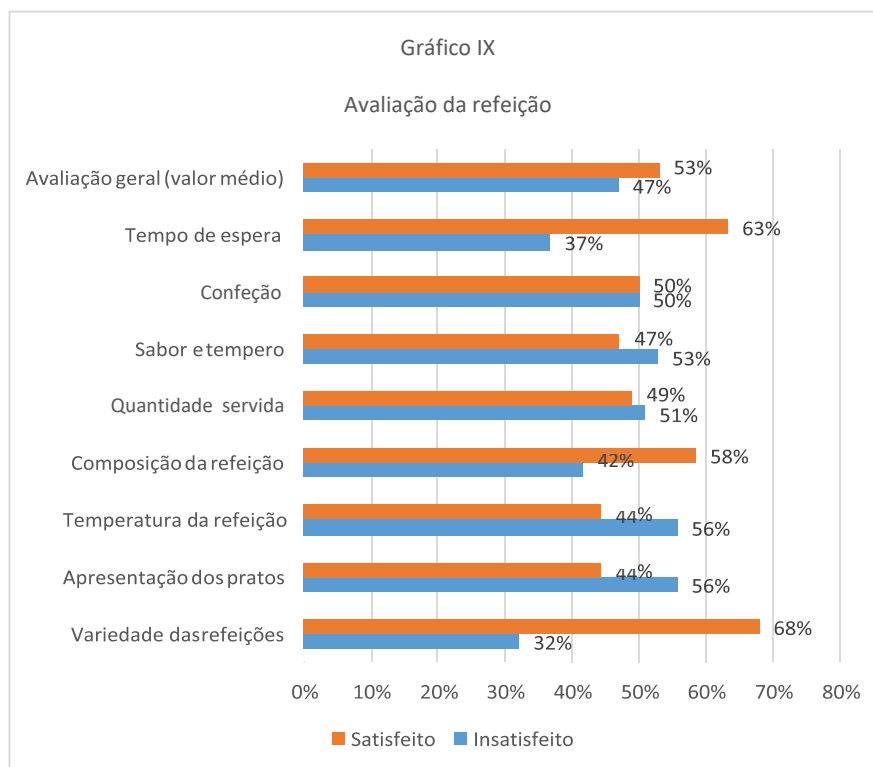
3.2.7 – Questão 7 – Avaliação da refeição

Relativamente a esta questão, verificamos que os inquiridos estão na sua maioria satisfeitos com as refeições servidas nesta unidade alimentar. É de salientar que a avaliação geral desta questão é de 53% de satisfação.

Os inquiridos manifestaram uma maior percentagem de satisfação, da seguinte forma e por ordem decrescente: variedade das refeições (n=72;68%), tempo de espera (n=67;63%), composição adequada da refeição (n=62;58%), confeção (n=53;50%), quantidade servida (n=52;49%), sabor e tempero (n=50;47%), apresentação dos pratos (n=47;44%) e temperatura da refeição (n=47;44%).

Quadro X - Avaliação da refeição

Categoria	Insatisfeito		Satisfeito		Total	
	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%
Variedade das refeições	34	32%	72	68%	106	100%
Apresentação dos pratos	59	56%	47	44%	106	100%
Temperatura da refeição	59	56%	47	44%	106	100%
Composição da refeição	44	42%	62	58%	106	100%
Quantidade servida	54	51%	52	49%	106	100%
Sabor e tempero	56	53%	50	47%	106	100%
Confeção	53	50%	53	50%	106	100%
Tempo de espera	39	37%	67	63%	106	100%
Avaliação geral (valor médio)	50	47%	56	53%	106	100%



