



Relatório

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

2º Trimestre 2016

Castro Marim

2016

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 Outubro, 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 Segundo Trimestre de 2016 (Abril, Maio e Junho): Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura; Snack-bar do Revelim de Santo António; Casa de Odeleite; e Serviço de Limpeza, com inquéritos dirigidos aos responsáveis dos espaços onde o serviço é prestado.

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 também disponibilizados enunciados em inglês, francês, espanhol e alemão 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. 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 segundo trimestre de 2016.

No universo dos 23 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 (11)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (72,73%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

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

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (72,73%) está "Satisfeito" com as ementas de carne

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (81,82%) 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 (72,73%) está "Satisfeito" com o serviço prestado pela animadora 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 (63,64%) está “Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (54,55%) está “Satisfeito” com as actividades de prolongamento em tempo lectivo.

1.1.8 Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (72,73%) tem uma opinião geral positiva relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas.

1.1.9 Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares

- A maioria dos inquiridos (81,82%) tem uma opinião geral positiva relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.



1.2 Centro Escolar de Altura (12)

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (91,67%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (58,33%) está "Satisfeito" com as ementas do peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

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

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (91,67%) está "Satisfeito" com as ementas do lanche.

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

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca do serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição.

b) Actividades de prolongamento

1.2.6 Relativamente ao horário do prolongamento

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com as actividades de prolongamento em tempo lectivo.

1.2.8 Relativamente às actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com as actividades realizadas em prolongamento durante as interrupções lectivas.

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

- A maioria dos inquiridos (83,33%) tem uma opinião geral positiva relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.

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 segundo trimestre de 2016.

No universo dos 48 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 (18)

a) Ementas/Refeições

2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (77,78%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (61,11%) está “Satisfeito” com as ementas do peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (61,11%) está “Satisfeito” com as ementas da carne.

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura (23)

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (82,61%) está “Satisfeito” com as ementas da sopa.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (56,52%) está “Satisfeito” com as ementas do peixe.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (65,22%) está “Satisfeito” com as ementas da carne.

Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite (7)

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Satisfeito” com as ementas de sopa.

2.3.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (85,71%) está “Satisfeito” com as ementas de peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (85,71%) está “Satisfeito” 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 do segundo trimestre de 2016, 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 15 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 (80,00%) está “Satisfeito” com o percurso do Castelo.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está “Satisfeito” com a Limpeza do Castelo.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com as Instalações Sanitárias.

3.1.4 Sinalética

- Com valores iguais (46,67%), a opinião dos inquiridos divide-se entre o “Satisfeito” e o “Não Satisfeito” com a Sinalética do Castelo.

3.1.5 Horário

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Satisfeito” com o Horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com as Acessibilidades do Castelo.



3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com o Aspecto geral da Loja e Bilheteira do Castelo.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (86,67%) está “Satisfeito” com o Atendimento na Loja e Bilheteira do Castelo.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está “Satisfeito” com a Variedade de Produtos na Loja do Castelo.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com o Aspecto Geral do Museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (53,33%) tem uma opinião negativa acerca da Informação disponibilizada no Museu.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está “Satisfeito com o Conteúdo da exposição do Castelo.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos inquiridos (60,00%) não respondeu a esta questão.

4. Centro de Interpretação do Território

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do segundo trimestre de 2016, 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.

No universo dos 18 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 (61,11%) está “Satisfeito” com a Qualidade do Espaço.

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

- A maioria dos inquiridos (72,22%) está “Satisfeito” com a Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Áudio-guias) disponibilizados no Centro de Interpretação do Território.

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com a Higiene e Limpeza do Centro de Interpretação do Território.

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (61,11%) está “Satisfeito” com este ponto.

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (72,22%) está “Satisfeito” com a Apresentação do Funcionário do Centro de Interpretação do Território.



4.2.6. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com o Atendimento no Centro de Interpretação do Território.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Muito Satisfeito” com o Domínio e Clareza nas Explicações.

4.2.8. Impressão geral

- Neste ponto, a maioria dos inquiridos (72,22%) está “Satisfeito”.

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 segundo trimestre de 2016, 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 17 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 inquiridos (70,59%) está “Satisfeito” com a Qualidade do Espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (64,71%) está “Satisfeito” com a Qualidade dos Produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos inquiridos (64,71%) está “Satisfeito” com a Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos inquiridos (52,94%) está “Satisfeito” com a Variedade de Produtos.

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos inquiridos (76,47%) está “Satisfeito” com a Higiene do Espaço.

5.1.6 Higiene Instalações Sanitárias



- A maioria dos inquiridos (82,35%) está “Satisfeito” com a Higiene das Instalações Sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (82,35%) está “Satisfeito” com a Apresentação dos Funcionários.
-

5.1.8 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (64,71%) está “Satisfeito” com o Atendimento.

5.1.9 Impressão Geral

- Neste ponto, a maioria dos inquiridos (76,47%) está “Satisfeito”.

6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do segundo trimestre de 2016, 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, alemão e espanhol, bem como em português, devido ao carácter turístico do espaço e à frequência de visitantes de diversas nacionalidades.

No universo dos 5 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 na recepção.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com a Informação disponibilizada na Recepção.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está “Muito Satisfeito” com a Variedade de produtos.

6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com o Conteúdo da exposição.



6.2.2. Sinalética

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Muito Satisfeito” com a Sinalética do Espaço expositivo.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está “Muito Satisfeito” com o Domínio e clareza nas explicações.

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (80,00%) 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 na Cafeteria.

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (80,00%) tem uma opinião positiva acerca da variedade de produtos.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Muito Satisfeito” com A Qualidade dos Produtos da Cafeteria.

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Muito Satisfeito” com a relação entre o preço e a qualidade dos produtos.

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Muito Satisfeito” com a Limpeza das instalações.
-

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 Múncipe, 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 3 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 (66,67%) está "Satisfeito" com a pontualidade das Funcionárias.

7.1.2 Competência e profissionalismo

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está "Satisfeito" com a Competência e profissionalismo das Funcionárias.

7.1.3 Acolhimento

- A maioria dos inquiridos (66,67%) não respondeu a esta questão acerca do acolhimento das Funcionárias.

7.2 Serviço de Limpeza

7.2.1 Serviço prestado

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) está "Satisfeito" com o serviço de limpeza prestado.

7.2.2 Produtos utilizados

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) não respondeu a esta questão.

