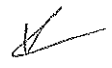


Relatório

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

Castro Marim

2012



Índice

Inquéritos à Satisfação	1
1. Castelo de Castro Marim	2
1.1 Castelo	2
1.2 Loja do Castelo e Bilheteira	3
1.3 Museu	4
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	13
3.3 EB1 de Odeleite	15
4. Snack-bar Revelim de Santo António	18
5. Bar da Câmara Municipal de Castro Marim	21
6. Espaços Internet	23
6.1 Espaço Internet de Altura	23
6.2 Espaço Internet de Monte Francisco	24
7. Serviço de Limpeza	26
7.1 Funcionárias	26
7.2 Serviço de Limpeza	27
8. Centro de Interpretação do Território	28

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 01 de Junho e o dia 26 de Dezembro de 2012, um Inquérito de Satisfação referente ao segundo semestre de 2012 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; Centro de Interpretação do Território; Bar da Câmara Municipal de Castro Marim; Espaços Internet de Altura e Monte Francisco; e Serviço de Limpeza prestado. Os Inquéritos foram também dirigidos aos responsáveis pelos diferentes espaços, com o mesmo propósito.

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 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 01 de Junho e o dia 26 de Dezembro de 2012 referente ao segundo semestre de 2012, 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 16 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 (81,25%) considera-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” (12,50%) com o percurso.

1.1.2 Limpeza

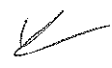
- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (81,25%) e “Satisfeito” (12,50%) com a limpeza do espaço.

1.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (81,25%) com as instalações sanitárias, existindo uma pequena parte (12,50%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

1.1.4 Sinalética

- A maioria dos utilizadores respondeu estar “Satisfeito” (50,00%) e “Muito Satisfeito” (31,25%) com a sinalética do Castelo, embora exista uma margem (18,75%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.



1.1.5 Horário

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (62,50%) e “Satisfeito” (37,50%) com o horário do Castelo.

1.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (81,25%) com as acessibilidades do Castelo, embora exista uma margem (12,50%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

Sugestões

- Fazer festas nocturnas;
- Aumentar a duração dos Dias Medievais para uma semana;
- Melhorar acessos para deficientes;
- Criar espaço com Cafetaria.

1.2 Loja do Castelo e Bilheteira

1.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) e “Satisfeito” (43,75%) com o aspecto geral da loja, existindo uma pequena parte (6,25%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

1.2.2 Atendimento

- A totalidade dos utilizadores considerou estar “Muito Satisfeito” (75,00%) e “Satisfeito” (25,00%) 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" (87,50%).

Sugestões

- Criar espaço com Cafetaria;
- Disponibilizar mais produtos;
- Pintar as paredes.

1.3 Museu

1.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (68,75%) e "Muito Satisfeito" (18,75%) com a qualidade do espaço, existindo uma pequena parte (6,25%) que afirma estar "Pouco Satisfeito".

1.3.2 Informação disponibilizada

- Ao nível da informação disponibilizada, a maior parte dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (62,50%), existindo uma parte (25,00%) que referiu estar "Pouco Satisfeito".

1.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (75,00%) e "Muito Satisfeito" (12,50%) com o conteúdo da exposição.



1.3.4 Vídeo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (56,25%) com o vídeo apresentado, existindo uma parte (18,75%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”. Um terço dos utilizadores (25,00%) não respondeu à questão.

Sugestões

- Disponibilizar mais informação;
- Maior variedade de material expositivo;
- Informação traduzida para Espanhol e Inglês;
- Tradução do vídeo para inglês.

2. Ensino Pré-escolar

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 01 de Junho e o dia 26 de Dezembro de 2012 referente ao segundo semestre de 2012, 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 25 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 maioria dos utilizadores (61,54%) considera-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” (30,77%) com as ementas das sopas, sendo que uma pequena parte (7,69%) se considera “Pouco Satisfeito”.

2.1.3 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (69,23%) e “Muito Satisfeito” (23,08%) com as ementas de peixe, existindo uma pequena parte (7,69%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

2.1.4 Relativamente às ementas da carne

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (76,92%) e “Muito Satisfeito” (23,08%) com as ementas de carne.

