

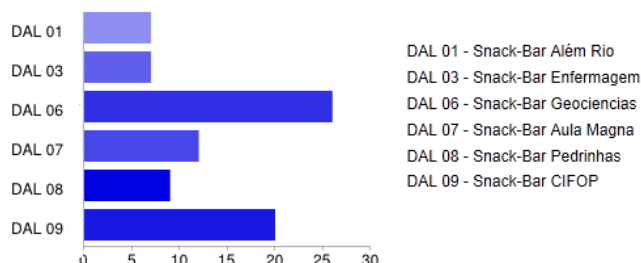
Os clientes são um ativo de qualquer organização pelo que a avaliação da sua satisfação é fundamental para a melhoria do desempenho dos Snack-Bares dos SASUTAD.

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

(<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true&formkey=dEVYM05iNjZOR3dUT1FjNS1wNklJOXc6MQ>).

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 snack no ano 2012.

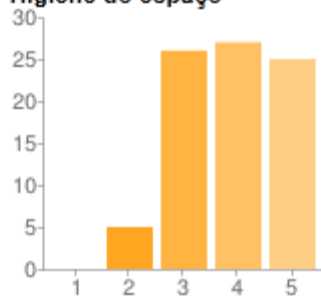
O presente relatório traduz a análise efetuada, tendo em conta os resultados dos 81 inquéritos efetuados.



Nº de Respostas por Snack-Bar

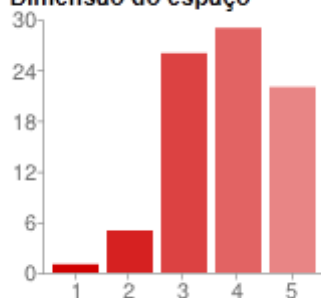
Denominação	Nº de Respostas	% de Respostas
DAL 01 – Snack-Bar Além Rio	7	8,60%
DAL 03 – Snack-Bar Enfermagem	7	8,60%
DAL 06 – Snack-Bar Geociências	26	32,10%
DAL 07 – Snack-Bar Aula Magna	12	15,00%
DAL 08 – Snack-Bar Pedrinhas	9	11,00%
DAL 09 – Snack-Bar CIFOP	20	25,00%
Total	81	100,00%

Higiene do espaço



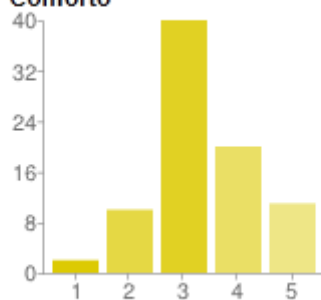
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	0	0%
2	5	6,17%
3	26	32,10%
4	27	33,33%
5	23	28,40%

Dimensão do espaço



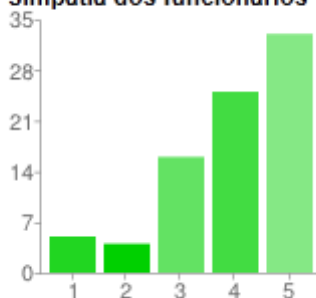
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	1	1,20%
2	5	6,20%
3	26	32,10%
4	27	33,30%
5	22	27,20%

Conforto



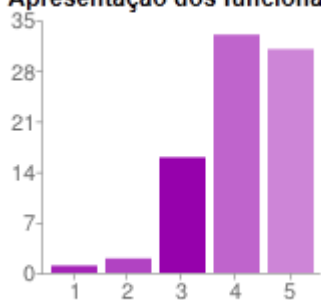
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	2	2,50%
2	9	11,10%
3	39	48,10%
4	20	24,70%
5	11	13,60%

Simpatia dos funcionários



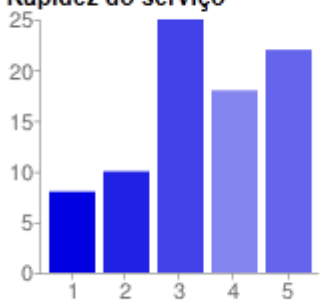
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	5	6,20%
2	4	4,90%
3	15	18,50%
4	25	30,90%
5	32	39,50%

Apresentação dos funcionários



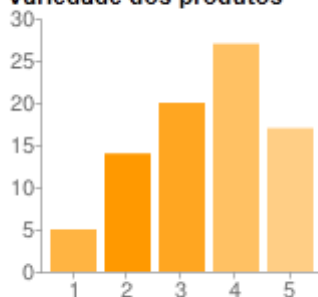
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	1	1,20%
2	2	2,50%
3	16	19,80%
4	32	39,50%
5	30	37,00%

Rapidez do serviço



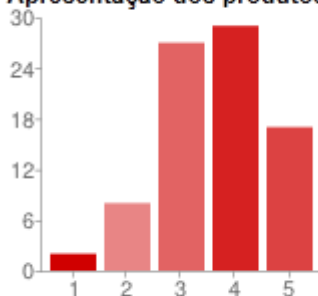
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	8	10,00%
2	10	12,00%
3	24	30,00%
4	18	22,00%
5	21	26,00%

Variedade dos produtos



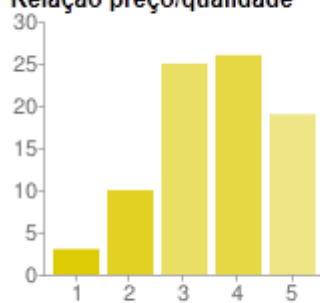
Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	5	6,00%
2	13	16,00%
3	20	25,00%
4	26	32,00%
5	17	21,00%

Apresentação dos produtos



Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	2	2,00%
2	7	9,00%
3	27	30,00%
4	28	22,00%
5	17	26,00%

Relação preço/qualidade



Pontuação (1 – Mau : 5 – Muito Bom)	Nº de Respostas	% de Respostas
1	3	4,00%
2	10	12,00%
3	23	28,00%
4	26	32,00%
5	19	23,00%