3.2.8 – Questão 8 – Avaliação do atendimento

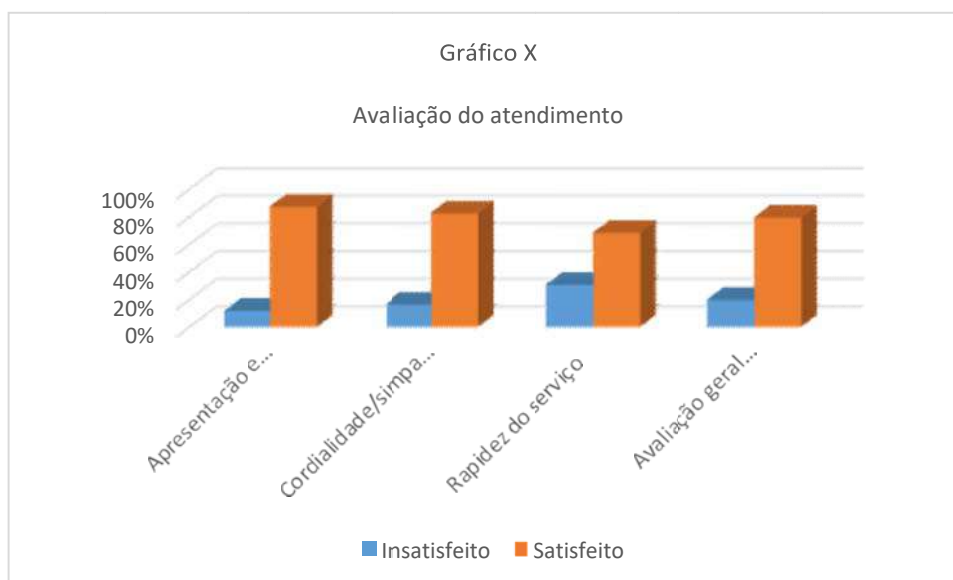
A avaliação geral desta questão pelos inquiridos situou-se na ordem dos 80% de satisfação e de 20% de insatisfação.

A apresentação e higiene dos trabalhadores apresentam um grau de satisfação de 88% (n=93), seguindo-se a cordialidade e simpatia (n=88;83%) e, por último, a rapidez do serviço (n=73;69%).

Verifica-se ainda que 31% (n=33) dos inquiridos manifestaram alguma insatisfação na rapidez do serviço prestado nesta unidade alimentar.

Quadro XI - Avaliação do atendimento

Coboa1 Coboa2	Insatisfeito		Satisfeito		Total	
	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%
Apresentação e higiene dos trabalhadores	13	12%	93	88%	106	100%
Cordialidade/simpatia	18	17%	88	83%	106	100%
Rapidez do serviço	33	31%	73	69%	106	100%
Avaliação geral (valor médio)	21	20%	85	80%	106	100%

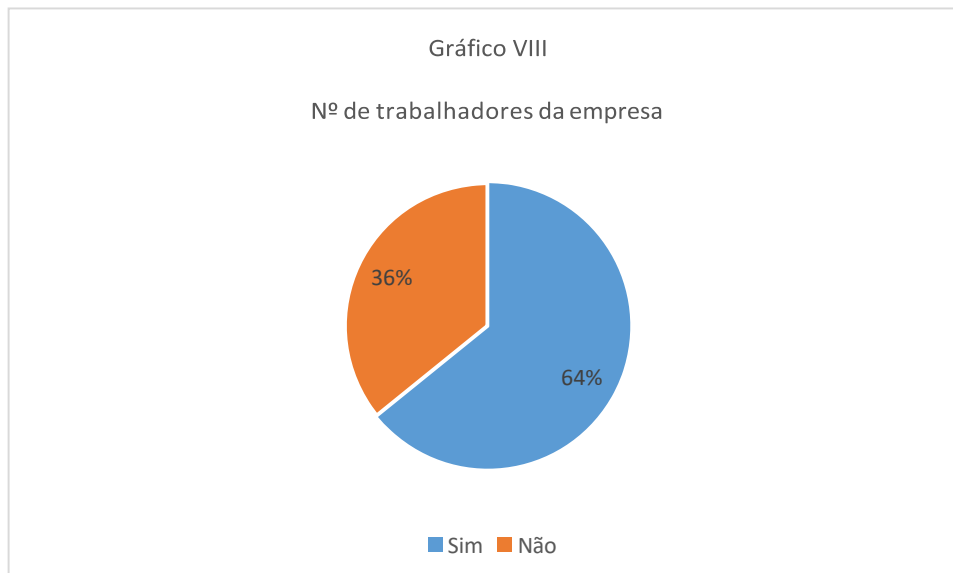


3.2.9 – Questão 9 – Considera que o nº de trabalhadores da empresa é suficiente?