2.1.5 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (61,54%) e “Muito Satisfeito” (15,38%) com as ementas do lanche, existindo uma pequena parte (15,38%) que se declamara “Pouco Satisfeito” com as mesmas.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (61,54%) e “Muito Satisfeito” (30,77%) com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

Sugestões

- Disponibilizar mais auxiliares durante o período das refeições, desde que possuam qualificação e experiência;
- Ementas mais diversificadas e com produtos frescos;
- Sopas com legumes triturados em vez de passados;
- As refeições devem ser acompanhadas com salada e uma componente rica em hidratos de carbono (arroz, massa, batatas...).

b) Actividades de Prolongamento

2.1.7 Relativamente ao horário do prolongamento

- Parte dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (30,77%) e “Muito Satisfeito” (23,08%) com o horário do prolongamento, existindo uma pequena parte (7,69%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”. Cerca de um terço (38,46%) declara que o seu educando não frequenta o prolongamento.



2.1.8 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- Parte dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (46,15%) e “Muito Satisfeito” (7,69%) com as actividades de prolongamento em tempo lectivo. Uma parte (46,15%) declara que o seu educando não frequenta o prolongamento.

2.1.9 Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos utilizadores (53,85%) declara que os seus educandos não frequentam o prolongamento. Uma parte dos inquiridos considera-se “Satisfeito” (30,77%) e “Muito Satisfeito” (15,38%) com as actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (46,15%) e “Satisfeito” (23,08%) com o desempenho da educadora e dos auxiliares. Uma parte dos inquiridos (30,77%) declara que os seus educandos não frequentam o prolongamento.

Sugestões

- Sugestão de horário: entre as 07h30 e as 20h30;
- Auxiliares com mais qualificação e experiência.

2.2 Centro Escolar de Altura

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A quase totalidade dos utilizadores (83,33%) considera-se “Satisfeito” com as ementas das sopas.



2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (66,67%) com as ementas de peixe, existindo uma parte (25,00%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (66,67%) com as ementas de carne, existindo cerca de um terço (33,33%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

2.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (58,33%) com as ementas do lanche, existindo uma pequena parte (16,67%) que afirma estar “Muito Satisfeito”. Uma porção dos inquiridos (25,00%) não respondeu à questão.

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

- Uma metade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,00%) com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição. A outra metade considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%).

Sugestões

- Não foram registadas sugestões.

b) Actividades de prolongamento

2.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- Metade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) com o horário do prolongamento. Um terço dos inquiridos (33,33%) não frequenta o prolongamento.

2.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- Metade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) com as actividades do prolongamento em tempo lectivo. Um terço dos inquiridos (33,33%) não frequenta o prolongamento.

2.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- Metade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) com as actividades do prolongamento durante as interrupções lectivas. Um terço 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” (58,33%) com o desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares. Um terço dos inquiridos (33,33%) não frequenta o prolongamento.

Sugestões

- Não foram realizadas sugestões

3. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 01 de Junho e o dia 26 de Dezembro de 2012 referente ao segundo semestre de 2012, 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 43 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados nas EB1 de Castro Marim, Altura e Odeleite, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

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” (75,00%) com as ementas de sopa, sendo que os restantes se dividem entre o “Muito Satisfeito” (12,50%) e o “Pouco Satisfeito” (12,50%).

3.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (87,50%) com as ementas de peixe, existindo uma pequena parte (12,50%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (87,50%) e “Muito Satisfeito” (12,50%) com as ementas de carne.

Sugestões

- Reconsiderar a opção de substituir de peixe por douradinhos.

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” (62,50%) e “Muito Satisfeito” (25,00%) com o conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música), existindo uma grande porção (12,50%) que se declara “Pouco Satisfeito”.

3.1.5 O horário e duração de cada actividade

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (75,00%) com o horário e duração de cada actividade, sendo que os restantes se dividem entre o “Muito Satisfeito” (12,50%) e o “Pouco Satisfeito” (12,50%).

