



f

## Relatório

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

3º Trimestre 2014

Castro Marim

2014

## Índice

Inquéritos à Satisfação .....	2
1. Ensino Pré-escolar .....	3
1.1 Centro Infantil de Castro Marim.....	3
1.2 Centro Escolar de Altura.....	5
2. 1º Ciclo do Ensino Básico .....	7
3. Castelo de Castro Marim.....	8
4. Centro de Interpretação do Território .....	11
5. Snack-bar Revelim de Santo António .....	13
6. Casa de Odeleite.....	15
7. Bar Caixa 2 - Anexo ao CIT .....	18
8. Prestação do Serviço de Limpeza .....	20

### Anexos

## Inquéritos de Satisfação

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

Assim, realizaram-se, entre Julho e Setembro, inquéritos de satisfação que tiveram por objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos seguintes espaços durante o Terceiro Trimestre de 2014: Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura; Snack-bar do Revelim de Santo António; 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.

De referir que, face à época de férias lectivas do 1º Ciclo, entre Junho e Setembro, não foi possível proceder à realização de Inquéritos à Satisfação durante esse período.

Os enunciados dos inquéritos foram adaptados aos locais, com perguntas referentes ao tipo de serviço que é prestado. Nos seguintes espaços: Castelo e Casa de Odeleite foram disponibilizados enunciados em inglês, francês 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.

Os inquéritos realizados continham perguntas fechadas, onde o respondente foi solicitado a assinalar com (X) o nível de avaliação adequado ao seu grau de satisfação; e perguntas abertas, onde o respondente teve a possibilidade de apresentar as suas sugestões. Os relatórios são acompanhados pelas respetivas tabelas com todos os resultados obtidos.

## 1. Ensino Pré-escolar

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

No universo dos 19 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Centro Infantil de Castro Marim e Centro Escolar de Altura, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

### 1.1 Centro Infantil de Castro Marim

#### a) Ementas e Refeições

##### 1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

##### 1.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos respondentes (66,67%) está "Satisfeito" com as ementas do peixe.

##### 1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está "Satisfeito" com as ementas da carne.

##### 1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

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

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

- A maioria dos respondentes (55,56%) está "Satisfeito" com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

## b) Actividades de Prolongamento

### 1.1.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos inquiridos (66,66%) tem uma opinião positiva relativamente ao horário do prolongamento. Cerca de um terço dos educandos dos inquiridos (33,33%) não frequenta o prolongamento.

### 1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos respondentes (55,56%) está satisfeita com as actividades de prolongamento em tempo lectivo. Cerca de um terço dos educandos dos inquiridos (33,33%) não frequenta o prolongamento.

### 1.1.8 Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (44,44%) tem uma opinião positiva acerca das actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas. Cerca de um terço dos educandos dos inquiridos (33,33%) não frequenta o prolongamento.

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

- A maioria dos inquiridos (66,66%) tem uma opinião positiva relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares. Cerca de um terço dos educandos dos inquiridos (33,33%) não frequenta o prolongamento.

## 1.2 Centro Escolar de Altura

### a) Ementas / Refeições

#### 1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (54,55%) está "Satisfeito" com as ementas de sopa.

#### 1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A pluralidade dos inquiridos (72,73%) está "Satisfeito" com as ementas de peixe.

#### 1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos respondentes (81,82%) está "Satisfeito" com as ementas de carne.

#### 1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (63,64%) está "Satisfeito" com as ementas do lanche.

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

- A maioria (45,45%) dos inquiridos está "Muito Satisfeito" com o serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

### b) Actividades de prolongamento

#### 1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos respondentes (54,55%) tem uma opinião positiva relativamente ao horário do prolongamento.

#### 1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- Cerca de metade dos inquiridos (45,45%) tem uma opinião positiva acerca das actividades de prolongamento em tempo lectivo.

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- Cerca de metade dos respondentes (45,45%) tem uma opinião positiva relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas.

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

- Cerca de metade dos inquiridos (45,45%) tem uma opinião positiva relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares.

## 2. 1º Ciclo do Ensino Básico

De referir que, face à época de férias lectivas do 1º Ciclo, entre Junho e Setembro, coincidir com o período avaliado neste relatório, não foi possível proceder à realização de Inquéritos à Satisfação durante essas datas.

### 3. Castelo de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A ao longo do terceiro trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Castelo de Castro Marim durante o referido período.

Os enunciados foram disponibilizados em inglês, francês e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 7 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação realizados no Castelo de Castro Marim, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação.

