



Relatório

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

Castro Marim

2013

Índice

Inquéritos à Satisfação	2
1. Ensino Pré-escolar	3
1.1 Centro Infantil de Castro Marim.....	3
1.2 Centro Escolar de Altura.....	6
2. 1º Ciclo do Ensino Básico	8
2.1 Escola Básica do 1º Ciclo de Castro Marim	8
2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura.....	9
2.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite.....	10
3. Castelo de Castro Marim.....	11
4. Centro de Interpretação do Território	14
5. Snack-bar Revelim de Santo António	16
6. Casa de Odeleite.....	18
7. Bar da Câmara Municipal de Castro Marim	21
8. Prestação do Serviço de Limpeza	23
9. Resultados Qualitativos.....	25
9.1 Sugestões de melhoria/críticas.....	25
9.2 Elogios.....	26
10. Conclusões.....	27

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, ao longo de 2013, 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: Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centros Escolares de Altura e Odeleite; Snack-bar do Centro de Interpretação do Território – 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. O inquérito feito na Casa de Odeleite constitui uma novidade em relação ao relatório efectuado anteriormente.

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.

Neste relatório optámos por introduzir um capítulo – Conclusão – subordinado ao tratamento de dados, tendo por base os dados recolhidos no presente relatório e os dados apresentados no relatório anterior. Por sua vez, o capítulo denominado Resultados Qualitativos apresenta de forma esquemática as sugestões de melhoria/criticas, bem como os elogios efectuados pelos respondentes aos espaços e/ou serviços prestados.

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. ao longo de 2013, 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 referido ano.

No universo dos 34 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados nos Centros escolares de Castro Marim e Altura, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

1.1 Centro Infantil de Castro Marim

a) Ementas e Refeições

1.1.2 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos utilizadores (66,67%) considera-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” (22,22%) com as ementas das sopas, sendo que uma pequena parte (11,11%) se considera “Pouco Satisfeito”.

1.1.3 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (44,44%) e “Insatisfeito” (11,11%) com as ementas de peixe, existindo um terço (33,33%) que afirma estar “Satisfeito”.

1.1.4 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (66,67%), sendo que uma parte está “Pouco Satisfeito” (22,22%) com as ementas de carne.

1.1.5 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (66,67%) com as ementas do lanche. Uma parte (22,22%) não respondeu à questão.

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

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (55,56%) e “Satisfeito” (44,44%) com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de Prolongamento

1.1.7 Relativamente ao horário do prolongamento

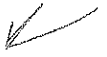
- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (44,44%) com o horário do prolongamento. Uma parte dos inquiridos (22,22%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

1.1.8 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos respondentes considera-se “Satisfeito” (55,56%) com as actividades de prolongamento em tempo lectivo. Uma parte dos inquiridos (22,22%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.

1.1.9 Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos utilizadores (44,44%) considera-se “Satisfeito” com as actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas. Uma parte dos inquiridos (22,22%) respondeu que o seu educando não frequenta o prolongamento.



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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (33,33%) e “Satisfeito” (33,33%) com o desempenho da educadora e dos auxiliares. Uma parte dos inquiridos (22,22%) 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 (64,00%) considera-se “Satisfeito” com as ementas das sopas.

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (72,00%) com as ementas de peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores (72,00%) considera-se “Satisfeito” com as ementas de carne.

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (64,00%) com as ementas do lanche.
Uma porção dos inquiridos (28,00%) não respondeu à questão.

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” (56,00%) com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição, sendo que uma fracção se considera “Satisfeito” (32,00%).

b) Actividades de prolongamento

1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- Uma parte significativa dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (28,00%) e “Muito Satisfeito” (20,00%) com o horário do prolongamento. Uma parte dos inquiridos (40,00%) não frequenta o prolongamento.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (24,00%) e “Satisfeito” (24,00%) com as actividades do prolongamento em tempo lectivo. Uma porção dos inquiridos (40,00%) não frequenta o prolongamento.