3.1.6 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Inglês

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (62,50%) com as actividades desenvolvidas na disciplina de inglês, existindo uma parte (12,50%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,00%) e “Muito Satisfeito” (25,00%) com as actividades desenvolvidas nas disciplinas de Educação Física e Motora. Uma parte dos inquiridos (12,50%) não frequenta a disciplina de Educação Física e Motora.

3.1.8 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música

- Metade dos utilizadores (50,00%) não frequenta a disciplina de Música. Os restantes inquiridos afirmam estar “Satisfeito” (25,00%), “Muito Satisfeito” (12,50%) e “Pouco Satisfeito” (12,50%).

3.1.9 Relativamente ao desempenho dos professores

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) e “Satisfeito” (37,50%) com o desempenho dos professores.

Sugestões

- Não foram registadas sugestões.

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” (74,07%) com as ementas de sopa, existindo uma pequena parte (11,11%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (77,78%) com as ementas de peixe, existindo uma pequena parte (11,11%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (70,37%) com as ementas de carne, existindo uma pequena parte (18,52%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

Sugestões

- Quantidade insuficiente de comida;
- Ementas mais diversificadas;
- Comida mais saborosa;
- As sopas deveriam ser mais passadas;
- Indicar nas ementas as calorias aproximadas da refeição.

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 “Muito Satisfeito” (44,44%) e “Satisfeito” (44,44%) com o conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música). Uma parte dos inquiridos (11,11%) não respondeu à questão.

3.2.5 O horário e duração de cada actividade

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (66,67%) e “Muito Satisfeito” (25,93%) 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” (44,44%) com a disciplina de inglês. Uma parte (22,22%) dos inquiridos não frequenta a disciplina.



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

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (48,15%) e “Satisfeito” (40,74%) com a disciplina de Educação Física e Motora, existindo uma pequena parte (3,70%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

3.2.8 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (44,44%) com a disciplina de Música. Cerca de um quarto (25,93%) dos inquiridos não frequenta a disciplina.

3.2.9 Relativamente ao desempenho dos professores

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (48,15%) e “Satisfeito” (37,04%) com o desempenho dos professores. Uma parte dos inquiridos (14,81%) não frequenta as Actividades de Enriquecimento Curricular.

Sugestões

- Reorganização da Actividade de Enriquecimento Curricular de Música.

3.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite

a) Ementas / Refeições

3.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (75,00%) com as ementas de sopa, existindo uma pequena parte (25,00%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

3.3.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (87,50%) com as ementas de peixe, existindo uma pequena parte (12,50%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

3.3.3 Relativamente às ementas da carne

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

Sugestões

– Não foram registadas sugestões.

b) Actividades de Enriquecimento Curricular (AEC's)

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

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) e “Satisfeito” (50,00%) com o conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música).

3.3.5 O horário e duração de cada actividade

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (62,50%) e “Muito Satisfeito” (37,50%) com o horário e duração de cada actividade.

3.3.6 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Inglês

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (62,50%) com a disciplina de inglês.



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

- Metade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (50,00%) com a disciplina de Educação Física e Motora. Uma parte (37,50%) está “Muito Satisfeito”.

3.3.8 Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (62,50%) com a disciplina de Música. Uma parte (37,50%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito”.

3.3.9 Relativamente ao desempenho dos professores

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (62,50%) com o desempenho dos professores. Uma parte dos inquiridos (37,50%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito”.

Sugestões

- Não foram realizadas sugestões.



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 01 de Junho e o dia 26 de Dezembro de 2012 referente ao segundo semestre de 2012, 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 14 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" (50,00%) e "Muito Satisfeito" (50,00%) com a qualidade do espaço.

4.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (64,29%) e "Muito Satisfeito" (14,29%), existindo uma pequena parte (21,43%) que afirma estar "Pouco Satisfeito" com a qualidade dos produtos.

4.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (71,43%) e "Muito Satisfeito" (14,29%) com a relação entre a qualidade e o preço do serviço, existindo uma pequena parte que afirma estar "Pouco Satisfeito" (7,14%) e "Insatisfeito" (7,14%).

