



## Relatório

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

**4º Trimestre 2016**

**Castro Marim**

**2017**



## Índice

<b>Inquéritos à Satisfação</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Ensino Pré-escolar</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 Centro Infantil de Castro Marim</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 Centro Escolar de Altura</b> .....	<b>5</b>
<b>2. 1º Ciclo do Ensino Básico</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Escola Básica do 1º Ciclo de Castro Marim</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura</b> .....	<b>8</b>
<b>2.3 Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Castelo de Castro Marim</b> .....	<b>10</b>
<b>4. Centro de Interpretação do Território</b> .....	<b>12</b>
<b>5. Snack-bar Centro de Interpretação do Território</b> .....	<b>14</b>
<b>6. Casa de Odeleite</b> .....	<b>16</b>
<b>7. Prestação do Serviço de Limpeza</b> .....	<b>19</b>

### 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 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 Quarto Trimestre de 2016 (Outubro, Novembro, Dezembro): Castelo; Centro Infantil de Castro Marim, Centro Escolar de Altura; Snack-bar do Revelim de Santo António; Centro de Interpretação do Território; 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 Janeiro de 2017, 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 quarto trimestre de 2016.

No universo dos 46 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 (30)

#### a) Ementas e Refeições

##### 1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca das ementas das sopas.

##### 1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (73,33%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de peixe.

##### 1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (93,33%) tem uma opinião positiva acerca das ementas da carne.

##### 1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (90,00%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do lanche.

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

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Muito 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 (60,00%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

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

- A maioria dos inquiridos (56,67%) está “Muito 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 (60,00%) está “Muito Satisfeito” com as 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 (73,33%) está “Muito Satisfeito” com o desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.

## 1.2 Centro Escolar de Altura (16)

### a) Ementas / Refeições

#### 1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (81,25%) tem uma opinião positiva acerca das ementas das sopas.

#### 1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (87,50%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do peixe.

#### 1.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (56,25%) está “Muitos Satisfeito” com as ementas da carne.

#### 1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (81,25%) 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

- A maioria dos inquiridos (68,75%) está “Muito Satisfeito” com o 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 (93,75%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

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

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito 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 “Muito 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 (93,75%) está “Muito Satisfeito” com o 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 Dezembro 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 quarto trimestre de 2016.

No universo dos 136 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 (51)

#### a) Ementas/Refeições

##### 2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (78,43%) tem uma opinião positiva acerca das ementas das sopas.

##### 2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (54,90%) tem uma opinião negativa acerca das ementas do peixe.

##### 2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (64,71%) está “Muito Satisfeito” com as ementas da carne.

## 2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura (77)

### a) Ementas / Refeições

#### 2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (55,84%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

#### 2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (50,65%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do peixe.

#### 2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (54,55%) está “Satisfeito” com as ementas da carne.

## Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite (8)

### a) Ementas / Refeições

#### **2.3.1 Relativamente às ementas das sopas**

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

#### **2.3.2 Relativamente às ementas de peixe**

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está “Satisfeito” com as ementas de peixe.

#### **2.3.3 Relativamente às ementas da carne**

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com as ementas da carne.

### **3. Castelo de Castro Marim**

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A ao longo do quarto 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 11 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 (90,91%) está “Satisfeito” com o percurso do Castelo.

##### **3.1.2 Limpeza**

- A maioria dos inquiridos (81,82%) está “Satisfeito” com a limpeza do Castelo.

##### **3.1.3 Instalações Sanitárias**

- A maioria dos inquiridos (81,82%) está “Satisfeito” com as instalações sanitárias

##### **3.1.4 Sinalética**

- A maioria dos inquiridos está “Pouco Satisfeito” com a sinalética do Castelo.

##### **3.1.5 Horário**

- A maioria dos inquiridos (81,82%) está “Satisfeito” com o horário do Castelo.

##### **3.1.6 Acessibilidades**

- A maioria dos inquiridos (63,64%) 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 (72,73%) está “Satisfeito” com aspecto geral da Loja do Castelo.

#### **3.2.2 Atendimento**

- A maioria dos inquiridos (63,64%) está “Satisfeito” com o atendimento na Loja do Castelo e Bilheteira.

#### **3.2.3 Produtos - Variedade**

- A maioria dos inquiridos (81,82%) está “Satisfeito” com a Variedade dos Produtos na Loja do Castelo.

### **3.3 Museu**

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

- A maioria dos inquiridos (72,73%) está “Satisfeito” com o Aspecto Geral do Museu.

#### **3.3.2 Informação disponibilizada**

- A maioria dos inquiridos (54,55%) tem uma opinião positiva acerca da Informação disponibilizada.