Conforme se verifica no Quadro XII, 64% (n=68) dos inquiridos consideram que os trabalhadores da empresa são suficientes, enquanto 36% (n=38) consideram que é insuficiente o seu nº.

Quadro XII - Nº de trabalhadores da empresa suficientes

Coluna1	Nº de respostas	%
Sim	68	64%
Não	38	36%
Total	106	100%

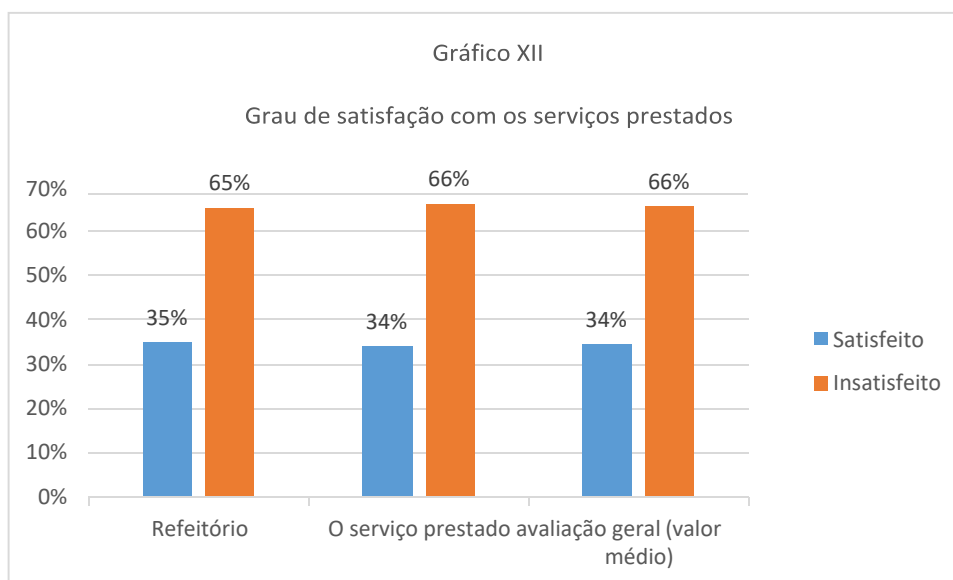


3.2.10 – Questão 10 – De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação para com o refeitório e o serviço prestado pela empresa?

Relativamente a esta questão, verificamos que 65% (n=69) dos inquiridos estão satisfeitos com o refeitório, enquanto 34% (n=36) estão insatisfeitos com o serviço prestado pela empresa.

Quadro XIII - Grau de satisfação com os serviços prestados pela empresa

Coluna1	Insatisfeito		Satisfeito		Total	
	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%
Refeitório	37	35%	69	65%	106	100%
O serviço prestado	36	34%	70	66%	106	100%
Avaliação geral (valor médio)	37	34%	70	66%	106	100%

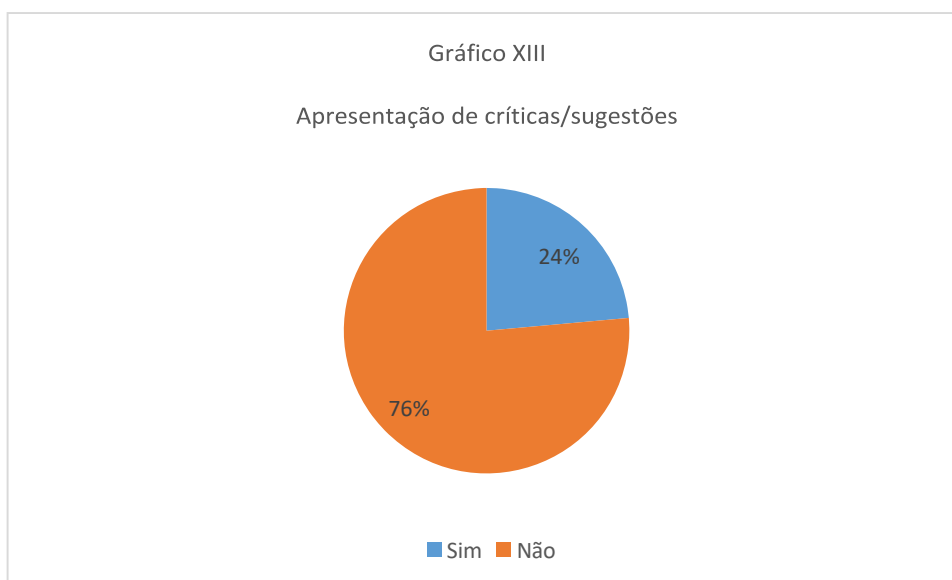


3.2.11 – Questão 11 – Já apresentou críticas/sugestões?