4.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (35,71%) e “Muito Satisfeito” (14,29%) com a variedade de produtos, no entanto, cerca de metade (42,86%) afirma estar “Pouco Satisfeito”.

4.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (78,57%) e “Muito Satisfeito” (21,43%) com a higiene do espaço.

4.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (78,57%) e “Muito Satisfeito” (21,43%) com a higiene nas instalações sanitárias.

4.1.7 Apresentação das Funcionárias

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (57,14%) e “Muito Satisfeito” (35,71%) com a apresentação das funcionárias, existindo uma pequena parte (7,14%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

4.1.8 Atendimento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (64,29%) e “Satisfeito” (28,57%) com o atendimento prestado.

4.1.9 Impressão Geral

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (71,43%) e “Muito Satisfeito” (28,57%) no parâmetro “impressão geral”.



Sugestões

- Maior divulgação do espaço;
- Mais diversidade de ementas;
- Maior variedade de produtos;
- Música ambiente;
- Mais sobremesas;
- Vinho de melhor qualidade.

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 01 de Junho e o dia 26 de Dezembro de 2012 referente ao segundo semestre de 2012, 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 9 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

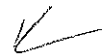
- A maioria dos utilizadores (66,67%) consideram-se “Satisfeitos” com a qualidade do espaço, existindo uma pequena parte (22,22%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- Ao nível da qualidade dos produtos a maior parte dos utilizadores tem uma opinião negativa, considerando-se “Insatisfeito” (33,33%) ou “Pouco Satisfeito” (33,33%). Apenas uma minoria (22,22%) referiu estar “Satisfeito” com a qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos utilizadores considerou estar “Insatisfeito” (55,56%) e “Pouco Satisfeito” (22,22%) com a Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço prestado.



5.1.4 Variedade de Produtos

- Uma parte dos utilizadores respondeu estar “Satisfeito” (44,44%) com a Variedade de Produtos apresentados. Sendo que cerca de um terço (33,33%) respondeu estar “Insatisfeito”.

5.1.5 Higiene do Espaço

- Uma parte dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (33,33%) e “Pouco Satisfeito” (33,33%) com a Higiene do Espaço, existindo uma parte (22,22%) que afirma estar “Muito Satisfeito”.

5.1.6 Atendimento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (55,56%) e “Muito Satisfeito” (44,44%) com o Atendimento prestado pelos funcionários.

5.1.7 Impressão Geral

- Mais de metade dos utilizadores respondeu estar “Satisfeito” (33,33%) e “ Pouco Satisfeito” (33,33%) no parâmetro Impressão Geral, sendo que uma parte (22,22%) respondeu estar “Insatisfeito”.

Sugestões

- Cobertura para a zona do balcão



6. Espaço Internet

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 01 de Junho e o dia 26 de Dezembro de 2012 referente ao segundo semestre de 2012, 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 18 inquéritos 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 maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (72,73%) com o aspecto geral do espaço. Uma parte (18,18%) afirma estar “Pouco Satisfeito”.

6.1.3 O horário de funcionamento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (72,73%) e “Muito Satisfeito” (27,27%) com o horário de funcionamento.

6.1.4 Os acessos ao espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (90,91%) e “Muito Satisfeito” (9,09%) com os acessos ao espaço.

6.1.5 O atendimento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (63,64%) e “Satisfeito” (36,36%) com o Atendimento.



6.1.6 A funcionalidade do espaço

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (72,73%) e “Muito Satisfeito” (9,09%) com a funcionalidade do espaço, existindo uma pequena parte (18,18%) que afirma estar “Pouco Satisfeito”.

6.1.7 A limpeza do espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (72,73%) e “Muito Satisfeito” (9,09%) 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” (54,55%) e “De 31 a 50 anos” (36,36%). Uma pequena parte dos inquiridos corresponde à faixa “Dos 13 aos 18 anos” (9,09%)

Sugestões

- Não foram realizadas sugestões.

6.2 Espaço Internet de Monte Francisco

6.2.1 O aspecto geral do espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (71,43%) e “Satisfeito” (28,57%) com o aspecto geral do espaço.