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- Uma parte significativa dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (24,00%) e “Satisfeito” (20,00%) com o prolongamento durante as interrupções lectivas. Uma parte dos inquiridos (36,00%) não frequenta o prolongamento.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (28,00%) e “Satisfeito” (24,00%) com o desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares. Uma parte dos inquiridos (36,00%) não frequenta o prolongamento.

2. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo de 2013, 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 referido ano.

Atendendo que as Actividades de Enriquecimento Curricular (AEC's) deixaram de ser competência do Município de Castro Marim, integrando, a partir do início do Ano Lectivo de 2013/2014, as competências do Agrupamento de Escolas de Castro Marim, optámos por subtrair esse parâmetro dos Inquéritos à Satisfação.

No universo dos 56 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 considera-se "Muito Satisfeito" (60,00%) e "Satisfeito" (40,00%) com as ementas de sopa.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (80,00%) com as ementas de peixe, enquanto os restantes (20,00%) afirmam estar "Pouco Satisfeito".

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A totalidade dos utilizadores considera-se "Muito Satisfeito" (60,00%) e "Satisfeito" (40,00%) 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” (53,49%) e “Muito Satisfeito” (34,88%) com as ementas de sopa.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (48,84%) com as ementas de peixe, existindo uma pequena parte (18,60%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (58,14%) com as ementas de carne, existindo uma parte (30,23%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

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 “Pouco Satisfeito” (62,50%) com as ementas de sopa, enquanto os restantes (37,50%) afirmam estar “Satisfeito”.

2.3.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (50,00%) e “Insatisfeito” (37,50%) com as ementas de peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,00%) e “Muito Satisfeito” (25,00%) 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 de 2013, 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 ano.

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 54 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 (53,70%) considera-se “Satisfeito” com o percurso.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (59,26%) com a limpeza do espaço.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos utilizadores (70,38%) tem uma opinião negativa das instalações sanitárias, considerando-se “Insatisfeito” (35,19%) e “Pouco Satisfeito” (35,19%).

3.1.4 Sinalética

- Metade dos utilizadores respondeu estar “Satisfeito” (42,59%) e “Muito Satisfeito” (7,41%) com a sinalética do Castelo, embora exista uma margem (29,63%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.1.5 Horário

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (57,41%) e “Muito Satisfeito” (16,67%) com o horário do Castelo, embora exista uma margem (16,67%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (40,75%) e “Insatisfeito” (18,52%) com as acessibilidades do Castelo, embora exista uma margem (29,63%) que afirma estar “Satisfeito”.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (38,89%) e “Muito Satisfeito” (20,37%) com o aspecto geral da loja, existindo uma parte que afirma estar “Pouco Satisfeito” (20,37%) e “Insatisfeito” (20,37%).

3.2.2 Atendimento

- A totalidade dos utilizadores considerou estar “Muito Satisfeito” (74,07%) e “Satisfeito” (25,93%) com o atendimento.

3.2.3 Produtos - Variedade

- Ao nível da variedade dos produtos a maior parte dos utilizadores tem uma opinião negativa, considerando-se “Pouco Satisfeito” (37,04%) e “Insatisfeito” (16,67%), existindo uma parte que afirma estar “Satisfeito” (33,33%) e “Muito Satisfeito” (12,96%).

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (42,59%) e “Muito Satisfeito” (12,96%) com a qualidade do espaço, existindo uma pequena parte (29,63%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.3.2 Informação disponibilizada

- Ao nível da informação disponibilizada, a maior parte dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (46,30%), existindo uma parte (24,07%) que referiu estar “Satisfeito”.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos utilizadores considera-se “Pouco Satisfeito” (37,04%) e “Insatisfeito” (14,81%) com o conteúdo da exposição, existindo uma parte (38,89%) que referiu estar “Satisfeito”.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (59,26%) com o vídeo apresentado, existindo uma parte (14,81%) que afirma estar “Insatisfeito”.