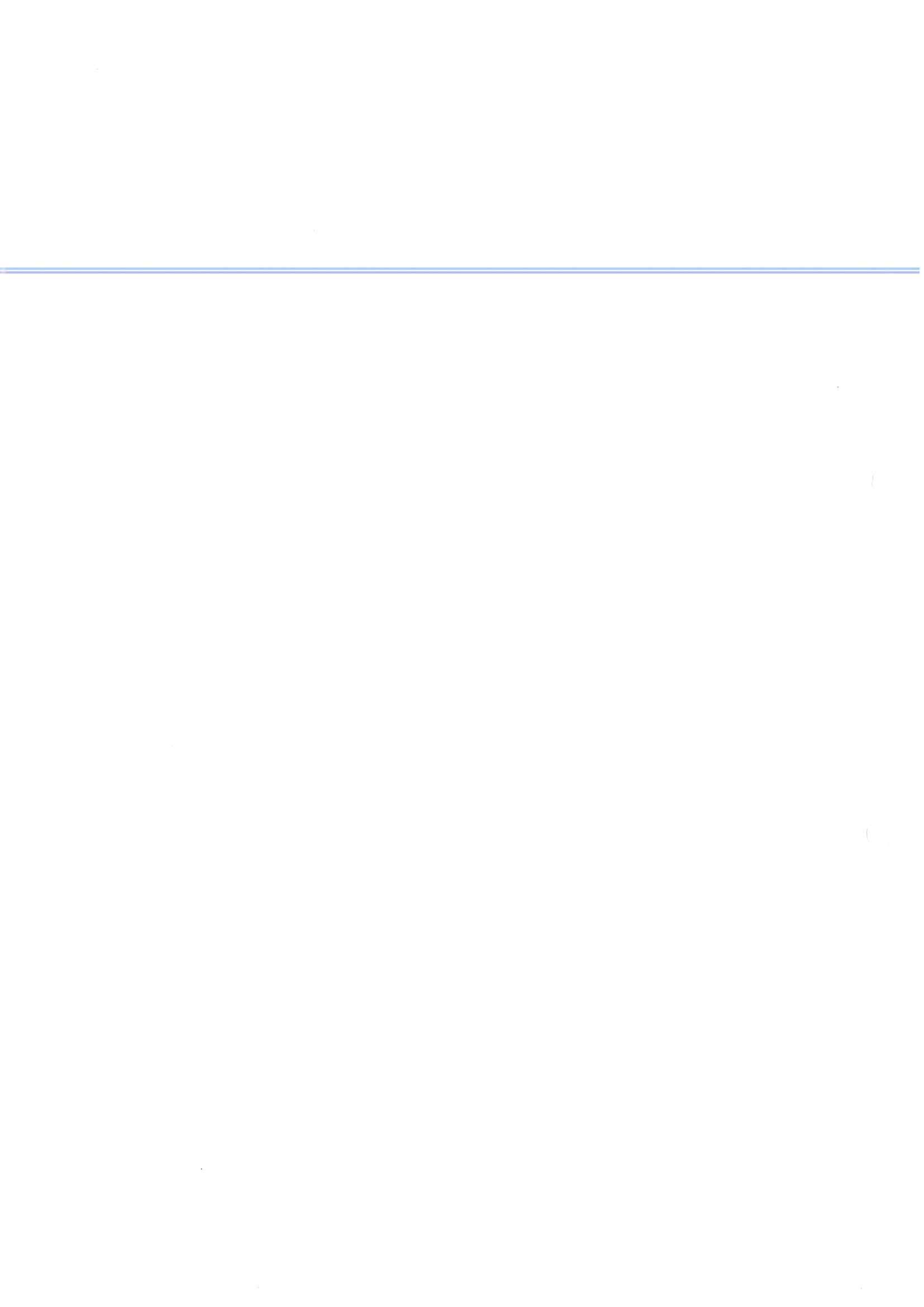
7.2.3 Rapidez

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) não respondeu a esta questão.

