



Relatório

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

1º 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	15
6. Casa de Odeleite.....	17
7. Bar da Câmara Municipal de Castro Marim	20
8. Prestação do Serviço de Limpeza	22
9. Resultados Qualitativos.....	24
9.1 Sugestões de melhoria/críticas.....	24
9.2 Elogios.....	25
10. Conclusão.....	26

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 Janeiro e Março, 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 primeiro trimestre de 2014: Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centros Escolares de Altura e Odeleite; Snack-bar do Revelim de Santo António; Centro de Interpretação do Território; 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.

Os enunciados dos inquéritos foram adaptados aos locais, com perguntas referentes ao tipo de serviço que é prestado. Nos seguintes espaços: Castelo, Centro de Interpretação do Território 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.

O capítulo denominado Resultados Qualitativos apresenta de forma esquemática as sugestões de melhoria/críticas, bem como os elogios efectuados pelos respondentes aos espaços e/ou serviços prestados. Por sua vez, a Conclusão, subordinada ao tratamento de dados, tem por base as informações recolhidas no presente relatório e os dados apresentados no relatório anterior.

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 Abril, 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 primeiro trimestre de 2014.

No universo dos 24 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 utilizadores (73,33%) considera-se "Satisfeito" com as ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (66,67%) com as ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (66,67%) com as ementas de carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (60,00%) com as ementas do lanche.

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

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca deste ponto, considerando-se, em partes iguais, "Satisfeito" (40,00%) e "Muito Satisfeito" (40,00%).

b) Actividades de Prolongamento

1.1.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca do horário do prolongamento, considerando-se "Satisfeito" (46,67%). Uma parte dos inquiridos (20,00%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos respondentes considera-se "Satisfeito" (60,00%) com as actividades de prolongamento em tempo lectivo. Uma parte dos inquiridos (20,00%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

1.1.8 Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos utilizadores (53,33%) considera-se "Satisfeito" com as actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas. Uma parte dos inquiridos (20,00%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

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

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares, considerando-se "Satisfeito"

(40,00%) e “Muito Satisfeito” (26,67%). Uma parte dos inquiridos (20,00%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

1.2 Centro Escolar de Altura

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca deste ponto, considerando-se, em partes iguais, “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (44,44%).

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (55,56%) com as ementas de peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca das ementas de carne, considerando-se, em partes iguais, “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (44,44%).

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca das ementas do lanche, considerando-se “Satisfeito” (44,44%). Uma parte dos respondentes (22,22%) não respondeu à questão colocada.

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

- A maioria dos respondentes considera-se “Muito Satisfeito” (66,67%) com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de prolongamento

1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- Uma parte significativa dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (33,33%) e “Muito Satisfeito” (22,22%) com o horário do prolongamento. Uma parte dos inquiridos (44,44%) não respondeu a esta questão.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- Os utilizadores consideram-se “Muito Satisfeito” (22,22%) e “Pouco Satisfeito” (22,22%) com as actividades do prolongamento em tempo lectivo. Uma porção dos inquiridos (44,44%) não respondeu a esta questão.

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- Cerca de um quinto dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (22,00%) com o prolongamento durante as interrupções lectivas. Uma parte dos inquiridos (44,44%) não respondeu a esta questão.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (33,33%) e “Satisfeito” (22,22%) com o desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares. Uma parte dos inquiridos (44,44%) não respondeu a esta questão.

2. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. no início de Abril, 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 primeiro trimestre de 2014.

No universo dos 46 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 soma dos utilizadores tem uma opinião positiva neste ponto, considerando-se "Satisfeito" (45,45%) e "Muito Satisfeito" (27,27%) com as ementas de sopa.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (72,73%) com as ementas de peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (63,64%) 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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (56,52%) com as ementas de sopa.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (47,83%) com as ementas de peixe, existindo uma parte (30,43%) que se afirma “Pouco Satisfeito”.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (56,52%) com as ementas de carne.

2.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (75,00%) com as ementas de sopa.

2.3.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (66,67%) com as ementas de peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (66,67%) com as ementas de carne.

3. Castelo de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A ao longo do primeiro 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 22 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 (63,64%) considera-se “Satisfeito” com o percurso.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (54,55%) com a limpeza do espaço.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos utilizadores (63,63%) tem uma opinião positiva das instalações sanitárias, considerando-se “Satisfeito” (45,45%) e “Muito Satisfeito” (18,18%). Uma parte dos inquiridos (22,73%) não respondeu à questão.

