

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO – MÊS/ANO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO CEM - CONTRATO XX/XXXX

Entre os dias **XX/XX a XX/XX** foi aplicada a primeira Pesquisa de Satisfação **202X** dos Restaurantes Universitários, na qual foram abordadas questões relacionadas à percepção de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados.

As respostas à pesquisa foram individuais e únicas, sem possibilidade de respostas em duplicidade. Cada usuário teve a possibilidade de avaliar os aspectos: ambiente, limpeza e higiene, atendimento/cortesia, variedade do cardápio, apresentação dos pratos, temperatura das preparações, reposição, higiene dos funcionários, sabor das refeições.

Os usuários pontuaram cada aspecto em uma escala de péssimo a excelente, podendo ainda incluir comentários para cada ponto avaliado.

Para análise dos resultados, e conversão dos critérios (excelente, bom, ruim, regular e péssimo) em números passíveis de quantificação para fins de avaliação, estabeleceu-se a seguinte escala de conversão, visando atribuir pesos proporcionais às opiniões dos usuários:

As notas atribuídas divididas pelo total de uma nota ponderada para sequência dos resultados os comentários.

Avaliação	Pontos
Excelente	10
Bom	8
Regular	6
Ruim	4
Péssimo	2

foram então somadas e respondentes, obtendo-se cada aspecto avaliado. Na por tema foram agrupados

A amostra de respondentes do **RU XX** foi composta de **XX usuários**. A nota geral obtida pela empresa (**NOME DA CONTRATADA**) no RU foi **X,X**.

A seguir, estão apresentados os resultados gerais por critério abordado (modelo):

	Filtros
Local	cem
Vínculo	
Frequência	
Refeições	
Restrições	

Nota Geral **8.7**
Entrevistados **30**



AMBIENTE

Nota:	9.1
Excelente	19
Bom	9
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	0

CARDÁPIO

Nota:	7.4
Excelente	7
Bom	11
Regular	8
Ruim	4
Péssimo	0

REPOSIÇÃO

Nota:	9.0
Excelente	19
Bom	7
Regular	4
Ruim	0
Péssimo	0

LIMPEZA E HIGIENE

Nota:	8.9
Excelente	18
Bom	8
Regular	3
Ruim	1
Péssimo	0

APRESENTAÇÃO DOS PRATOS

Nota:	9.1
Excelente	20
Bom	6
Regular	4
Ruim	0
Péssimo	0

HIGIENE DOS FUNCIONÁRIOS

Nota:	9.1
Excelente	20
Bom	7
Regular	3
Ruim	0
Péssimo	0

ATENDIMENTO/CORTESIA

Nota:	9.3
Excelente	23
Bom	5
Regular	0
Ruim	2
Péssimo	0

TEMPERATURA DAS PREPARAÇÕES

Nota:	8.8
Excelente	17
Bom	9
Regular	3
Ruim	1
Péssimo	0

SABOR DAS REFEIÇÕES

Nota:	7.9
Excelente	9
Bom	14
Regular	5
Ruim	1
Péssimo	1

Os resultados obtidos indicam que o público atendido se encontra satisfeito com o serviço prestado pela empresa **(NOME DA CONTRATADA)** nos restaurantes, sendo que para todos os critérios avaliados as notas foram **maiores que 7,0**. A seguir serão apresentadas as observações dos usuários.

Embora a pontuação obtida não exija a apresentação de Plano de Ação, sugerimos que o fornecedor atente aos comentários, a fim de aprimorar o serviço, e buscar resultados ainda melhores nas próximas avaliações.

Quanto ao ambiente:

Observações do resultado da pesquisa quanto ao ambiente.

Quanto à limpeza e higiene

Observações do resultado da pesquisa quanto a limpeza e higiene.

Quanto ao atendimento e cortesia

Observações do resultado da pesquisa quanto ao atendimento e cortesia.

Quanto à variedade do cardápio

Observações do resultado da pesquisa quanto a variedade do cardápio.

Quanto à apresentação dos pratos

Observações do resultado da pesquisa quanto a apresentação dos pratos.

Quanto à temperatura das preparações

Observações do resultado da pesquisa quanto a temperatura das preparações.

Quanto à higiene dos funcionários

Observações do resultado da pesquisa quanto a higiene dos funcionários.

Quanto ao sabor das refeições

Observações do resultado da pesquisa quanto ao sabor das refeições.

COMENTÁRIOS RU XXX

AMBIENTE

Colocar os comentários referentes a esse item que os usuários fizeram durante o preenchimento da pesquisa.

LIMPEZA E HIGIENE

Colocar os comentários referentes a esse item que os usuários fizeram durante o preenchimento da pesquisa.

ATENDIMENTO/CORTESIA

Colocar os comentários referentes a esse item que os usuários fizeram durante o preenchimento da pesquisa.

VARIEDADE DO CARDÁPIO

Colocar os comentários referentes a esse item que os usuários fizeram durante o preenchimento da pesquisa.

APRESENTAÇÃO DOS PRATOS

Colocar os comentários referentes a esse item que os usuários fizeram durante o preenchimento da pesquisa.

TEMPERATURA DAS PREPARAÇÕES

Colocar os comentários referentes a esse item que os usuários fizeram durante o preenchimento da pesquisa.

REPOSIÇÃO DE UTENSÍLIOS E PREPARAÇÕES

Colocar os comentários referentes a esse item que os usuários fizeram durante o preenchimento da pesquisa.

HIGIENE DOS FUNCIONÁRIOS

Colocar os comentários referentes a esse item que os usuários fizeram durante o preenchimento da pesquisa.

SABOR DAS REFEIÇÕES

Colocar os comentários referentes a esse item que os usuários fizeram durante o preenchimento da pesquisa.