

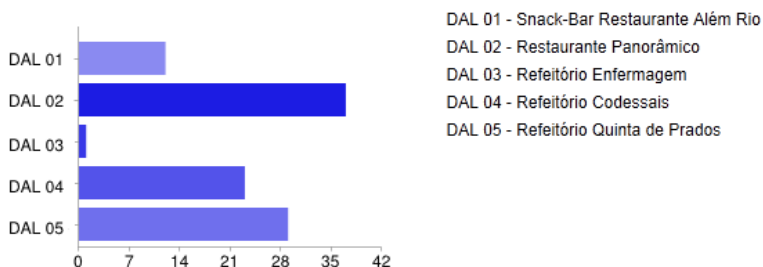
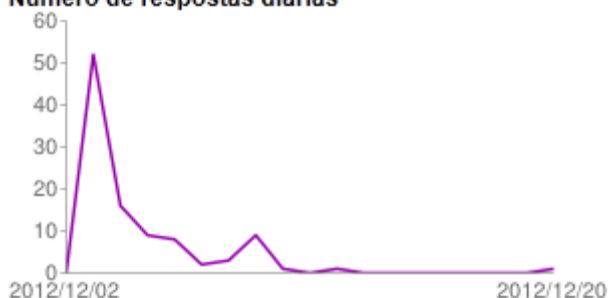
Os clientes são um ativo de qualquer organização pelo que a avaliação da sua satisfação é fundamental para a melhoria do desempenho dos refeitórios dos SASUTAD.

O inquérito foi enviado, via email, para: (universidade@utad.pt; universidade@alunos.utad.pt):

Neste sentido, uma vez mais, os SASUTAD elaboraram um conjunto de questões aos clientes, sendo a avaliação da satisfação relacionada com o desempenho das unidades de refeitório no ano 2012.

O presente relatório traduz a análise efetuada, tendo em conta os resultados dos 102 inquéritos efetuados.

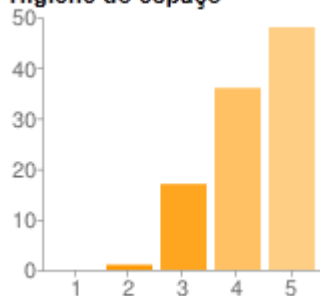
Número de respostas diárias



Nº de Respostas por Refeitório:

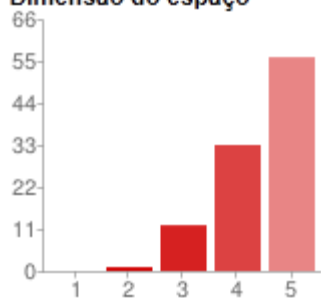
Denominação	Nº de Respostas	% de Respostas
DAL 01 – Snack-Bar Restaurante Além Rio	12	12%
DAL 02 – Restaurante Panorâmico	37	36%
DAL 03 – Refeitório Enfermagem	1	1%
DAL 04 – Refeitório Codessais	23	23%
DAL 05 – Refeitório Quinta Prados	29	28%
Total	102	100,00%

Higiene do espaço



Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	0	0,00%
2	1	1,00%
3	17	16,60%
4	36	35,30%
5	48	47,10%

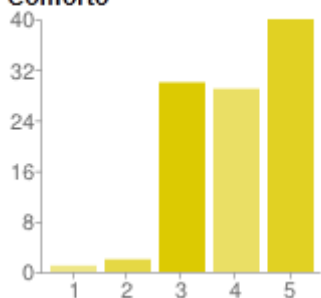
Dimensão do espaço



Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	0	0%
2	1	1%
3	12	12%
4	33	32%
5	56	55%

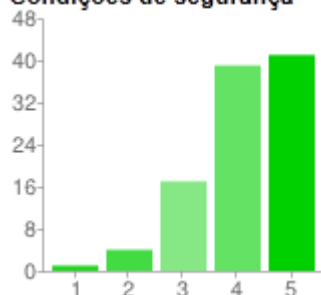


Conforto



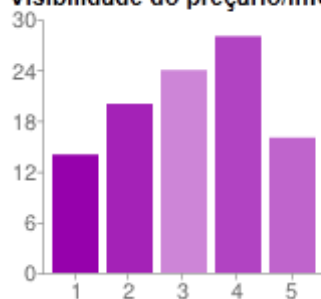
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	1	1,00%
2	2	2,00%
3	30	29,00%
4	29	28,00%
5	40	39,00%

Condições de segurança



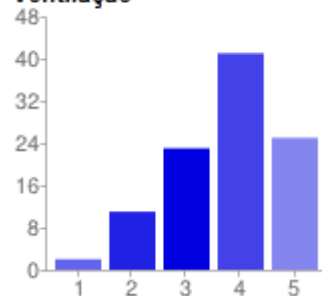
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	1	1,00%
2	4	4,00%
3	17	17,00%
4	39	38,00%
5	41	40,00%

