

Snack-bar e serviço de bar ESAV

RELATÓRIO

Inquérito de satisfação 2018

SAS - IPV

Elaborado por: Miguel Paulo Mateus Soares de Sousa (Técnico Superior – SAS/IPV)



Índice

1 – Introdução	3
2 – Metodologia	4
3 – Apresentação e análise do snack-bar e serviço de bar da Escola	5
3.1 – Caracterização da amostra	5
3.2 – Apresentação dos resultados	7
3.2.1 – Questão 1 – Utiliza o snack-bar para almoçar?	7
3.2.2 – Questão 2 – Com que frequência utiliza o snack-bar?	8
3.2.3 – Questão 3 – Qual o horário de almoço que utiliza?	9
3.2.4 – Questão 4 – Tipo de utilizador	10
3.2.5 – Questão 5 – Qual o tempo disponível para a refeição no snack-bar dentro do horário escolar?	11
3.2.6 – Questão 6 – Avaliação das instalações (snack-bar e serviço de bar)	12
3.2.7 – Questão 7 – Avaliação da refeição (snack-bar)	13
3.2.8 – Questão 8 – Produtos (serviço de bar)	14
3.2.9 – Questão 9 – Avaliação do atendimento (snack-bar e serviço de bar)	15
3.2.10 – Questão 10 – Considera o nº de trabalhadores da empresa suficientes?	16
3.2.11 – Questão 11 – Avaliação global	17
3.2.12 – Questão 12 – Já apresentou críticas/sugestões?	18
3.2.13 – Questão 13 – De que forma apresentou as críticas/sugestões?	19
4 – Conclusão	20
ANEXO (Questionário)	21

1 – Introdução

Os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu (SASIPV) têm por missão executar as políticas de ação social escolar definidas pelo Governo e pelos órgãos próprios do Instituto Politécnico de Viseu (IPV), tendo como objetivo proporcionar a todos os estudantes matriculados nas unidades orgânicas do IPV, igualdade de condições de acesso, frequência e sucesso escolar, garantindo que nenhum estudante será excluído do sistema de ensino superior por incapacidade financeira.

Os SASIPV asseguram o fornecimento de refeições, através de unidades alimentares localizadas nas respetivas escolas, aos estudantes que frequentam as escolas do IPV, docentes e funcionários, de acordo com o seguinte quadro:

Quadro I - Tipologia das unidades alimentares

Locais	Refeitório	Refeitório Lugares sentados	Snack Bares	Bares
ESTV	1	280	-	2
ESEV	1	145	-	1
ESSV	1	80	-	1
ESTGL	-	76	1	-
ESAV	-	70	1	-
Campus Politécnico	-	70	1	-
Serviços Centrais	-	-	-	1
Total	3	721	3	5

O fornecimento das refeições confeccionadas nas unidades alimentares dos SASIPV é efetuado por um concessionário selecionado através de concurso público.

A refeição servida nas unidades alimentares é composta por sopa, prato do dia (carne, peixe, comida vegetariana ou dieta), sobremesa, bebida (copo de sumo e/ou água) e pão, tendo um custo de 2,65€ (valor da refeição a preço social).

No snack-bar e serviço de bar da ESAV (Escola Superior Agrária de Viseu) têm ainda à disposição para o almoço, para além do acima referido, a opção bitoque (2,45€) ou hambúrguer (2,35€).

2 – Metodologia

Para o presente estudo foi desenvolvido um questionário específico, com o objetivo de aferir o grau de satisfação e a opinião dos utentes do snack-bar e serviço de bar da ESAV, relativamente a um conjunto de critérios.

O questionário foi aplicado durante o almoço e a uma amostra de 50 utentes.

Para esta análise, considera-se a população-alvo, todas as pessoas ligadas à escola e que podem ser frequentadores do snack-bar e serviço de bar.

O mesmo foi respondido pelos utentes que desejaram participar no estudo.

Devido à dispersão de idades, procedeu-se a uma categorização das mesmas, obtendo-se 3 grupos com dimensões mais ou menos aproximadas.

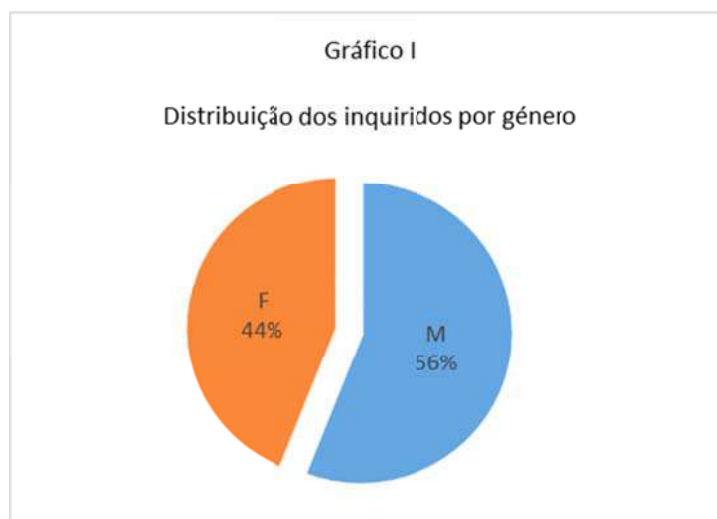
3 – Apresentação e análise do snack-bar e serviço de bar da Escola

3.1 – Caracterização da amostra

Dos 50 utentes do snack-bar e serviço de bar da ESAV que responderam ao inquérito, a maioria é do género masculino (56%), com idades entre os 19 e os 32 anos, com uma média etária de 23,42 anos de idade, conforme quadros II e III.

