



[Handwritten signature]

Relatório

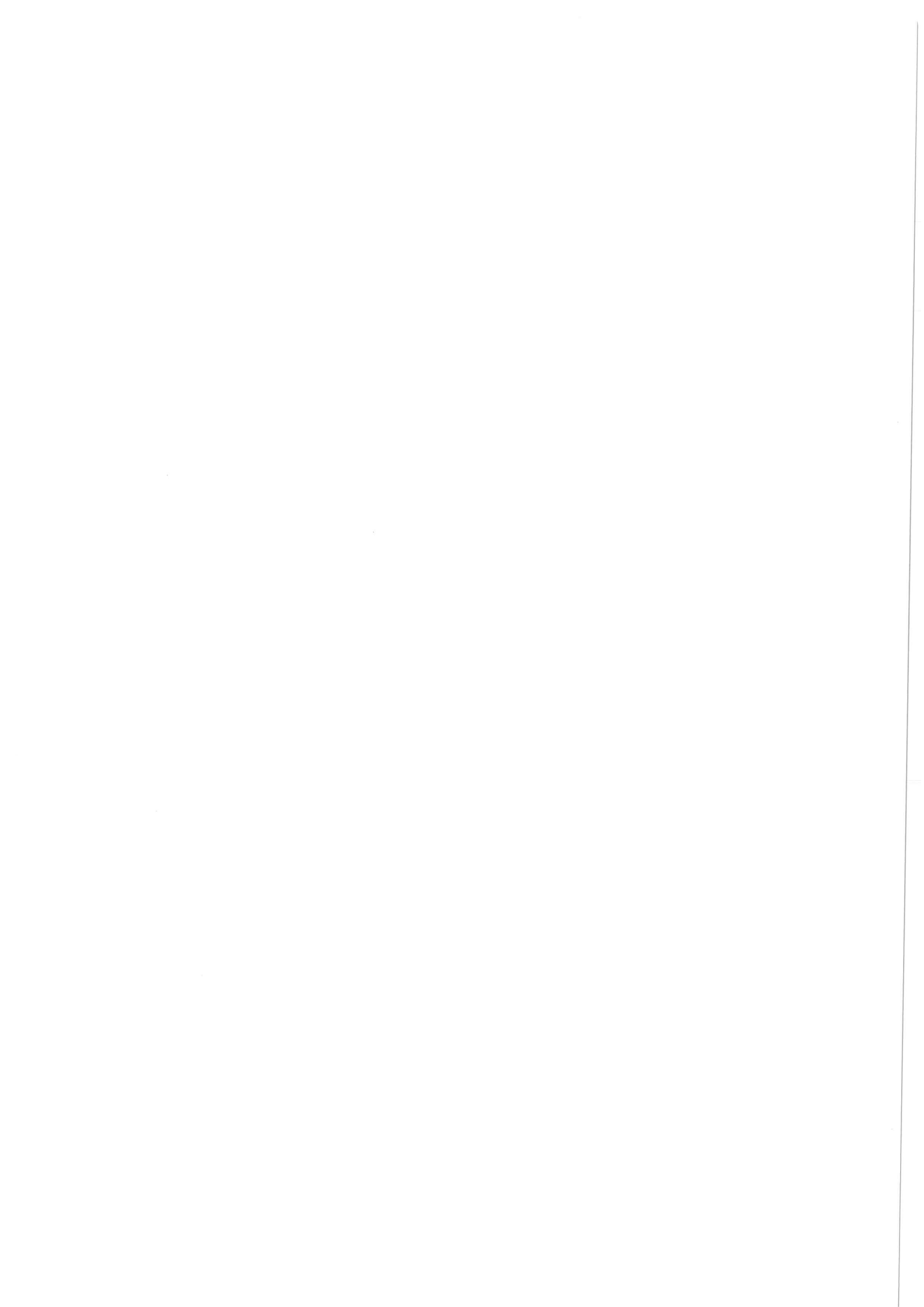
Inquéritos à Satisfação – Empresa Municipal

NovBaesuris E.M. S.A.

