

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO - Lanchonete ABIN, localizada Bloco O4 - Ref. Nº XX/AAAA**

**Esta pesquisa é para a fiscalização contratual atuar em favor dos usuários da lanchonete/restaurante da ABIN. Em nenhuma hipótese a empresa cessionária conhecerá o teor das respostas. A identificação do usuário é meramente para tornar a pesquisa isonômica, razoável e íntegra. Ocorrências pontuais deverão ser tratadas de forma individualizada.**

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Identificação do comensal:**

( ) Servidor ( ) Aluno ESINT ( ) Funcionário terceirizado ( ) Outros

**Nome:**

**Assinatura:**

**RG:**

**CPF: XXX.XXX.XXX-\_\_**

**1- A variedade diária dos produtos servidos na lanchonete/restaurante é:**

( ) Péssimo ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Bom ( ) Ótimo

**2 - A temperatura dos produtos servidos na Cantina é:**

( ) Péssimo ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Bom ( ) Ótimo

**3 - Cordialidade dos atendentes:**

( ) Péssimo ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Bom ( ) Ótimo

**4 - Higiene do ambiente:**

( ) Péssimo ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Bom ( ) Ótimo

**5 - Você classifica o preço dos alimentos servidos na lanchonete/restaurante como:**

( ) Péssimo ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Bom ( ) Ótimo

**OBSERVAÇÕES:**

a) Para calcular o percentual de satisfação, as respostas serão compiladas em grupos classificados de “adequado” e “inadequado”, sendo calculado o percentual de satisfação com base no número de pesquisas realizadas com preenchimento completo, na forma a seguir:

<b>Classificação Grupo</b>	<b>Grupos</b>
Adequado	Ótimo e Bom
Inadequado	Regular, ruim e péssimo.

b) Por sua vez, cada pesquisa completa será classificada como "adequada" ou "inadequada" conforme regra abaixo:

<b>Classificação Pesquisa</b>	<b>Pesquisa</b>
Adequada	3 respostas ou mais classificada no grupo adequado.
Inadequada	3 respostas ou mais classificada no grupo inadequado.

c) Um mesmo respondente poderá ter sua resposta considerada até no máximo de seis pesquisas dentro da mesma periodicidade semestral. Serão consideradas as seis primeiras em ordem cronológica, as demais serão descartadas.

d) Após consolidação das pesquisas conforme itens a, b e c, o serviço será considerado **apropriado** se o percentual de pesquisas classificadas como "adequada" for igual ou superior a 70%.

e) Sobre arredondamento e apuração do resultado: o resultado será apurado em percentual inteiro e descartadas as casas decimais da seguinte maneira, se o número imediatamente depois da vírgula for 0, 1, 2, 3, 4, o algarismo inteiro permanece sem alteração; se o número imediatamente depois da vírgula for 5, 6, 7, 8, 9, acrescenta-se uma unidade no algarismo inteiro apurado.

**EXEMPLOS**

Apuração: $(154/203) \times 100 = 75,86$ Resultado 76%	203 Pesquisas completas, sendo 154 classificadas como adequada e 49 como inadequada.
Apuração: $(211/300) \times 100 = 70,33$ Resultado 70%	300 Pesquisas completas, sendo 211 classificadas como adequada e 89 como inadequada.

f) Com a finalidade de incentivar a excelência na prestação do serviço, se o resultado apurado como adequado for igual ou superior a 90%, aplicar-se-á descontos progressivos para a Taxa de Locação (**apenas para Taxa de Locação**) na forma a seguir:

Percentual apurado	Desconto aplicado na Taxa de Utilização do Espaço
90% a 94%	20%
95% a 100%	30%

g) O desconto será aplicado no semestre seguinte à realização de pesquisa. A qualquer momento o desconto poderá ser interrompido em caso de pesquisa apurar resultado inferior a 70%.

h) Caberá a fiscalização contratual realizar e avaliar a pesquisa de satisfação, podendo optar por rescindir unilateralmente o Termo de Concessão caso o resultado da pesquisa esteja inferior a 70%.

i) A pesquisa será realizada em periodicidade semestral, entre os meses de fevereiro a junho e de agosto a novembro, com no mínimo 30 usuários dos serviços, distribuídos ao longo dos meses de aplicação.