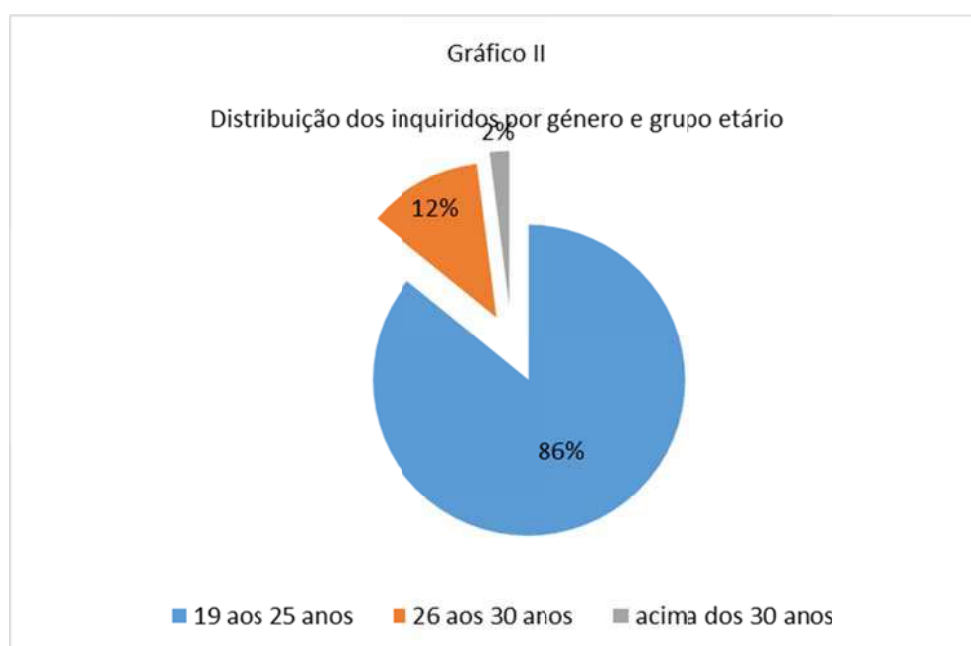
Quadro II - Distribuição dos inquiridos por género

Distribuição dos inquiridos por género		
Género	Nº	%
M	28	56%
F	22	44%
Total	50	100%



Quadro III - Distribuição dos inquiridos por género e grupo etário

Distribuição dos inquiridos por género e grupo etário				
Grupos etários	Masculino	Feminino	Total	%
19 aos 25 anos	22	21	43	86%
26 aos 30 anos	6	0	6	12%
acima dos 30 anos	0	1	1	2%
Total	28	22	50	100%



3.2 – Apresentação dos resultados

Ao conjunto de critérios definidos, passamos a apresentar os dados obtidos em quadros e gráficos.

Importa salientar que para uma melhor visualização e compreensão dos dados obtidos, nos casos das questões que requerem este tipo de resposta, decidimos em agrupar as opções em 1- *muito insatisfeito*, 2-*insatisfeito*, 3-*pouco satisfeito*, 4-*satisfeito* e 5-*muito satisfeito*.

3.2.1 – Questão 1 – Utiliza o snack-bar para almoçar?

Concluimos que 98% (n=49) dos inquiridos utiliza este snack-bar e serviços de bar para almoçar.

Quadro IV - Utilização do snack-bar ao almoço

Coluna1	Nº de respostas	%
Sim	49	98%
Não	1	2%
Total	50	100%

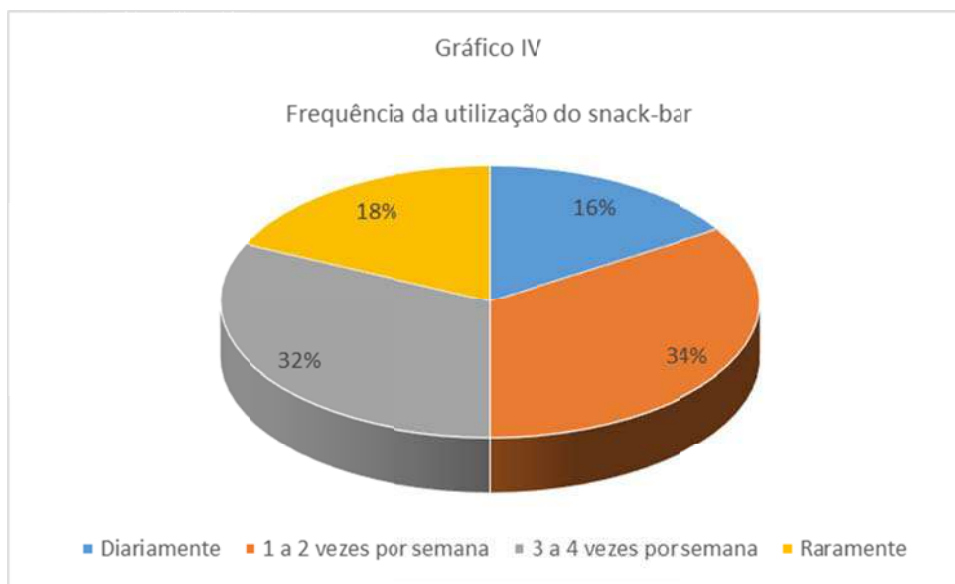


3.2.2 – Questão 2 – Com que frequência utiliza o snack-bar?

Relativamente a esta questão, verificamos que a maioria dos inquiridos respondeu que utiliza o snack-bar 1 a 2 vezes por semana (n=17;34%), seguidamente de 3 a 4 vezes (n=16;32%). De realçar que 18% (n=9) dos inquiridos raramente utiliza o snack-bar e apenas 16% (n=8), o utiliza diariamente (ver Quadro V).

Quadro V - Frequência da utilização do snack-bar

Coluna 1	Nº de respostas	%
Diariamente	8	16%
1 a 2 vezes por semana	17	34%
3 a 4 vezes por semana	16	32%
Raramente	9	18%
Total	50	100%

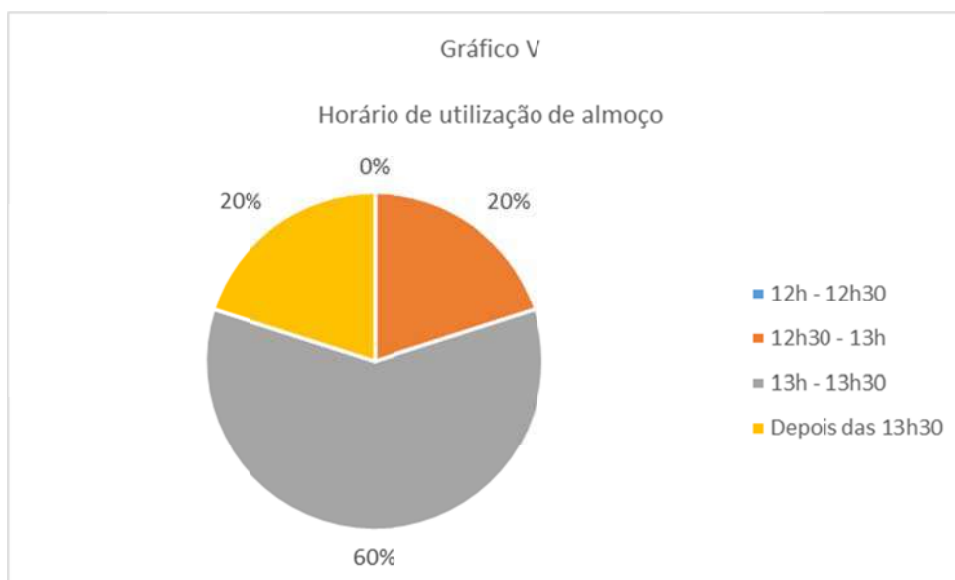


3.2.3 – Questão 3 – Qual o horário de almoço que utiliza?