6.2.2 O horário de funcionamento

- A maioria dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (57,14%) e “Satisfeito” (28,57%) com o horário de funcionamento.

6.2.3 Os acessos ao espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (71,43%) e “Muito Satisfeito” (28,57%) com os acessos ao espaço.

6.2.4. O Atendimento

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Muito Satisfeito” (71,43%) e “Satisfeito” (28,57%) com o Atendimento.

6.2.5 A funcionalidade do espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (57,14%) e “Muito Satisfeito” (42,86%) com o a funcionalidade do espaço.

6.2.6 A limpeza do espaço

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (71,43%) e “Muito Satisfeito” (28,57%) com a limpeza do espaço.

6.2.7 A sua faixa etária é

- A maioria dos utilizadores dos espaços internet corresponde, em igualdade, à faixa etária de “De 31 a 50 anos” (42,86%) e “Mais de 51 anos” (42,86%). Uma pequena parte dos inquiridos corresponde à faixa “Dos 13 aos 18 anos” (14,29%)

Sugestões

- Não foram realizadas sugestões

7. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 01 de Junho e o dia 26 de Dezembro de 2012 referente ao segundo semestre de 2012, 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 5 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 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.

7.3 Competência e profissionalismo

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (80,00%) com a competência e profissionalismo das funcionárias.

7.4 Acolhimento

- A maioria dos utilizadores (80,00%) considera-se “Satisfeito” com o Acolhimento das Funcionárias, existindo uma parte que afirma estar “Muito Satisfeito” (20,00%).

Sugestões

- Não foram realizadas sugestões.

ik

7.2 Serviço de Limpeza

7.2.1 Serviço prestado

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (80,00%) com o Serviço prestado, existindo uma pequena parte (20,00%) que afirma estar "Muito Satisfeito".

7.2.2 Produtos utilizados

- A maioria dos utilizadores considera-se "Satisfeito" (60,00%) com os Produtos utilizados. Uma parte dos inquiridos (40,00%) não respondeu à questão.

7.2.3 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.

Sugestões

- Os produtos utilizados na limpeza do Pavilhão são da propriedade do espaço.



8. Centro de Interpretação do Território

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A., entre o dia 01 de Junho e o dia 26 de Dezembro de 2012 referente ao segundo semestre de 2012, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do Centro de Interpretação do Território.

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:

8.1 Parâmetros de Avaliação

8.1.1 Qualidade do espaço

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

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

- Metade dos inquiridos considera-se “Muito Satisfeito” (50,00%) com a qualidade dos meios audiovisuais. A outra metade considera-se “Satisfeito” (25,00%) e “Pouco Satisfeito” (25,00%).

8.1.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (83,33%) com a Higiene e Limpeza do espaço.

8.1.4 Interesse para a visita

- No parâmetro Interesse para a visita, a maioria dos inquiridos considera-se “Satisfeito” (75,00%), sendo que uma pequena porção (8,33%) se declara “Pouco Satisfeito”.

8.1.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A totalidade dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (58,33%) e “Muito Satisfeito” (41,67%) com a apresentação do(a) funcionário(a).

8.1.6. Atendimento

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

8.1.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos utilizadores considera-se “Satisfeito” (83,33%) no parâmetro do Domínio e clareza das explicações.

8.1.8. Impressão geral

- No parâmetro Impressão geral, a maioria dos inquiridos considera-se “Satisfeito” (66,67%) e “Muito Satisfeito” (25,00%).

Sugestões

- Maior divulgação do espaço;

Sugestões – Inquéritos à Satisfação

Castelo

Castelo

- Fazer festas nocturnas;
- Aumentar a duração dos Dias Medievais para uma semana;
- Escadas rolantes para as pessoas com deficiência motora;
- Arranjar o chão;
- Colocar uma bandeira nova;
- Fazer um café;
- Melhorar acessos para deficientes

Loja do Castelo e Bilheteira

- Pintar as paredes;
- Colocar uma máquina de cerveja e sangria;
- Insatisfeito com a pouca variedade de produtos;
- Pouca variedade de produtos

Museu

- Pouca Informação;
- Não existe auxiliar de informações (Tradução);
- Limpeza dos vidros;
- Pouca variedade de material expositivo;
- Ausência de informação em Espanhol e Inglês;
- Tradução do vídeo para inglês.