1º Trimestre 2017

Castro Marim

2017





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	19

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 Janeiro e Abril, 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 Primeiro Trimestre de 2017 (Janeiro, Fevereiro e Março): 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, Centro de Interpretação do Território, Snack-Bar Revelim de Santo António 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 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 primeiro trimestre de 2017.

No universo dos 39 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 maioria dos inquiridos (63,33%) está "Satisfeito" com as ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (56,67%) está "Satisfeito" com as ementas do peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (63,33%) está "Satisfeito" com as ementas da carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (73,33%) 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 (93,33%) tem uma opinião positiva acerca do 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 (56,67%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (80,00%) tem uma opinião positiva acerca das actividades de prolongamento em tempo lectivo.

1.1.8 Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas

- A maioria dos inquiridos (53,33%) está “Satisfeito” com 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 (66,67%) está “Muito Satisfeito” com o desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.



1.2 Centro Escolar de Altura (9)

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Muito Satisfeito” com as ementas das sopas

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (88,89%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

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

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (55,56%) está “Muito Satisfeito” com as ementas do lanche.

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

- A maioria dos inquiridos (66,67%) 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 (77,78%) está “Muito Satisfeito” com o horário do prolongamento.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (77,78%) 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 (77,78%) 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 (88,89%) 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 Abril de 2017, 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 2017.

No universo dos 121 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 (46)

a) Ementas/Refeições

2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (54,35%) tem uma opinião positiva acerca das ementas das sopas.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (69,57%) tem uma opinião negativa acerca das ementas do peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

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

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura (67)

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (58,21%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (55,22%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do peixe.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (89,55%) tem uma opinião positiva acerca das ementas da carne.



Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite (8)

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

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

2.3.2 Relativamente às ementas de peixe

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

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria (62,50%) está “Muito 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 primeiro trimestre de 2017, 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 espanhol, e alemão, 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 (71,43%) dos inquiridos está “Satisfeito” com o percurso.

3.1.2 Limpeza

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

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A totalidade (100,00%) dos inquiridos está “Satisfeito” com as instalações sanitárias.

Sinalética

- A maioria (57,14%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com a sinalética do Castelo.

3.1.5 Horário

- A maioria (71,43%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria (85,71%) dos inquiridos está “Satisfeito” com as acessibilidades do Castelo.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria (57,14%) dos inquiridos está “Satisfeito” com o aspecto geral da Loja e Bilheteira do Castelo.

3.2.2 Atendimento

- A totalidade (100,00%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o atendimento na Loja e Bilheteira do Castelo.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria (57,14%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com os produtos e a variedade na Loja e Bilheteira do Castelo.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria (85,71%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o aspecto geral do Museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria (85,71%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com a informação disponibilizada.

3.3.3 Conteúdo da exposição

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

3.3.4 Vídeo

- A maioria (71,43%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o 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 primeiro trimestre de 2017, 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, espanhol e alemão , 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 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 (57,14%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com a qualidade do espaço.

4.2.2 Qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias)

- A maioria (57,14%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com a qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A totalidade (100,00%) dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca da higiene e limpeza do Centro de Interpretação do Território.

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria (85,71%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o interesse do espaço para a visita.

4.2.5 Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria (71,43%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com a apresentação dos funcionários.



4.2.6. Atendimento

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

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria (71,43%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o domínio e clareza na explicações.

4.2.8. Impressão geral

- A maioria (57,14%) dos inquiridos está “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 primeiro trimestre de 2017, 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, espanhol e alemão, 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 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 (100,00%) dos inquiridos está “Satisfeito” com a qualidade do espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria (71,43%) dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca da qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria (57,14%) dos inquiridos está “Satisfeito” com a relação entre a qualidade e o preço do serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria (71,43%) dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca da variedade dos produtos.

5.1.5 Higiene do Espaço

- A maioria (57,14%) dos inquiridos está “Satisfeito” com a higiene do espaço.