#### 3.1 Castelo

##### 3.1.1 Percurso

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com este ponto. De referir que a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva sobre o percurso.

##### 3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com a limpeza. De referir que a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva sobre este ponto.

##### 3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Muito Satisfeito" com as instalações sanitárias.

##### 3.1.4 Sinalética

- A maioria dos inquiridos (85,72%) tem uma opinião positiva acerca da sinalética, com valores idênticos (42,86%) para as opções "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

##### 3.1.5 Horário

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está "Muito Satisfeito" com o horário.

### **3.1.6 Acessibilidades**

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Muito Satisfeito” com as acessibilidades.

## **3.2 Loja do Castelo e Bilheteira**

### **3.2.1 Aspecto Geral da Loja**

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” com o aspecto geral da loja. De referir que a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca deste ponto.

### **3.2.2 Atendimento**

- A maioria dos inquiridos (85,71%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento. De referir que a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca deste ponto.

### **3.2.3 Produtos - Variedade**

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está “Muito Satisfeito” com a variedade dos produtos. De referir que a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca deste ponto.

## **3.3 Museu**

### **3.3.1 Aspecto Geral do Museu**

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Satisfeito” com o aspecto geral do museu. De referir que a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca deste ponto.

### **3.3.2 Informação disponibilizada**

- A maioria dos inquiridos (85,72%) tem uma opinião positiva acerca da informação disponibilizada, com valores idênticos (42,86%) para as opções “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

### **3.3.3 Conteúdo da exposição**

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Satisfeito” com o conteúdo da exposição. De referir que a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca deste ponto.

#### 3.3.4 Vídeo

- A maioria dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca do vídeo (71,43%), com destaque para a opção "Satisfeito" (42,86%).

## 4. Centro de Interpretação do Território

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do Centro de Interpretação do Território durante o referido período.

Os enunciados foram disponibilizados em inglês, francês e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

Até ao dia 12 de Agosto, a actividade do Centro de Interpretação do Território esteve limitada devido a problemas técnicos que impediram o normal funcionamento do equipamento. Pese a este facto, a realização de Inquéritos à Satisfação foi limitada, sem que se tenham conseguido recolher dados durante o período atrás referido.

No universo dos 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

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade do espaço. A totalidade dos respondentes tem uma opinião positiva sobre ponto.

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

- A maioria dos respondentes (58,33%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos meios audiovisuais (filme áudio-guias). A totalidade dos respondentes tem uma opinião positiva sobre ponto.

#### 4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com a higiene e limpeza. A totalidade dos respondentes tem uma opinião positiva sobre ponto.

#### 4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com o interesse deste espaço para a visita. A totalidade dos respondentes tem uma opinião positiva sobre ponto.

#### 4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos respondentes (58,33%) está “Muito Satisfeito” com a apresentação do(a) funcionário(a). A totalidade dos respondentes tem uma opinião positiva sobre ponto.

#### 4.2.6. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento. A totalidade dos respondentes tem uma opinião positiva sobre ponto.

#### 4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos respondentes (58,33%) está “Muito Satisfeito” com o domínio e clareza nas explicações. A totalidade dos respondentes tem uma opinião positiva sobre ponto.

#### 4.2.8. Impressão geral

- Sobre a impressão geral, a maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito”. A totalidade dos respondentes tem uma opinião positiva sobre ponto.

## 5. Snack-bar do Centro de Interpretação do Território

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Snack-bar do Revelim de Santo António durante o referido período.

Os enunciados foram disponibilizados em inglês, francês e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 16 inquiridos 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 totalidade dos inquiridos mostra uma opinião positiva com a qualidade do espaço, com valores idênticos (50,00%) para as respostas "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

#### 5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está "Satisfeito" com a qualidade dos produtos.

#### 5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- Metade dos inquiridos (50,00%) está "Satisfeito" com a relação entre qualidade e o preço do serviço.

#### 5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos inquiridos (81,25%) está "Satisfeito" com a variedade de produtos. De referir que a totalidade dos inquiridos mostra uma opinião positiva neste ponto

#### 5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos inquiridos (56,25%) está "Muito Satisfeito" com a higiene do espaço.

#### **5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias**

- Metade dos inquiridos (50,00%) tem uma opinião positiva sobre a higiene das instalações sanitárias.

