



Relatório

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

Castro Marim

2011



Relatório

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

Castro Marim

2011

Índice

Inquéritos à Satisfação	1
1. Castelo de Castro Marim	2
1.1 Castelo	2
1.2 Loja do Castelo e Bilheteira	4
1.3 Museu	5
2. Ensino Pré-escolar	6
2.1 Centro Escolar de Castro Marim	6
2.2 Centro Escolar de Altura	8
3. 1º Ciclo do Ensino Básico	11
3.1 EB1 de Castro Marim	11
3.2 EB1 de Altura	14
4. Snack-bar Revelim de Santo António	17
5. Bar da Câmara Municipal de Castro Marim	20
6. Espaços Internet	22
6.1 Espaço Internet de Altura	22
6.2 Espaço Internet de Monte Francisco	24
7. Serviço de Limpeza	26
7.1 Funcionárias	26
7.2 Serviço de Limpeza	27

Anexos

Inquéritos à Satisfação

Conforme o previsto no n.º 3 da cláusula 16ª do Contrato Programa celebrado a 1 de Junho de 2011, e ao previsto no n.º 2 da cláusula 16ª do Contrato Programa celebrado a 27 de Junho de 2009, a Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. realizou, entre o dia 29 de Fevereiro e o dia 19 de Março de 2012, um Inquérito de Satisfação referente ao ano de 2011 que teve por objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos seguintes espaços: Castelo de Castro Marim; Centros Escolares de Castro Marim, Altura e Odeleite; Snack-bar do Centro de Interpretação do Território – Revelim de Santo António; Bar da Câmara Municipal de Castro Marim; Espaços Internet de Altura e Monte Francisco; e Serviço de Limpeza prestado. Os Inquéritos elaborados também foram dirigidos aos responsáveis pelos diferentes espaços, com o mesmo propósito.

Os inquéritos realizados continham perguntas fechadas, onde o respondente foi convidado 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 os resultados obtidos.

1. Castelo de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 29 de Fevereiro e o dia 19 de Março de 2012 relativo ao ano 2011, 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.

No universo dos 57 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Castelo de Castro Marim, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

1.1 Castelo

1.1.1 Percurso

- A maioria dos utilizadores (56,14%) considera-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” (40,35%) com o percurso, existindo uma pequena parte (3,51%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

1.1.2 Limpeza

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (63,16%) e “Satisfeito” (29,82%) com a limpeza, existindo uma pequena parte (1,75%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

1.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (38,60%) e “Muito Satisfeito” (26,32%) com as instalações sanitárias, existindo uma pequena parte (10,53%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

1.1.4 Sinalética

- A maioria dos utilizadores respondeu estar “Satisfeito” (47,37%) e “Muito Satisfeito” (22,81%) com a sinalética do Castelo, embora exista uma margem (26,32%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

1.1.5 Horário

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (38,60%) e “Muito Satisfeito” (33,33%) com o horário do Castelo, embora exista uma margem (28,07%) que não respondeu a esta questão.

1.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (40,35%) e “Muito Satisfeito” (35,09%) com as acessibilidades do Castelo, embora exista uma margem (14,04%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

Sugestões

- Disponibilizar painéis de informação sobre a história das estruturas que compõem o castelo;
- Ausência de sinalética para acesso às muralhas;
- Ausência de sinalética multilíngue;
- Criar instalações sanitárias distintas para homens e mulheres;
- Melhorar o pavimento para facilitar as acessibilidades;
- Falta de segurança no caminho superior da muralha do Castelo Velho;
- Local onde se possa tomar bebidas/refrescos.

1.2 Loja do Castelo e Bilheteira

1.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (38,60%) e “Muito Satisfeito” (57,89%) com o aspecto geral da loja, existindo uma pequena parte (1,75%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

1.2.2 Atendimento

- A maioria dos utilizadores considerou estar “Muito Satisfeito” (78,95%) e “Satisfeito” (19,30%) com o atendimento.