5.1.6 Higiene das Instalações Sanitárias

- A maioria (71,43%) dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca da higiene das instalações sanitária.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

- A maioria (85,71%) dos inquiridos tem uma opinião positiva acerca da apresentação dos funcionários.

5.1.8 Atendimento

- A maioria (71,43%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o atendimento.

5.1.9 Impressão Geral

- A maioria (57,14%) dos inquiridos 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 primeiro trimestre de 2017, 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 (100,00%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o atendimento na recepção da Casa de Odeleite.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A maioria (60,00%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com a informação disponibilizada na recepção da Casa de Odeleite.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria (60,00%) dos inquiridos está “Satisfeito” com a variedade de produtos na recepção da Casa de Odeleite.



6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

- A maioria dos (60,00%) dos inquiridos está “Satisfeito” com o conteúdo da exposição.

6.2.2. Sinalética

- A maioria dos (60,00%) dos inquiridos está “Satisfeito” com a sinalética no espaço expositivo.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos (60,00%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o domínio e clareza das explicações.

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos (80,00%) dos inquiridos está “Satisfeito” com a limpeza do espaço expositivo.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

- A totalidade (100,00%) dos inquiridos está “Muito Satisfeito” com o atendimento na cafeteria.

6.3.2. Variedade de produtos

- A maioria dos (80,00%) dos inquiridos está “Satisfeito” com a variedade dos produtos na cafeteria.

6.3.3. Qualidade dos Produtos

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

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

- A maioria dos (80,00%) dos inquiridos está “Satisfeito” com a relação entre o preço e a qualidade dos produtos.

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos (60,00%) dos inquiridos está “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 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 primeiro trimestre de 2017.

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 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 inquiridos (66,67%) está "Muito Satisfeito" com a pontualidade das funcionárias

7.1.2 Competência e profissionalismo

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está "Muito Satisfeito" com a competência e profissionalismo das funcionárias.

7.1.3 Acolhimento

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está "Muito Satisfeito" com o acolhimento das funcionárias.

7.2 Serviço de Limpeza

7.2.1 Serviço prestado

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

7.2.2 Produtos utilizados

- A maioria dos inquiridos (66,67%) tem uma opinião positiva acerca dos produtos utilizados no serviço de limpeza.