3.1.4 Sinalética

- A maioria dos utilizadores (63,63%) tem uma opinião positiva da sinalética, considerando-se “Satisfeito” (45,45%) e “Muito Satisfeito” (18,18%).

3.1.5 Horário

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (40,91%) e “Muito Satisfeito” (27,27%) com o horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (54,55%) com as acessibilidades do Castelo.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (54,55%) com o aspecto geral da loja.

3.2.2 Atendimento

- A grande maioria dos utilizadores considerou estar “Muito Satisfeito” (72,73%) com o atendimento.

3.2.3 Produtos - Variedade

- Ao nível da variedade dos produtos a maior parte dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (59,09%) com a variedade dos produtos.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (72,73%) com a qualidade do espaço.

3.3.2 Informação disponibilizada

- Ao nível da informação disponibilizada, a maior parte dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (68,18%).

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (63,64%) com o conteúdo da exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (36,36%) com o vídeo apresentado, existindo uma parte (45,45%) que não respondeu à questão.

4.1 Centro de Interpretação do Território

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro trimestre de 2014, 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.

A actividade do Centro de Interpretação do Território esteve limitada a partir do dia 3 de Março, devido a problemas técnicos que impediram o normal funcionamento do equipamento. Pese a este facto, a realização de Inquéritos à Satisfação foi limitada, sem que se tenham conseguido recolher dados durante o período atrás referido.

No universo dos 5 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 utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (80,00%) com a qualidade do espaço.

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

- A maioria dos inquiridos considera-se “Satisfeito” (60,00%) com a qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio-guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (60,00%) com a Higiene e Limpeza do espaço.

4.2.4 Interesse para a visita

- No parâmetro Interesse para a visita, a maioria dos inquiridos considera-se “Pouco Satisfeito” (60,00%).

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (80,00%) com a apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6. Atendimento

- A totalidade dos inquiridos declara-se “Satisfeito” (60,00%) e “Muito Satisfeito” (40,00%) com o atendimento.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (60,00%) e “Muito Satisfeito” (40,00%) no parâmetro do Domínio e clareza das explicações.

4.2.8. Impressão geral

- No parâmetro Impressão geral, a totalidade dos inquiridos considera-se “Satisfeito” (100,00%).

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 primeiro 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 9 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 utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (77,78%) com a qualidade do espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (66,67%) com a qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (33,33%) com a relação entre a qualidade e o preço do serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- Metade dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (44,44%) com a variedade de produtos, no entanto, a outra metade afirma estar “Satisfeito” (33,33%) e “Muito Satisfeito” (11,11%).

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se, em partes iguais, “Muito Satisfeito” (33,33%) e “Satisfeito” (33,33%) com a higiene do espaço.

5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos considera-se, em percentagens iguais, “Muito Satisfeito” (33,33%) e “Satisfeito” (33,33%) com a higiene nas instalações sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (22,22%) com a apresentação das funcionárias, existindo uma parte (22,22%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

5.1.8 Atendimento

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (44,44%) com o atendimento prestado.

5.1.9 Impressão Geral

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (44,44%) e “Muito Satisfeito” (33,33%) no parâmetro Impressão geral.

6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro 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 13 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 indivíduos afirmou estar “Muito Satisfeito” (92,31%) com o atendimento ao público.

6.1.2. Informação disponibilizada

- Neste parâmetro, os respondentes afirmam estar “Muito Satisfeito” (92,31%) com a Informação disponibilizada.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos afirmou estar “Satisfeito” (53,85%) com a Variedade de produtos para venda na recepção.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A maioria dos indivíduos afirmou estar "Satisfeito" (53,85%) com o Conteúdo da exposição.

6.2.2. Sinalética

- A maioria dos inquiridos afirmou estar "Satisfeito" (53,85%) com a sinalética.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos indivíduos afirmou estar "Muito Satisfeito" (84,62%) com o Domínio e clareza nas explicações.

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos afirmou estar "Muito Satisfeito" (53,85%) com a Limpeza das Instalações.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- A totalidade dos indivíduos afirmou estar "Muito Satisfeito" (100,00%) com o Atendimento na Cafeteria.