#### **3.3.3 Conteúdo da exposição**

- A maioria dos inquiridos (72,73%) está “Satisfeito” com o Conteúdo da Exposição.

#### **3.3.4 Vídeo**

- A maioria dos inquiridos (54,55%) tem uma opinião positiva acerca do Vídeo no Museu.

## 4. Centro de Interpretação do Território

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do quarto 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 8 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 (87,50%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade do espaço.

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

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias).

#### 4.2.3 Higiene e Limpeza

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da Higiene e Limpeza.

#### 4.2.4 Interesse para a visita

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca deste parâmetro.

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

- A maioria dos inquiridos (62,50%) está “Muito Satisfeito” com a Apresentação do(a) funcionário(a).

#### **4.2.6. Atendimento**

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento no espaço.

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

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeito” com o Domínio e clareza nas explicações.

#### **4.2.8. Impressão geral**

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeito” neste parâmetro.

## 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 quarto 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 8 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 totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade do espaço.

#### 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

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com a relação entre a qualidade e o preço do serviço.

#### 5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Muito Satisfeito” com a variedade dos produtos.

#### 5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria dos inquiridos (87,50%) está “Satisfeito” com a higiene do espaço.

#### 5.1.6 Higiene das Instalações Sanitárias



- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com a higiene das instalações sanitárias.

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

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” com a apresentação do(a) Funcionário(a).

#### **5.1.8 Atendimento**

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

#### **5.1.9 Impressão Geral**

- A maioria dos inquiridos (75,00%) está “Satisfeito” neste parâmetro.

## **6. Casa de Odeleite**

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do quarto 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 9 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 do 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.

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

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com a Variedade de produtos.

## 6.2 Espaço Expositivo

### 6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A maioria dos inquiridos (77,78%) está “Muito Satisfeito” com o Conteúdo da Exposição.

### 6.2.2. Sinalética

- Neste ponto, a dispersão de resultados, sem uma maioria clara, não permite chegar a uma conclusão acerca da sinalética do Espaço Expositivo.

### 6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

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

### 6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (88,89%) está “Muito Satisfeito” com a Limpeza das Instalações.

## 6.3 Cafeteria

### 6.3.1. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Muito Satisfeito” com o Atendimento na Cafeteria.

### 6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Muito Satisfeito” com a Variedade de Produtos na Cafeteria.

### 6.3.3. Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Muito Satisfeito” com a Qualidade dos Produtos na Cafeteria.

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

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Muito Satisfeito” com a Relação entre o preço e a qualidade dos produtos na cafeteria.

### 6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (55,56%) 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 Janeiro de 2017, 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 quarto 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 e Centro Escolar de Altura.

No universo dos 3 inquéritos recebidos de opinião sobre o grau de satisfação em relação ao Serviço de Limpeza, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

### 7.1 Funcionárias

#### 7.1.1 Pontualidade

- A maioria dos respondentes (66,67%) está "Satisfeito" com a Pontualidade das Funcionárias.

#### 7.1.2 Competência e profissionalismo

- A maioria dos respondentes (66,67%) está "Satisfeito" com a Competência e Profissionalismo das Funcionárias

#### 7.1.3 Acolhimento

- A maioria dos respondentes (66,67%) está "Satisfeito" com o Acolhimento das Funcionárias.

### 7.2 Serviço de Limpeza

#### 7.2.1 Serviço prestado

- A maioria dos respondentes (66,67%) está "Satisfeito" com o Serviço prestado.

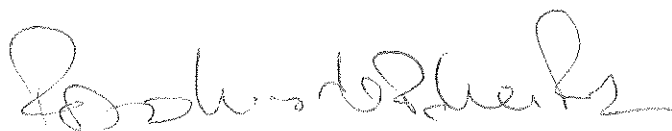
### **7.2.2 Produtos utilizados**

- A maioria dos respondentes (66,67%) está “Satisfeito” com os produtos utilizados.

### **7.2.3 Rapidez**

- A maioria dos respondentes (66,67%) está “Satisfeito” com a rapidez do serviço.