Castro Marim, 9 de Setembro de 2016



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural





Anexos

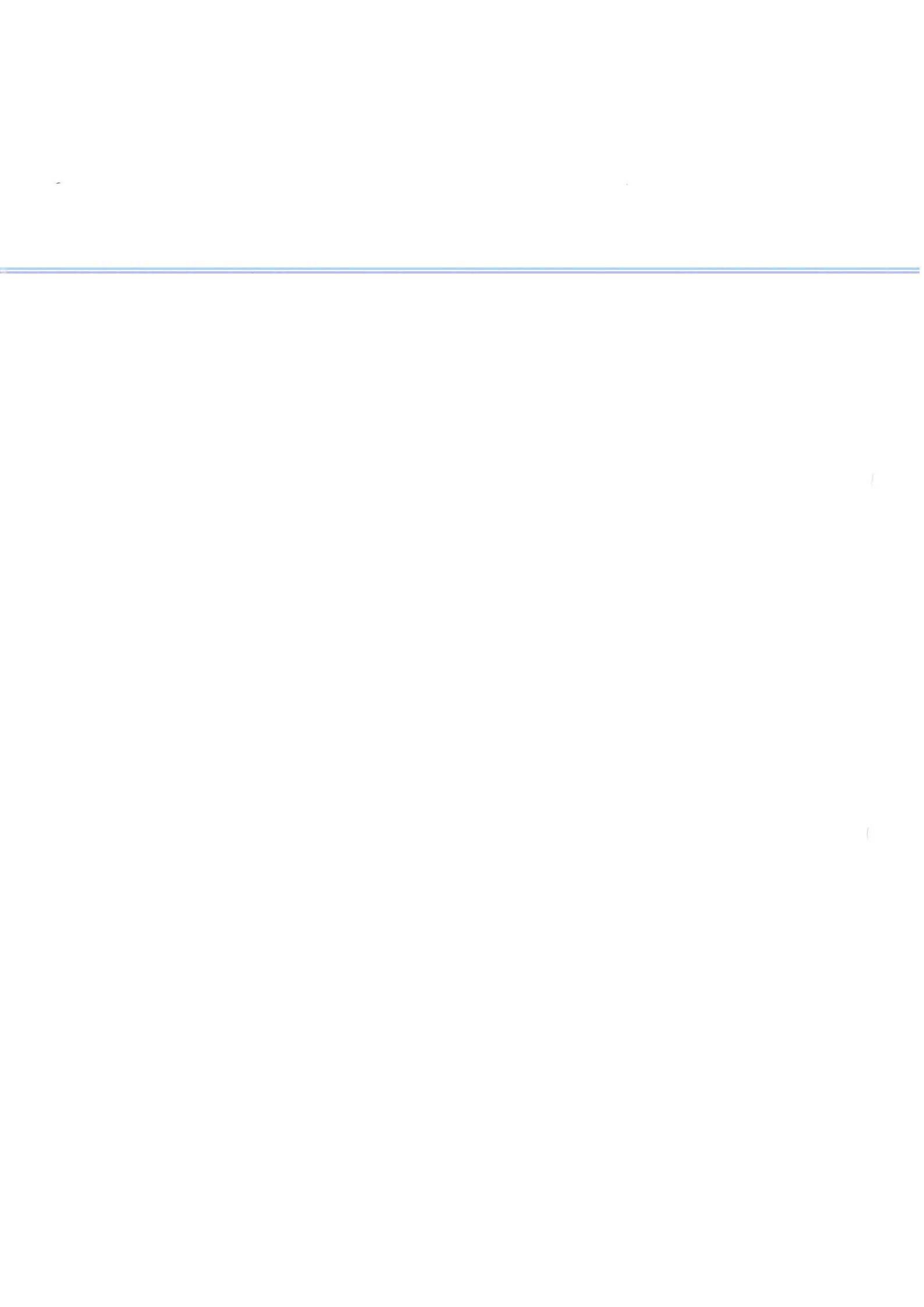
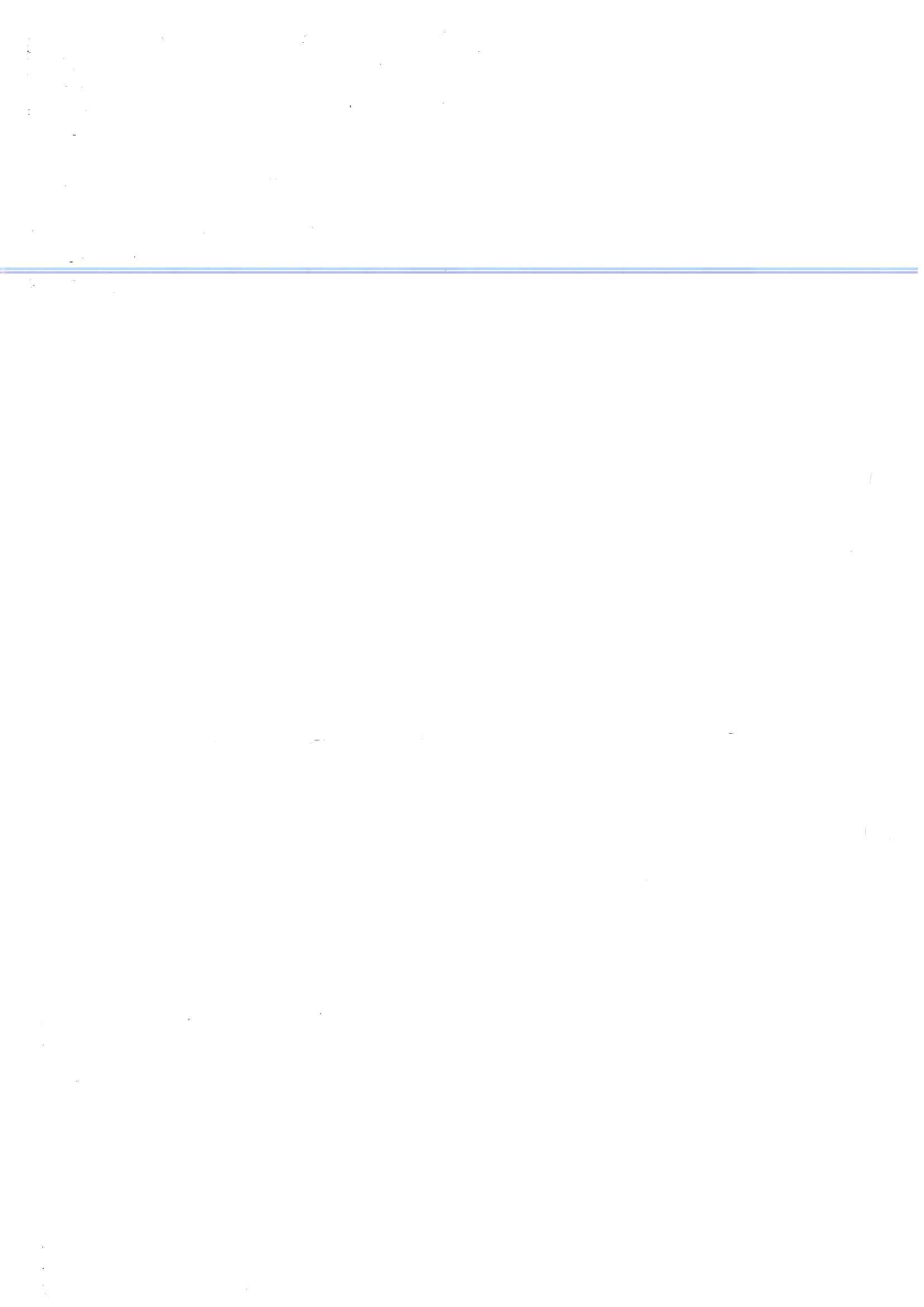


TABELA 1 (a) - Ensino Pré-escolar de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	1	9,09%	8	72,73%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Relativamente às ementas de peixe está	1	9,09%	6	54,55%	4	36,36%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Relativamente às ementas de carne está	3	27,27%	8	72,73%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Relativamente às ementas do lanche está	2	18,18%	9	81,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	3	27,27%	8	72,73%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	2	18,18%	7	63,64%	0	0,00%	0	0,00%	2	18,18%	0	0,00%	11
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	2	18,18%	6	54,55%	1	9,09%	0	0,00%	2	18,18%	0	0,00%	11
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	3	27,27%	5	45,45%	1	9,09%	0	0,00%	2	18,18%	0	0,00%	11
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	4	36,36%	5	45,45%	0	0,00%	0	0,00%	2	18,18%	0	0,00%	11