#### **5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)**

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está “Muito Satisfeito” com a apresentação do(a) funcionário(a). De referir que a totalidade dos inquiridos mostra uma opinião positiva neste ponto

#### **5.1.8 Atendimento**

- A maioria dos inquiridos (68,75%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento. De referir que a totalidade dos inquiridos mostra uma opinião positiva neste ponto

#### **5.1.9 Impressão Geral**

- A maioria dos inquiridos (56,25%) está “Muito Satisfeito” neste ponto.

## **6. Casa de Odeleite**

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade na Casa de Odeleite durante o referido período.

Os enunciados foram disponibilizados em inglês, francês e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 10 inquéritos de opinião sobre o grau de satisfação em relação à Casa de Odeleite, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

### **6.1 Recepção**

#### **6.1.1. Atendimento**

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está "Muito Satisfeito" com o atendimento.

#### **6.1.2. Informação disponibilizada**

- A maioria dos inquiridos (90,00%) está "Muito Satisfeito" com a informação disponibilizada. De referir que a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva neste ponto.

#### **6.1.3. Variedade de produtos**

- A totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva sobre a variedade dos produtos, com resultados idênticos (50,00%) para as opções "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

### **6.2 Espaço Expositivo**

#### **6.2.1. Conteúdo da Exposição**

- A maioria dos respondentes (70,00%) está "Muito Satisfeito" com o conteúdo da exposição.

#### **6.2.2. Sinalética**

- A maioria dos inquiridos (70,00%) está "Muito Satisfeito" com a sinalética. De notar que a totalidade dos inquiridos tem uma opinião positiva neste ponto.

#### **6.2.3. Domínio e clareza nas explicações**

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está "Muito Satisfeito" com o domínio e clareza das explicações.

#### **6.2.4. Limpeza das Instalações**

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Muito Satisfeito" com a limpeza das instalações.

### **6.3 Cafeteria**

#### **6.3.1. Atendimento**

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está "Muito Satisfeito" com o atendimento.

#### **6.3.2. Variedade de produtos**

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está "Muito Satisfeito" com a variedade dos produtos

#### **6.3.3. Qualidade dos Produtos**

- A maioria dos inquiridos (70,00%) está "Muito Satisfeito" com a qualidade dos produtos

#### **6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos**

- A maioria dos inquiridos (80,00%) tem uma opinião positiva acerca da relação entre o preço e a qualidade dos produtos, com resultados iguais (40,00%) para as opções "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

*P*

### 6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (70,00%) está "Muito Satisfeito" com a limpeza das instalações

## 7. Bar Caixa 2 - Anexo ao CIT

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Bar – Caixa 2 do CIT durante o referido período.

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.

### 7.1 Parâmetros em Avaliação

#### 7.1.1 Qualidade do Espaço

- A maioria dos inquiridos (66,67%) considera-se “Satisfeito” com a qualidade do espaço.

#### 7.1.2 Qualidade dos Produtos

- Neste ponto, os inquiridos dividem-se entre o “Satisfeito” (33,33%) e o “Pouco Satisfeito” (33,33%). Destaca-mos que cerca de um terço (33,33%) dos inquiridos não respondeu à questão.

#### 7.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A opção “Satisfeito” recolheu a maioria das respostas (44,44%), sendo que cerca de um terço dos inquiridos (33,33%) tem uma opinião negativa sobre a relação entre a qualidade e o preço do serviço.

#### 7.1.4 Variedade de Produtos

- A opção “Satisfeito” recolheu a maioria das respostas (33,33%), sendo que cerca de um terço dos inquiridos (33,33%) tem uma opinião negativa sobre a variedade dos produtos.

#### 7.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” com a higiene do espaço.

#### **7.1.6 Atendimento**

- A maioria dos inquiridos (77,77%) tem uma opinião positiva acerca do atendimento, com destaque para a opção "Satisfeito" (44,44%)

#### **7.1.7 Impressão Geral**

- Neste ponto, os inquiridos dividem-se entre o "Satisfeito" (33,33%) e o "Pouco Satisfeito" (33,33%). Destaca-mos que cerca de um terço (33,33%) dos inquiridos não respondeu à questão.

## 8. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 2014, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade da Prestação do Serviço de Limpeza durante o referido período.

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

No universo dos 2 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

#### 8.1.1 Pontualidade

- Metade dos inquiridos (50,00%) está "Muito Satisfeita" com a pontualidade das funcionárias. A outra metade (50,00%) não respondeu.