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos afirmou estar "Satisfeito" (53,85%) com a Variedade dos produtos.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos afirmou estar “Muito Satisfeito” (69,23%) com a Qualidade dos produtos.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A totalidade dos inquiridos respondeu afirmativamente à questão sobre a Relação entre o preço e a qualidade dos produtos, com a maioria a optar pela opção “Satisfeito” (61,54%).

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A totalidade dos respondentes afirmou estar “Muito Satisfeito” (69,23%) com a Limpeza das instalações.

7. Bar da Câmara Municipal de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do primeiro 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 Bar da Câmara Municipal de Castro Marim durante o referido período.

No universo dos 15 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Bar da Câmara Municipal de Castro Marim, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

7.1 Parâmetros em Avaliação

7.1.1 Qualidade do Espaço

- A maioria dos utilizadores (60,00%) considera-se “Pouco Satisfeito” com a qualidade do espaço.

7.1.2 Qualidade dos Produtos

- Ao nível da qualidade dos produtos, a maior parte dos utilizadores tem uma opinião negativa, considerando-se “Insatisfeito” (60,00%).

7.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos utilizadores considerou estar “Insatisfeito” (60,00%) com a Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço prestado.

7.1.4 Variedade de Produtos

- Ao nível da variedade dos produtos, a maioria dos utilizadores tem uma opinião negativa, considerando-se “Pouco Satisfeito” (53,33%).



7.1.5 Higiene do Espaço

- A nível da higiene do espaço, a maioria dos utilizadores tem uma opinião positiva, considerando-se “Satisfeito” (73,33%).

7.1.6 Atendimento

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (80,00%) com o Atendimento prestado pelos funcionários.

7.1.7 Impressão Geral

- A maioria dos utilizadores está “Pouco Satisfeito” (60,00%) neste parâmetro.

8. 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 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 4 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

8.2 Pontualidade

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (75,00%) com a pontualidade das funcionárias.

8.3 Competência e profissionalismo

- A totalidade dos utilizadores tem uma opinião positiva acerca da competência e profissionalismo das funcionárias, considerando-se, em partes iguais, "Muito Satisfeito" (50,00%) e "Satisfeito" (50,00%).

8.4 Acolhimento

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (50,00%) com o Acolhimento das Funcionárias. Um quarto dos inquiridos (25,00%) não respondeu à questão.

8.2 Serviço de Limpeza

8.2.1 Serviço prestado

- A totalidade dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (100,00%) com o Serviço prestado.

8.2.2 Produtos utilizados

- A totalidade dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (100,00%) com os Produtos utilizados.

8.2.3 Rapidez

- A totalidade dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (100,00%) com a Rapidez do serviço.

9. Resultados Qualitativos

9.1. Sugestões de melhoria/críticas

Neste capítulo apresentamos as sugestões e/ou críticas apresentadas pelos respondentes, elencadas pelos locais e/ou serviços em avaliação.

Espaço	Sugestões de melhoria/Críticas
Pré-escolar Castro Marim	Maior variedade de ementas de peixe
	Actividades de prolongamento mais diversificadas
	Aumentar o número de auxiliares durante a hora das refeições, especialmente com os mais jovens
Pré-escolar Altura	Ementas de peixe mais variadas
	Ementas de sopa mais variadas
	Ementas de peixe e carne grelhados
	Incluir arroz nas ementas em mais ocasiões
EB 1 Castro Marim	Realizar inquéritos aos educandos
EB 1 Altura	Maior variedade de ementas
	Incluir gelatina nas sobremesas
	Variedade no tipo de peixe
	Ementas de sopa mais variadas
	Ementas de peixe e carne grelhados
	Incluir arroz nas ementas em mais ocasiões
	Servir pratos de peixe sem espinhas, devido à dificuldade das crianças nesse aspecto
Castelo	Mais informação noutras línguas
	Melhorar acessibilidades
	Piso bastante deteriorado
	Criar mapa do castelo
CIT	Maior cuidado com a limpeza do espaço
Snack-bar CIT	Maior quantidade e diversidade de produtos para consumo no estabelecimento
	Maior cuidado com a limpeza das instalações sanitárias
Bar Câmara Municipal	Melhorar processo de lavagem da loiça
	Falta de produtos
	Pintura das paredes
	Loiça e porta guardanapos insuficientes
Serviço de Limpeza	Face à dimensão da área a limpar, o número de funcionárias e o tempo para realizar a limpeza deviam ser aumentados (E.B. 1 Altura)

9.2. Elogios

Para além de críticas e sugestões de melhoria alguns respondentes apresentaram ainda avaliações positivas dos locais e/ou serviços em avaliação.