1.2.3 Produtos - Variedade

- Ao nível da variedade dos produtos a maior parte dos utilizadores tem uma opinião positiva, considerando-se “Satisfeito” (54,39%) e “Muito Satisfeito” (29,82%).

Sugestões

- Panfletos em Holandês com erros ortográficos;
- Venda de fotografias de Castro Marim;
- Guia para definir quais as estruturas usadas na Idade Média.

1.3 Museu

1.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (54,39%) e “Satisfeitos” (43,86%) com a qualidade do espaço, existindo uma pequena parte (1,75%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

1.3.2 Informação disponibilizada

- Ao nível da informação disponibilizada, a maior parte dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (42,11%) ou “Muito Satisfeito” (35,09%), existindo uma parte (21,05%) que referiu estar “Pouco Satisfeito”.

1.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,88%) e “Muito Satisfeitos” (36,84%) com o conteúdo da exposição, existindo uma pequena parte (7,02%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

1.3.4 Vídeo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (36,84%) e “Muito Satisfeitos” (28,07%) com o vídeo apresentado, existindo uma parte (15,79%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

Sugestões

- Disponibilizar informação da exposição em língua inglesa, castelhana, francesa e alemã;
- Legendas para o vídeo na língua inglesa.

2. Ensino Pré-escolar

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 29 de Fevereiro e o dia 19 de Março de 2012 relativo ao ano 2011, 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 e Altura.

No universo dos 35 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados nos Centros escolares de Castro Marim e Altura, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

2.1 Centro Escolar de Castro Marim

a) Ementas e Refeições

2.1.2 Relativamente às ementas das sopas

- A totalidade dos utilizadores (76,47%) considera-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” (23,53%) com as ementas das sopas.

2.1.3 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (64,71%) e “Muito Satisfeito” (29,41%) com as ementas de peixe, existindo uma pequena parte (5,88%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

2.1.4 Relativamente às ementas da carne

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (70,59%) e “Muito Satisfeito” (29,41%) com as ementas de carne.

2.1.5 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (52,94%) e “Muito Satisfeito” (23,53%) com as ementas do lanche, existindo uma pequena parte (17,65%) que não respondeu.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (41,18%) e “Muito Satisfeito” (41,18%) com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de Prolongamento

2.1.7 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (35,29%) e “Satisfeito” (35,29%) com o horário do prolongamento, existindo uma pequena parte (5,88%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

2.1.8 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (41,18%) e “Muito Satisfeito” (29,41%) com o horário do prolongamento, existindo uma pequena parte (5,88%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

2.1.9 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (47,06%) e “Muito Satisfeito” (23,53%) com actividades realizadas no prolongamento, existindo uma pequena parte (5,88%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (35,29%) e “Satisfeito” (35,29%) com o desempenho da educadora e dos auxiliares. Uma parte dos inquiridos (17,65%) não frequenta o prolongamento.

Sugestões

- Ementa do lanche mais variada;
- Crítica à escolha de ovos com salsichas como ementa de almoço;
- Informação aos encarregados de educação das actividades efectuadas no prolongamento.

2.2 Centro Escolar de Altura

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A totalidade dos utilizadores (72,22%) considera-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” (27,78%) com as ementas das sopas.



2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (61,11%) e "Muito Satisfeito" (27,78%) com as ementas de peixe, existindo uma pequena parte (11,11%) que afirma estar "Pouco Satisfeito".

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (55,56%) e "Muito Satisfeito" (33,33%) com as ementas de carne, existindo uma pequena parte (11,11%) que afirma estar "Pouco Satisfeito".

2.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (50,00%) e "Muito Satisfeito" (22,22%) com as ementas do lanche, existindo uma pequena parte (11,11%) que afirma estar "Pouco Satisfeito". Uma porção dos inquiridos (16,67%) não respondeu à questão.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (50,00%) e "Muito Satisfeito" (38,89%) com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição, existindo uma pequena parte (5,56%) que afirma estar "Pouco Satisfeito".

b) Actividades de prolongamento

2.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (38,89%) e “Satisfeito” (33,33%) com o horário do prolongamento. Um quarto dos inquiridos (27,78%) não frequenta o prolongamento.