7.2.3 Rapidez

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

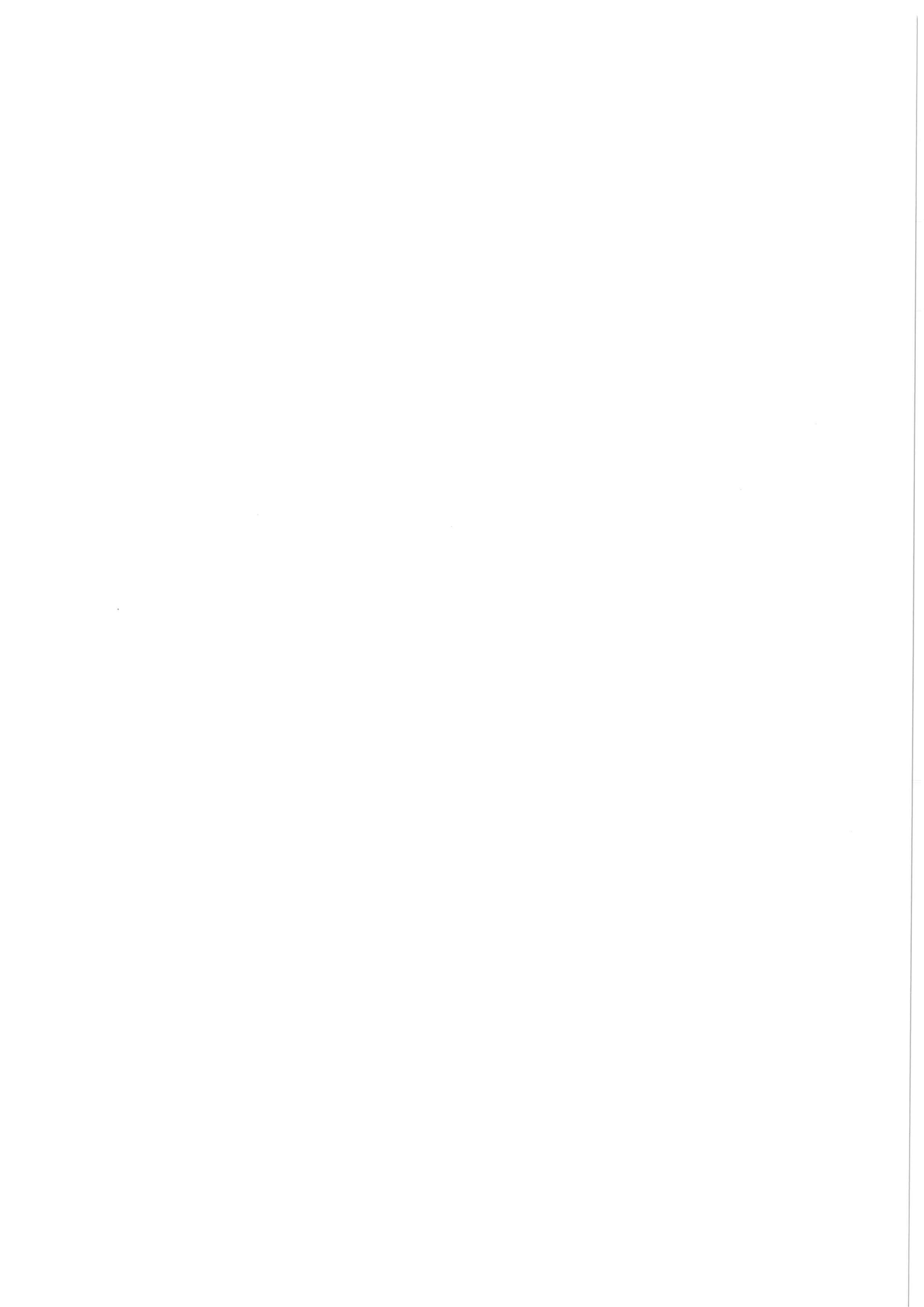
Castro Marim, 18 de Maio de 2017



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural

↙
8

Anexos

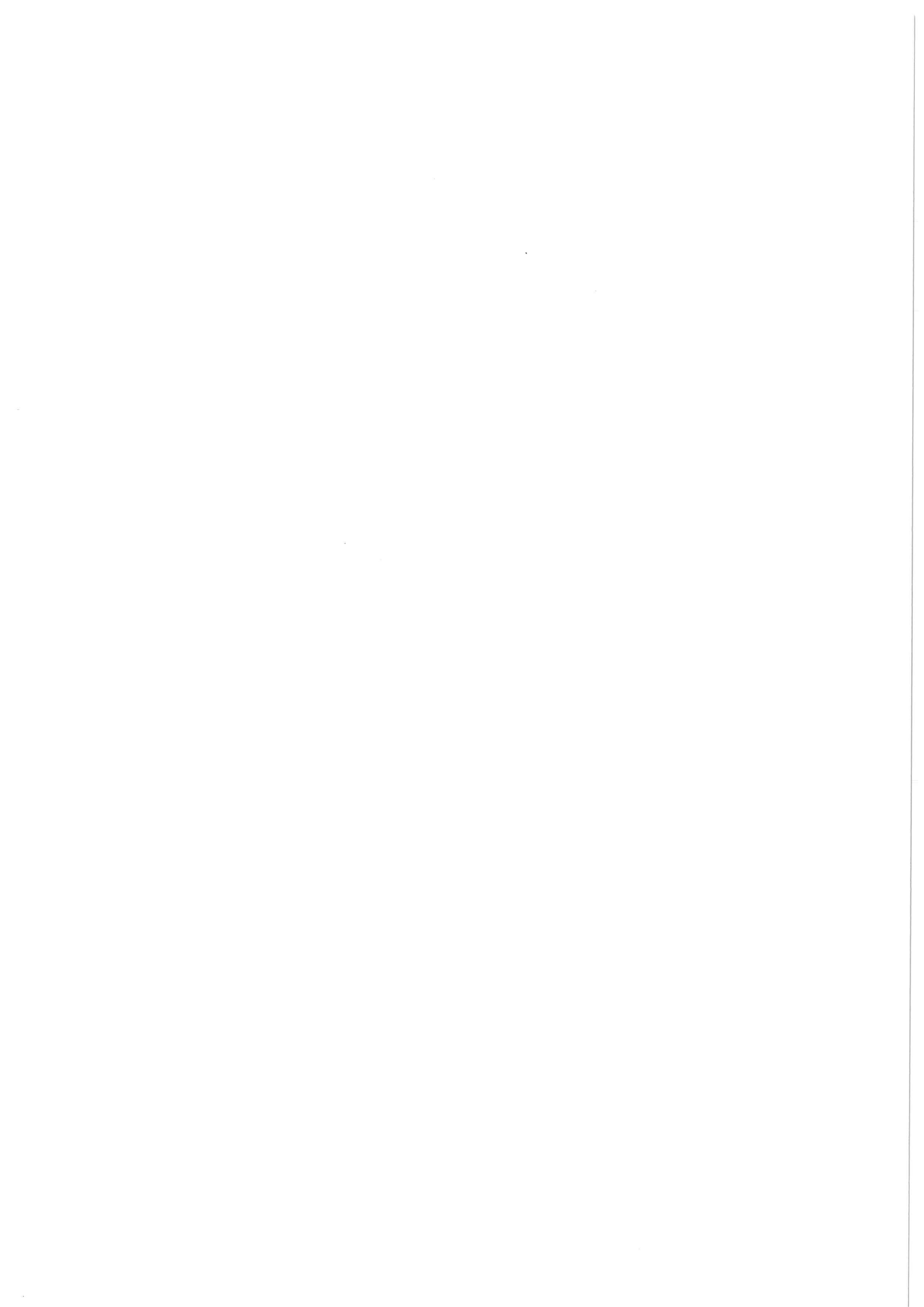


INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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	5	16,67%	19	63,33%	4	13,33%	1	3,33%	0	0,00%	1	3,33%	30
Relativamente às ementas de peixe está	4	13,33%	17	56,67%	6	20,00%	3	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	30
Relativamente às ementas de carne está	4	13,33%	19	63,33%	5	16,67%	2	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	30
Relativamente às ementas do lanche está	4	13,33%	22	73,33%	2	6,67%	0	0,00%	1	3,33%	1	3,33%	30
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	15	50,00%	13	43,33%	1	3,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,33%	30
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	17	56,67%	7	23,33%	1	3,33%	0	0,00%	5	16,67%	0	0,00%	30
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	12	40,00%	12	40,00%	1	3,33%	0	0,00%	5	16,67%	0	0,00%	30
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	8	26,67%	16	53,33%	0	0,00%	1	3,33%	5	16,67%	0	0,00%	30
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	20	66,67%	5	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	5	16,67%	0	0,00%	30





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	5	55,56%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas de peixe está	4	44,44%	4	44,44%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas de carne está	5	55,56%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas do lanche está	5	55,56%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	6	66,67%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	9
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9