Castro Marim, 25 de Janeiro de 2017



**Pedro Luís da Palma Pires**  
Técnico de Património Cultural

2

# Anexos







**NOUBAESURIS**  
Gestão e Recuperação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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	15	50,00%	15	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30
Relativamente às ementas de peixe está	13	43,33%	9	30,00%	4	13,33%	4	13,33%	0	0,00%	0	0,00%	30
Relativamente às ementas de carne está	14	46,67%	14	46,67%	2	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30
Relativamente às ementas do lanche está	12	40,00%	15	50,00%	2	6,67%	1	3,33%	0	0,00%	0	0,00%	30
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	18	60,00%	8	26,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	10,00%	30
<b>Actividades de prolongamento</b>													
Relativamente ao horário do prolongamento está	18	60,00%	11	36,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,33%	0	0,00%	30
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	17	56,67%	12	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,33%	0	0,00%	30
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	18	60,00%	10	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,33%	1	3,33%	30
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	22	73,33%	6	20,00%	1	3,33%	0	0,00%	1	3,33%	0	0,00%	30

12



INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 1 (b) Ensino Pré-escolar de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	7	43,75%	6	37,50%	0	0,00%	1	6,25%	0	0,00%	2	12,50%	16
Relativamente às ementas de peixe está	6	37,50%	8	50,00%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	6,25%	16
Relativamente às ementas de carne está	9	56,25%	6	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	6,25%	16
Relativamente às ementas do lanche está	7	43,75%	6	37,50%	1	6,25%	1	6,25%	0	0,00%	1	6,25%	16
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	11	68,75%	3	18,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	12,50%	16
<b>Actividades de prolongamento</b>													
Relativamente ao horário do prolongamento está	15	93,75%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	12	75,00%	3	18,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	6,25%	16
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	12	75,00%	4	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	15	93,75%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16



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 Freqüenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	21	41,18%	19	37,25%	6	11,76%	5	9,80%	0	0,00%	0	0,00%	51
Relativamente às ementas do peixe está	10	19,61%	13	25,49%	22	43,14%	6	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	51
Relativamente às ementas da carne está	33	64,71%	10	19,61%	6	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,92%	51





TABELA 2 (b) - 1.º Ciclo do Ensino Básico de Altura

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Freqüenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	20	25,97%	43	55,84%	5	6,49%	3	3,90%	3	3,90%	3	3,90%	77
Relativamente às ementas do peixe está	8	10,39%	31	40,26%	24	31,17%	8	10,39%	3	3,90%	3	3,90%	77
Relativamente às ementas da carne está	24	31,17%	42	54,55%	3	3,90%	2	2,60%	3	3,90%	3	3,90%	77

✓







**NOUVAESURIS**  
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	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas do peixe está	1	12,50%	5	62,50%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas da carne está	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8

✓



INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	1	9,09%	10	90,91%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Limpeza	2	18,18%	9	81,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Instalações Sanitárias	2	18,18%	9	81,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Sinalética	1	9,09%	4	36,36%	6	54,55%	0	0,00%	0	0,00%	11
Horário	1	9,09%	9	81,82%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	11
Acessibilidades	1	9,09%	7	63,64%	3	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	11
<b>Loja do Castelo e Bilheteira</b>											
Aspecto geral da Loja	2	18,18%	8	72,73%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	11
Atendimento	3	27,27%	7	63,64%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	11
Produtos - Variedade	1	9,09%	9	81,82%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	11
<b>Museu</b>											
Aspecto geral do Museu	1	9,09%	8	72,73%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	11
Informação disponibilizada	2	18,18%	4	36,36%	3	27,27%	2	18,18%	0	0,00%	11
Conteúdo da exposição	2	18,18%	8	72,73%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	11
Vídeo	2	18,18%	4	36,36%	0	0,00%	0	0,00%	5	45,45%	11

✓



TABELA 4 - Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Higiene e Limpeza	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Interesse para a visita	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Apresentação do(a) Funcionário(a)	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Atendimento	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Domínio e Clareza nas Explicações	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Impressão geral	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8

✓



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	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Qualidade dos Produtos	3	37,50%	5	62,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Variedade de produtos	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Higiene do Espaço	1	12,50%	7	87,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Higiene Instalações Sanitárias	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Apresentação do(a) funcionário(a)	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Atendimento	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Impressão geral	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8







**NOUBAESURIS**

Gestão e Recuperação Urbana

## INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 6 - Casa de Odeleite

Parâmetros em Avaliação		Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Recepção												
Atendimento		9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Informação disponibilizada		9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Variedade de produtos		6	66,67%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	9
<b>Espaço Expositivo</b>												
Conteúdo da exposição		7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Sinalética		2	22,22%	1	11,11%	2	22,22%	1	11,11%	3	33,33%	9
Domínio e clareza nas explicações		5	55,56%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	2	22,22%	9
Limpeza das instalações		8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
<b>Cafeteria</b>												
Atendimento		5	55,56%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9
Variedade de produtos		5	55,56%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9
Qualidade dos produtos		5	55,56%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos		5	55,56%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9
Limpeza das instalações		5	55,56%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	3	33,33%	9

✓





**NOVBAESURIS**  
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%	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	3
Acolhimento	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	3
<b>Limpeza</b>											
Serviço prestado	0	0,00%	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	3
Produtos	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	3
Rapidez	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	3

R