Verificamos que a maioria dos inquiridos almoça no período das 13h00 às 13h30 (n=30;60%), das 12h30 às 13h00 (n=10;20%), e das 13h00 às 13h30 (n=10;20%), conforme o Quadro IV.

Quadro VI - Horário de utilização do snack-bar

Horário	Nº de respostas	%
12h - 12h30	0	0%
12h30 - 13h	10	20%
13h - 13h30	30	60%
Depois das 13h30	10	20%
Total	50	100%

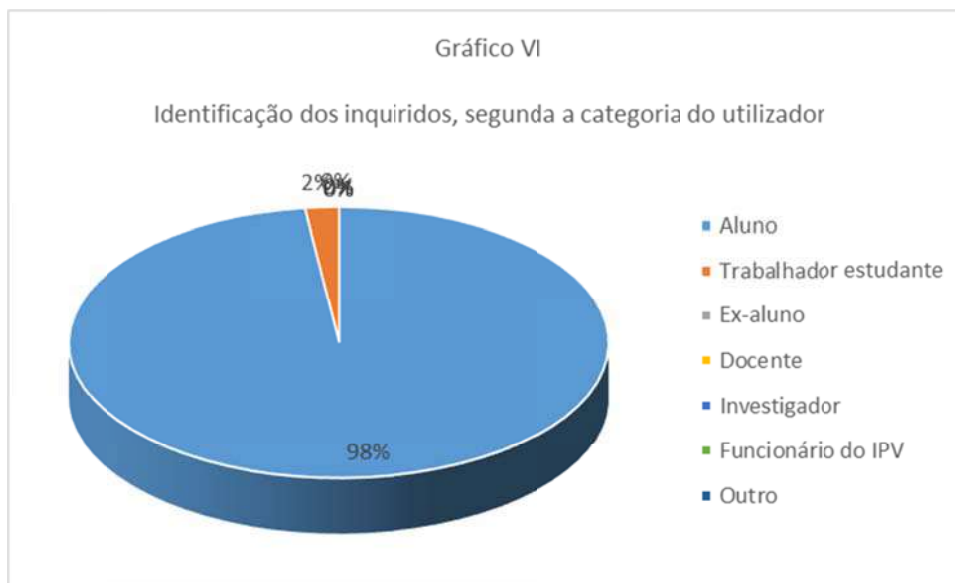


3.2.4 – Questão 4 – Tipo de utilizador

Os inquiridos que utilizam este snack-bar e serviços de bar são na sua totalidade alunos da Escola (n=50;100%), conforme se pode verificar no Quadro VII.

Quadro VII – Tipo de utilizador segundo a categoria

Utilizador	Nº de respostas	%
Aluno	49	98%
Trabalhador estudante	1	2%
Ex-aluno	0	0%
Docente	0	0%
Investigador	0	0%
Funcionário do IPV	0	0%
Outro	0	0%
Total	50	100%



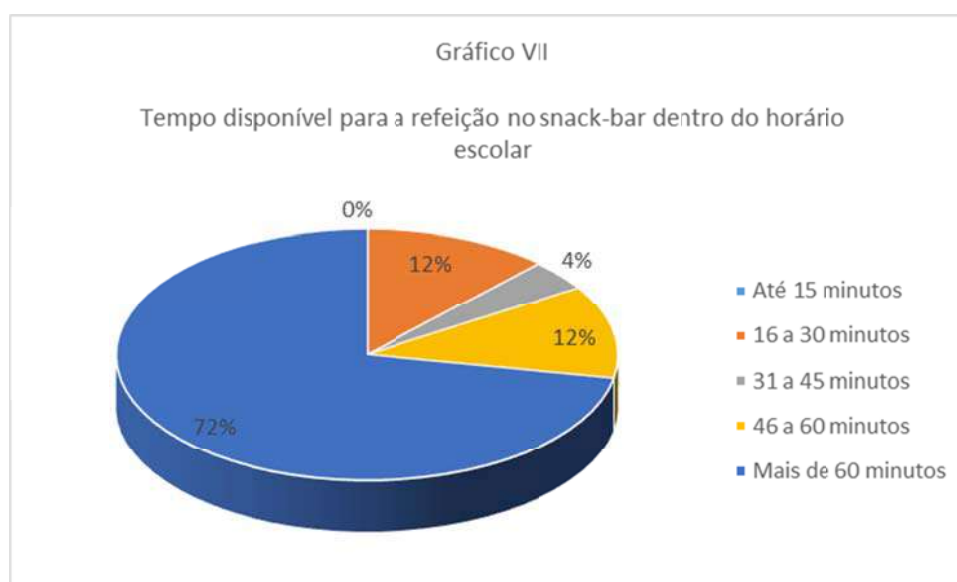
3.2.5 – Questão 5 – Qual o tempo disponível para a refeição no snack-bar dentro do horário escolar?

Relativamente a esta questão, verificamos que 72% (n=36) dos inquiridos que utilizam esta snack-bar e serviços de bar, dispõem acima de 60 minutos para a refeição e 12% (n=6) entre 16 a 30 minutos e 46 a 60 minutos, respetivamente.

De realçar ainda que apenas 4% (n=2) dispõem de 31 a 45 minutos para tomarem a sua refeição no snack-bar e serviços de bar.

Quadro VIII - Tempo disponível para a refeição no snack-bar dentro horário escolar

Tempo	Nº de respostas	%
Até 15 minutos	0	0%
16 a 30 minutos	6	12%
31 a 45 minutos	2	4%
46 a 60 minutos	6	12%
Mais de 60 minutos	36	72%
Total	50	100%