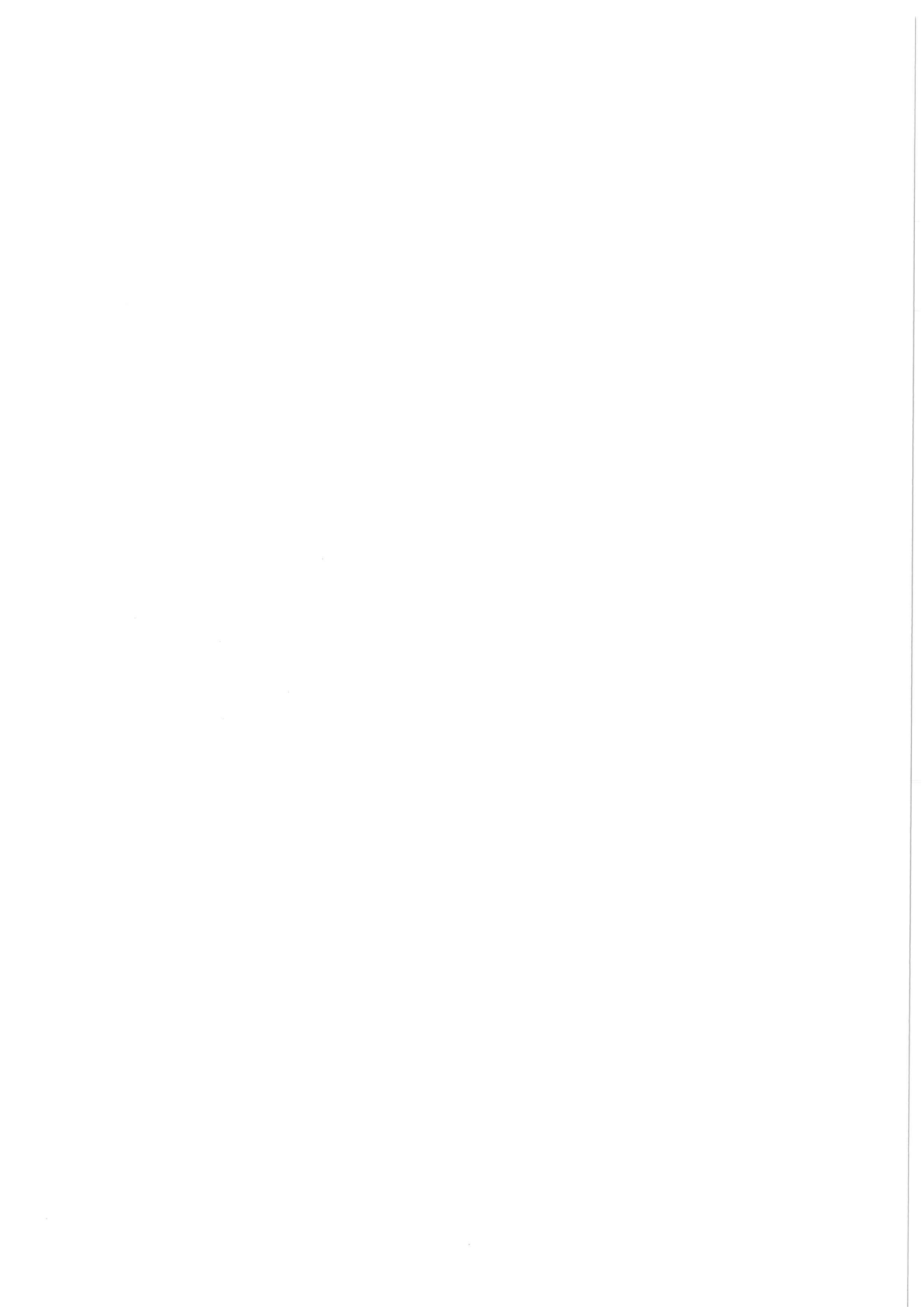