Espaço	Elogios
Castelo	Gata simpática e brincalhona

10. Conclusão

Com os dados recolhidos e compilados no presente relatório, procedemos à comparação com os resultados registados no relatório anterior. Passaremos a elencar as conclusões obtidas, juntamente com outras observações pertinentes.

Ao nível do ensino pré-escolar do Centro Infantil de Castro Marim, a análise dos dados permitiu aferir que houve uma evolução positiva neste aspecto, com destaque nos pontos “Relativamente às ementas de peixe” (aumento de 44,44% para 86,67% de resultado total positivo), “Relativamente às ementas de carne” (aumento de 77,78 para 93,33% de resultado total positivo), “Relativamente ao horário do prolongamento” (aumento de 55,56% para 73,33% de resultado total positivo), “Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo” (aumento de 55,56% para 80,00% de resultado total positivo) e “Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas” (aumento de 44,44% para 66,67% de resultado total positivo). Por sua vez, no pré-escolar do Centro Escolar de Altura a observação dos dados recolhidos permitiu apreciar uma estabilidade na satisfação dos serviços prestados, com destaque para o decréscimo da avaliação no ponto “Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas” (diminuição de 22,22% para 44,00% de resultado total positivo, com aumento de 8,00% para 22,22% de resultado total negativo).

Ao nível do ensino de 1º Ciclo do Centro Infantil de Castro Marim, a análise dos dados permitiu aferir que nos pontos “Relativamente às ementas das sopas” (diminuição de 100,00% para 72,73% de resultado total positivo) e “Relativamente às ementas da carne” (diminuição de 100,00% para 81,82% de resultado total positivo) assistimos a um decréscimo na satisfação dos respondentes. Por seu turno, no Centro Escolar de Altura assistimos a um aumento geral da satisfação, sem que se verifique qualquer caso digno de registo. Por último, na E.B. 1 de Odeleite, assistimos a um aumento global do nível de satisfação, com aumentos significativos nos pontos: “Relativamente às ementas das sopas” (aumento de 37,50% para 83,33% de resultado total positivo) e “Relativamente às ementas do peixe” (aumento de 12,50% para 83,33% de resultado total positivo); no parâmetro “Relativamente às ementas da carne” (aumento de 75,00% para 91,67% de resultado total positivo).

No Castelo, os inquéritos realizados permitiram registar uma melhoria geral na satisfação dos visitantes, onde distinguimos os parâmetros “Instalações Sanitárias” (aumento de 27,78% para 63,64% de resultado total positivo), “Acessibilidades” (aumento de 40,74%

para 72,73% de resultado total positivo), “Aspecto geral da Loja” (aumento de 59,26% para 81,82% de resultado total positivo), “Produtos – variedade” (aumento de 46,30% para 90,91% de resultado total positivo), “Aspecto geral do museu” (aumento de 55,56% para 95,45% de resultado total positivo), “Informação disponibilizada” (aumento de 33,33% para 86,36% de resultado total positivo) e “Conteúdo da exposição” (aumento de 46,30% para 81,82% de resultado total positivo). No sentido inverso, o ponto “Vídeo” registou um decréscimo da satisfação (diminuição de 64,81% para 40,91% de resultado total negativo).

No respeitante ao Centro de Interpretação do Território, o seu funcionamento esteve limitado a partir do dia 3 de Março, devido a problemas técnicos que impediram o normal funcionamento do equipamento. Pese a este facto, a realização de Inquéritos à Satisfação foi limitada, sem que se tenham conseguido recolher dados durante o período atrás referido. Contudo, nos dados recolhidos, observámos o aumento de satisfação em alguns parâmetros, enquanto noutros o nível de satisfação decresceu, como nos parâmetros: “Qualidade dos Meios Audiovisuais” (decrécimo de 83,33% para 60,00% de resultado total positivo), “Higiene e Limpeza” (decrécimo de 83,33% para 40,00% de resultado total positivo) e “Interesse para a visita” (decrécimo de 83,33% para 40,00% de resultado total positivo).

