



Relatório

Inquéritos à Satisfação – Empresa Municipal

NovBaesuris E.M. S.A.

1º Trimestre 2016

Castro Marim

2016

Índice

Inquéritos à Satisfação	2
1. Ensino Pré-escolar	3
1.1 Centro Infantil de Castro Marim	3
1.2 Centro Escolar de Altura	5
2. 1º Ciclo do Ensino Básico	7
2.1 Escola Básica do 1º Ciclo de Castro Marim	7
2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura	8
2.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite	9
3. Castelo de Castro Marim	10
4. Centro de Interpretação do Território	12
5. Snack-bar Centro de Interpretação do Território	14
6. Casa de Odeleite	16
7. Prestação do Serviço de Limpeza	18

Anexos

1. Ensino Pré-escolar

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. em Abril de 2016, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado no Centro Infantil de Castro Marim e Centro Escolar de Altura durante o primeiro trimestre de 2016.

No universo dos 33 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 (15)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Satisfeito" com as ementas de sopa.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Satisfeito" com as ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Satisfeito" com as ementas de 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 animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição

- A maioria dos inquiridos (93,34%) tem uma opinião positiva acerca do serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

1.2 Centro Escolar de Altura (18)

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (77,78%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de sopa.

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (66,67%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” com as ementas de carne.

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (77,78%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do lanche.

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

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Muito Satisfeito” com o serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

2. 1º Ciclo do Ensino Básico

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. em Abril de 2016, teve como objectivo obter a opinião dos utilizadores sobre o grau de satisfação e aspectos chave da qualidade do serviço prestado nos Centros Escolares de Castro Marim, Altura e Odeleite durante o primeiro trimestre de 2016.

No universo dos 132 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 (21)

a) Ementas/Refeições

2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (76,19%) está "Satisfeito" com as ementas de sopa.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com as ementas de peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

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

Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite (10)

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Satisfeito” com as mentas das sopas.

2.3.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Satisfeito” com as mentas de peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (70,00%) está “Satisfeito” com as mentas da carne.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos inquiridos (70,59%) está “Satisfeito” com o Aspecto Geral da Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (70,59%) está “Satisfeito” com o Atendimento na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (70,59%) está “Satisfeito” com os Produtos e a sua Variedade.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos inquiridos (70,59%) está “Satisfeito” com o Aspecto Geral do Museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (64,71%) tem uma opinião geral positiva da Informação disponibilizada.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (70,59%) está “Satisfeito” com o Conteúdo da Exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos respondentes (41,18%) tem uma opinião positiva acerca do Vídeo. Contudo, parte dos inquiridos (47,06%) não respondeu a esta questão.

4.2.6. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” com o domínio e clareza nas explicações.

4.2.8. Impressão geral

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Satisfeito” neste parâmetro.

5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Muito Satisfeito” com a Higiene das Instalações Sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com a Apresentação do(a) Funcionário(a).

5.1.8 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com o Atendimento.

5.1.9 Impressão Geral

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com este parâmetro.



6.2.2. Sinalética

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Muito Satisfeito” com a sinalética.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com o domínio e clareza nas explicações.

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Muito Satisfeito” com a limpeza das instalações.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento na cafeteria. De referir que a outra metade (50,00%) Não respondeu à questão colocada.

6.3.2. Variedade de produtos

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Muito Satisfeito” com a variedade de produtos na cafeteria. De referir que a outra metade (50,00%) Não respondeu à questão colocada.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos produtos da cafeteria. De referir que a outra metade (50,00%) Não respondeu à questão colocada.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- Metade dos inquiridos (50,00%) está “Muito Satisfeito” com a relação entre o preço e a qualidade dos produtos. De referir que a outra metade (50,00%) Não respondeu à questão colocada.



7. Prestação do Serviço de Limpeza

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. em Abril de 2016, 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 primeiro trimestre de 2016.

Os formulários foram entregues aos responsáveis dos seguintes locais: Paços do concelho, Serviços informáticos, Gabinete de contabilidade, Gabinete de Atendimento ao Município, Biblioteca Municipal, Casa do Sal, Pavilhão Municipal, UTL's, Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura e E.B. 1 de Odeleite.

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

7.1.1 Pontualidade

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está "Satisfeito" com a pontualidade das funcionárias.

7.1.2 Competência e profissionalismo

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está "Satisfeito" com a competência e profissionalismo das funcionárias.

7.1.3 Acolhimento

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está "Satisfeito" com o acolhimento das funcionárias.

7.2 Serviço de Limpeza

7.2.1 Serviço prestado

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

7.2.2 Produtos utilizados

Resultados Qualitativos 1º Trimestre 2016

Espaço	Sugestões de melhoria/Criticas
Pré-escolar Castro Marim	Quando a ementa inclui peixe, deve haver sobremesa
Pré-Escolar Altura	A encarregada de educação reitera a crítica deixada noutros inquéritos, onde refere que a qualidade da comida diverge de semana para semana.
	Maior variedade na selecção de peixes
	Diversificar a composição das ementas de lanche
	Sugestão de actividades de prolongamento: ginástica, música
1º Ciclo Castro Marim	Melhorar as condições do parque infantil
	Sugestão para a ementa de sopa: canja de galinha
	Sopa com legumes triturados e/ou arroz/massa
	Substituir carne de porco por carne de peru ou frango
1º Ciclo Altura	Diversificar os tipos de peixe utilizados na ementa: atum, bacalhau, espadarte
	Fruta da época na sobremesa: morangos, meloa, laranjas ou clementinas
	Sugestão de ementa: Feijoada, Massa com carne, Douradinhos, Espaguete à Bolonhesa
	Diversificar na composição das saladas
	Sugestão de ementa de sopa: canja(2), sopa de espinafres
	Optar por não passar sempre as sopas
	Substituir carne de porco por carne de peru ou frango
	Ementas de peixe mais diversificadas (2)
	Diversificar os tipos de peixe utilizados na ementa (3)
	Um vez por semana, fazer uma sobremesa mais elaborada (2)
	Fruta da sobremesa mais diversificada (3): laranja
	Sugestão de ementa de sobremesa: gelatina, salada de frutas
	Melhorar a confecção da comida (3)
	Elaborar ementas mais simples para carne e peixe (3)
Apesar os número de inquéritos realizados durante o ano lectivo, a confecção das ementas não melhorou	
Melhorar as condições do parque infantil	
1º Ciclo Odeleite	Mais ementas de peixe cozido e assado
	Utilizar mais vezes os legumes como acompanhamento
	Utilizar menos vezes o arroz e a massa como acompanhamento
	Sugestão de ementa: cozido de grão
Casa de Odeleite	Mais eventos gastronómicos
	Maior promoção do espaço junto dos turistas, operadoras e população local
	Mais e melhor sinalética da Casa de Odeleite na localidade
Serviço de Limpeza	(Casa do Sal) Definir um dia por mês para a realização de tarefas que requerem mais tempo (Vidros, portas, tecto...)

Espaço	Elogios
Pré-Escolar Altura	Muito Satisfeito com as ementas