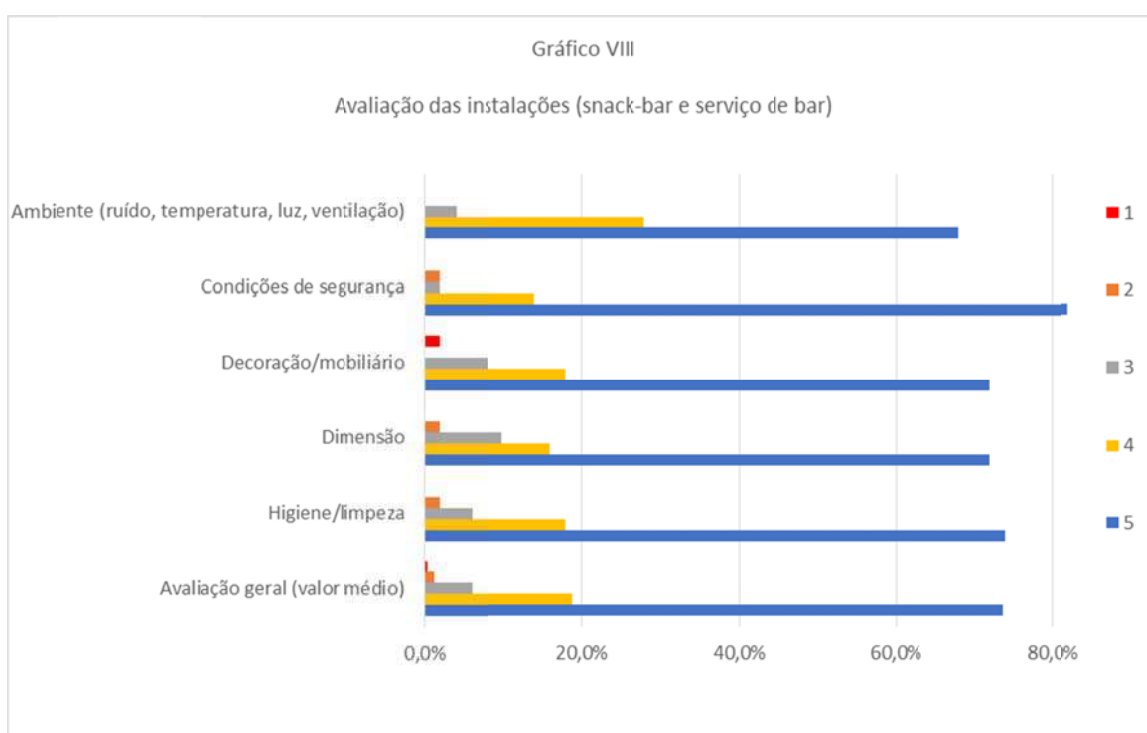
3.2.6 – Questão 6 – Avaliação das instalações (snack-bar e serviço de bar)

A avaliação das instalações do snack-bar e do serviço de bar revela-nos que uma grande parte dos inquiridos está muito satisfeita com as mesmas (74%), havendo a destacar nos vários itens e por ordem decrescente, as condições de segurança (n=41;82%), a higiene/limpeza (n=37;74%), decoração/mobiliário (n=36;72%), dimensão (n=36;72%) e ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação (n=34;68%).

Relativamente aos inquiridos que se encontram muito insatisfeitos e insatisfeitos convém realçar que os resultados obtidos são quase insignificantes.

Quadro IX - Avaliação das instalações (snack-bar e serviço de bar)

Grau de satisfação	1		2		3		4		5		Total	
	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%
Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)	0,0	0,0%	0,0	0,0%	2,0	4,0%	14,0	28,0%	34,0	68,0%	50	100%
Condições de segurança	0,0	0,0%	1,0	2,0%	1,0	2,0%	7,0	14,0%	41,0	82,0%	50	100%
Decoração/mobiliário	1,0	2,0%	0,0	0,0%	4,0	8,0%	9,0	18,0%	36,0	72,0%	50	100%
Dimensão	0,0	0,0%	1,0	2,0%	5,0	10,0%	8,0	16,0%	36,0	72,0%	50	100%
Higiene/limpeza	0,0	0,0%	1,0	2,0%	3,0	6,0%	9,0	18,0%	37,0	74,0%	50	100%
Avaliação geral (valor médio)	0,2	0,4%	0,6	1,2%	3,0	6,0%	9,4	18,8%	36,8	73,6%	50	100%



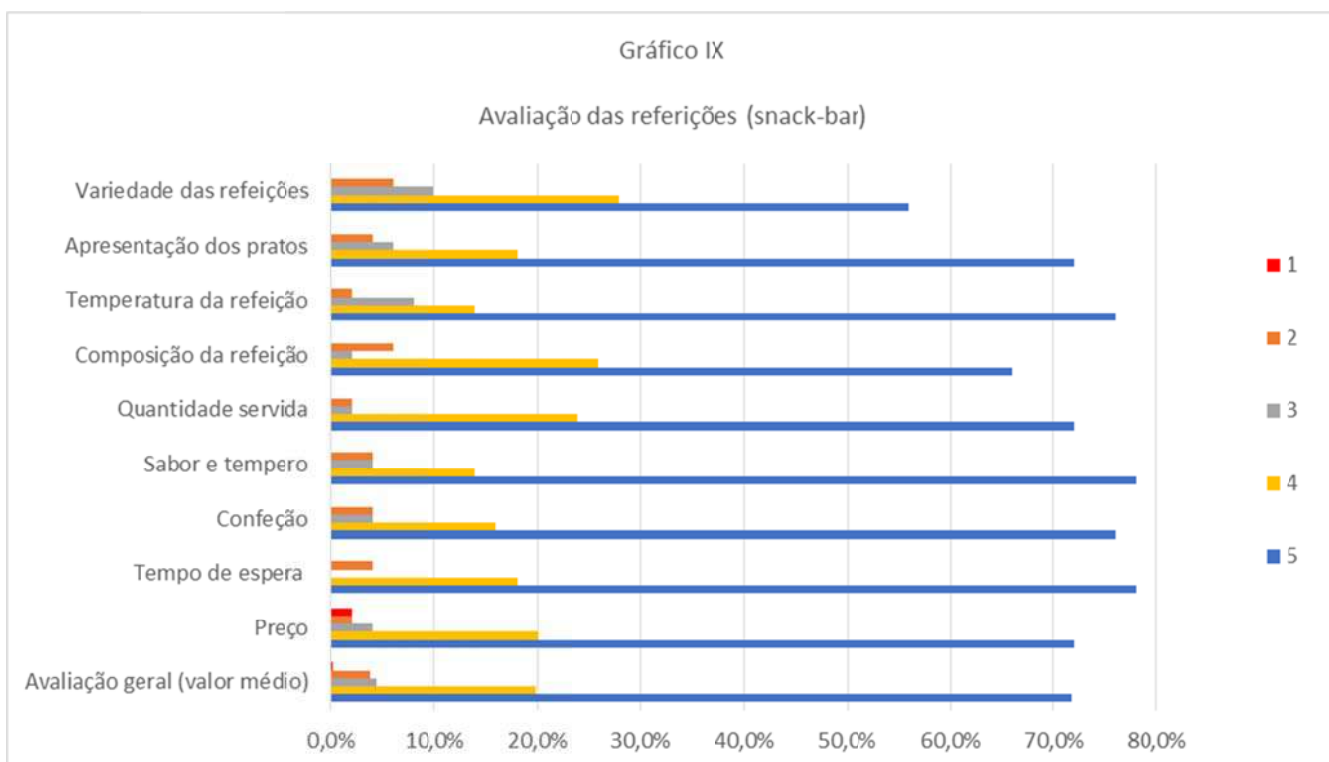
3.2.7 – Questão 7 – Avaliação da refeição (snack-bar)

Relativamente a esta questão, verificamos que os inquiridos estão na sua maioria muito satisfeitos com as refeições servidas no snack-bar. É de salientar que a avaliação geral desta questão é de 71,8% de muita satisfação.