4.1 Centro de Interpretação do Território

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo de 2013, 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 ano.

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 12 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

- Metade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) com a qualidade do espaço, sendo que um terço se considera “Satisfeito” (33,33%).

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

- A maioria dos inquiridos considera-se “Muito Satisfeito” (41,67%) e “Satisfeito” (41,67%) com a qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio-guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (41,67%) e “Satisfeito” (41,67%) 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 “Muito Satisfeito” (41,67%) e “Satisfeito” (41,67%).

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (58,33%) e “Satisfeito” (25,00%) com a apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6. Atendimento

- A totalidade dos inquiridos declara-se “Muito Satisfeito” (50,00%) e “Satisfeito” (33,33%) com o atendimento.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) e “Satisfeito” (33,33%) no parâmetro do Domínio e clareza das explicações.

4.2.8. Impressão geral

- No parâmetro Impressão geral, a maioria dos inquiridos considera-se “Muito Satisfeito” (41,67%) e “Satisfeito” (41,67%).

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 de 2013, 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 ano.

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 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.

5.1 Parâmetros em Avaliação

5.1.1 Qualidade do Espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) e “Satisfeito” (33,33%) com a qualidade do espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (58,33%) e “Muito Satisfeito” (16,67%), existindo uma pequena parte (16,67%) que afirma estar “Pouco Satisfeito” 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” (41,67%) e “Satisfeito” (33,33%) com a relação entre a qualidade e o preço do serviço, existindo uma pequena parte que afirma estar “Pouco Satisfeito” (16,67%).

5.1.4 Variedade de Produtos

- Metade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,00%) com a variedade de produtos, no entanto, a outra metade afirma estar “Pouco Satisfeito” (41,67%) e “Insatisfeito” (8,33%).

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,00%) e “Muito Satisfeito” (33,33%) com a higiene do espaço.

5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (41,67%) e “Muito Satisfeito” (33,33%) com a higiene nas instalações sanitárias. Um quarto dos inquiridos (25,00%) considera-se “Pouco Satisfeito”.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (41,67%) e “Satisfeito” (33,33%) com a apresentação das funcionárias, existindo uma parte (16,67%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

5.1.8 Atendimento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) e “Satisfeito” (33,33%) com o atendimento prestado.

5.1.9 Impressão Geral

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (41,67%) e “Satisfeito” (41,67%) 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 de 2013, 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 ano. Este inquérito constitui uma novidade em relação ao relatório efectuado anteriormente.

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 12 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação sobre a Casa de Odeleite, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

6.1 Recepção

6.1.1. Atendimento

- A totalidade dos indivíduos afirmou estar “Muito Satisfeito” (75,00%) e “Satisfeito” (25,00%) com o atendimento ao público.

6.1.2. Informação disponibilizada

- Neste parâmetro, os respondentes afirmam estar “Muito Satisfeito” (50,00%) e “Satisfeito” (50,00%) com a Informação disponibilizada.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos afirmou estar “Satisfeito” (75,00%) com a Variedade de produtos para venda na recepção.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A totalidade dos indivíduos afirmou estar "Satisfeito" (75,00%) e "Muito Satisfeito" (25,00%) com o Conteúdo da exposição.

6.2.2. Sinalética

- A maioria dos inquiridos afirmou estar "Satisfeito" (66,67%) com a sinalética, sendo que uma pequena percentagem (16,67%) afirma estar "Pouco Satisfeito".

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A totalidade dos indivíduos afirmou estar "Satisfeito" (66,67%) e "Muito Satisfeito" (33,33%) com o Domínio e clareza nas explicações.

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos afirmou estar "Satisfeito" (66,67%) com a Limpeza das Instalações, sendo que uma pequena percentagem (16,67%) não respondeu à questão.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- A maioria dos indivíduos afirmou estar "Muito Satisfeito" (66,67%) e "Satisfeito" (25,00%) com o Atendimento na Cafeteria.