Bar da Câmara

- Falta uma cobertura para a zona de balcão exterior;

Revelim de Santo António

Snack-bar

- Divulgação deste espaço magnífico;
- Música ambiente;
- Maior variedade de produtos;
- Maior variedade de snacks;

Centro de Interpretação do Território

- Divulgação deste espaço excepcional;

Pré-escolar – Altura

Refeições

- Satisfeito

Actividades de Prolongamento

Pré-escolar – Castro Marim

Refeições

Actividades de Prolongamento

- Sugestão de horário: Entre as 07h30 e as 20h30;

1ºCiclo – Altura

Refeições

- Por vezes a quantidade não é suficiente;
- Maior diversidade nas ementas;
- Sopas mais saborosas;
- Sopas mais passadas (como puré);
- Colocar calorias da refeição na ementa;

AEC'S

- (Re)organização da AEC de música

1º Ciclo – Castro Marim

Refeições

- Não concorda com a substituição de peixe por douradinhos

AEC'S

1º Ciclo – Odeleite

Refeições

AEC'S

Serviço de Limpeza

Funcionárias

Limpeza

- Os produtos disponibilizados são os disponíveis nas instalações

Espaço Internet – Altura

Espaço Internet – Monte Francisco

Handwritten mark

Anexos



NOVAESURIS

RECURSO e RENOVABILIDADE URBANA

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 1 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Percurso	2	12,50%	13	81,25%	1	6,25%	0	0,00%	16
Limpeza	13	81,25%	2	12,50%	1	6,25%	0	0,00%	16
Instalações Sanitárias	1	6,25%	13	81,25%	2	12,50%	0	0,00%	16
Sinalética	5	31,25%	8	50,00%	3	18,75%	0	0,00%	16
Horário	10	62,50%	6	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	16
Acessibilidades	1	6,25%	13	81,25%	2	12,50%	0	0,00%	16
Loja do Castelo e Bilheteira									
Aspecto geral da Loja	8	50,00%	7	43,75%	1	6,25%	0	0,00%	16
Atendimento	12	75,00%	4	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Produtos - Variedade	1	6,25%	14	87,50%	1	6,25%	0	0,00%	16
Museu									
Aspecto geral do Museu	3	18,75%	11	68,75%	1	6,25%	1	6,25%	16
Informação disponibilizada	1	6,25%	10	62,50%	4	25,00%	1	6,25%	16
Conteúdo da exposição	2	12,50%	12	75,00%	1	6,25%	1	6,25%	16
Vídeo	0	0,00%	9	56,25%	3	18,75%	4	25,00%	16

✓

100,00%
100,00%
100,00%
100,00%
100,00%
100,00%

0,00%
100,00%
100,00%
100,00%

0,00%
100,00%
100,00%
100,00%
100,00%





NOUBAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2.(b) Ensino Pré-escolar de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Frequenta	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	2	16,67%	10	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas de peixe está	3	25,00%	8	66,67%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas de carne está	4	33,33%	8	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas do lanche está	2	16,67%	7	58,33%	0	0,00%	3	25,00%	0	0,00%	12
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	6	50,00%	6	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Actividades de prolongamento											
Relativamente ao horário do prolongamento está	6	50,00%	2	16,67%	0	0,00%	4	33,33%	0	0,00%	12
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	6	50,00%	2	16,67%	0	0,00%	4	33,33%	0	0,00%	12
Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas está	6	50,00%	2	16,67%	0	0,00%	4	33,33%	0	0,00%	12
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	7	58,33%	1	8,33%	0	0,00%	4	33,33%	0	0,00%	12