Os inquiridos manifestaram uma maior percentagem de muita satisfação, da seguinte forma e por ordem decrescente: sabor e tempero (n=39;78%), tempo de espera (n=39;78%), temperatura da refeição (n=38;76%), confeção (n=38;76%), apresentação dos pratos (n=36;72%), quantidade servida (n=36;72%), preço (n=36;72%) composição adequada da refeição (n=62;58%) e variedade das refeições (n=33;66%).

Quadro X - Avaliação da refeição (snack-bar)

Grau de satisfação	1		2		3		4		5		Total	
	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%
Variedade das refeições	0,0	0,0%	3,0	6,0%	5,0	10,0%	14,0	28,0%	28,0	56,0%	50	100%
Apresentação dos pratos	0,0	0,0%	2,0	4,0%	3,0	6,0%	9,0	18,0%	36,0	72,0%	50	100%
Temperatura da refeição	0,0	0,0%	1,0	2,0%	4,0	8,0%	7,0	14,0%	38,0	76,0%	50	100%
Composição da refeição	0,0	0,0%	3,0	6,0%	1,0	2,0%	13,0	26,0%	33,0	66,0%	50	100%
Quantidade servida	0,0	0,0%	1,0	2,0%	1,0	2,0%	12,0	24,0%	36,0	72,0%	50	100%
Sabor e tempero	0,0	0,0%	2,0	4,0%	2,0	4,0%	7,0	14,0%	39,0	78,0%	50	100%
Confeção	0,0	0,0%	2,0	4,0%	2,0	4,0%	8,0	16,0%	38,0	76,0%	50	100%
Tempo de espera	0,0	0,0%	2,0	4,0%	0,0	0,0%	9,0	18,0%	39,0	78,0%	50	100%
Preço	1,0	2,0%	1,0	2,0%	2,0	4,0%	10,0	20,0%	36,0	72,0%	50	100%
Avaliação geral (valor médio)	0,1	0,2%	1,9	3,8%	2,2	4,4%	9,9	19,8%	35,9	71,8%	50	100%



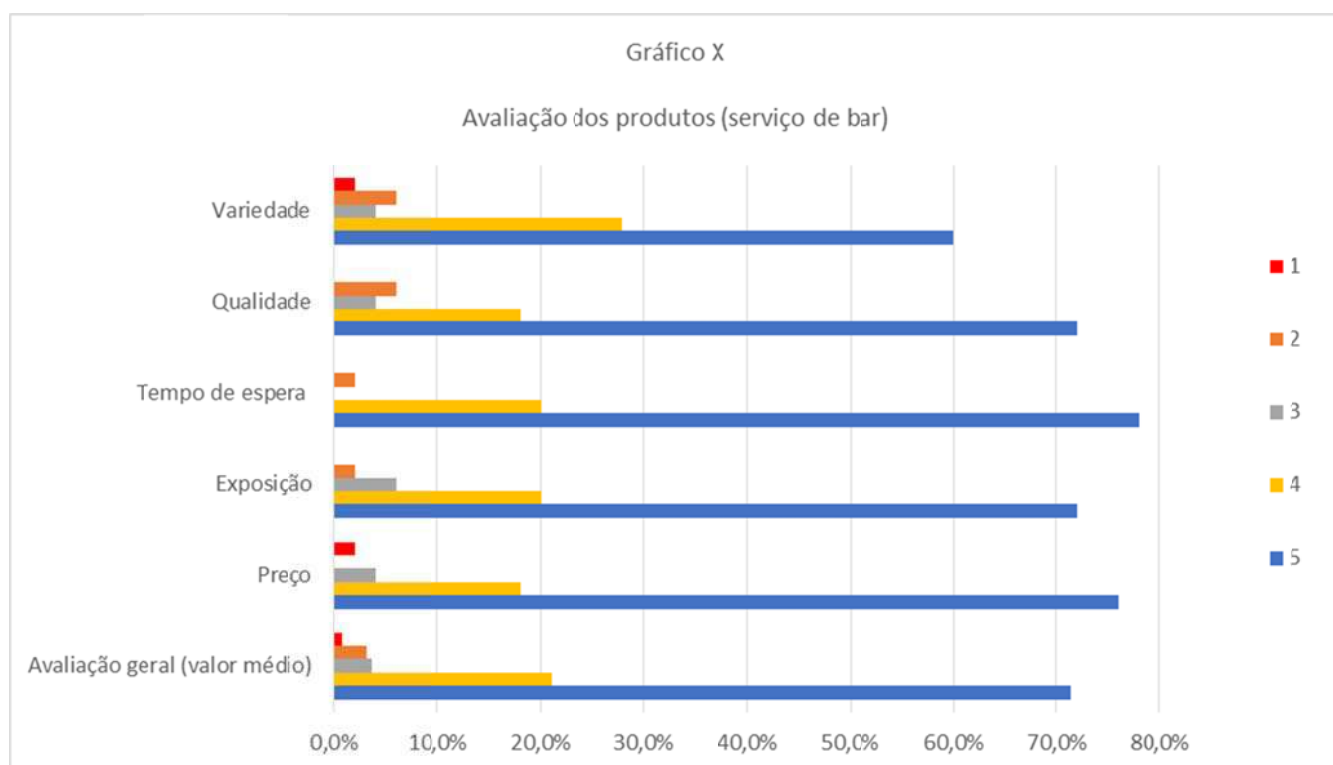
3.2.8 – Questão 8 – Produtos (serviço de bar)

A avaliação geral desta questão pelos inquiridos situou-se na ordem dos 71% de muita satisfação e de 21% de satisfação.

O tempo de espera apresenta um grau de muita satisfação de 78% (n=39), seguindo-se o preço (n=38;76%), a qualidade (n=36;72%), a exposição (n=36;72%) e, por último, a variedade (n=30;60%).