2

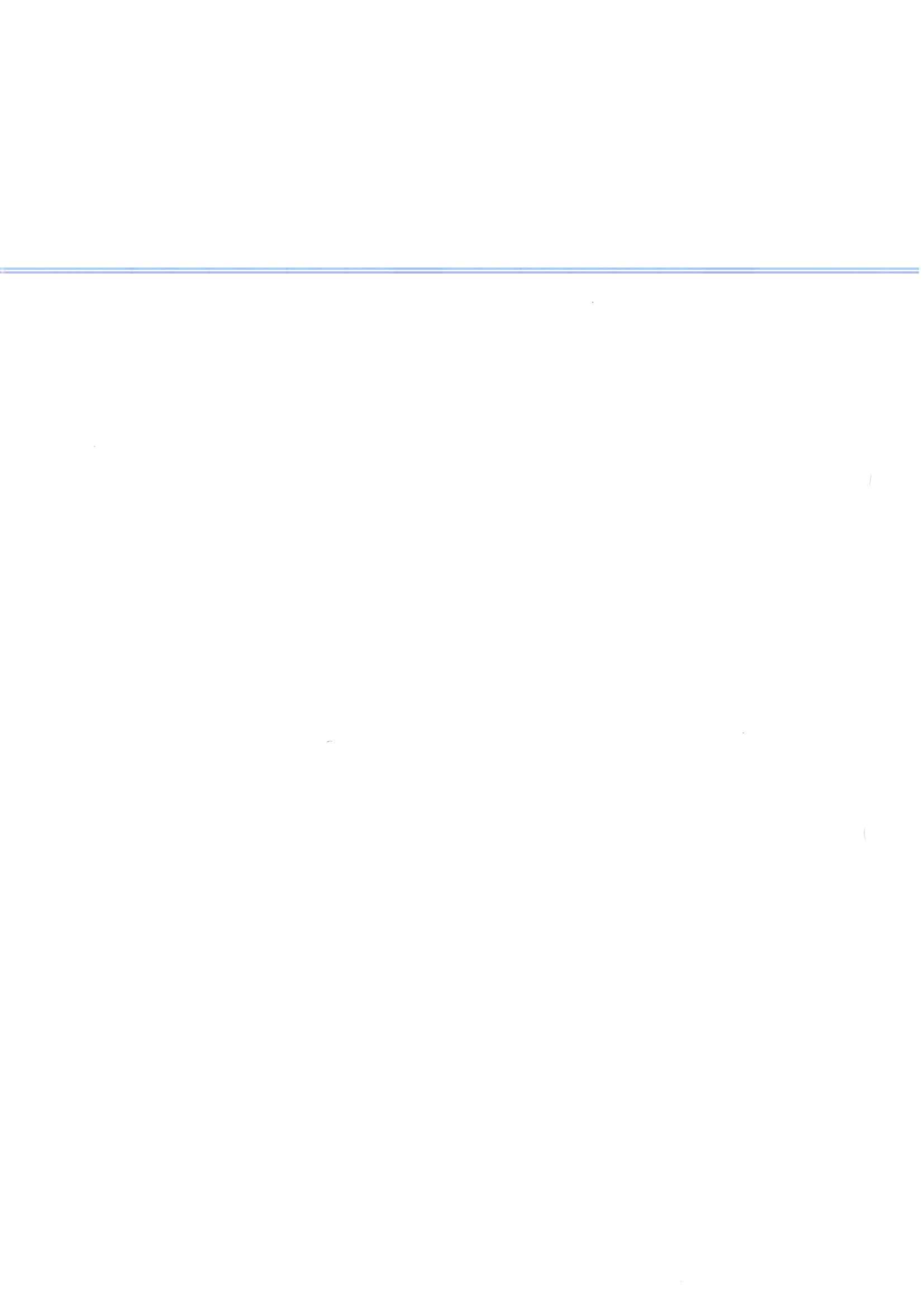


INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	1	8,33%	11	91,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas de peixe está	1	8,33%	7	58,33%	4	33,33%	0	0,00%	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%	0	0,00%	12
Relativamente às ementas do lanche está	1	8,33%	11	91,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12
O serviço prestado pela animadora 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%	0	0,00%	12
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	1	8,33%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	16,67%	0	0,00%	12
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	1	8,33%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	16,67%	0	0,00%	12
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	1	8,33%	9	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	16,67%	0	0,00%	12
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	5	41,67%	5	41,67%	0	0,00%	0	0,00%	2	16,67%	0	0,00%	12

✓

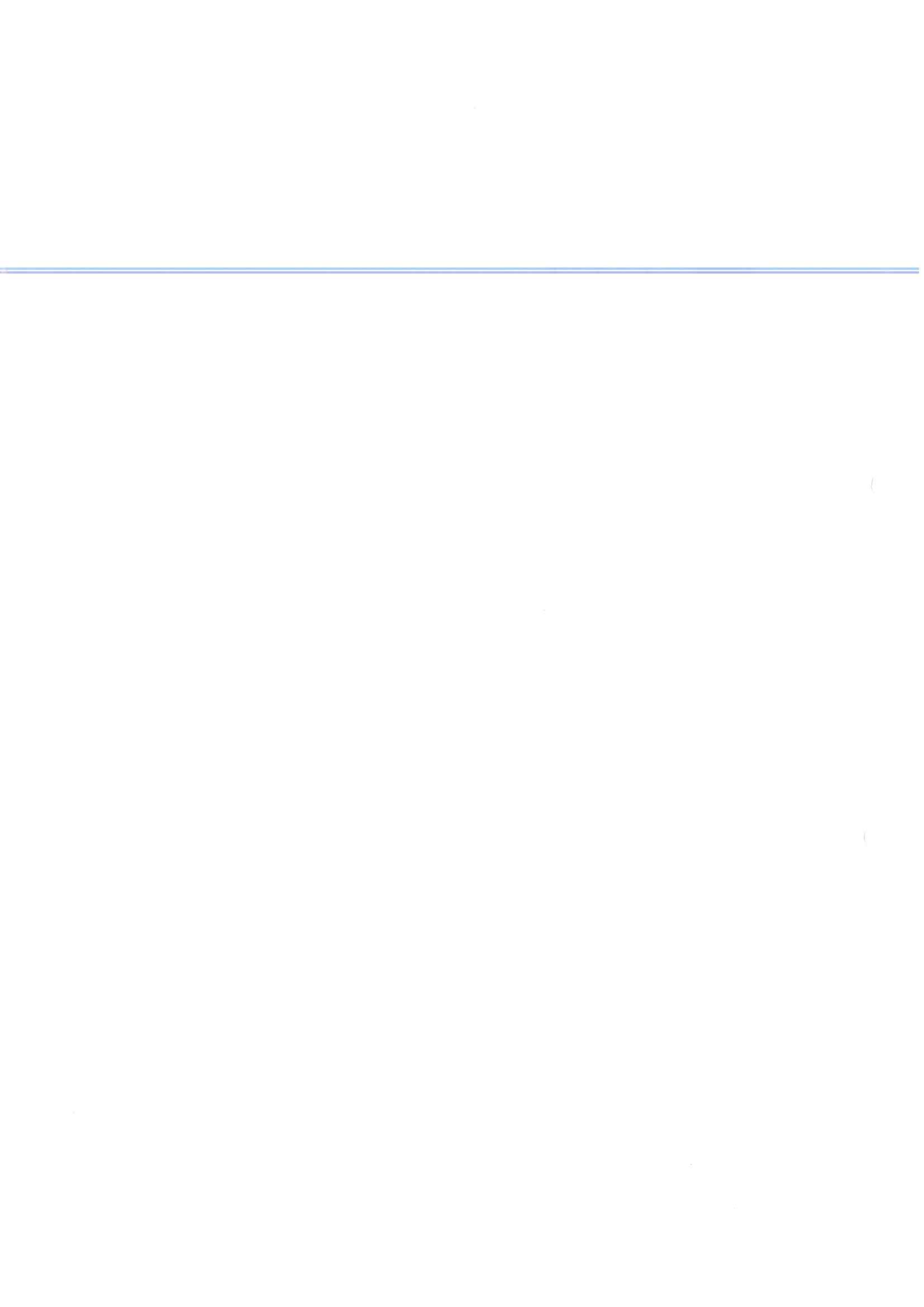


INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2 (a) - 1.º 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	1	5,56%	14	77,78%	3	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
Relativamente às ementas do peixe está	2	11,11%	11	61,11%	5	27,78%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
Relativamente às ementas da carne está	5	27,78%	11	61,11%	2	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18