A esta questão, 76% (n=81) dos inquiridos responderam que nunca apresentaram críticas/sugestões sobre o serviço desta unidade alimentar, enquanto 24% (n=25) já apresentaram.

Quadro XIV - Apresentação de críticas/sugestões

Coluna1	Nº de respostas	%
Sim	25	24%
Não	81	76%
Total	106	100%



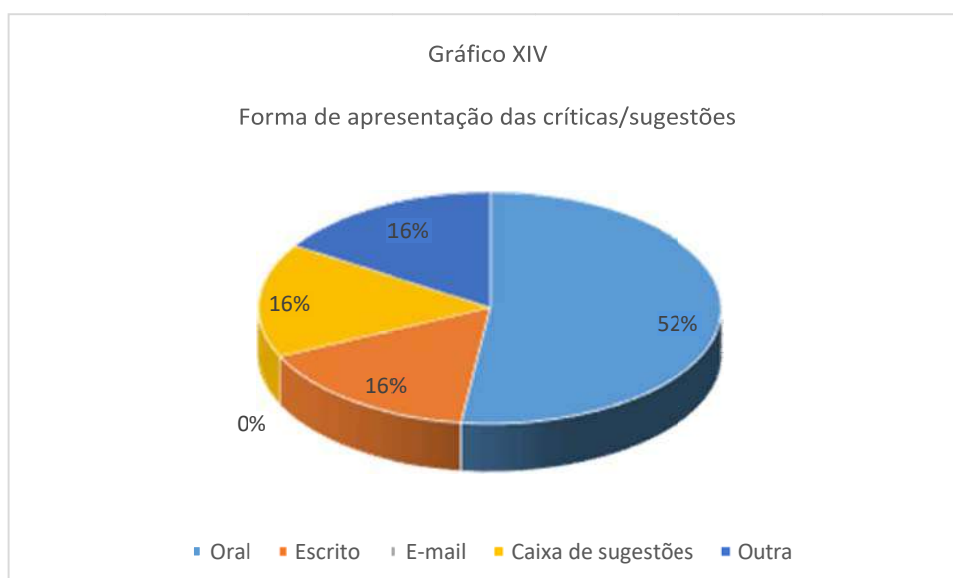
3.2.12 – Questão 12 – De que forma apresentou as críticas/sugestões?

A forma de apresentação das críticas/sugestões foi feita, na sua maioria, oralmente (n=13;52%), de forma escrita (n=4;16%), através da utilização da caixa de sugestões (n=4;16%) e os mesmos 16% (n=4) referem terem feito as críticas/sugestões de uma outra forma, não mencionando qual.

Verificamos ainda que não feita qualquer crítica/sugestão por email.

Quadro XV - Forma de apresentação das críticas/sugestões

Modalidade	Nº de respostas	%
Oral	13	52%
Escrito	4	16%
E-mail	0	0%
Caixa de sugestões	4	16%
Outra	4	16%
Total	25	100%



3.3 – Conteúdo das críticas feitas pelos inquiridos à unidade de alimentação

Os inquiridos (n=106) apresentaram críticas ao serviço prestado nesta unidade de alimentação, as quais passamos a enumerar:

3.3.1 – Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)

- Falta de iluminação
- Falta de TV/música ambiente
- Más condições acústicas da sala
- Muito barulho
- Muito frio no Inverno
- Falta de cor

3.3.2 – Condições de segurança

- Falta de segurança
- Facilidade em partir-se a loiça
- Os carrinhos que levam os tabuleiros deviam ser mais seguros