2.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (33,33%) e “Satisfeito” (27,78%) com as actividades do prolongamento em tempo lectivo, existindo uma pequena parte (11,11%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”. Uma parte dos inquiridos (27,78%) não frequenta o prolongamento.

2.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (38,89%) e “Muito Satisfeito” (27,78%) com as actividades do prolongamento durante as interrupções lectivas. Uma parte dos inquiridos (33,33%) não frequenta o prolongamento.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (61,11%) e “Satisfeito” (11,11%) com o desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares. Uma parte dos inquiridos (27,78%) não frequenta o prolongamento.

Sugestões

- Mais informação aos Encarregados de Educação sobre as actividades de prolongamento;
- Sugestão de actividades de prolongamento: Inglês, Educação e Expressão musical e Dança;
- Mais auxiliares na hora da refeição.

3. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 29 de Fevereiro e o dia 19 de Março de 2012 relativo ao ano 2011, 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.

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.

Na EB1 de Odeleite não se verificou nenhum inquérito preenchido.

3.1 Escola Básica do 1º Ciclo de Castro Marim

a) Ementas/Refeições

3.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (35,71%) e “Muito Satisfeito” (50,00%) com as ementas de sopa, existindo uma pequena parte (7,14%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (35,71%) e “Muito Satisfeito” (28,57%), existindo uma parte (28,57%) que afirma estar “Pouco Satisfeito” com as ementas de peixe.

3.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,00%) e “Muito Satisfeito” (35,71%) com as ementas de carne, existindo uma pequena parte (7,14%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

b) Actividades de Enriquecimento Curricular (AEC's)

3.1.4 Relativamente ao conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música)

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (14,29%) e “Muito Satisfeito” (35,71%) com o conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música), existindo uma grande porção (42,86%) que não respondeu à questão colocada. Uma parte dos inquiridos (7,14%) não frequenta as Actividades de Enriquecimento Curricular.

3.1.5 O horário e duração de cada actividade

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (35,71%) e “Muito Satisfeito” (42,86%) com o horário e duração de cada actividade, existindo uma parte (14,29%) que não respondeu à questão colocada. Uma parte dos inquiridos (7,14%) não frequenta as Actividades de Enriquecimento Curricular.

3.1.6 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Inglês

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (21,43%) e “Muito Satisfeito” (42,86%) com as actividades desenvolvidas na disciplina de inglês, existindo uma pequena parte (7,14%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”. Uma parte dos inquiridos (21,43%) não frequenta a disciplina de Inglês.

3.1.7 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Educação Física e Motora

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) e “Satisfeito” (28,57%) com as actividades desenvolvidas na disciplinas de Educação Física e Motora. Uma parte dos inquiridos (14,29%) não frequenta a disciplina de Educação Física e Motora.

3.1.8 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (35,71%) e “Muito Satisfeito” (21,43%) com as actividades desenvolvidas na disciplina de Música, existindo uma pequena parte (7,14%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”. Uma parte dos inquiridos (28,57%) não frequenta a disciplina de Música.

3.1.9 Relativamente ao desempenho dos professores

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (42,86%) e “Satisfeito” (35,71%) com o desempenho dos professores, existindo uma porção (14,29%) que não respondeu à questão colocada. Uma parte dos inquiridos (7,14%) não frequenta as Actividades de Enriquecimento Curricular.

Sugestões

- Mais variedade de peixe e carne como, por exemplo, carne de vaca, borrego e atum;
- Critica à escolha de ovos mexidos ou douradinhos como ementa de almoço.

3.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura

a) Ementas / Refeições

3.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (68,75%) e "Muito Satisfeito" (21,88%) com as ementas de sopa, existindo uma pequena parte (8,70%) que afirma estar "Pouco Satisfeito".

