



APÊNDICE II

QUESTIONÁRIO - SERVIÇOS DE REPROGRAFIA

Esta pesquisa institucional tem a finalidade de analisar a qualidade na prestação dos serviços de reprografia (xérox) da **CONCESSIONÁRIA** no Instituto Federal Farroupilha - *Campus Santa Rosa*.

Assinale com um X o seu grau de satisfação em relação aos fatores listados na tabela abaixo, levando-se em consideração que:

- 1= Muito Insatisfeito
2= Insatisfeito
3= Nem Insatisfeito/Nem Satisfeito
4= Satisfeito
5= Muito Satisfeito

Item	Questão					
		1	2	3	4	5
a)	Identificação e uniformização dos funcionários	☐	☐	☐	☐	☐
b)	Urbanidade dos funcionários	☐	☐	☐	☐	☐
c)	Prontidão dos funcionários nas requisições de serviços	☐	☐	☐	☐	☐
d)	Desempenho dos funcionários	☐	☐	☐	☐	☐
e)	Tempo de espera para atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
f)	Cumprimento dos horários de funcionamento	☐	☐	☐	☐	☐
g)	Qualidade das cópias e impressões	☐	☐	☐	☐	☐
h)	Qualidade das encadernações	☐	☐	☐	☐	☐
i)	Preços dos serviços ofertados	☐	☐	☐	☐	☐
j)	Limpeza e higienização da sala de reprografia	☐	☐	☐	☐	☐
k)	Layout da sala de reprografia	☐	☐	☐	☐	☐



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
CAMPUS SANTA ROSA

Preencha o campo abaixo caso deseje fazer eventuais comentários sobre os serviços de reprografia prestados na instituição:
