

Relatório

Inquéritos à Satisfação – Empresa Municipal

NovBaesuris E.M. S.A.

2º Trimestre 2014

Castro Marim

2014

Índice

Inquéritos à Satisfação	2
1. Ensino Pré-escolar	3
1.1 Centro Infantil de Castro Marim.....	3
1.2 Centro Escolar de Altura.....	5
2. 1º Ciclo do Ensino Básico	7
2.1 Escola Básica do 1º Ciclo de Castro Marim	7
2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura.....	8
2.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite.....	9
3. Castelo de Castro Marim.....	10
4. Centro de Interpretação do Território	13
5. Snack-bar Revelim de Santo António	14
6. Casa de Odeleite.....	16
7. Prestação do Serviço de Limpeza	19

Anexos

Inquéritos de Satisfação

Conforme o previsto na Cláusula Décima Primeira do Contrato-Programa de 29 de Julho de 2013; Cláusula Sétima do Contrato de Colaboração no domínio da Limpeza de Edifícios e Espaços Públicos de 12 de Abril de 2013; Cláusula Sétima do Contrato de Colaboração no domínio do Sistema Educativo Municipal de 13 de Maio de 2013; Cláusula Oitava do Contrato de Prestação de Serviços no âmbito do funcionamento geral dos equipamentos culturais “Casa de Odeleite” e “Centro de Interpretação do Território” de 3 de Julho de 2013; a NovBaesuris Empresa Municipal S.A. realizou, entre Abril e Julho, inquéritos de satisfação que tiveram por objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos seguintes espaços durante o segundo trimestre de 2014: Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centros Escolares de Altura e Odeleite; Snack-bar do Revelim de Santo António; Bar da Câmara Municipal de Castro Marim; Casa de Odeleite; e Serviço de Limpeza, com inquéritos dirigidos aos responsáveis dos espaços onde o serviço é prestado.

De referir que, face aos problemas técnicos detectados anteriormente no sistema informático da maquete do Centro de Interpretação do Território que impediram o normal funcionamento do equipamento, o espaço encerrou ao público no segundo trimestre de 2014. Pese a este facto, não foi possível proceder à realização de Inquéritos à Satisfação durante esse período.

Os enunciados dos inquéritos foram adaptados aos locais, com perguntas referentes ao tipo de serviço que é prestado. Nos seguintes espaços: Castelo e Casa de Odeleite, foram disponibilizados enunciados em inglês, francês e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico dos mesmos e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades, que, deste modo, tiveram oportunidade de avaliar os nossos serviços.

Os inquéritos realizados continham perguntas fechadas, onde o respondente foi solicitado a assinalar com (X) o nível de avaliação adequado ao seu grau de satisfação; e perguntas abertas, onde o respondente teve a possibilidade de apresentar as suas sugestões. Os relatórios são acompanhados pelas respectivas tabelas com todos os resultados obtidos.

1. Ensino Pré-escolar

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. no início de Julho, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Centro Infantil de Castro Marim e Centro Escolar de Altura durante o segundo trimestre de 2014.

No universo dos 25 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Centro Infantil de Castro Marim e Centro Escolar de Altura, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

1.1 Centro Infantil de Castro Marim

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (70,59%) classifica as ementas da sopa com "Satisfeito".

1.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- Relativamente às ementas de peixe, a maioria dos inquiridos classifica como "Satisfeito" (58,82%), sendo que uma percentagem (17,65%) optou por "Pouco Satisfeito".

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A pluralidade dos inquiridos (82,35%) considera-se "Satisfeito" com as ementas de carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A pluralidade dos respondentes considera-se "Satisfeito" (58,82%) com as ementas do lanche.

1.1.5 O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição

- Neste parâmetro, a maioria dos respondentes considera-se “Satisfeito” (52,94%).

b) Actividades de Prolongamento

1.1.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A pluralidade dos inquiridos (58,82%) tem uma opinião positiva sobre o horário do prolongamento, como percentagens idênticas (29,41%) para “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

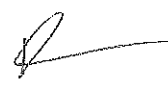
- Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, a maioria (58,82%) tem uma opinião positiva.

1.1.8 Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas

- Neste ponto, a maioria dos respondentes tem uma opinião “Satisfeito” (41,18%).

1.1.9 Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares

- Neste parâmetro, os inquiridos tem uma opinião geral positiva (52,94%), com destaque para a opção “Satisfeito” (35,29%)



1.2 Centro Escolar de Altura

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva sobre as ementas de sopa, com destaque para a opção "Satisfeito" (75,00%).

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A plenitude dos respondentes (100,00%) atribui classificação positiva às ementas de peixe, com destaque para a opção "Satisfeito" (87,50%).

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A totalidade dos respondentes (100,00%) atribui classificação positiva às ementas de carne, com destaque para a opção "Satisfeito" (62,50%).

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A plenitude dos inquiridos (100,00%) respondeu positivamente a este parâmetro, com claro destaque para a opção "Satisfeito" (75,00%).

1.2.5 O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição

- Neste ponto, a maioria dos respondentes (100,00%) tem uma opinião positiva, com relevo para a opção "Satisfeito" (62,50%).

b) Actividades de prolongamento

1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos inquiridos (62,50%) tem uma opinião positiva acerca do horário do prolongamento.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- Metade dos respondentes (50,00%) atribui classificação positiva às actividades de prolongamento em tempo lectivo.

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (62,50%) tem uma opinião positiva acerca das actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas.

1.2.9 Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares

- A maioria dos inquiridos (62,50%) tem uma opinião positiva acerca do desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares.

2. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. no início de Julho, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos Centros Escolares de Castro Marim, Altura e Odeleite durante o segundo trimestre de 2014.

No universo dos 27 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados nas EB1 de Castro Marim, Altura e Odeleite, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

2.1 Escola Básica do 1º Ciclo de Castro Marim

a) Ementas/Refeições

2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A plenitude dos respondentes (100,00%) atribui classificação positiva às ementas de sopa, com destaque para a opção “Muito Satisfeito” (55,56%).

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (66,67%) considera-se “Satisfeito” com as ementas de peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) atribui classificação positiva às ementas de carne, com relevo para a opção “Satisfeito” (66,67%).

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

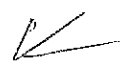
- A totalidade dos inquiridos (100,00%) atribui nota positiva às ementas de sopa, com destaque para a opção "Satisfeito" (83,33%).

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- Relativamente às ementas de peixe, a maioria dos respondentes (55,56%) classifica com "Satisfeito". De destacar que um terço (33,33%) atribui a classificação "Pouco Satisfeito".

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos classifica as ementas de carne com "Satisfeito" (66,67%).



2.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (55,56%) respondeu "Satisfeito" neste parâmetro.

2.3.2 Relativamente às ementas do peixe

- Relativamente às ementas de peixe, a maioria dos inquiridos (55,56%) respondeu "Satisfeito".

2.3.3 Relativamente às ementas de carne

- Relativamente às ementas de carne, a maioria dos inquiridos (55,56%) respondeu "Muito Satisfeito".

3. Castelo de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A ao longo do segundo trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Castelo de Castro Marim durante o referido período.

Os enunciados foram disponibilizados em inglês, francês e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 41 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Castelo de Castro Marim, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

3.1 Castelo

3.1.1 Percurso

- A maioria dos utilizadores (97,56%) tem uma opinião positiva acerca deste parâmetro, com 51,22% dos visitantes a optarem pela resposta "Satisfeito".

3.1.2 Limpeza

- A larga maioria dos utilizadores (90,24%) tem uma opinião positiva acerca deste ponto, sendo que 48,78% dos inquiridos se revelou "Muito Satisfeito".

3.1.3 Instalações Sanitárias

- Acerca das Instalações Sanitárias, a grande parte dos utilizadores (87,80%) tem uma opinião positiva. No entanto, 12,20% responderam "Pouco Satisfeito" neste ponto.

3.1.4 Sinalética

- A maioria dos utilizadores (92,68%) tem uma opinião positiva acerca deste parâmetro, com 48,78% dos respondentes a optarem pela resposta "Satisfeito".

3.1.5 Horário

- A maioria dos utilizadores considera-se "Muito Satisfeito" (51,22%) e "Satisfeito" (43,90%) com o horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos utilizadores (87,80%) tem uma opinião positiva acerca das Acessibilidades do Castelo.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A totalidade dos utilizadores (100,00%) tem uma opinião positiva acerca do Aspecto Geral da Loja, com 60,98% que se consideram "Muito Satisfeito".

3.2.2 Atendimento

- A totalidade dos utilizadores (100,00%) tem uma opinião positiva acerca do Atendimento, com 68,29% dos visitantes a responder "Muito Satisfeito".

3.2.3 Produtos - Variedade

- Ao nível da variedade dos produtos (95,12%) a maior parte dos utilizadores tem uma opinião positiva, com destaque para os 56,10% da opção "Muito Satisfeito".

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A totalidade dos utilizadores (100,00%) tem uma opinião positiva com o Aspecto geral do Museu, sendo que 58,54% responderam “Satisfeito”.

3.3.2 Informação disponibilizada

- Ao nível da informação disponibilizada, a maior parte dos utilizadores (97,56%) atribuiu uma classificação positiva, sendo que 58,54% responderam “Satisfeito”.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- Neste parâmetro, a maioria dos utilizadores (97,56%) respondeu positivamente, com 58,54% a optar pela resposta “Satisfeito”.

3.3.4 Vídeo

- Acerca do vídeo no Núcleo Museológico do Castelo, a maioria dos inquiridos (75,61%) atribuíram uma classificação positiva, no entanto, 19,51% consideraram-se “Insatisfeito” neste ponto.

4. Centro de Interpretação do Território

Face aos problemas técnicos detectados anteriormente no sistema informático e que impediram o normal funcionamento do equipamento, o espaço encerrou ao público no segundo trimestre de 2014. Pese a este facto, não foi possível proceder à realização de Inquéritos à Satisfação durante esse período.

5. Snack-bar do Centro de Interpretação do Território

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do segundo trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Snack-bar do Revelim de Santo António durante o referido período.

Os enunciados foram disponibilizados em inglês, francês e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 7 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Snack-bar do Revelim de Santo António, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

5.1 Parâmetros em Avaliação

5.1.1 Qualidade do Espaço

- Neste parâmetro, a maioria dos respondentes consideram-se "Satisfeito" (57,14%). De destacar que o resultado combinado da totalidade das respostas é positivo (100,00%).

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- Acerca da qualidade dos produtos, a maioria dos inquiridos considera-se "Satisfeito" (71,43%).

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- Na relação entre Qualidade e o Preço do serviço, a maioria (85,71%) dos inquiridos respondeu "Satisfeito". A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva sobre este parâmetro.

5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos respondentes (71,43%) considera-se “Satisfeito” com a variedade dos produtos. De referir que cerca de um quarto (28,57%) optaram pela resposta “Insatisfeito”.

5.1.5 Higiene do Espaço

- Em relação à higiene do espaço, a totalidade (100,00%) dos inquiridos tem uma opinião positiva, com destaque para a opção “Satisfeito” (85,71%).

5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- Sobre a higiene das instalações sanitárias, a maioria dos inquiridos optou pela resposta “Satisfeito” (71,43%).

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- Neste parâmetro, a maioria dos inquiridos optou pela resposta “Satisfeito” (71,43%).

5.1.8 Atendimento

- Em relação ao atendimento, a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva (100,00%), com relevo para a opção “Muito Satisfeito” (57,14%)

5.1.9 Impressão Geral

- A impressão geral dos inquiridos é positiva, com destaque para a opção “Satisfeito” (71,43%).

6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do segundo trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade na Casa de Odeleite durante o referido período.

Os enunciados foram disponibilizados em inglês, francês e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 10 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação em relação à Casa de Odeleite, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

6.1 Recepção

6.1.1. Atendimento

- A opinião geral dos inquiridos é positiva, com resultados idênticos (50,00%) para as opções "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

6.1.2. Informação disponibilizada

- Neste parâmetro, a opção "Satisfeito" (70,00%) reuniu a maioria das respostas dos inquiridos.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos respondentes optou pela resposta "Muito Satisfeito" (60,00%) acerca da variedade de produtos.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A maioria dos respondentes tem uma opinião geral positiva (70,00%), com destaque para a opção "Satisfeito" (40,00%). De referir que uma parte (30,00%) dos inquiridos optou pela resposta "Pouco Satisfeito".

6.2.2. Sinalética

- A maioria dos inquiridos (60,00%) optou pela resposta "Pouco Satisfeito". Uma parte dos inquiridos (30,00%) optou pela resposta "Satisfeito".

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A totalidade dos inquiridos tem opinião geral positiva neste parâmetro (100,00%), com destaque para a opção "Satisfeito" (70,00%).

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos tem uma opinião geral positiva (100,00%) acerca da limpeza das instalações.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- Acerca do atendimento, a maioria dos inquiridos tem uma opinião geral positiva (100,00%).

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (70,00%) tem uma opinião geral positiva acerca da variedade dos produtos, com destaque para a opção "Satisfeito" (50,00%).

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- Acerca da qualidade dos produtos, a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva (100,00%), com destaque para a opção "Satisfeito" (70,00%).

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- Na relação entre o preço e a qualidade dos produtos, a opção "Satisfeito" (80,00%) reuniu a maioria das respostas.

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos respondentes optou pela opção "Satisfeito" (60,00%). De referir que a totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca deste parâmetro.

7. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do segundo trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade da Prestação do Serviço de Limpeza durante o referido período.

No universo dos 7 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação da qualidade da Prestação do Serviço de Limpeza, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

8.1 Funcionárias

8.1.1 Pontualidade

- A maioria dos inquiridos (71,43%) atribui nota positiva à pontualidade das funcionárias.

8.1.2 Competência e profissionalismo

- Na competência e profissionalismo, os inquiridos classificam positivamente as funcionárias, com a maioria a classificar com "Satisfeito" (57,14%).

8.1.3 Acolhimento

- A maioria dos inquiridos (71,43%) atribuem classificação positiva o acolhimento das funcionárias

8.2 Serviço de Limpeza

8.2.1 Servico prestado

- A maioria dos respondentes (71,43%) classifica o serviço com "Satisfeito".

8.2.2 Produtos utilizados

- Relativamente aos produtos utilizados, a maioria classifica com "Satisfeito" (71,43%).

8.2.3 Rapidez

- A maioria dos respondentes classifica com "Satisfeito" (57,14%) a rapidez do serviço executado pelas funcionárias.

Castro Marim, 15 de Outubro de 2014,

O Administrador Executivo



Amadeu Chaves



✓

Anexos

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (a) - Ensino Pré-escolar de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequência	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	3	17,65%	12	70,59%	0	0,00%	2	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às ementas de peixe está	2	11,76%	10	58,82%	3	17,65%	2	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às ementas de carne está	2	11,76%	14	82,35%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às ementas do lanche está	2	11,76%	10	58,82%	1	5,88%	0	0,00%	4	23,53%	0	0,00%	17
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	6	35,29%	9	52,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	11,76%	17
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	5	29,41%	5	29,41%	0	0,00%	0	0,00%	7	41,18%	0	0,00%	17
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	3	17,65%	7	41,18%	0	0,00%	0	0,00%	7	41,18%	0	0,00%	17
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	1	5,88%	7	41,18%	1	5,88%	0	0,00%	7	41,18%	1	5,88%	17
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	3	17,65%	6	35,29%	0	0,00%	0	0,00%	7	41,18%	1	5,88%	17





NOVAESURIS

Proj. 2.000.19 - Programa Social da Criança

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas de peixe está	1	12,50%	7	87,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas de carne está	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas do lanche está	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	2	25,00%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	3	37,50%	0	0,00%	8
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	1	12,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	3	37,50%	1	12,50%	8
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	2	25,00%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	3	37,50%	0	0,00%	8
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	2	25,00%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	3	37,50%	0	0,00%	8