Quadro XI – Produtos (serviço de bar)

Grau de satisfação	1		2		3		4		5		Total	
	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%
Variedade	1,0	2,0%	3,0	6,0%	2,0	4,0%	14,0	28,0%	30,0	60,0%	50	100%
Qualidade	0,0	0,0%	3,0	6,0%	2,0	4,0%	9,0	18,0%	36,0	72,0%	50	100%
Tempo de espera	0,0	0,0%	1,0	2,0%	0,0	0,0%	10,0	20,0%	39,0	78,0%	50	100%
Exposição	0,0	0,0%	1,0	2,0%	3,0	6,0%	10,0	20,0%	36,0	72,0%	50	100%
Preço	1,0	2,0%	0,0	0,0%	2,0	4,0%	9,0	18,0%	38,0	76,0%	50	100%
Avaliação geral (valor médio)	0,4	0,8%	1,6	3,2%	1,8	3,6%	10,4	21,0%	35,4	71,4%	50	100%

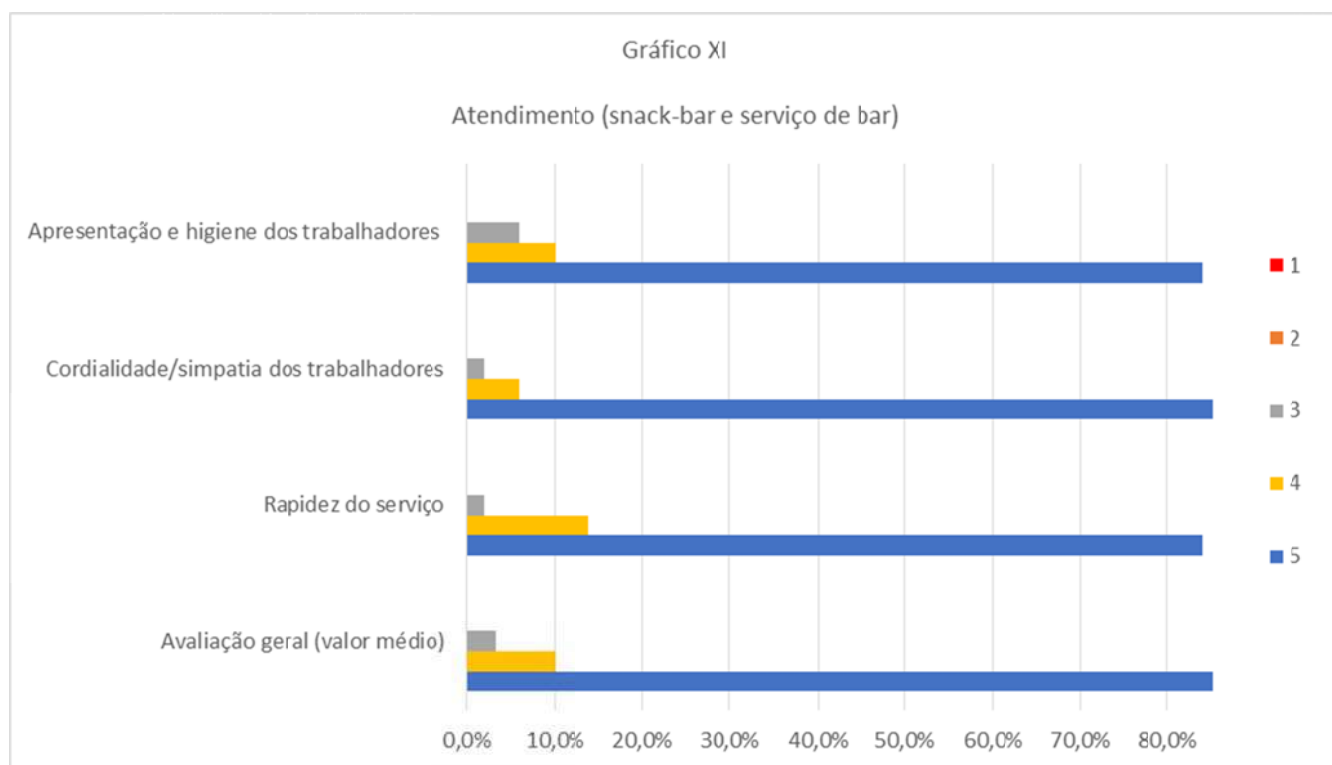


3.2.9 – Questão 9 – Atendimento (snack-bar e serviço de bar)

Conforme se vê no quadro XII, 92% (n=46) dos inquiridos consideraram que estão muito satisfeitos com a cordialidade/simpatia com que são tratados por parte dos trabalhadores e 84% (m=42) estão também muito satisfeitos com a apresentação e higiene dos trabalhadores e com a rapidez do serviço, respetivamente.

Quadro XII – Atendimento (snack-bar e serviço de bar)

Grau de satisfação	1		2		3		4		5		Total	
	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%
Apresentação e higiene dos trabalhadores	0,0	0,0%	0,0	0,0%	3,0	6,0%	5,0	10,0%	42,0	84,0%	50	100%
Cordialidade/simpatia dos trabalhadores	0,0	0,0%	0,0	0,0%	1,0	2,0%	3,0	6,0%	46,0	92,0%	50	100%
Rapidez do serviço	0,0	0,0%	0,0	0,0%	1,0	2,0%	7,0	14,0%	42,0	84,0%	50	100%
Avaliação geral (valor médio)	0,0	0,0%	0,0	0,0%	1,7	3,3%	5,0	10,0%	43,3	86,7%	50	100%

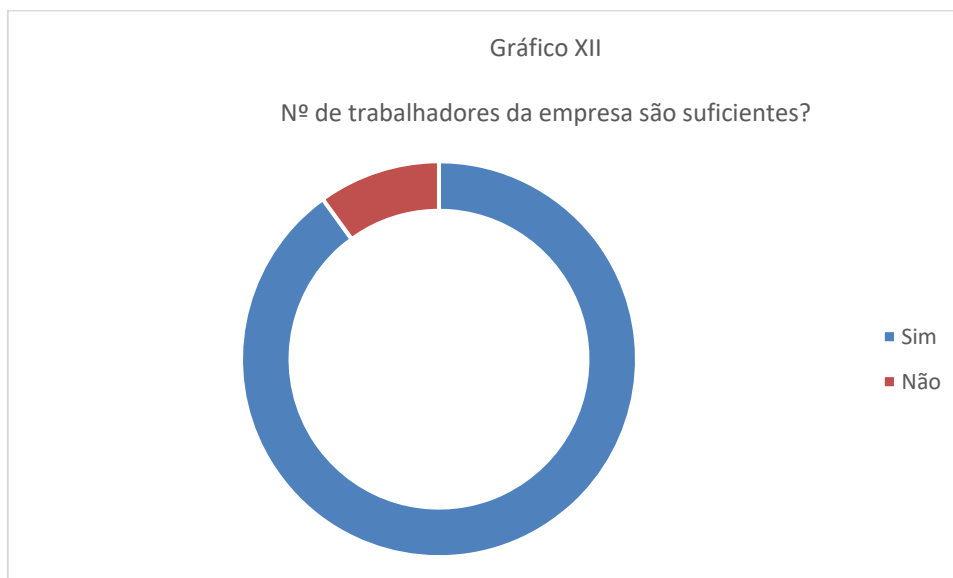


3.2.10 – Questão 10 – Considera que o nº de trabalhadores do Empresa é suficiente?