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos afirmou estar "Satisfeito" (75,00%) com a Variedade dos produtos. Uma pequena parte (8,33%) não respondeu à questão.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos afirmou estar “Satisfeito” (75,00%) com a Qualidade dos produtos. Uma pequena fracção (8,33%) não respondeu à questão.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade do serviço

- A maioria dos inquiridos respondeu afirmativamente à questão sobre a Relação entre o preço e a qualidade do serviço, com a maioria a optar pela opção “Satisfeito” (83,33%).

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A totalidade dos respondentes afirmou estar “Satisfeito” (83,33%) e “Muito Satisfeito” (16,67%) 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 de 2013, 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 ano.

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 (73,33%) considera-se "Satisfeitos" com a qualidade do espaço, sendo que a parte restante afirma estar "Pouco Satisfeito" (20,00%) ou "Insatisfeito" (6,67%).

7.1.2 Qualidade dos Produtos

- Ao nível da qualidade dos produtos, a maior parte dos utilizadores tem uma opinião negativa, considerando-se "Pouco Satisfeito" (66,67%). A fracção restante (33,33%) referiu estar "Satisfeito" com a qualidade dos produtos.

7.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos utilizadores considerou estar "Insatisfeito" (53,33%) e "Pouco Satisfeito" (6,67%) com a Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço prestado. A porção restante considera-se "Satisfeito" (40,00%).



7.1.4 Variedade de Produtos

- Ao nível da variedade dos produtos, a maioria dos utilizadores tem uma opinião negativa, considerando-se “Pouco Satisfeito” (46,67%) e “Insatisfeito” (33,33%).

7.1.5 Higiene do Espaço

- A nível da higiene do espaço, a totalidade dos utilizadores tem uma opinião positiva, considerando-se “Satisfeito” (86,67%) e “Muito Satisfeito” (13,33%).

7.1.6 Atendimento

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

7.1.7 Impressão Geral

- A maioria dos utilizadores está “Satisfeito” (66,67%) neste parâmetro, sendo que uma parte (26,67%) disse estar “Pouco Satisfeito”.

8. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo de 2013, 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 ano.

No universo dos 5 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” (60,00%) e “Muito Satisfeito” (20,00%) com a pontualidade das funcionárias, existindo uma parte (20,00%) que não respondeu à questão.

8.3 Competência e profissionalismo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (60,00%) com a competência e profissionalismo das funcionárias, existindo uma parte (20,00%) que não respondeu à questão.

8.4 Acolhimento

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (40,00%) e “Satisfeito” (40,00%) com o Acolhimento das Funcionárias.

8.2 Serviço de Limpeza

8.2.1 Serviço prestado

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (60,00%) com o Serviço prestado, existindo uma pequena parte (20,00%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

8.2.2 Produtos utilizados

- Uma parte dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (40,00%) com os Produtos utilizados, sendo que um quinto dos inquiridos (20,00%) respondeu estar “Pouco Satisfeito”. Os restantes inquiridos (40,00%) não responderam à questão.

8.2.3 Rapidez

- A maioria dos utilizadores (60,00%) considera-se “Satisfeito” com a Rapidez do serviço, existindo uma pequena parte que afirma estar “Muito Satisfeito” (20,00%). Uma porção dos inquiridos (20,00%) não respondeu à questão.