4

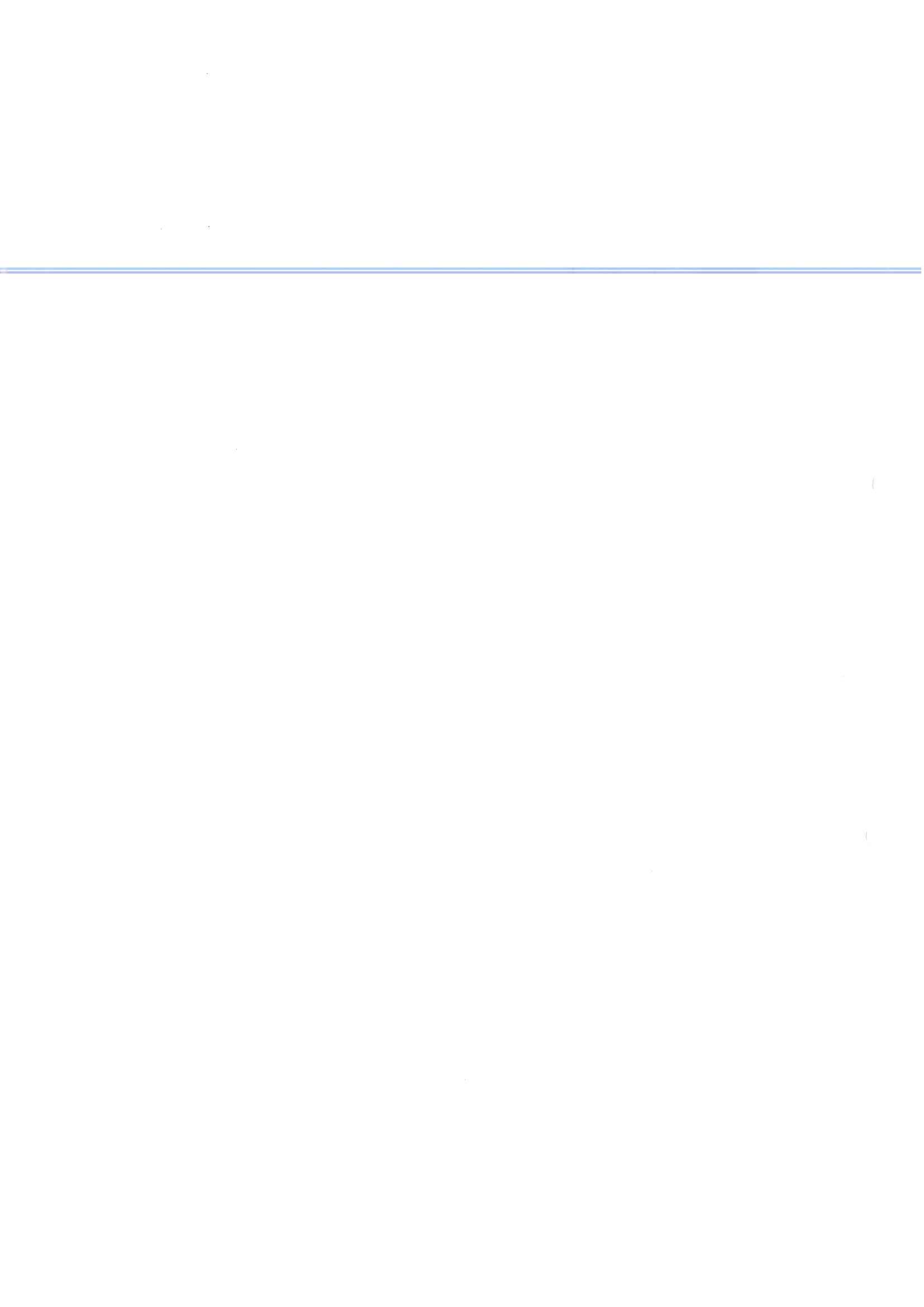


INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2 (b) - 1º e 2º 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	1	4,35%	19	82,61%	2	8,70%	0	0,00%	1	4,35%	0	0,00%	23
Relativamente às ementas do peixe está	1	4,35%	13	56,52%	7	30,43%	1	4,35%	1	4,35%	0	0,00%	23
Relativamente às ementas da carne está	2	8,70%	15	65,22%	4	17,39%	1	4,35%	1	4,35%	0	0,00%	23

K





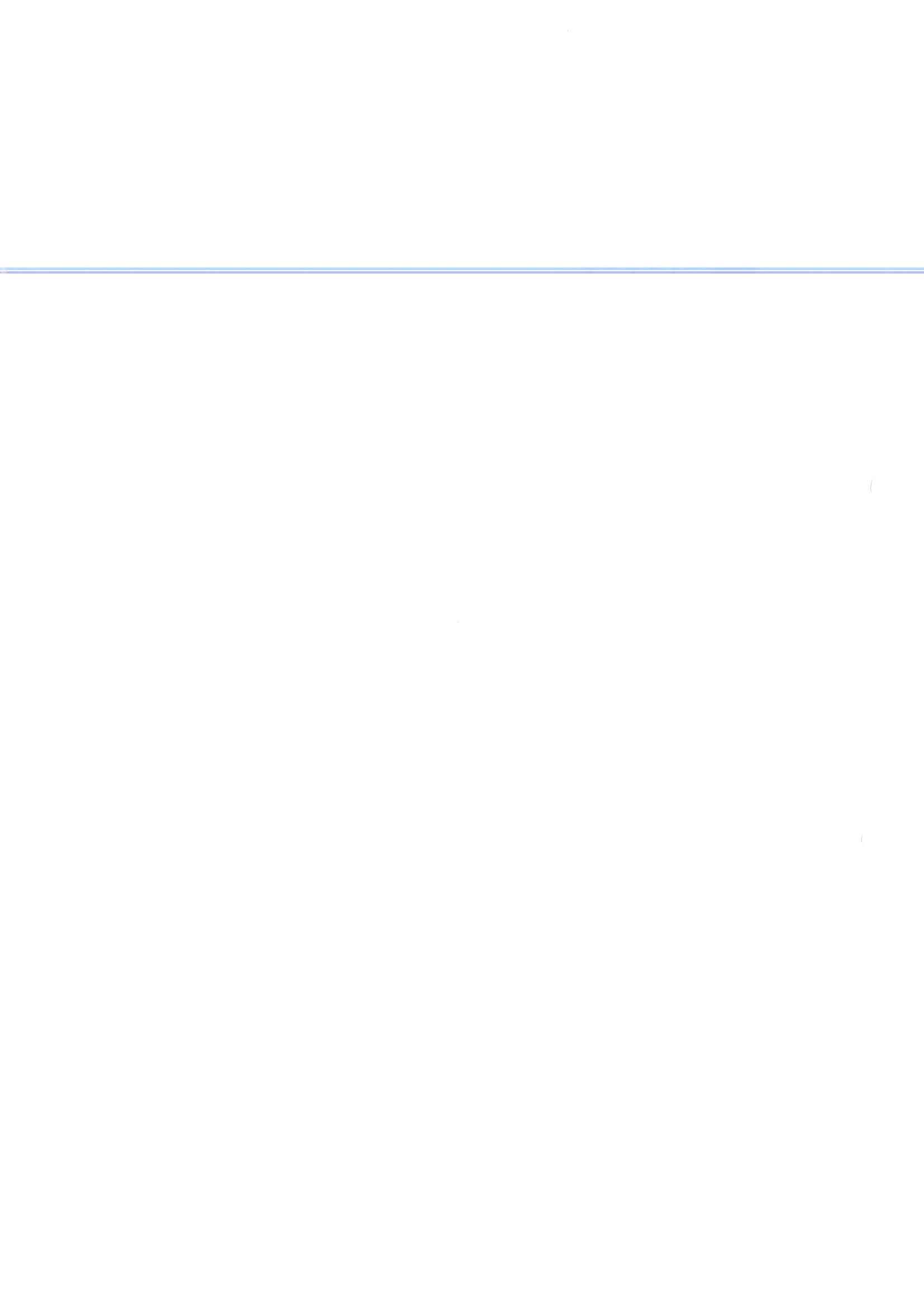
NOUBAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

