



Relatório

**Inquéritos à Satisfação – Empresa Municipal
NovBaesuris E.M. S.A.**

2º Trimestre 2015

Castro Marim

2015

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	12
5. Snack-bar Centro de Interpretação do Território	14
6. Casa de Odeleite	16
7. Prestação do Serviço de Limpeza	19

Anexos

Inquéritos de Satisfação

Ao abrigo do n.º 2, al. b), cláusula sexta do contrato de prestação de serviços da Educação, contrato de prestação de serviços de Higiene e Limpeza de Praias e Localidades, contrato de prestação de serviços de Limpeza de Edifícios e Espaços Públicos e al. b) do n.º 2 da cláusula décima primeira do contrato programa cabe à Novbaesuris EM SA a apresentação de um relatório trimestral de satisfação.

Assim, realizaram-se, entre Maio 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 2015: Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura; Snack-bar do Revelim de Santo António; Casa de Odeleite; e Serviço de Limpeza, com inquéritos dirigidos aos responsáveis dos espaços onde o serviço é prestado.

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, espanhol e alemão, 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 respetivas 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. entre Junho e Julho de 2015, 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 2015.

No universo dos 18 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 (80,00%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Satisfeito" com as ementas do peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está "Satisfeito" com as ementas da carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Satisfeito" com as ementas do lanche.

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

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Muito Satisfeito" com o serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de Prolongamento

1.1.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (60,00%) tem uma opinião positiva acerca das actividades de prolongamento em tempo lectivo.

1.1.8 Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (40,00%) está “Satisfeito” com as actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas. Uma parte dos inquiridos (40,00%) não respondeu a esta questão.

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

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Muito Satisfeito” com o desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.

1.2 Centro Escolar de Altura

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (76,92%) está "Satisfeito" com as ementas de Sopa.

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (69,23%) está "Satisfeito" com as ementas de Peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (69,23%) está "Satisfeito" com as ementas de Carne.

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (61,54%) está "Satisfeito" com as ementas do Lanche.

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

- A larga maioria dos inquiridos (92,31%) tem uma opinião positiva do serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de prolongamento

1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos inquiridos (61,54%) tem uma opinião positiva do horário do prolongamento.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (69,23%) tem uma opinião positiva acerca das actividades de prolongamento em tempo lectivo.

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (61,54%) tem uma opinião positiva acerca das actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções.

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

- A maioria dos inquiridos (61,54%) tem uma opinião positiva relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.

2. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. entre Junho e Julho de 2015, 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 2015.

No universo dos 96 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 maioria dos inquiridos (72,22%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (61,11%) está "Satisfeito" com as ementas de peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

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

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (57,69%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de peixe.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (92,31%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de carne.



Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite

O preenchimento dos mesmos é fundamental para corresponder aos padrões qualitativos exigidos, porém, face ao não preenchimento dos Inquéritos à Satisfação entregues no estabelecimento escolar aqui mencionado, não foi possível aferir a opinião dos encarregados de educação e respectivos educandos acerca do serviço de refeições prestado no refeitório de Odeleite.

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 2015, 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 48 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 inquiridos (56,25%) está "Satisfeito" com o Percurso do Castelo.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (52,08%) está "Satisfeito" com a Limpeza no Castelo

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (79,17%) tem uma opinião positiva acerca das Instalações Sanitárias do Castelo.

3.1.4 Sinalética

- A maioria dos inquiridos (52,08%) está "Satisfeito" com a Sinalética no Castelo.

3.1.5 Horário

- A maioria dos inquiridos (54,17%) está "Satisfeito" com o Horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está "Satisfeito" com as Acessibilidades do Castelo.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos inquiridos (52,08%) está "Satisfeito" com o Aspecto Geral da Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está "Muito Satisfeito" com o Atendimento da Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (60,42%) está "Satisfeito" com os Produtos e Variedade na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos inquiridos (93,75%) tem uma opinião positiva acerca do Aspecto Geral do Museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (66,67%) tem uma opinião positiva acerca da informação disponibilizada no Museu.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (79,17%) tem uma opinião positiva acerca do conteúdo da exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos inquiridos (47,92%) tem uma opinião positiva acerca do Vídeo no Museu, sendo que cerca de um terço dos inquiridos (35,42%) não respondeu a esta questão.