NOUBAESURIS
Gestão e Bem-Estar Urbano

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Frequente	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	4	30,77%	8	61,54%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relativamente às ementas de peixe está	3	23,08%	9	69,23%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relativamente às ementas de carne está	3	23,08%	10	76,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13
Relativamente às ementas do lanche está	2	15,38%	8	61,54%	2	15,38%	0	0,00%	1	7,69%	13
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	4	30,77%	8	61,54%	0	0,00%	0	0,00%	1	7,69%	13
Actividades de prolongamento											
Relativamente ao horário do prolongamento está	3	23,08%	4	30,77%	1	7,69%	5	38,46%	0	0,00%	13
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	1	7,69%	6	46,15%	0	0,00%	6	46,15%	0	0,00%	13
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	2	15,38%	4	30,77%	0	0,00%	7	53,85%	0	0,00%	13
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	6	46,15%	3	23,08%	0	0,00%	4	30,77%	0	0,00%	13

✓



NOUBAESURIS
CENTRO DE REABILITAÇÃO URBANA

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Freqüenta	Não respondeu	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	4	14,81%	20	74,07%	3	11,11%	0	0	0,00%	27
Relativamente às ementas do peixe está	2	7,41%	21	77,78%	3	11,11%	1	0	0,00%	27
Relativamente às ementas da carne está	5	18,52%	19	70,37%	2	7,41%	1	0	0,00%	27
AEC'S										
Relativamente ao conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música) está	12	44,44%	12	44,44%	0	0,00%	3	0	0,00%	27
O horário e duração de cada actividade deixa-o	7	25,93%	18	66,67%	0	0,00%	2	0	0,00%	27
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Inglês, está	8	29,63%	12	44,44%	1	3,70%	6	0	0,00%	27
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Educação Física e Motora, está	13	48,15%	11	40,74%	1	3,70%	2	0	0,00%	27
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música, está	6	22,22%	12	44,44%	2	7,41%	7	0	0,00%	27
Relativamente ao desempenho dos professores está	13	48,15%	10	37,04%	0	0,00%	4	0	0,00%	27





NOVAESURIS
EMPRESA DE REABILITAÇÃO LINGÜÍSTICA

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Frequenta	Não respondeu	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	1	12,50%	6	75,00%	1	12,50%	0	0	0,00%	8
Relativamente às ementas do peixe está	0	0,00%	7	87,50%	1	12,50%	0	0	0,00%	8
Relativamente às ementas da carne está	1	12,50%	7	87,50%	0	0,00%	0	0	0,00%	8
AEC'S										
Relativamente ao conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música) está	2	25,00%	5	62,50%	1	12,50%	0	0	0,00%	8
O horário e duração de cada actividade deixa-o	1	12,50%	6	75,00%	1	12,50%	0	0	0,00%	8
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Inglês, está	1	12,50%	5	62,50%	0	0,00%	2	0	0,00%	8
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Educação Física e Motora, está	2	25,00%	4	50,00%	1	12,50%	1	0	0,00%	8
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música, está	1	12,50%	2	25,00%	1	12,50%	4	0	0,00%	8
Relativamente ao desempenho dos professores está	4	50,00%	3	37,50%	1	12,50%	0	0	0,00%	8

✓



NOVAESURIS

gestão e consolidação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 3 (c) - 1.º Ciclo do Ensino Básico de Odeleite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não Frequenta	Não respondeu	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	8
Relativamente às ementas do peixe está	1	12,50%	7	87,50%	0	0,00%	0	0	0,00%	8
Relativamente às ementas da carne está	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	8
AEC'S										
Relativamente ao conjunto de actividades desenvolvidas (Inglês, Educação Física e Motora e Música) está	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	8
O horário e duração de cada actividade deixa-o	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0	0,00%	8
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Inglês, está	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0	0,00%	8
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Educação Física e Motora, está	3	37,50%	4	50,00%	0	0,00%	1	0	12,50%	8
Relativamente às actividades desenvolvidas na disciplina de Música, está	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0	0,00%	8
Relativamente ao desempenho dos professores está	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0	0,00%	8