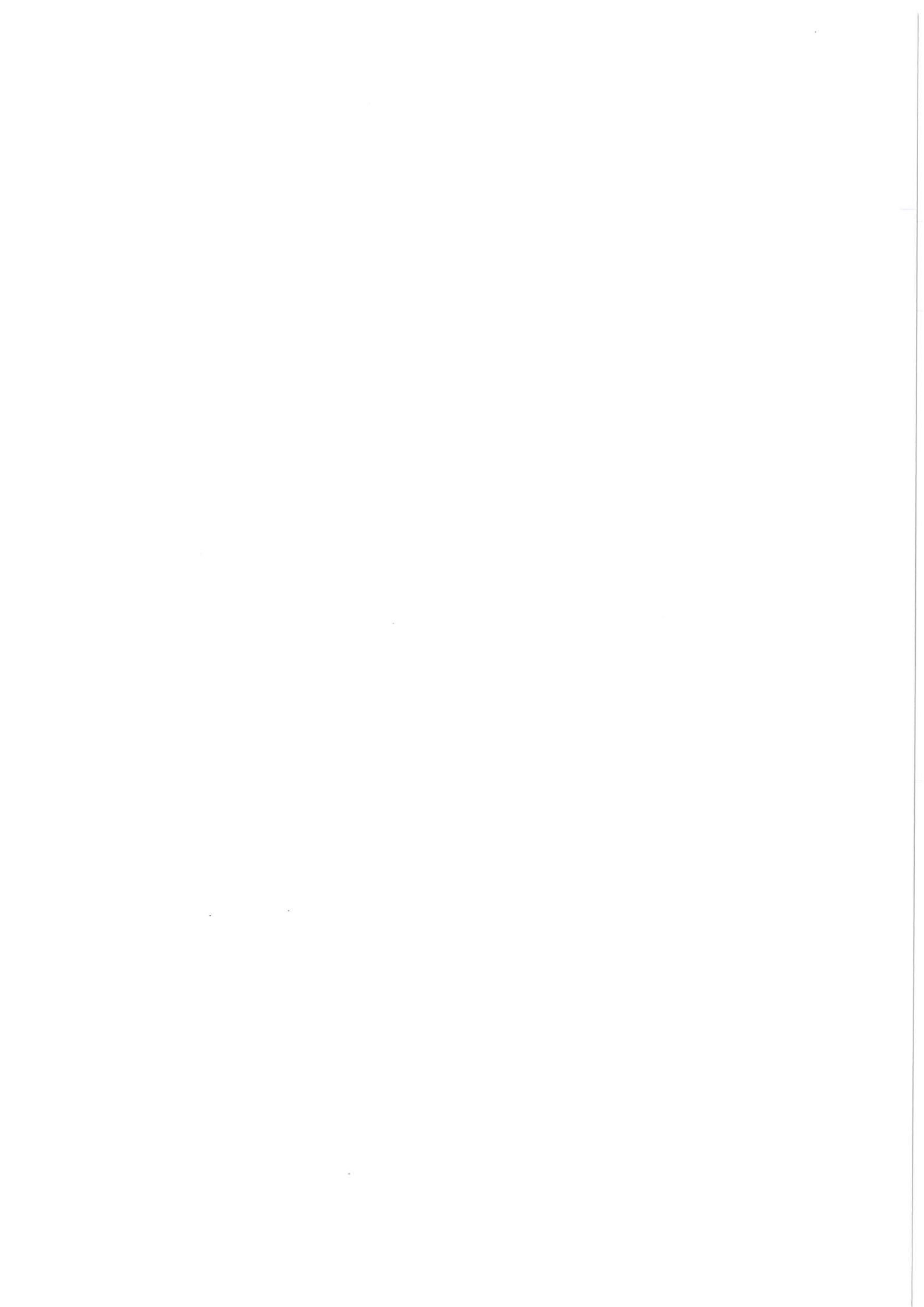