#### 8.1.2 Competência e profissionalismo

- Metade dos respondentes (50,00%) está "Muito Satisfeita" com a competência e profissionalismo das funcionárias. A outra metade (50,00%) não respondeu.

#### 8.1.3 Acolhimento

- Metade dos inquiridos (50,00%) está "Muito Satisfeita" com o acolhimento das funcionárias. A outra metade (50,00%) não respondeu.

## 8.2 Serviço de Limpeza

### 8.2.1 Serviço prestado

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

### 8.2.2 Produtos utilizados

- Metade dos respondentes (50,00%) está "Muito Satisfeita" com os produtos utilizados no serviço de limpeza. A outra metade (50,00%) não respondeu.

### 8.2.3 Rapidez

- Metade dos inquiridos (50,00%) está "Muito Satisfeita" com a rapidez do serviço de limpeza. A outra metade (50,00%) não respondeu.

✓

# Anexos



**NOVAESURIS**  
Centro de Qualidade 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	4	36,36%	6	54,55%	0	0,00%	0	0,00%	1	9,09%	0	0,00%	11
Relativamente às ementas de peixe está	1	9,09%	8	72,73%	0	0,00%	0	0,00%	1	9,09%	1	9,09%	11
Relativamente às ementas de carne está	0	0,00%	9	81,82%	0	0,00%	0	0,00%	1	9,09%	1	9,09%	11
Relativamente às ementas do lanche está	1	9,09%	7	63,64%	1	9,09%	0	0,00%	1	9,09%	1	9,09%	11
O serviço prestado pela educadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	5	45,45%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	1	9,09%	3	27,27%	11
<b>Actividades de prolongamento</b>													
Relativamente ao horário do prolongamento está	4	36,36%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	5	45,45%	0	0,00%	11
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	4	36,36%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	5	45,45%	1	9,09%	11
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	3	27,27%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	5	45,45%	1	9,09%	11
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	4	36,36%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	5	45,45%	1	9,09%	11

4



NOVAESURIS

Castelo e Bilheteira em Uruguai

### INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Limpeza	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Instalações Sanitárias	4	57,14%	2	28,57%	0	0,00%	1	14,29%	0	0,00%	7
Sinalética	3	42,86%	3	42,86%	0	0,00%	1	14,29%	0	0,00%	7
Horário	5	71,43%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Acessibilidades	4	57,14%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
<b>Loja do Castelo e Bilheteira</b>											
Aspecto geral da Loja	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Atendimento	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Produtos - Variedade	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
<b>Museu</b>											
Aspecto geral do Museu	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Informação disponibilizada	3	42,86%	3	42,86%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Conteúdo da exposição	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Vídeo	2	28,57%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7

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	8	66,67%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	7	58,33%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Higiene e Limpeza	4	33,33%	8	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Interesse para a visita	8	66,67%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Apresentação do(a) Funcionário(a)	7	58,33%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Atendimento	8	66,67%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Domínio e Clareza nas Explicações	7	58,33%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Impressão geral	8	66,67%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12



INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 5 - Snack-bar Centro de Interoperação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	8	50,00%	8	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Qualidade dos Produtos	5	31,25%	10	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	1	6,25%	16
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	6	37,50%	8	50,00%	1	6,25%	0	0,00%	1	6,25%	16
Variedade de produtos	2	12,50%	13	81,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	6,25%	16
Higiene do Espaço	9	56,25%	6	37,50%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	16
Higiene Instalações Sanitárias	7	43,75%	8	50,00%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	16
Apresentação do(a) funcionário(a)	10	62,50%	6	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Atendimento	11	68,75%	5	31,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Impressão geral	9	56,25%	6	37,50%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	16





**NOVASURIS**

Str. 117-9 - Presidente Dutra - Curitiba

## INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
<b>Recepção</b>											
Atendimento	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Informação disponibilizada	9	90,00%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Variedade de produtos	5	50,00%	5	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
<b>Espaço Expositivo</b>											
Conteúdo da exposição	7	70,00%	2	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%	10
Sinalética	7	70,00%	3	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Domínio e clareza nas explicações	8	80,00%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%	10
Limpeza das instalações	6	60,00%	3	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%	10
<b>Cafeteria</b>											
Atendimento	8	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	20,00%	10
Variedade de produtos	8	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	20,00%	10
Qualidade dos produtos	7	70,00%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	20,00%	10
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	4	40,00%	4	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	20,00%	10
Limpeza das instalações	7	70,00%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	20,00%	10

✓

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



INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 8 - Prestação do Serviço de Limpeza

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