No Snack-bar do Revelim de Santo António, que serve de apoio ao Centro de Interpretação do Território, após a análise dos dados obtidos, destacamos o decréscimo dos pontos “Higiene do espaço” (decrécimo de 83,33% para 66,67% de resultado total positivo), “Higiene das instalações sanitárias” (decrécimo de 75,00% para 66,67% de resultado total positivo) e “Apresentação do(a) funcionário(a)” (decrécimo de 75,00% para 66,67% de resultado total positivo).

Na Casa de Odeleite, os dados recolhidos permitiram, de um modo geral, aferir o aumento e/ou manutenção da satisfação dos visitantes em relação aos pontos avaliados.

Nos Inquéritos à Satisfação realizados no Bar da Câmara Municipal de Castro Marim, os dados recolhidos registaram um decréscimo da satisfação dos utilizadores, à excepção do ponto “Atendimento”, onde a avaliação positiva se mantém. Assim, assistimos ao decréscimo da satisfação nos parâmetros: “Qualidade do espaço” (redução de 73,33% para 33,33% de resultado total positivo), “Qualidade dos produtos” (redução de 33,33% para 13,33% de resultado total positivo), “Relação entre a qualidade e o preço do serviço” (redução de 40,00% para 13,33% de resultado total positivo), “Variedade de produtos” (redução de 20,00% para 6,67% de resultado total positivo), “Higiene do espaço” (redução de 100,00% para 80,00% de

resultado total positivo) e “Impressão geral” (redução de 66,67% para 13,33% de resultado total positivo).

Nos Inquéritos realizados aos responsáveis pelos espaços onde é prestado o Serviço de Limpeza, os resultados obtidos permitiram o registo do aumento da satisfação em relação as Inquéritos anteriores. Fica como nota negativa a pouca adesão, visto que, num universo de 16 formulários remetidos, apenas 4 foram respondidos. Encaramos o inquérito como um meio fundamental que nos ajuda a melhorar, não só as metodologias utilizadas, como também a forma de realização do serviço, e assim corresponder às reais necessidades dos nossos clientes.

✓

Anexos



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	4	26,67%	11	73,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15
Relativamente às ementas de peixe está	3	20,00%	10	66,67%	2	13,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15
Relativamente às ementas de carne está	4	26,67%	10	66,67%	1	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15
Relativamente às ementas do lanche está	4	26,67%	9	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	13,33%	15
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	6	40,00%	6	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	20,00%	15
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	4	26,67%	7	46,67%	1	6,67%	0	0,00%	3	20,00%	0	0,00%	15
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	3	20,00%	9	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	20,00%	0	0,00%	15
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	2	13,33%	8	53,33%	2	13,33%	0	0,00%	3	20,00%	0	0,00%	15
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	4	26,67%	6	40,00%	2	13,33%	0	0,00%	3	20,00%	0	0,00%	15

✓



NOUBAESURIS
Sociedade e Responsabilidade Urbana

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	4	44,44%	4	44,44%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas de peixe está	2	22,22%	5	55,56%	0	0,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas de carne está	4	44,44%	4	44,44%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas do lanche está	2	22,22%	4	44,44%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	2	22,22%	9
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	6	66,67%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	9
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	2	22,22%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	44,44%	9
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	2	22,22%	1	11,11%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	4	44,44%	9
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	1	11,11%	1	11,11%	2	22,22%	0	0,00%	1	11,11%	4	44,44%	9
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	3	33,33%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	44,44%	9



NOUBAESURIS
Gestão e Respostas Urbanas

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	3	27,27%	5	45,45%	1	9,09%	0	0,00%	2	18,18%	0	0,00%	11
Relativamente às ementas do peixe está	1	9,09%	8	72,73%	0	0,00%	0	0,00%	2	18,18%	0	0,00%	11
Relativamente às ementas da carne está	2	18,18%	7	63,64%	0	0,00%	0	0,00%	2	18,18%	0	0,00%	11



NOVAESURIS
Ensino e Respostas Liberes

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	9	39,13%	13	56,52%	0	0,00%	1	4,35%	0	0,00%	0	0,00%	23
Relativamente às ementas do peixe está	3	13,04%	11	47,83%	7	30,43%	2	8,70%	0	0,00%	0	0,00%	23
Relativamente às ementas da carne está	9	39,13%	13	56,52%	1	4,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23



NOVAESURIS
CENTRO DE PRODUÇÃO DE LACTÍCIOS

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	1	8,33%	9	75,00%	1	8,33%	0	0,00%	1	8,33%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas do peixe está	2	16,67%	8	66,67%	1	8,33%	0	0,00%	1	8,33%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas da carne está	3	25,00%	8	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	0	0,00%	12