3.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (65,63%) e "Pouco Satisfeito" (25,00%) com as ementas de peixe, existindo uma pequena parte (9,38%) que afirma estar "Muito Satisfeito".

3.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (68,75%) e "Muito Satisfeito" (25,00%) com as ementas de carne, existindo uma pequena parte (6,25%) que afirma estar "Pouco Satisfeito".

b) Actividades de Enriquecimento Curricular (AEC's)

3.2.4 Relativamente ao conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música)

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (56,25%) e "Muito Satisfeito" (34,38%) com o conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música). Uma parte dos inquiridos (6,25%) não respondeu à questão.



3.2.5 O horário e duração de cada actividade

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (59,38%) e “Muito Satisfeito” (37,50%) com o horário e duração de cada actividade.

3.2.6 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Inglês

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (65,63%) e “Muito Satisfeito” (28,13%) com a disciplina de inglês, existindo uma pequena parte (3,13%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.2.7 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Educação Física e Motora

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (53,13%) e “Satisfeito” (40,63%) com a disciplina de Educação Física e Motora, existindo uma pequena parte (3,13%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.2.8 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (58,38%) e “Muito Satisfeito” (25,00%) com a disciplina de Música, existindo uma pequena parte (12,50%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.2.9 Relativamente ao desempenho dos professores

- A maioria dos utilizadores considera-se, em igualdade, “Muito Satisfeito” (46,88%) e “Satisfeito” (46,88%) com o desempenho dos professores.

Sugestões

- Mais variedade de carne e peixe
- Mais variedade no acompanhamento da carne e do peixe
- Alternativa do prato de dieta para os estados de saúde que requerem essa atenção
- Mais rigor na implementação da participação dos alunos nas actividades

4. Snack-bar Revelim de Santo António

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 29 de Fevereiro e o dia 19 de Março de 2012 relativo ao ano 2011, 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.

No universo dos 12 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Snack-bar do Revelim de Santo António, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

4.1 Parâmetros em Avaliação

4.1.1 Qualidade do Espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (75,00%) e “Muito Satisfeito” (25,00%) com a qualidade do espaço.

4.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (66,67%) e “Muito Satisfeito” (25,00%), existindo uma pequena parte (8,33%) que afirma estar “Pouco Satisfeito” com a qualidade dos produtos apresentados.

4.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (58,33%) e “Muito Satisfeito” (25,00%) com a relação entre a qualidade e o preço do serviço, existindo uma pequena parte (8,33%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

4.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (58,33%) com a variedade de produtos, existindo uma parte (8,33%) que afirma estar “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” (25,00%).

4.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (75,00%) e “Muito Satisfeito” (25,00%) com a higiene do espaço.

4.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,00%) e “Muito Satisfeito” (25,00%) com a higiene nas instalações sanitárias, existindo uma pequena parte (16,67%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

4.1.7 Apresentação das Funcionárias

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (66,67%) e “Muito Satisfeito” (25,00%) com a apresentação das funcionárias, existindo uma pequena parte (8,33%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

4.1.8 Atendimento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (58,33%) e “Muito Satisfeito” (41,67%) com o atendimento prestado.

4.1.9 Impressão Geral

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (66,67%) e “Muito Satisfeito” (33,33%) no parâmetro “impressão geral”.

Sugestões

- Musica ambiente;
- Televisão;
- Não existe comida nos expositores.

5. Bar da Câmara Municipal de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 29 de Fevereiro e o dia 19 de Março de 2012 relativo ao ano 2011, 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.

No universo dos 10 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Bar da Câmara Municipal de Castro Marim, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

5.1 Parâmetros em Avaliação

5.1.1 Qualidade do Espaço

- A maioria dos utilizadores (90,00%) consideram-se “Satisfeitos” com a qualidade do espaço, existindo uma pequena parte (10,00%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- Ao nível da qualidade dos produtos a maior parte dos utilizadores tem uma opinião negativa, considerando-se “Insatisfeito” (30,00%) ou “Pouco Satisfeito” (40,00%). Apenas uma minoria (30,00%) referiu estar “Satisfeito” com a qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A totalidade dos utilizadores considerou estar “Insatisfeito” (20,00%) e “Pouco Satisfeito” (80,00%) com a Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço prestado.