7



NOVAESURIS
Soluções em Avaliação de Desempenho Educacional

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2 (a) - 1 e Ciclo do Ensino Básico de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüente	%	M.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	5	55,56%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas do peixe está	1	11,11%	6	66,67%	1	11,11%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas da carne está	3	33,33%	6	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9

4

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO


TABELA 2 (b) - 1º Ciclo do Ensino Básico de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	3	16,67%	15	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
Relativamente às ementas do peixe está	1	5,56%	10	55,56%	6	33,33%	1	5,56%	0	0,00%	0	0,00%	18
Relativamente às ementas da carne está	5	27,78%	12	66,67%	1	5,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2 (c) - 1º Ciclo do Ensino Básico de Odeleite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	2	22,22%	5	55,56%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas do peixe está	3	33,33%	5	55,56%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas da carne está	5	55,56%	3	33,33%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9





NOVBAESURIS
Gestão e Desenvolvimento Urbano

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	19	46,34%	21	51,22%	1	2,44%	0	0,00%	0	0,00%	41
Limpeza	20	48,78%	17	41,46%	4	9,76%	0	0,00%	0	0,00%	41
Instalações Sanitárias	17	41,46%	19	46,34%	5	12,20%	0	0,00%	0	0,00%	41
Sinalética	18	43,90%	20	48,78%	3	7,32%	0	0,00%	0	0,00%	41
Horário	21	51,22%	18	43,90%	2	4,88%	0	0,00%	0	0,00%	41
Acessibilidades	18	43,90%	18	43,90%	3	7,32%	1	2,44%	1	2,44%	41
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	25	60,98%	16	39,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	41
Atendimento	28	68,29%	13	31,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	41
Produtos - Variedade	23	56,10%	16	39,02%	2	4,88%	0	0,00%	0	0,00%	41
Museu											
Aspecto geral do Museu	17	41,46%	24	58,54%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	41
Informação disponibilizada	16	39,02%	24	58,54%	1	2,44%	0	0,00%	0	0,00%	41
Conteúdo da exposição	16	39,02%	24	58,54%	1	2,44%	0	0,00%	0	0,00%	41
Vídeo	16	39,02%	15	36,59%	1	2,44%	8	19,51%	1	2,44%	41

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 5 - Snack-bar Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Qualidade dos Produtos	1	14,29%	5	71,43%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	1	14,29%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Variedade de produtos	0	0,00%	5	71,43%	0	0,00%	2	28,57%	0	0,00%	7
Higiene do Espaço	1	14,29%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Higiene Instalações Sanitárias	1	14,29%	5	71,43%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Apresentação do(a) funcionário(a)	1	14,29%	5	71,43%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Atendimento	4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Impressão geral	2	28,57%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7





novaesuris
Gestão e Reabilitação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

Parâmetros em Avaliação		Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Recepção												
Atendimento		5	50,00%	5	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Informação disponibilizada		3	30,00%	7	70,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Variedade de produtos		6	60,00%	4	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Espaço Expositivo												
Conteúdo da exposição		3	30,00%	4	40,00%	3	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Sinalética		0	0,00%	3	30,00%	6	60,00%	1	10,00%	0	0,00%	10
Domínio e clareza nas explicações		3	30,00%	7	70,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Limpeza das instalações		5	50,00%	5	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Cafetaria												
Atendimento		5	50,00%	5	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Variedade de produtos		2	20,00%	5	50,00%	3	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Qualidade dos produtos		3	30,00%	7	70,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos		2	20,00%	8	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Limpeza das instalações		4	40,00%	6	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10





NOUBAESURIS

Associação de Recolhimento de Lixo Urbano

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 8 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Pontualidade	3	42,86%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7
Competência e profissionalismo	2	28,57%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Acolhimento	3	42,86%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7
Limpeza											
Serviço prestado	1	14,29%	5	71,43%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Produtos	1	14,29%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Rapidez	1	14,29%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7