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	5	22,73%	14	63,64%	2	9,09%	0	0,00%	1	4,55%	22
Limpeza	12	54,55%	9	40,91%	1	4,55%	0	0,00%	0	0,00%	22
Instalações Sanitárias	4	18,18%	10	45,45%	2	9,09%	1	4,55%	5	22,73%	22
Sinalética	4	18,18%	10	45,45%	6	27,27%	2	9,09%	0	0,00%	22
Horário	6	27,27%	9	40,91%	2	9,09%	1	4,55%	4	18,18%	22
Acessibilidades	4	18,18%	12	54,55%	3	13,64%	2	9,09%	1	4,55%	22
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	12	54,55%	6	27,27%	1	4,55%	0	0,00%	3	13,64%	22
Atendimento	16	72,73%	6	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22
Produtos - Variedade	7	31,82%	13	59,09%	1	4,55%	0	0,00%	1	4,55%	22
Museu											
Aspecto geral do Museu	5	22,73%	16	72,73%	1	4,55%	0	0,00%	0	0,00%	22
Informação disponibilizada	4	18,18%	15	68,18%	1	4,55%	2	9,09%	0	0,00%	22
Conteúdo da exposição	4	18,18%	14	63,64%	4	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	22
Vídeo	1	4,55%	8	36,36%	2	9,09%	1	4,55%	10	45,45%	22

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	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	40,00%	0	0,00%	5
Higiene e Limpeza	0	0,00%	2	40,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Interesse para a visita	1	20,00%	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Apresentação do(a) Funcionário(a)	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Atendimento	2	40,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Domínio e Clareza nas Explicações	2	40,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Impressão geral	0	0,00%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5





NOVAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

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	7	77,78%	1	11,11%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	9
Qualidade dos Produtos	6	66,67%	2	22,22%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	4	44,44%	3	33,33%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	9
Variedade de produtos	1	11,11%	3	33,33%	4	44,44%	0	0,00%	1	11,11%	9
Higiene do Espaço	3	33,33%	3	33,33%	2	22,22%	0	0,00%	1	11,11%	9
Higiene Instalações Sanitárias	3	33,33%	3	33,33%	1	11,11%	1	11,11%	1	11,11%	9
Apresentação do(a) funcionário(a)	4	44,44%	2	22,22%	2	22,22%	0	0,00%	1	11,11%	9
Atendimento	4	44,44%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	9
Impressão geral	3	33,33%	4	44,44%	1	11,11%	0	0,00%	1	11,11%	9



NOUBAESURIS
Gestão e Reparação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Recepção											
Atendimento	12	92,31%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Informação disponibilizada	12	92,31%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Variedade de produtos	7	53,85%	6	46,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Espaço Expositivo											
Conteúdo da exposição	6	46,15%	7	53,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Sinalética	4	30,77%	7	53,85%	2	15,38%	0	0,00%	0	0,00%	13
Domínio e clareza nas explicações	11	84,62%	2	15,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Limpeza das instalações	7	53,85%	6	46,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Cafetaria											
Atendimento	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Variedade de produtos	6	46,15%	7	53,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Qualidade dos produtos	9	69,23%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	8	61,54%	5	38,46%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Limpeza das instalações	9	69,23%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13



NOUBRESURIS
Gestão e Regulagem Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Bar da Câmara Municipal de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	0	0,00%	5	33,33%	9	60,00%	1	6,67%	0	0,00	15
Qualidade dos Produtos	0	0,00%	2	13,33%	4	26,67%	9	60,00%	0	0,00	15
Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço	0	0,00%	2	13,33%	4	26,67%	9	60,00%	0	0,00	15
Variedade de produtos	0	0,00%	1	6,67%	8	53,33%	6	40,00%	0	0,00	15
Higiene do Espaço	1	6,67%	11	73,33%	3	20,00%	0	0,00%	0	0,00	15
Atendimento	12	80,00%	3	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00	15
Impressão Geral	0	0,00%	2	13,33%	9	60,00%	4	26,67%	0	0,00	15

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 8 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Pontualidade	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Competência e profissionalismo	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Acolhimento	1	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	4
Limpeza											
Serviço prestado	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Produtos	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Rapidez	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4