5.1.4 Variedade de Produtos

- A totalidade dos utilizadores respondeu estar “Insatisfeito” (20,00%) e “Pouco Satisfeito” (80,00%) com a Variedade de Produtos apresentados.



5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (90,00%) com a Higiene do Espaço, existindo uma pequena parte (10,00%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

5.1.6 Atendimento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (30,00%) e “Muito Satisfeito” (70,00%) com o Atendimento prestado pelos funcionários.

5.1.7 Impressão Geral

- Mais de metade dos utilizadores respondeu estar “Insatisfeito” (10,00%) e “ Pouco Satisfeito” (50,00%) no parâmetro Impressão Geral, sendo que os restantes (40,00%) responderam “Satisfeito”.

Sugestões

- Preços mais baixos;
- Maior variedade de produtos (salgados, pão, produtos da marca “COMPAL”);
- Horário de abertura antes das 14h00.

6. Espaço Internet

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 29 de Fevereiro e o dia 19 de Março de 2012 relativo ao ano 2011, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade dos Espaços Internet de Altura e Monte Francisco.

No universo dos 74 inquiridos de opinião sobre o grau de satisfação realizados nos Espaços Internet de Altura e Monte Francisco, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

6.1 Espaço Internet de Altura

6.1.2 O aspecto geral do espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (80,00%) e "Muito Satisfeito" (20,00%) com o aspecto geral do espaço.

6.1.3 O horário de funcionamento

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (60,00%) e "Muito Satisfeito" (36,00%) com o horário de funcionamento, existindo uma pequena parte (4,00%) que afirma estar "Pouco Satisfeito".

6.1.4 Os acessos ao espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (48,00%) e "Muito Satisfeito" (32,00%) com os acessos ao espaço, existindo uma pequena parte (20,00%) que afirma estar "Pouco Satisfeito".

6.1.5 O atendimento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (80,00%) e “Satisfeito” (20,00%) com o Atendimento.

6.1.6 A funcionalidade do espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (64,00%) e “Muito Satisfeito” (24,00%) com a funcionalidade do espaço, existindo uma pequena parte (12,00%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

6.1.7 A limpeza do espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (68,00%) e “Muito Satisfeito” (32,00%) com a limpeza do espaço.

6.1.8 A sua faixa etária

- A maioria dos utilizadores dos espaços internet corresponde à faixa etária de “Mais de 51 anos” (52,00%) e “De 31 a 50 anos” (28,00%). Uma pequena parte dos inquiridos corresponde à faixa “Dos 13 aos 18 anos” (16,00%)

Sugestões

- Internet mais rápida.

6.2 Espaço Internet de Monte Francisco

6.2.1 O aspecto geral do espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (87,76%) e “Satisfeito” (12,24%) com o aspecto geral do espaço.

6.2.2 O horário de funcionamento

- A plenitude dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (83,67%) e “Satisfeito” (16,33%) com o horário de funcionamento.

6.2.3 Os acessos ao espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (75,51%) e “Satisfeito” (24,49%) com os acessos ao espaço.

6.2.4. O Atendimento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (91,84%) e “Satisfeito” (8,16%) com o Atendimento.

6.2.5 A funcionalidade do espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (85,71%) e “Satisfeito” (12,24%) com o a funcionalidade do espaço, existindo uma pequena parte (2,04%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

6.2.6 A limpeza do espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (93,88%) e “Satisfeito” (6,12%) com a limpeza do espaço.

6.2.7 A sua faixa etária é

- A maioria dos utilizadores dos espaços internet corresponde à faixa etária de “De 31 a 50 anos” (44,90%) e “Mais de 51 anos” (28,57%). Uma pequena parte dos inquiridos corresponde à faixa “Dos 13 aos 18 anos” (12,24%)

Sugestões

- Aquisição de Auscultadores
- Maior rapidez no arranjo dos computadores

7. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 29 de Fevereiro e o dia 19 de Março de 2012 relativo ao ano 2011, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade da Prestação do Serviço de Limpeza.