3.3.3 – Decoração/mobiliário

- Cadeiras pouco confortáveis
- Decoração muito fraca e monótona
- Mobiliário desatualizado
- Alguns tabuleiros estão partidos
- Falta de manutenção do mobiliário
- Falta de cores mais alegres
- Deveriam existir cadeiras aquecidas
- Mobiliário muito simples e pouco variado
- A cor branca não fica bem
- Os carrinhos que levam os tabuleiros deveriam ser mais seguros

3.3.4 – Dimensão

- Poucos lugares sentados
- Falta esplanada
- Deveria ser maior
- A sua localização deveria ser mais central
- Parece uma “barraca de cerveja”

3.3.5 – Higiene/limpeza

- Água e baldes pelo chão
- Não devem deixar os alunos estudar nas mesas
- Menos lagartas na salada e formigas na água
- Não matar as formigas com vinagre

3.3.6 – Variedade das refeições

- Às 20 horas, o único prato disponível era bitoque
- Pratos muito repetitivos

3.3.7 – Apresentação dos pratos

- Falta de cuidado na apresentação
- Muito mal servidos
- Os pratos não estão quentes
- Deveriam ser apresentados em power point
- Arroz e batatas cruas e carne rija

3.3.8 – Temperatura da refeição

- A refeição deveria estar mais quente

3.3.9 – Composição adequada da refeição

- Não respeita a roda dos alimentos
- Sopa mal confeccionada

- Ao jantar há poucas sobremesas
- Comida muito salgada

3.3.10 – Quantidade servida

- Muitos hidratos de carbono e pouca carne ou peixe
- Pouca quantidade
- Demasiada quantidade

3.3.11 – Sabor e tempero

- Muito sal
- Às vezes não agrada
- Pouco sal
- Comida pouco saborosa

3.3.12 – Confeção

- Má confeção
- Depende da cozinheira

3.3.13 – Tempo de espera

- Muita demora na fila
- Falta de eficiência e eficácia
- Aluno invisual diz que demora muito tempo a ser atendido
- Na “hora de ponta”, a espera é maior

3.3.14 – Rapidez do serviço

- Às vezes demora um pouco

3.3.15 – Apresentação/higiene/simpatia dos trabalhadores

- As trabalhadoras podiam ser mais alegres
- As trabalhadoras podiam ser mais simpáticas

3.3.16 – Nº de trabalhadores

- Na “hora de ponta” são poucos
- Garantir a variedade dos pratos até ao fecho do período para compra da senha
- Deviam melhorar na prontidão
- Muita falta de pessoal

3.3.17 – Refeitório

- Garantir a variedade dos pratos até ao fecho do período para compra da senha
- Devia melhorar
- Maior variedade de pratos

4- Conclusão

Os inquéritos efetuados e relativos à satisfação dos utentes do refeitório são um instrumento privilegiado para aferir a qualidade dos serviços proporcionados. A sua execução contemplou 3 questões centrais, a saber: instalações, refeição e atendimento, além de uma questão final de apreciação geral sobre o refeitório e o trabalho prestado pela empresa.

Os inquiridos são maioritariamente do género masculino, alunos da ESTGV e com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos.

A maioria dos inquiridos almoça nos períodos das 12h30 às 13h00 e das 13h00 às 13h30.

Diariamente, e relativamente ao total dos inquiridos, 19% frequentam a unidade alimentar, sendo que apenas 16% a utilizam ao jantar.

Para a maioria dos inquiridos, o tempo disponível para a refeição situa-se entre os 16 e 60 minutos, distribuídos pelos períodos de 16 a 30 minutos, 31 a 45 minutos e 46 a 60 minutos.

A avaliação geral feita às instalações situa-se num grau de satisfação de 46% e de insatisfação de 54%. Os 5 itens da questão evidenciaram que os utentes manifestaram um nível positivo de satisfação no que diz respeito às condições de segurança e ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação). É de salientar que os itens, dimensão e higiene/limpeza apresentam graus de insatisfação bastante elevados (75% e 72%), respetivamente.

Em alguns itens relacionados com a avaliação da refeição, os inquiridos evidenciaram um elevado grau de insatisfação.

Dos itens relacionados com o atendimento, os inquiridos demonstraram um grau de satisfação significativo em todos eles.

Os inquiridos consideraram o nº de trabalhadores suficientes, bem como também demonstraram estar satisfeitos com o serviço prestado pela empresa.