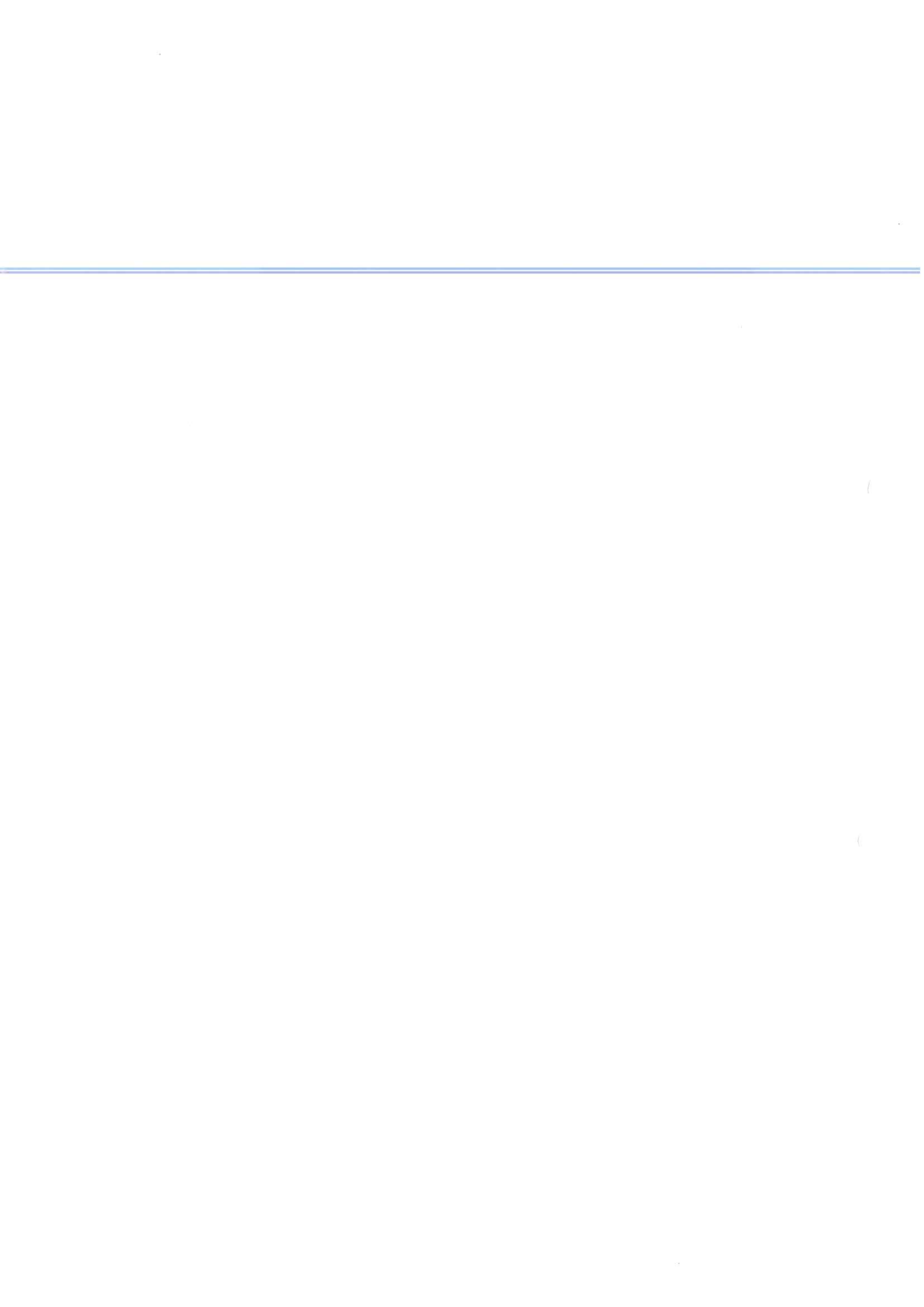
TABELA 2 (c) - 1.º Ciclo do Ensino Básico de Odeleite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	0	0,00%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relativamente às ementas do peixe está	0	0,00%	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relativamente às ementas da carne está	1	14,29%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7

✓



Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	1	6,67%	12	80,00%	2	13,33%	0	0,00%	0	0,00%	15
Limpeza	2	13,33%	12	80,00%	1	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	15
Instalações Sanitárias	5	33,33%	10	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15
Sinalética	0	0,00%	7	46,67%	7	46,67%	1	6,67%	0	0,00%	15
Horário	0	0,00%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15
Acessibilidades	0	0,00%	10	66,67%	4	26,67%	1	6,67%	0	0,00%	15
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	0	0,00%	10	66,67%	5	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	15
Atendimento	2	13,33%	13	86,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15
Produtos - Variedade	0	0,00%	12	80,00%	3	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	15
Museu											
Aspecto geral do Museu	0	0,00%	10	66,67%	5	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	15
Informação disponibilizada	0	0,00%	7	46,67%	5	33,33%	3	20,00%	0	0,00%	15
Conteúdo da exposição	0	0,00%	12	80,00%	2	13,33%	1	6,67%	0	0,00%	15
Vídeo	0	0,00%	2	13,33%	2	13,33%	2	13,33%	9	60,00%	15