4. Centro de Interpretação do Território

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do segundo trimestre de 2015, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do Centro de Interpretação do Território 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 8 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação da qualidade do Centro de Interpretação do Território, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

4.1 Parâmetros de Avaliação

4.2.1 Qualidade do espaço

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está "Muito Satisfeito" com a Qualidade do espaço.

4.2.2 Qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio-guias)

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da Qualidade dos meios audiovisuais (Filmes e Áudio-guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está "Satisfeito" com a Higiene e Limpeza.

4.2.4 Interesse para a visita

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca do Interesse para a visita.

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da Apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6. Atendimento

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca do Atendimento.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca do Domínio e clareza nas explicações.

4.2.8. Impressão geral

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da Impressão geral.

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 2015, 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

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com a Qualidade do Espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (85,71%) está "Satisfeito" com a Qualidade dos Produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Muito Satisfeito" com a Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos inquiridos (71,43%) tem uma opinião negativa acerca da Variedade dos Produtos.

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com a Higiene do Espaço.



5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com a Higiene das Instalações Sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com a Apresentação do(a) Funcionário(a).

5.1.8 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Muito Satisfeito" com o Atendimento.

5.1.9 Impressão Geral

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" no parâmetro da Impressão Geral.

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 2015, 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, alemão e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 9 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 maioria dos inquiridos (66,67%) está "Muito Satisfeito" com o Atendimento na Recepção.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está "Muito Satisfeito" com a informação disponibilizada na Recepção.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está "Satisfeito" com a variedade de produtos na Recepção.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está "Muito Satisfeito" com o Conteúdo da Exposição no Espaço Expositivo.

6.2.2. Sinalética

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com a Sinalética no Espaço Expositivo.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com o Domínio e clareza nas explicações do Espaço Expositivo.

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (88,89%) está “Muito Satisfeito” com a Limpeza das Instalações do Espaço Expositivo.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (66,66%) tem uma opinião positiva acerca do Atendimento na Cafeteria.

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” com a Variedade de produtos na Cafeteria.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” com a Qualidade dos Produtos na Cafeteria.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” com a Relação entre o preço e a qualidade dos produtos da Cafeteria.

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está "Satisfeito" com a Limpeza das Instalações da Cafeteria.

7. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro trimestre de 2015, 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.

Destacamos a pouca adesão ao preenchimento dos Inquéritos à Satisfação enviados aos responsáveis pelos locais onde a empresa municipal presta o serviço de limpeza. Este factor limita a análise e posterior conclusão do serviço fornecido. Os formulários foram entregues aos responsáveis dos seguintes locais: Paços do concelho, Serviços informáticos, Gabinete de contabilidade, Gabinete de Atendimento ao Múncipe, Biblioteca Municipal, Casa do Sal, Pavilhão Municipal, UTL's, Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura e E.B. 1 de Odeleite.

Face ao número reduzido de respostas aos Inquéritos à Satisfação da Prestação do Serviço de Limpeza, num total de 2 formulários, não nos é possível apresentar resultados conclusivos.

Castro Marim, 3 de Agosto de 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro Luís da Palma Pires'. The signature is written in a cursive, flowing style with some loops and flourishes.

Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural

✓

Anexos

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Relativamente às ementas de peixe está	1	20,00%	3	60,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Relativamente às ementas de carne está	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Relativamente às ementas do lanche está	0	0,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	40,00%	5
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	40,00%	5
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	3	60,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	40,00%	5
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	2	40,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	40,00%	5
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	0	0,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	2	40,00%	5
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	40,00%	5

✓

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	3	23,08%	10	76,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relativamente às ementas de peixe está	1	7,69%	9	69,23%	2	15,38%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relativamente às ementas de carne está	3	23,08%	9	69,23%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relativamente às ementas do lanche está	3	23,08%	8	61,54%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	1	7,69%	13
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	6	46,15%	6	46,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	7,69%	13
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	6	46,15%	2	15,38%	1	7,69%	0	0,00%	2	15,38%	2	15,38%	13
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	5	38,46%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	2	15,38%	2	15,38%	13
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	3	23,08%	5	38,46%	0	0,00%	0	0,00%	3	23,08%	2	15,38%	13
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	5	38,46%	3	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	2	15,38%	3	23,08%	13