Conforme se verifica no Quadro XIII, 90% (n=45) dos inquiridos consideram que os trabalhadores do Empresa são suficientes, enquanto 10% (n=5) consideram que é insuficiente o seu nº.

Quadro XIII - Nº de trabalhadores da empresa é suficiente?

Coluna 1	Nº de respostas	%
Sim	45	90%
Não	5	10%
Total	50	100%

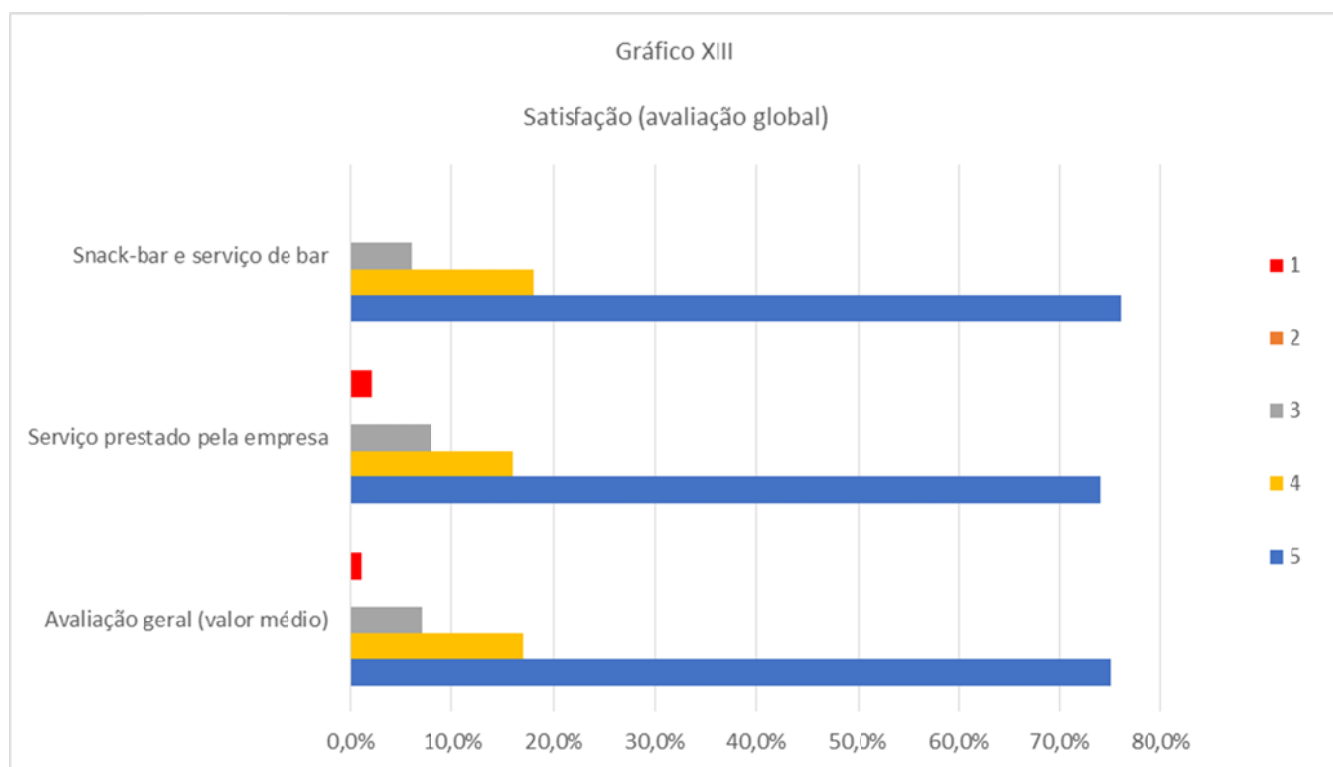


3.2.11 – Questão 11 – De uma forma geral, qual a sua satisfação?

Relativamente a esta questão, verificamos que 76% (n=38) dos inquiridos estão muito satisfeitos com o snack-bar e o serviço de bar, enquanto 74% (n=37) estão muito satisfeitos com o serviço prestado pela empresa.

Quadro XIV – Satisfação (avaliação global)

Grau de satisfação	1		2		3		4		5		Total	
	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%	Nº de respostas	%
Snack-bar e serviço de bar	0,0	0,0%	0,0	0,0%	3,0	6,0%	9,0	18,0%	38,0	76,0%	50	100%
Serviço prestado pela empresa	1,0	2,0%	0,0	0,0%	4,0	8,0%	8,0	16,0%	37,0	74,0%	50	100%
Avaliação geral (valor médio)	0,5	1,0%	0,0	0,0%	3,5	7,0%	8,5	17,0%	37,5	75,0%	50	100%



3.2.12 – Questão 12 – Já apresentou críticas/sugestões?

A esta questão, 88% (n=44) dos inquiridos responderam que nunca apresentaram críticas/sugestões sobre o serviço desta snack-bar e serviços de bar, enquanto 12% (n=6) já apresentaram.

Quadro XV - Apresentação de críticas/sugestões

Resposta	Nº de respostas	%
Sim	6	12%
Não	44	88%
Total	50	100%



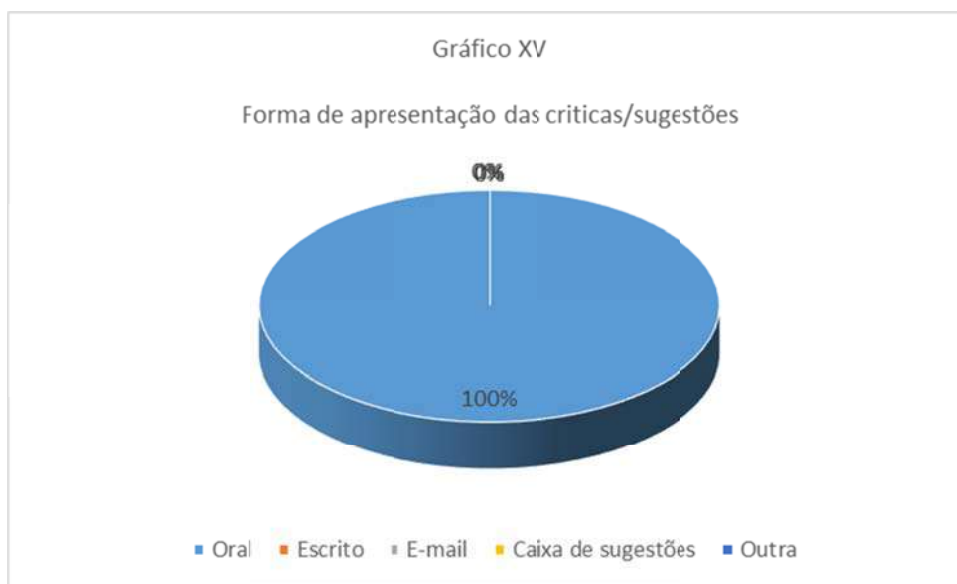
3.2.13 – Questão 13 – De que forma apresentou as críticas/sugestões?