No universo dos 8 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação da qualidade da Prestação do Serviço de Limpeza, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

7.1 Funcionárias

7.2 Pontualidade

- A maioria dos utilizadores (50,00%) considera-se “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” (25,00%) com a pontualidade das Funcionárias, existindo uma parte que afirma estar “Pouco Satisfeito” (12,50%).

7.3 Competência e profissionalismo

- Metade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,00%) com a competência e profissionalismo das funcionárias, a outra metade (25,00%) afirma estar “Muito Satisfeito” e “Pouco Satisfeito” (25,00%).

7.4 Acolhimento

- A maioria dos utilizadores (87,50%) considera-se “Satisfeito” com o Acolhimento das Funcionárias, existindo uma parte que afirma estar “Muito Satisfeito” (12,50%).

Sugestões

- Maior entrega ao serviço por parte das funcionárias.

7.2 Serviço de Limpeza

7.2.1 Serviço prestado

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (62,50%) e “Pouco Satisfeito” (25,00%) com o Serviço prestado, existindo uma pequena parte (12,50%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

7.2.2 Produtos utilizados

- Cerca de um terço dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (37,50%) com os Produtos utilizados, existindo uma parte que afirma estar “Muito Satisfeito” (12,50%) e “Pouco Satisfeito” (12,50%). Uma parte dos inquiridos (37,50%) não respondeu à questão.

7.2.3 Rapidez

- A metade dos utilizadores (50,00%) considera-se “Satisfeito” com a Rapidez do serviço, existindo uma pequena parte que afirma estar “Muito Satisfeito” (12,50%). Uma porção dos inquiridos (37,50%) não respondeu à questão.

Sugestões

- Melhor coordenação entre as funcionárias nos locais de limpeza.

Anexos

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 1 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Percurso	23	40,35%	32	56,14%	2	3,51%	0	0,00%	57
Limpeza	36	63,16%	17	29,82%	1	1,75%	3	5,26%	57
Instalações Sanitárias	15	26,32%	22	38,60%	6	10,53%	14	24,56%	57
Sinalética	13	22,81%	27	47,37%	15	26,32%	2	3,51%	57
Horário	19	33,33%	22	38,60%	0	0,00%	16	28,07%	57
Acessibilidades	20	35,09%	23	40,35%	8	14,04%	6	10,53%	57
Loja do Castelo e Bilheteira									
Aspecto geral da Loja	33	57,89%	22	38,60%	1	1,75%	1	1,75%	57
Atendimento	45	78,95%	11	19,30%	0	0,00%	1	1,75%	57
Produtos - Variedade	17	29,82%	31	54,39%	4	7,02%	5	8,77%	57
Museu									
Aspecto geral do Museu	31	54,39%	25	43,86%	1	1,75%	0	0,00%	57
Informação disponibilizada	20	35,09%	24	42,11%	12	21,05%	1	1,75%	57
Conteúdo da exposição	21	36,84%	29	50,88%	4	7,02%	3	5,26%	57
Vídeo	16	28,07%	21	36,84%	9	15,79%	11	19,30%	57

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2 (a) Ensino Pré-escolar de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Freqüente	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	5	27,78%	13	72,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
Relativamente às ementas de peixe está	5	27,78%	11	61,11%	2	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	18
Relativamente às ementas de carne está	6	33,33%	10	55,56%	2	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	18
Relativamente às ementas do lanche está	4	22,22%	9	50,00%	2	11,11%	0	0,00%	3	16,67%	18
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	7	38,89%	9	50,00%	1	5,56%	0	0,00%	1	5,56%	18
Actividades de prolongamento											
Relativamente ao horário do prolongamento está	7	38,89%	6	33,33%	0	0,00%	5	27,78%	0	0,00%	18
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	6	33,33%	5	27,78%	2	11,11%	5	27,78%	0	0,00%	18
Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas está	5	27,78%	7	38,89%	0	0,00%	6	33,33%	0	0,00%	18
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	11	61,11%	2	11,11%	0	0,00%	5	27,78%	0	0,00%	18