✓



novbaesuris
Especialidade em Reabilitação Urbana

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	7	50,00%	7	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14
Qualidade dos Produtos	2	14,29%	9	64,29%	3	21,43%	0	0,00%	0	0,00%	14
Qualidade e o Preço do serviço	2	14,29%	10	71,43%	1	7,14%	1	7,14%	0	0,00%	14
Variedade de produtos	2	14,29%	5	35,71%	6	42,86%	1	7,14%	0	0,00%	14
Higiene do Espaço	3	21,43%	11	78,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14
Higiene Instalações Sanitárias	3	21,43%	11	78,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14
Apresentação das funcionárias	5	35,71%	8	57,14%	1	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	14
Atendimento	9	64,29%	4	28,57%	0	0,00%	1	7,14%	0	0,00%	14
Impressão geral	4	28,57%	10	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14



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%	2	22,22%	6	66,67%	1	11,11%	0	0,00	9
Qualidade dos Produtos	3	33,33%	3	33,33%	2	22,22%	1	11,11%	0	0,00	9
Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço	5	55,56%	2	22,22%	1	11,11%	1	11,11%	0	0,00	9
Variade de produtos	3	33,33%	2	22,22%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00	9
Higiene do Espaço	1	11,11%	3	33,33%	3	33,33%	2	22,22%	0	0,00	9
Atendimento	0	0,00%	0	0,00%	5	55,56%	4	44,44%	0	0,00	9
Impressão Geral	2	22,22%	3	33,33%	3	33,33%	1	11,11%	0	0,00	9

W

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	1	9,09%	8	72,73%	2	18,18%	0	0,00%	11
O horário de funcionamento é	3	27,27%	8	72,73%	0	0,00%	0	0,00%	11
Os acessos ao espaço são	1	9,09%	10	90,91%	0	0,00%	0	0,00%	11
O atendimento é	7	63,64%	4	36,36%	0	0,00%	0	0,00%	11
A funcionalidade do espaço deixa-o	1	9,09%	8	72,73%	2	18,18%	0	0,00%	11
A limpeza do espaço deixa-o	1	9,09%	8	72,73%	2	18,18%	0	0,00%	11

A sua faixa etária é	%	Total Amostra
Inferior a 12 anos	0,00%	11
Dos 13 aos 18 anos	9,09%	11
Dos 19 aos 30 anos	0,00%	11
Dos 31 aos 50 anos	36,36%	11
Mais de 51 anos	54,55%	11
Não Respondeu	0,00%	11





NOVAESURIS
Serviço e Restauração Urbana

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	2	28,57%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	7
O horário de funcionamento é	2	28,57%	4	57,14%	1	14,29%	0	0,00%	7
Os acessos ao espaço são	2	28,57%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	7
O atendimento é	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	7
A funcionalidade do espaço deixa-o	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	7
A limpeza do espaço deixa-o	2	28,57%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	7

A sua faixa etária é	%	Total Amostra
Inferior a 12 anos	0,00%	7
Dos 13 aos 18 anos	14,29%	7
Dos 19 aos 30 anos	0,00%	7
Dos 31 aos 50 anos	42,86%	7
Mais de 51 anos	42,86%	7
Não Respondeu	0,00%	7

✓

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Pontualidade	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Competência e profissionalismo	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Acolhimento	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Limpeza									
Serviço prestado	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Produtos	0	0,00%	3	60,00%	0	0,00%	2	40,00%	5
Rapidez	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	1	20,00%	5

✓

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Não respondeu	%	Total Amostra
Pontualidade	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Competência e profissionalismo	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Acolhimento	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Limpeza									
Serviço prestado	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Produtos	0	0,00%	3	60,00%	0	0,00%	2	40,00%	5
Rapidez	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	1	20,00%	5

✓

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 8 - Centro de Interpretação do Território

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 Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	6	50,00%	3	25,00%	3	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Higiene e Limpeza	2	16,67%	10	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Interesse para a visita	2	16,67%	9	75,00%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	12
Apresentação do(a) Funcionário(a)	5	41,67%	7	58,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Atendimento	6	50,00%	6	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Domínio e Clareza nas Explicações	2	16,67%	10	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Impressão geral	3	25,00%	8	66,67%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	12

(Handwritten mark)