A maioria das críticas e sugestões foram apresentadas oralmente, mas apenas 24% (n=25) dos inquiridos o fizeram.

Em todas as questões e de uma forma geral, os itens avaliados por parte dos inquiridos, apresentaram uma insatisfação bastante considerável, evidenciando-se o item avaliação das instalações como o que obteve o maior grau de insatisfação.

Por último, os inquiridos canalizaram as suas críticas para o ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação), condições de segurança, higiene/limpeza, avaliação da refeição e, em especial, para a avaliação das instalações. Os pontos mais focados na avaliação das instalações foram os seguintes: falta de iluminação, más condições acústicas, muito barulho, muito frio, falta de segurança, mobiliário pouco confortável, decoração fraca e monótona, falta de manutenção do mobiliário, mobiliário pouco variado, tabuleiros partidos, poucos lugares sentados, a localização deveria ser mais central e existência de água no chão.

Relativamente ao tempo de espera, os inquiridos teceram críticas à demora na fila e à falta de eficiência e eficácia, e à falta de pessoal à hora de maior afluência de utentes.

A apresentação/higiene/simpatia dos trabalhadores foi alvo de críticas, devido a alguma falta de simpatia dos mesmos.

O serviço prestado pela empresa foi evidenciado pela negativa, com algum destaque para a má gestão do tempo/serviço muito demorado, falta de pessoal e pouca variedade na alimentação disponível.

Anexo (Questionário)

SASIPV - Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu

Questionário de satisfação para utentes das unidades de alimentação

Instruções de resposta ao questionário:

A procura da melhoria contínua, com vista a uma cada vez **melhor prestação do serviço ao utente**, é o principal compromisso estabelecido pelos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu. Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos utentes das unidades de alimentação é fundamental. Colabore com os nossos serviços na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objetiva relativamente aos nossos serviços. Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza confidencial e anónima.

*A sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de **Qualidade***

Data: _____

Identificação (opcional):

Idade: _____

Sexo: _____

Colocar 1 cruz na resposta

1.ª Questão – Qual o horário de almoço?		
Até às 12h30		
12H30 – 13H00		
13H00 – 13H30		
Depois das 13h30		

Colocar 1 cruz na resposta

2.ª Questão – Com que frequência utiliza a unidade alimentar?		
Diariamente		
1 a 2 vezes por semana		
3 a 4 vezes por semana		
Raramente		

Colocar 1 cruz na resposta

3.ª Questão – Utiliza a Unidade Alimentar para o Jantar?		
Sim		
Não		

Colocar 1 cruz na resposta

4.ª Questão – Tipo de Utilizador		
Aluno		
Ex-aluno		
Bolseiro		
Docente		
Investigador		
Trabalhador estudante		
Funcionário da Escola		
Funcionário do ISPV		
Outro		

Colocar 1 cruz na resposta

5. ^a Questão – Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar?		
Até 15 minutos		
16 a 30 minutos		
31 a 45 minutos		
46 a 60 minutos		
Mais de 60 minutos		

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

6. ^a Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item						
INSTALAÇÕES	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)						
Condições de segurança						
Decoração/mobiliário						
Dimensão						
Higiene/limpeza						

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

7. ^a Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item						
REFEIÇÃO	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Variedade das refeições						
Apresentação dos pratos						
Temperatura da refeição						
Composição adequada da refeição						
Quantidade servida						
Sabor e tempero						
Confeção						
Tempo de espera						

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

8.ª Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item						
ATENDIMENTO	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Apresentação e higiene dos trabalhadores						
Cordialidade/simpatia dos trabalhadores						
Rapidez do serviço						

Colocar 1 cruz na resposta

9.ª Questão – Considera que o n.º de trabalhadores da empresa é suficiente?		
Sim		
Não		

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

10.ª Questão – De uma forma geral qual a sua satisfação com:						
Avaliação Global	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Refeitório						
O serviço prestado pela empresa						

Colocar 1 cruz na resposta

11.ª Questão – Já apresentou críticas/sugestões?		
Sim		
Não		

Colocar 1 cruz na resposta

12.ª Questão – De que forma apresentou as críticas/sugestões?		
Oral		
Escrito		
E-mail		
Caixa de sugestões		
Outra		

Muito obrigado pela sua colaboração