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2 (b) - Ensino Pré-escolar de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Freqüente	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	4	23,53%	13	76,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às ementas de peixe está	5	29,41%	11	64,71%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às ementas de carne está	5	29,41%	12	70,59%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relativamente às ementas do lanche está	4	23,53%	9	52,94%	0	0,00%	0	0,00%	4	23,53%	17
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	7	41,18%	7	41,18%	0	0,00%	0	0,00%	3	17,65%	17
Actividades de prolongamento											
Relativamente ao horário do prolongamento está	6	35,29%	6	35,29%	1	5,88%	2	11,76%	2	11,76%	17
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	5	29,41%	7	41,18%	1	5,88%	2	11,76%	2	11,76%	17
Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas está	4	23,53%	8	47,06%	1	5,88%	2	11,76%	2	11,76%	17
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	6	35,29%	6	35,29%	0	0,00%	3	17,65%	2	11,76%	17



NOVAESURIS
Ensino e Recuperação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 3 (a) - 1.º Ciclo do Ensino Básico de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Freqüente	Não respondeu	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	7	21,88%	22	68,75%	3	9,38%	0	0	0,00%	32
Relativamente às ementas do peixe está	3	9,38%	21	65,63%	8	25,00%	0	0	0,00%	32
Relativamente às ementas da carne está	8	25,00%	22	68,75%	2	6,25%	0	0	0,00%	32
AEG'S										
Relativamente ao conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música) está	11	34,38%	18	56,25%	0	0,00%	1	2	3,13%	32
O horário e duração de cada actividade deixa-o	12	37,50%	19	59,38%	0	0,00%	1	0	0,00%	32
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Inglês, está	9	28,13%	21	65,63%	1	3,13%	1	0	0,00%	32
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Educação Física e Motora, está	17	53,13%	13	40,63%	1	3,13%	1	0	0,00%	32
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música, está	8	25,00%	19	59,38%	4	12,50%	1	0	0,00%	32
Relativamente ao desempenho dos professores está	15	46,88%	15	46,88%	0	0,00%	1	1	3,13%	32



NOUBAESURIS
Gestão de Resíduos Urbanos

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 3 (b) - 1.º Ciclo do Ensino Básico de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Frequente	Não respondeu	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	7	50,00%	5	35,71%	1	7,14%	0	1	7,14%	14
Relativamente às ementas do peixe está	4	28,57%	5	35,71%	4	28,57%	0	1	7,14%	14
Relativamente às ementas da carne está	5	35,71%	7	50,00%	1	7,14%	0	1	7,14%	14
AEG'S										
Relativamente ao conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música) está	5	35,71%	2	14,29%	0	0,00%	1	6	42,86%	14
O horário e duração de cada actividade deixa-o	6	42,86%	5	35,71%	0	0,00%	1	2	14,29%	14
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Inglês, está	6	42,86%	3	21,43%	1	7,14%	3	1	7,14%	14
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Educação Física e Motora, está	7	50,00%	4	28,57%	0	0,00%	2	1	7,14%	14
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música, está	3	21,43%	5	35,71%	1	7,14%	4	1	7,14%	14
Relativamente ao desempenho dos professores está	6	42,86%	5	35,71%	0	0,00%	1	2	14,29%	14



NOUBOESURIS
Gestão e Respostas Urbanas

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 4 - Snack-bar Revelim de Santo António

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	3	25,00%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Qualidade dos Produtos	3	25,00%	8	66,67%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	12
Qualidade e o Preço do serviço	3	25,00%	7	58,33%	1	8,33%	0	0,00%	1	8,33%	12
Variedade de produtos	3	25,00%	1	8,33%	7	58,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Higiene do Espaço	3	25,00%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Higiene Instalações Sanitárias	3	25,00%	6	50,00%	2	16,67%	0	0,00%	1	8,33%	12
Apresentação das funcionárias	3	25,00%	8	66,67%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	12
Atendimento	5	41,67%	7	58,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Impressão geral	4	33,33%	8	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12