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	Prolongamento gratuito
	Maior diversidade nas ementas
	Diversidade nas actividades de prolongamento durante o verão (Praia, piquenique, piscina, actividades na Biblioteca, ...)
	Maior variedade nas ementas de peixe
Pré-escolar Altura	Diversidade nas actividades: musica, expressão corporal
	Visitas a lares de idosos, hortas pedagógicas e locais com animais
EB 1. Altura	Maior variedade nas ementas de peixe e sopa
	Hamburguer com pouca qualidade
Castelo	Disponibilizar visitas guiadas diárias
	Melhorar acessibilidades para visitantes com incapacidade física
	Maior variedade de produtos na Loja do Castelo
	Núcleo Museológico: Textos expositivos em língua estrangeiras
	Vídeo do Núcleo Museológico desligado
	Núcleo Museológico: Funcionário de atendimento ao público
Muitas beatas de cigarro espalhadas pelo castelo	
CIT	Exposição de produtos da região no CIT
Snack-bar CIT	Maior variedade de produtos para venda
	Cheiro desagradável nas instalações sanitárias
	Melhorar atendimento ao público através de formação adequada
	Maior variedade de produtos para venda
Casa de Odeleite	Mais Sinalética informativa no espaço expositivo
	Maior variedade de produtos na cafetaria
	Produção de espectáculos de música, teatro, fantoches no espaço exterior durante os meses de Verão e Primavera
Bar Câmara Municipal	Elaborar um inquérito de opinião para aferir quais os produtos alimentares que os clientes preferem
	Colocar toldo na zona exterior do balcão
	Colocar relógio de parede
Serviço de Limpeza	Utilizar lixívia nos sanitários das escolas devido ao "cheiro" originado pelo uso frequente das instalações

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	Originalidade dos produtos da Loja do Castelo
Casa de Odeleite	Originalidade do espaço expositivo
Serviço de Limpeza	Bom desempenho - Pavilhão

10. Conclusão

No Centro de Interpretação do Território, observámos, de um modo geral, a uma continuidade na avaliação positiva do espaço, apesar de a mesma ter sofrido uma diminuição residual na maioria dos parâmetros, com excepção do parâmetro «Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio-guias)». Por seu turno, no Snack-bar do Centro de Interpretação do Território também registámos uma diminuição na avaliação positiva em todos os parâmetros, apesar de persistir uma opinião positiva global.

No Bar da Câmara Municipal, destacamos o aumento da satisfação com a «Higiene do espaço», sem registo de classificações negativas. O «Atendimento» registou igualmente uma melhoria qualitativa, passando de “Satisfeito” (55,56%) para “Muito Satisfeito” (80,00%). No entanto, a satisfação dos nossos clientes quanto à «Variedade de produtos» diminuiu: no último relatório, um total de 55,55% dos frequentadores avaliavam este ponto com “Insatisfeito” e “Pouco Satisfeito”, enquanto em 2013 aumenta para um total composto de 80,00%.

Os enunciados do Castelo, Ensino Pré-escolar, Ensino Básico e do Serviço de Limpeza sofreram alterações relativamente ao anterior. Posto isto, optámos por não realizar uma análise da evolução qualitativa, para não incorreremos numa análise errónea. Na Casa de Odeleite, visto que não temos um inquérito anterior que sirva como comparação, é-nos impossível realizar uma análise da evolução qualitativa do espaço.

Fica como nota negativa a pouca adesão ao Inquérito à Satisfação por parte dos responsáveis pelos espaços onde é prestado o Serviço de Limpeza, visto que, num universo de 12 formulários enviados, apenas 5 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.

[Handwritten mark]

Anexos

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	2	22,22%	6	66,67%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas de peixe está	1	11,11%	3	33,33%	4	44,44%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas de carne está	1	11,11%	6	66,67%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas do lanche está	1	11,11%	6	66,67%	0	0,00%	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	5	55,56%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	4	44,44%	1	11,11%	1	11,11%	0	0,00%	2	22,22%	1	11,11%	9
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	0	0,00%	5	55,56%	1	11,11%	0	0,00%	2	22,22%	1	11,11%	9
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	0	0,00%	4	44,44%	1	11,11%	1	11,11%	2	22,22%	1	11,11%	9
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	3	33,33%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	2	22,22%	1	11,11%	9