A forma de apresentação das críticas/sugestões foi feita, na sua totalidade, oralmente (n=7;100%).

Verificamos ainda que não feita qualquer crítica/sugestão através de outros meios de comunicação descritos no Quadro XVI.

Quadro XVI - Forma de apresentação das críticas/sugestões

Forma	Nº de respostas	%
Oral	7	100%
Escrito	0	0%
E-mail	0	0%
Caixa de sugestões	0	0%
Outra	0	0%
Total	7	100%



4- Conclusão

Os inquéritos efetuados e relativos à satisfação dos utentes do snack-bar e serviços de bar são um instrumento privilegiado para aferir a qualidade dos serviços proporcionados. A sua execução contemplou 4 questões centrais, a saber: instalações, refeição, produtos e atendimento, além de uma questão final de apreciação geral sobre o snack-bar e serviços de bar e o trabalho prestado pela empresa.

Os inquiridos são maioritariamente do género masculino, alunos da Escola e com idades compreendidas entre os 19 e os 32 anos.

A maioria dos inquiridos almoça no período das 13h00 às 13h30.

Diariamente, e relativamente ao total dos inquiridos, 16% frequentam a snack-bar e serviços de bar, 34% frequentam 1 a 2 vezes por semana e 32% 3 a 4 vezes por semana.

Para a maioria dos inquiridos, o tempo disponível para a refeição situa-se acima dos 60 minutos.

A avaliação geral feita às instalações situa-se num grau de muita satisfação de 73,6% (valor médio) sendo que o grau de insatisfação é quase nulo. Os 5 itens da questão evidenciaram que os utentes manifestaram um nível muito positivo de satisfação no que diz respeito às condições de segurança e higiene/ limpeza.

Em todos os itens relacionados com a avaliação da refeição, os inquiridos evidenciaram um elevado grau de satisfação. Relativamente aos produtos utilizados nos serviços de bar, ficou também evidenciada, uma percentagem elevada de muita satisfação.

Dos itens relacionados com o atendimento, os inquiridos demonstraram um grau de muita satisfação significativo em todos eles.

Os inquiridos consideraram o nº de trabalhadores suficientes, bem como também demonstraram estar muito satisfeitos com o serviço prestado pela empresa.

Todas as críticas e sugestões foram apresentadas oralmente, mas apenas 14% (n=7) dos inquiridos o fizeram.

Em jeito de conclusão, ficou evidenciado claramente neste inquérito de satisfação relativo ao snack-bar e serviço de bar da ESAV que em todas as questões foram obtidas percentagens muito elevadas relativas ao grau de satisfação dos inquiridos.

Anexo (Questionário)

SASIPV - Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu

Questionário de satisfação para utentes das unidades de alimentação

Instruções de resposta ao questionário:

A procura da melhoria contínua, com vista a uma cada vez **melhor prestação do serviço ao utente**, é o principal compromisso estabelecido pelos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos utentes das unidades de alimentação é fundamental.

Colabore com os nossos serviços na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objetiva relativamente aos nossos serviços.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza confidencial e anónima.

*A sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de **Qualidade***

Data:

Identificação (opcional):

Idade:

Sexo:

Colocar 1 cruz na resposta

1.ª Questão – Utiliza o snack-bar para o almoço?		
Sim		
Não		

Colocar 1 cruz na resposta

2.ª Questão – Com que frequência utiliza o snack-bar?		
Diariamente		
1 a 2 vezes por semana		
3 a 4 vezes por semana		
Raramente		

Colocar 1 cruz na resposta

3.ª Questão – Qual o horário de almoço que utiliza?		
Até às 12h30		
12H30 – 13H00		
13H00 – 13H30		
Depois das 13h30		

Colocar 1 cruz na resposta

4.ª Questão – Tipo de utilizador		
Aluno		
Ex-aluno		
Bolseiro		
Docente		
Investigador		
Trabalhador estudante		
Funcionário da Escola		
Funcionário do ISPV		
Outro		

Colocar 1 cruz na resposta

5. ^a Questão – Qual o tempo disponível para a refeição no snack-bar dentro do horário escolar?		
Até 15 minutos		
16 a 30 minutos		
31 a 45 minutos		
46 a 60 minutos		
Mais de 60 minutos		

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

6. ^a Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item						
INSTALAÇÕES (snack-bar e serviço de bar)	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)						
Condições de segurança						
Decoração/mobiliário						
Dimensão						
Higiene/limpeza						

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

7. ^a Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item						
REFEIÇÃO (snack-bar)	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Variedade das refeições						
Apresentação dos pratos						
Temperatura da refeição						
Composição adequada da refeição						
Quantidade servida						
Sabor e tempero						
Confeção						
Tempo de espera						
Preço						

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

8.ª Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item						
PRODUTOS (serviço de bar)	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Variedade						
Qualidade						
Tempo de espera						
Exposição						
Preço						

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

9.ª Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item						
ATENDIMENTO (snack-bar e serviço de bar)	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Apresentação e higiene dos trabalhadores						
Cordialidade/simpatia dos trabalhadores						
Rapidez do serviço						

Colocar 1 cruz na resposta

10.ª Questão – Considera que o n.º de trabalhadores da empresa é suficiente?		
Sim		
Não		

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

11.ª Questão – De uma forma geral qual a sua satisfação com:						
Avaliação Global	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Snack-Bar e serviço de bar						
O serviço prestado pela empresa						

Colocar 1 cruz na resposta

12. ^a Questão – Já apresentou críticas/sugestões?		
Sim	<input type="checkbox"/>	
Não	<input type="checkbox"/>	

Colocar 1 cruz na resposta

13. ^a Questão – De que forma apresentou as críticas/sugestões?		
Oral	<input type="checkbox"/>	
Escrito	<input type="checkbox"/>	
E-mail	<input type="checkbox"/>	
Caixa de sugestões	<input type="checkbox"/>	
Outra	<input type="checkbox"/>	

Muito obrigado pela sua colaboração