

Apêndice IX ao Termo de Referência

PERGUNTAS UTILIZADAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1 ASPECTOS GERAIS DO RESTAURANTE

1.1 Limpeza

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

1.2 Instalações

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

1.3 Atendimento na pesagem

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

1.4 Tempo de espera para se servir

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

1.5 Eficiência na reposição dos alimentos

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

1.6 Layout do buffet

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

1.7 Atendimento dos funcionários (presteza, cortesia e atenção)

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

2 ALIMENTOS

2.1 Sabor/Temperamento dos pratos

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

2.2 Qualidade dos pratos (saladas, pratos principais, carnes, peixes, massas, guarnições, sobremesa)

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

2.3 Variedade do cardápio

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

2.4 Apresentação dos alimentos

Respostas possíveis: Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

2.5 Qual é o seu grau de satisfação geral com o restaurante?

Muito satisfeito/Satisfeito/Razoável/Insatisfeito/Muito insatisfeito

2.6 Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana?

Frequentei para testar mas não frequento mais/Uma/Duas/Três/Quatro/Cinco

2.7 Quantas vezes você gostaria de frequentar na semana caso suas sugestões fossem atendidas?

Uma/Duas/Três/Quatro/Cinco

3 SUGESTÕES/CRÍTICAS/ELOGIOS AO SERVIÇO PRESTADO PELO RESTAURANTE

4 IDENTIFICAÇÃO E RAMAL (PREENCHIMENTO NÃO OBRIGATÓRIO)