NOUBAESURIS
Gestão e Recuperação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	7	28,00%	16	64,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	8,00%	0	0,00%	25
Relativamente às ementas de peixe está	2	8,00%	18	72,00%	2	8,00%	1	4,00%	2	8,00%	0	0,00%	25
Relativamente às ementas de carne está	3	12,00%	18	72,00%	2	8,00%	0	0,00%	2	8,00%	0	0,00%	25
Relativamente às ementas do lanche está	2	8,00%	16	64,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	28,00%	0	0,00%	25
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	14	56,00%	8	32,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	12,00%	0	0,00%	25
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	5	20,00%	7	28,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	40,00%	3	12,00%	25
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	6	24,00%	6	24,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	40,00%	3	12,00%	25
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	6	24,00%	5	20,00%	2	8,00%	0	0,00%	9	36,00%	3	12,00%	25
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	7	28,00%	6	24,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	36,00%	3	12,00%	25

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	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Relativamente às ementas do peixe está	0	0,00%	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Relativamente às ementas da carne está	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5





NOVAESURIS
Elevação e Reabilitação Urbana

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	15	34,88%	23	53,49%	3	6,98%	1	2,33%	1	2,33%	0	0,00%	43
Relativamente às ementas do peixe está	8	18,60%	21	48,84%	5	11,63%	6	13,95%	3	6,98%	0	0,00%	43
Relativamente às ementas da carne está	13	30,23%	25	58,14%	3	6,98%	0	0,00%	2	4,65%	0	0,00%	43

4

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	0	0,00%	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas do peixe está	0	0,00%	1	12,50%	4	50,00%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas da carne está	2	25,00%	4	50,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	19	35,19%	29	53,70%	4	7,41%	1	1,85%	1	1,85%	54
Limpeza	12	22,22%	32	59,26%	7	12,96%	3	5,56%	0	0,00%	54
Instalações Sanitárias	5	9,26%	10	18,52%	19	35,19%	19	35,19%	1	1,85%	54
Sinalética	4	7,41%	23	42,59%	16	29,63%	9	16,67%	2	3,70%	54
Horário	9	16,67%	31	57,41%	9	16,67%	5	9,26%	0	0,00%	54
Acessibilidades	6	11,11%	16	29,63%	22	40,74%	10	18,52%	0	0,00%	54
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	11	20,37%	21	38,89%	11	20,37%	11	20,37%	0	0,00%	54
Atendimento	40	74,07%	14	25,93%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	54
Produtos - Variedade	7	12,96%	18	33,33%	20	37,04%	9	16,67%	0	0,00%	54
Museu											
Aspecto geral do Museu	7	12,96%	23	42,59%	16	29,63%	8	14,81%	0	0,00%	54
Informação disponibilizada	5	9,26%	13	24,07%	25	46,30%	10	18,52%	1	1,85%	54
Conteúdo da exposição	4	7,41%	21	38,89%	20	37,04%	8	14,81%	1	1,85%	54
Vídeo	3	5,56%	32	59,26%	5	9,26%	8	14,81%	6	11,11%	54



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	6	50,00%	4	33,33%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	5	41,67%	5	41,67%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Higiene e Limpeza	5	41,67%	5	41,67%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Interesse para a visita	5	41,67%	5	41,67%	2	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	12
Apresentação do(a) Funcionário(a)	7	58,33%	3	25,00%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Atendimento	6	50,00%	4	33,33%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Domínio e Clareza nas Explicações	6	50,00%	4	33,33%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Impressão geral	5	41,67%	5	41,67%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12

4

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	6	50,00%	4	33,33%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Qualidade dos Produtos	2	16,67%	7	58,33%	2	16,67%	1	8,33%	0	0,00%	12
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	5	41,67%	4	33,33%	2	16,67%	1	8,33%	0	0,00%	12
Variedade de produtos	0	0,00%	6	50,00%	5	41,67%	1	8,33%	0	0,00%	12
Higiene do Espaço	4	33,33%	6	50,00%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Higiene Instalações Sanitárias	4	33,33%	5	41,67%	3	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Apresentação do(a) funcionário(a)	5	41,67%	4	33,33%	2	16,67%	1	8,33%	0	0,00%	12
Atendimento	6	50,00%	4	33,33%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12
Impressão geral	5	41,67%	5	41,67%	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%	12





NOVAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Recepção											
Atendimento	9	75,00%	3	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Informação disponibilizada	6	50,00%	6	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Variedade de produtos	2	16,67%	9	75,00%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	12
Espaço Expositivo											
Conteúdo da exposição	3	25,00%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Sinalética	2	16,67%	8	66,67%	2	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	12
Domínio e clareza nas explicações	4	33,33%	8	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Limpeza das instalações	2	16,67%	8	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	2	16,67%	12
Cafetaria											
Atendimento	8	66,67%	3	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Variedade de produtos	1	8,33%	9	75,00%	1	8,33%	0	0,00%	1	8,33%	12
Qualidade dos produtos	2	16,67%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	1	8,33%	10	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	12
Limpeza das instalações	2	16,67%	10	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12

✓

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%	11	73,33%	3	20,00%	1	6,67%	0	0,00	15
Qualidade dos Produtos	0	0,00%	5	33,33%	10	66,67%	0	0,00%	0	0,00	15
Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço	0	0,00%	6	40,00%	8	53,33%	1	6,67%	0	0,00	15
Variedade de produtos	0	0,00%	3	20,00%	7	46,67%	5	33,33%	0	0,00	15
Higiene do Espaço	2	13,33%	13	86,67%	0	0,00%	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%	10	66,67%	4	26,67%	1	6,67%	0	0,00	15

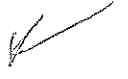
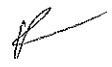


TABELA 8 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Pontualidade	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Competência e profissionalismo	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Acolhimento	2	40,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Limpeza											
Serviço prestado	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Produtos	0	0,00%	2	40,00%	1	20,00%	0	0,00%	2	40,00%	5
Rapidez	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5



Espaço	Sugestões de melhoria/Criticas
Pré-escolar Castro Marim	Prolongamento gratuito
	Maior diversidade nas ementas
	Diversidade nas actividades de prolongamento durante o verão (Praia, piquenique, piscina, actividades na Biblioteca, ...)
	Maior variedade nas ementas de peixe
Pré-escolar Altura	Diversidade nas actividades: musica, expressão corporal
	Visitas a lares de idosos, hortas pedagógicas e locais com animais
EB 1 Altura	Maior variedade nas ementas de peixe e sopa
	Hamburguer com pouca qualidade
Castelo	Disponibilizar visitas guiadas diárias
	Melhorar acessibilidades para visitantes com incapacidade física
	Maior variedade de produtos na Loja do Castelo
	Núcleo Museológico: Textos expositivos em língua estrangeiras
	Vídeo do Núcleo Museológico desligado
	Núcleo Museológico: Funcionário de atendimento ao público
Muitas beatas de cigarro espalhadas pelo castelo	
CIT	Exposição de produtos da região no CIT
Snack-bar CIT	Maior variedade de produtos para venda
	Cheiro desagradável nas instalações sanitárias
	Melhorar atendimento ao público através de formação adequada
	Maior variedade de produtos para venda
Casa de Odeleite	Mais Sinalética informativa no espaço expositivo
	Maior variedade de produtos na cafetaria
	Produção de espectáculos de música, teatro, fantoches no espaço exterior durante os meses de Verão e Primavera
Bar Câmara Municipal	Elaborar um inquérito de opinião para aferir quais os produtos alimentares que os clientes preferem
	Colocar toldo na zona exterior do balcão
	Colocar relógio de parede
Serviço de Limpeza	Utilizar lixívia nos sanitários das escolas devido ao "cheiro" originado pelo uso frequente das instalações



Espaço	Elogios
Castelo	Originalidade dos produtos da Loja do Castelo
Casa de Odeleite	Originalidade do espaço expositivo
Serviço de Limpeza	Bom desempenho - Pavilhão