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	7	38,89%	11	61,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	5	27,78%	13	72,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
Higiene e Limpeza	3	16,67%	12	66,67%	3	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	18
Interesse para a visita	6	33,33%	11	61,11%	1	5,56%	0	0,00%	0	0,00%	18
Apresentação do(a) Funcionário(a)	5	27,78%	13	72,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
Atendimento	6	33,33%	12	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
Domínio e Clareza nas Explicações	10	55,56%	8	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
Impressão geral	5	27,78%	13	72,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18

2

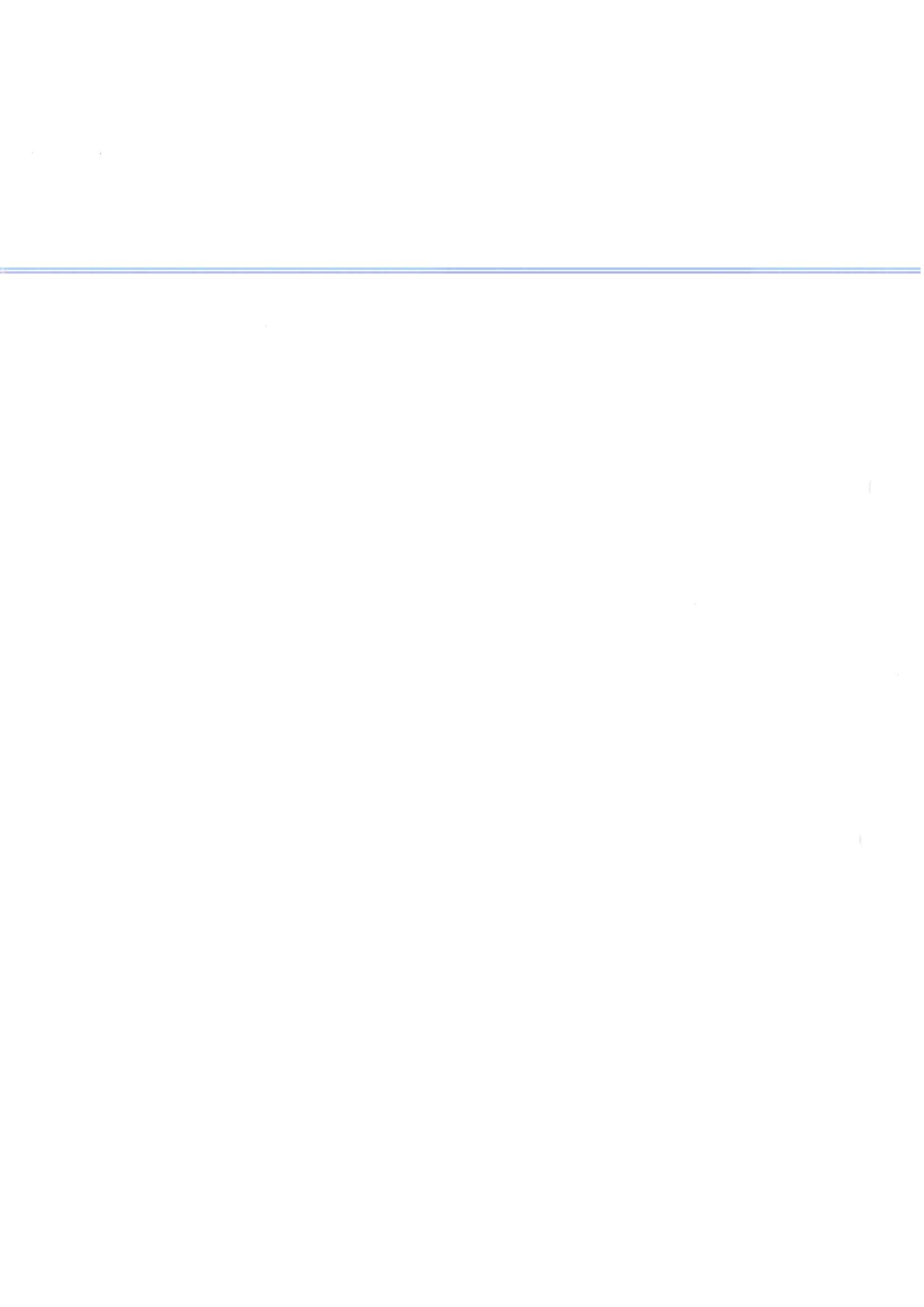
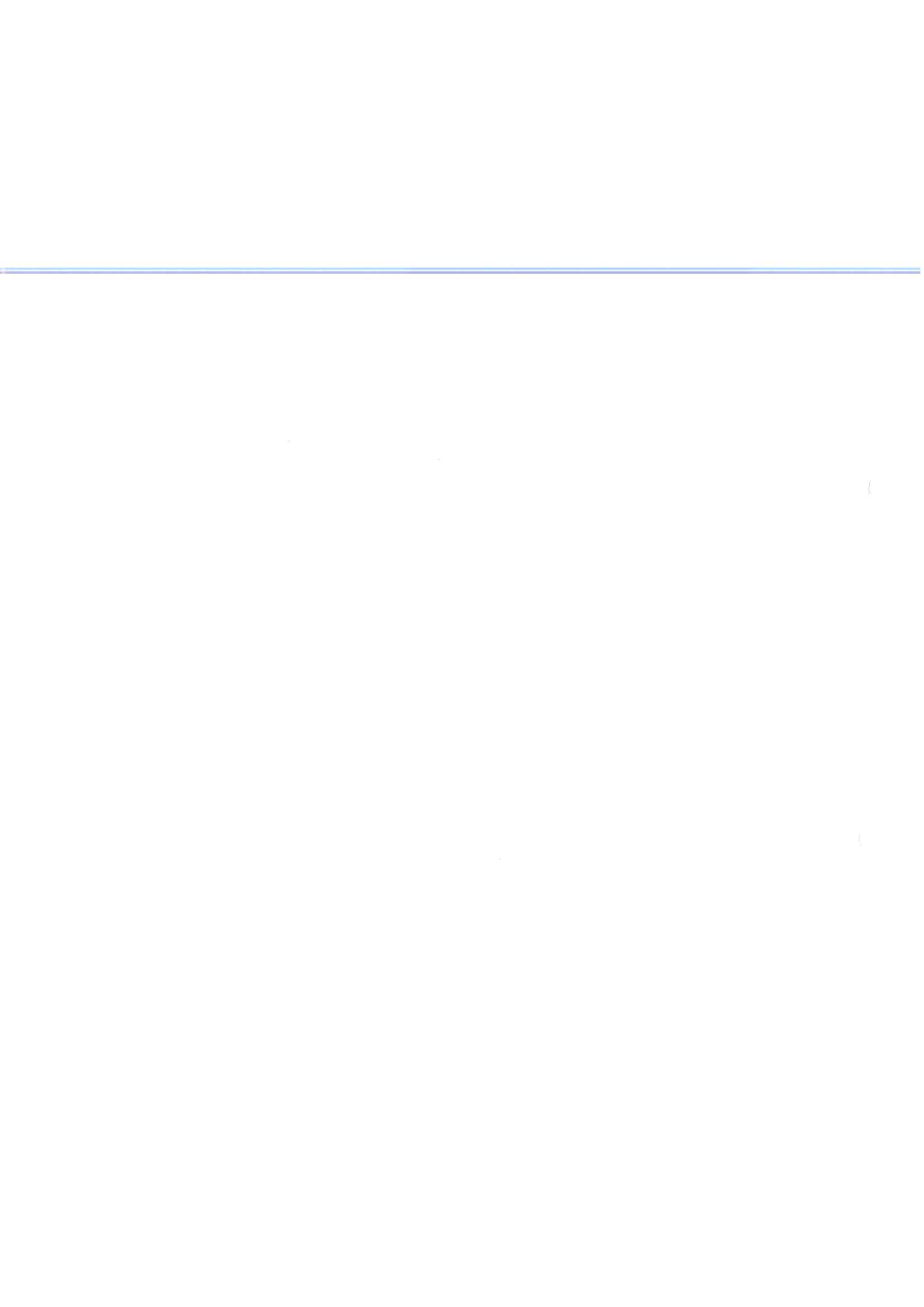