R



NOUBAESURIS

Gerenciamento, Recuperação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	3	16,67%	13	72,22%	1	5,56%	0	0,00%	1	5,56%	0	0,00%	18
Relativamente às ementas do peixe está	1	5,56%	11	61,11%	4	22,22%	0	0,00%	1	5,56%	1	5,56%	18
Relativamente às ementas da carne está	4	22,22%	12	66,67%	1	5,56%	0	0,00%	1	5,56%	0	0,00%	18

[Handwritten mark]

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	31	39,74%	39	50,00%	3	3,85%	2	2,56%	3	3,85%	0	0,00%	78
Relativamente às ementas do peixe está	14	17,95%	31	39,74%	24	30,77%	6	7,69%	3	3,85%	0	0,00%	78
Relativamente às ementas da carne está	35	44,87%	37	47,44%	3	3,85%	0	0,00%	3	3,85%	0	0,00%	78

T

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	17	35,42%	27	56,25%	2	4,17%	1	2,08%	1	2,08%	48
Limpeza	22	45,83%	25	52,08%	0	0,00%	1	2,08%	0	0,00%	48
Instalações Sanitárias	16	33,33%	22	45,83%	1	2,08%	2	4,17%	7	14,58%	48
Sinalética	12	25,00%	25	52,08%	6	12,50%	3	6,25%	2	4,17%	48
Horário	15	31,25%	26	54,17%	1	2,08%	1	2,08%	5	10,42%	48
Acessibilidades	13	27,08%	28	58,33%	5	10,42%	1	2,08%	1	2,08%	48
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	19	39,58%	25	52,08%	0	0,00%	2	4,17%	2	4,17%	48
Atendimento	28	58,33%	17	35,42%	0	0,00%	3	6,25%	0	0,00%	48
Produtos - Variedade	14	29,17%	29	60,42%	1	2,08%	2	4,17%	2	4,17%	48
Museu											
Aspecto geral do Museu	23	47,92%	22	45,83%	1	2,08%	1	2,08%	1	2,08%	48
Informação disponibilizada	18	37,50%	14	29,17%	9	18,75%	5	10,42%	2	4,17%	48
Conteúdo da exposição	16	33,33%	22	45,83%	7	14,58%	1	2,08%	2	4,17%	48
Vídeo	8	16,67%	15	31,25%	5	10,42%	3	6,25%	17	35,42%	48

R



NOUBAESURIS

Gestão e Reabilitação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 4 - Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Higiene e Limpeza	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Interesse para a visita	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Apresentação do(a) Funcionário(a)	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Atendimento	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Domínio e Clareza nas Explicações	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Impressão geral	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8

R



NOUBAESURIS
SERVIÇOS DE REGISTRO E INTERMEDIÇÃO IMOBILIAR

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%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Variedade de produtos	1	14,29%	1	14,29%	2	28,57%	3	42,86%	0	0,00%	7
Higiene do Espaço	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Higiene Instalações Sanitárias	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Apresentação do(a) funcionário(a)	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	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	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7

R



NOUBAESURIS
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	6	66,67%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Informação disponibilizada	6	66,67%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Variedade de produtos	4	44,44%	5	55,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Espaço Expositivo											
Conteúdo da exposição	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Sinalética	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Domínio e clareza nas explicações	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Limpeza das instalações	8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Cafetaria											
Atendimento	2	22,22%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9
Variedade de produtos	1	11,11%	5	55,56%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9
Qualidade dos produtos	1	11,11%	5	55,56%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	1	11,11%	5	55,56%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9
Limpeza das instalações	1	11,11%	5	55,56%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9

7



NOUBAESURIS

Gestão e Recuperação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Pontualidade	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	2
Competência e profissionalismo	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	2
Acolhimento	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	2
Limpeza											
Serviço prestado	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
Produtos	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	2
Rapidez	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	2

