

ANEXO II - Pesquisa de Satisfação dos Usuários

LANCHONETE	GRAU DE SATISFAÇÃO			
DISCRIMINAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Horário de funcionamento				
Eficiência no atendimento				
Tratamento aos clientes				
Uniformização e identificação dos empregados				
Nº de empregados para atendimento no horário de pico				
Disponibilidade de troco				
Disponibilidade de talheres e copos descartáveis				
Higiene/Limpeza				
Atendimento				
Subtotal				
CARDÁPIO				
Variedade de alimentos				
Reposição de alimentos				
Temperatura dos alimentos				
Qualidade (sabor,cor,forma e textura)				
Variedade de bebidas				
TOTAL DIVERSOS E CARDÁPIO				
Qual é a sua frequência média de utilização da lanchonete por semana?				
Grau de ocorrência semanal				
Nunca foi				
1 vez/semana				
2 vezes/semana				
3 vezes/semana				
4 vezes/semana				
5 vezes/semana				
TOTAL DE FORMULÁRIOS				