TABELA 5 - Snack-bar Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	5	29,41%	12	70,59%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Qualidade dos Produtos	4	23,53%	11	64,71%	2	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	17
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	4	23,53%	11	64,71%	2	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	17
Variedade de produtos	5	29,41%	9	52,94%	3	17,65%	0	0,00%	0	0,00%	17
Higiene do Espaço	4	23,53%	13	76,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Higiene Instalações Sanitárias	3	17,65%	14	82,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Apresentação do(a) funcionário(a)	3	17,65%	14	82,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Atendimento	6	35,29%	11	64,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17
Impressão geral	3	17,65%	13	76,47%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	17

R





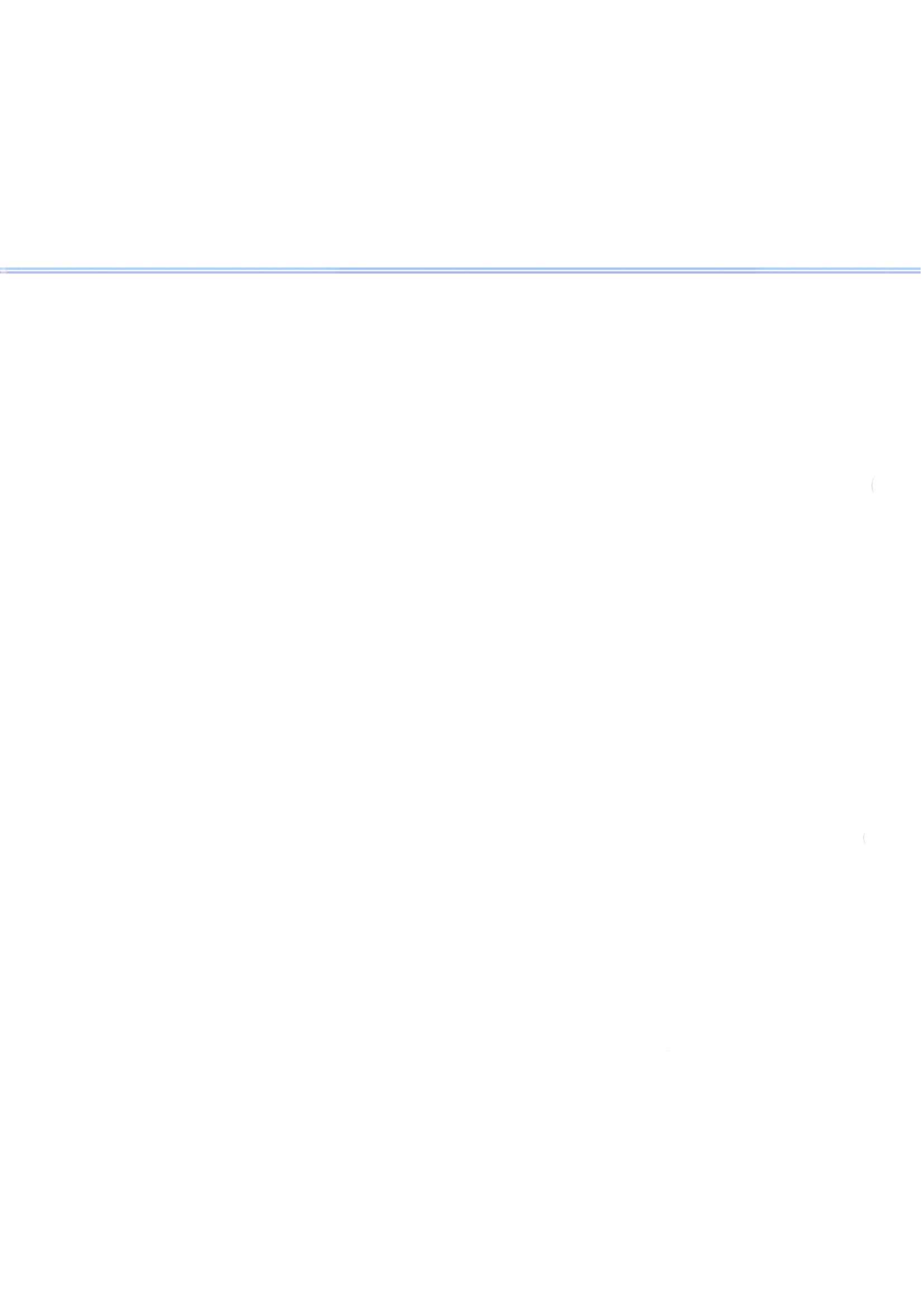
NOUBAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Recepção											
Atendimento	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Informação disponibilizada	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Variedade de produtos	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Espaço Expositivo											
Conteúdo da exposição	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Sinalética	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Domínio e clareza nas explicações	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Limpeza das instalações	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Cafetaria											
Atendimento	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Variedade de produtos	2	40,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Qualidade dos produtos	3	60,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	3	60,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Limpeza das instalações	3	60,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5

✓





NOUBAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Pontualidade	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	3
Competência e profissionalismo	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Acolhimento	0	0,00%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	2	66,67%	3
Limpeza											
Serviço prestado	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Produtos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%	3
Rapidez	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%	3