Visibilidade do preçário/informação



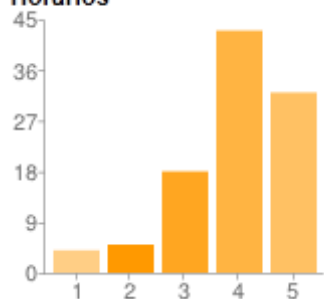
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	14	14,00%
2	20	20,00%
3	24	24,00%
4	28	27,00%
5	16	16,00%

Ventilação



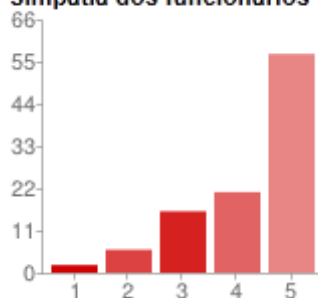
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	2	2%
2	11	11%
3	23	23%
4	41	40%
5	25	25%

Horários



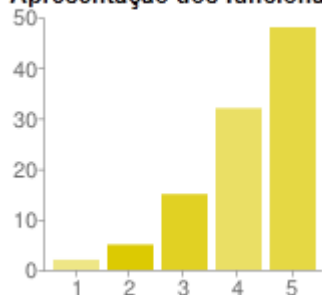
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	4	4,00%
2	5	5,00%
3	18	18,00%
4	43	42,00%
5	32	31,00%

Simpatia dos funcionários



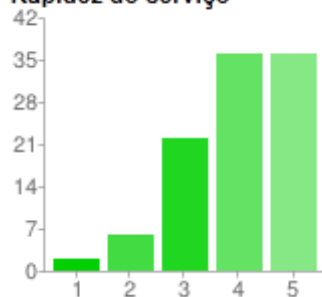
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	2	2,00%
2	6	6,00%
3	16	16,00%
4	21	21,00%
5	57	56,00%

Apresentação dos funcionários



Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	2	2,00%
2	5	5,00%
3	15	15,00%
4	32	31,00%
5	48	47,00%

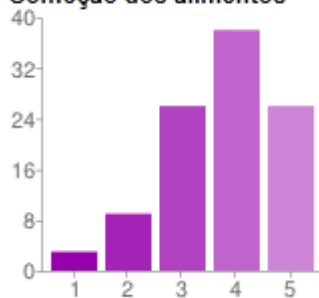
Rapidez do serviço



Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	2	2,00%
2	6	6,00%
3	22	22,00%
4	36	35,00%
5	36	35,00%

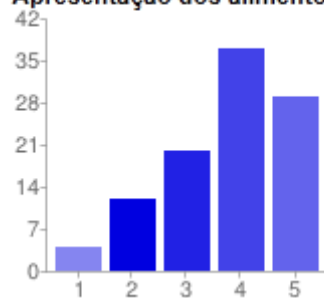


Confeção dos alimentos



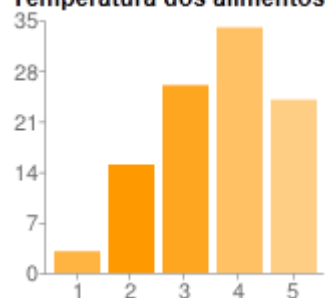
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	2	3,00%
2	9	9,00%
3	26	25,00%
4	38	37,00%
5	26	25,00%

Apresentação dos alimentos



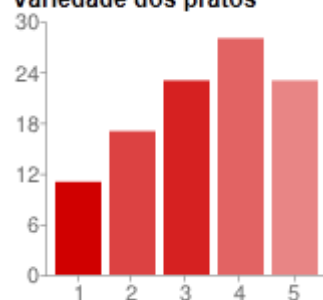
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	4	4,00%
2	12	12,00%
3	20	20,00%
4	37	36,00%
5	29	28,00%

Temperatura dos alimentos



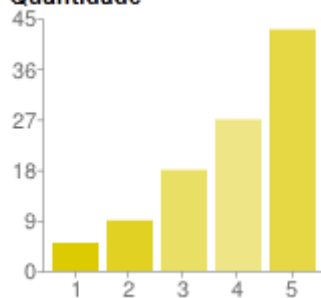
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	3	3,00%
2	15	15,00%
3	26	25,00%
4	34	33,00%
5	24	24,00%

Variedade dos pratos



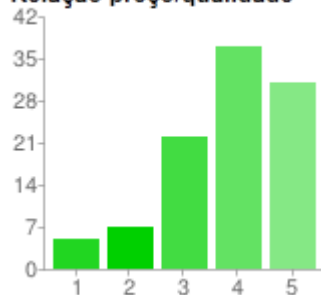
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	11	11,00%
2	17	17,00%
3	23	23,00%
4	27	27,00%
5	23	23,00%

Quantidade



Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	5	5,00%
2	9	9,00%
3	18	18,00%
4	27	26,00%
5	43	42,00%

Relação preço/qualidade



Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	5	5,00%
2	7	7,00%
3	22	22,00%
4	37	36,00%
5	31	30,00%