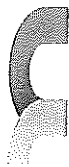
noubaesuris
Pesquisa e Planejamento Urbano

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 5 - Bar da Câmara Municipal de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Insatisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Satisfeito	%	Muito Satisfeito	%	Não Respondidos	%	Total/Amostra
Qualidade do Espaço	0	0,00%	1	10,0%	9	90,0%	0	0,0%	0	0,0%	10
Qualidade dos Produtos	3	30,0%	4	40,0%	3	30,0%	0	0,0%	0	0,0%	10
Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço	2	20,0%	8	80,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10
Variedade de produtos	2	20,0%	8	80,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10
Higiene do Espaço	0	0,0%	1	10,0%	9	90,0%	0	0,0%	0	0,0%	10
Atendimento	0	0,0%	0	0,0%	3	30,0%	7	70,0%	0	0,0%	10
Impressão Geral	1	10,0%	5	50,0%	4	40,0%	0	0,0%	0	0,0%	10

8



NOUBAESURIS
Gestão e Regulatório Urbano

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 (a) - Espaço Internet de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não respondeu	%	Total Amostra
O aspecto geral do espaço é	5	20,00%	20	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	25
O horário de funcionamento é	9	36,00%	15	60,00%	1	4,00%	0	0,00%	25
Os acessos ao espaço são	8	32,00%	12	48,00%	5	20,00%	0	0,00%	25
O atendimento é	20	80,00%	5	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	25
A funcionalidade do espaço deixa-o	6	24,00%	16	64,00%	3	12,00%	0	0,00%	25
A limpeza do espaço deixa-o	8	32,00%	17	68,00%	0	0,00%	0	0,00%	25

A sua faixa etária é	%	Total Amostra
Inferior a 12 anos	4,00%	25
Dos 13 aos 18 anos	16,00%	25
Dos 19 aos 30 anos	0,00%	25
Dos 31 aos 50 anos	28,00%	25
Mais de 51 anos	52,00%	25
Não Respondeu	0,00%	25

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 (b) - Espaço Internet de Monte Francisco

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não respondeu	%	Total Amostra
O aspecto geral do espaço é	43	87,76%	6	12,24%	0	0,00%	0	0,00%	49
O horário de funcionamento é	41	83,67%	8	16,33%	0	0,00%	0	0,00%	49
Os acessos ao espaço são	37	75,51%	12	24,49%	0	0,00%	0	0,00%	49
O atendimento é	45	91,84%	4	8,16%	0	0,00%	0	0,00%	49
A funcionalidade do espaço deixa-o	42	85,71%	6	12,24%	1	2,04%	0	0,00%	49
A limpeza do espaço deixa-o	46	93,88%	3	6,12%	0	0,00%	0	0,00%	49

	A sua faixa etária é	%	Total Amostra
Inferior a 12 anos	4	8,16%	49
Dos 13 aos 18 anos	6	12,24%	49
Dos 19 aos 30 anos	2	4,08%	49
Dos 31 aos 50 anos	22	44,90%	49
Mais de 51 anos	14	28,57%	49
Não Respondeu	1	2,04%	49

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Pontualidade	4	50,00%	2	25,00%	1	12,50%	1	12,50%	8
Competência e profissionalismo	2	25,00%	4	50,00%	2	25,00%	0	0,00%	8
Acolhimento	1	12,50%	7	87,50%	0	0,00%	0	0,00%	8
Limpeza									
Serviço prestado	1	12,50%	5	62,50%	2	25,00%	0	0,00%	8
Produtos	1	12,50%	3	37,50%	1	12,50%	3	37,50%	8
Rapidez	1	12,50%	4	50,00%	0	0,00%	3	37,50%	8