TABELA 2 (a) - 1.º Ciclo do Ensino Básico de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequenta	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas das sopas está	13	28,26%	12	26,09%	13	28,26%	8	17,39%	0	0,00%	0	0,00%	46
Relativamente às ementas do peixe está	4	8,70%	10	21,74%	17	36,96%	15	32,61%	0	0,00%	0	0,00%	46
Relativamente às ementas da carne está	30	65,22%	12	26,09%	4	8,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	46



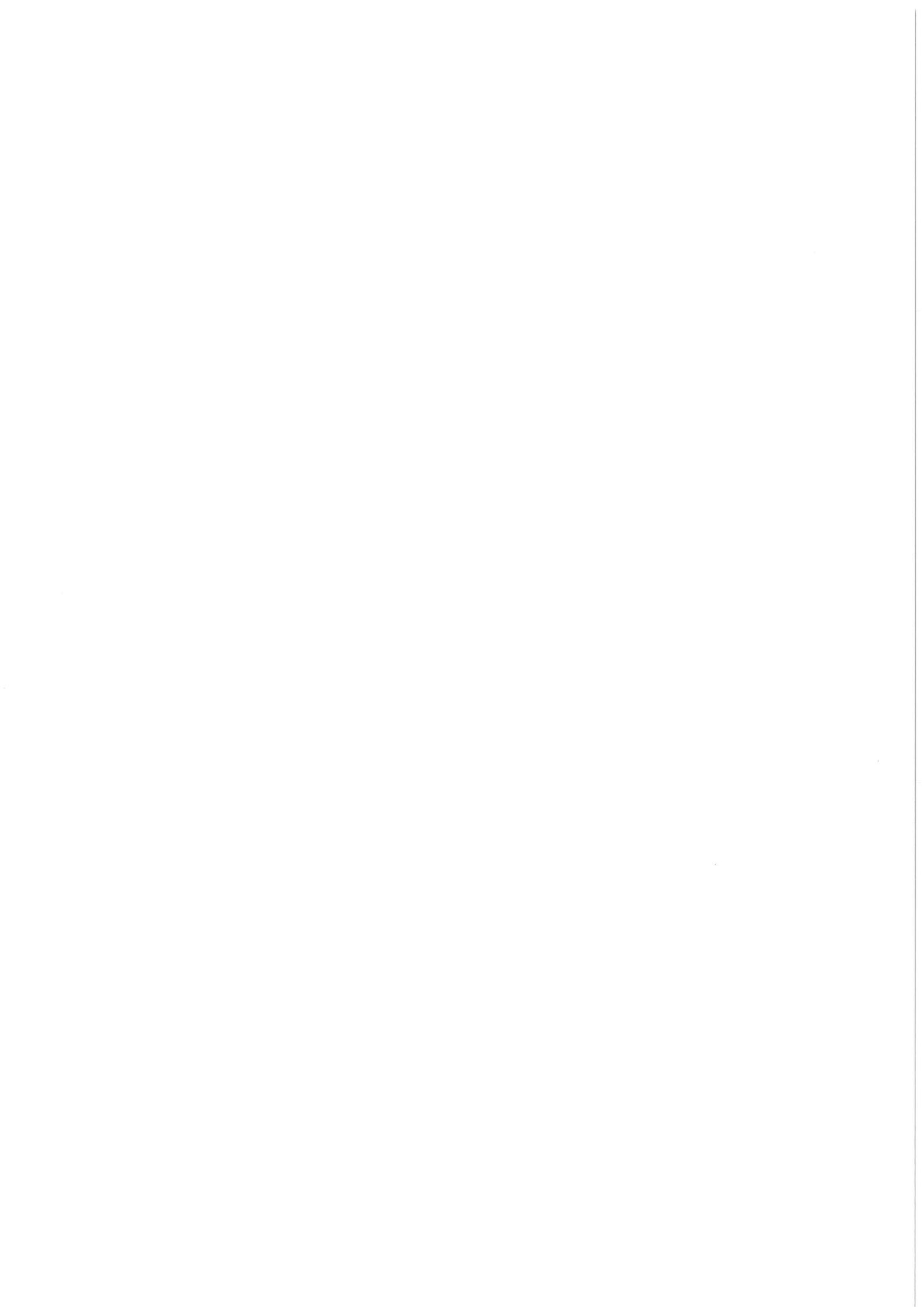


INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2 (b) - 1º 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	14	20,90%	39	58,21%	13	19,40%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,49%	67
Relativamente às ementas do peixe está	9	13,43%	28	41,79%	19	28,36%	9	13,43%	0	0,00%	2	2,99%	67
Relativamente às ementas da carne está	29	43,28%	31	46,27%	6	8,96%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,49%	67







NOUBAESURIS
Gestão e Recuperação 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	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas do peixe está	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas da carne está	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8

(Handwritten signature)

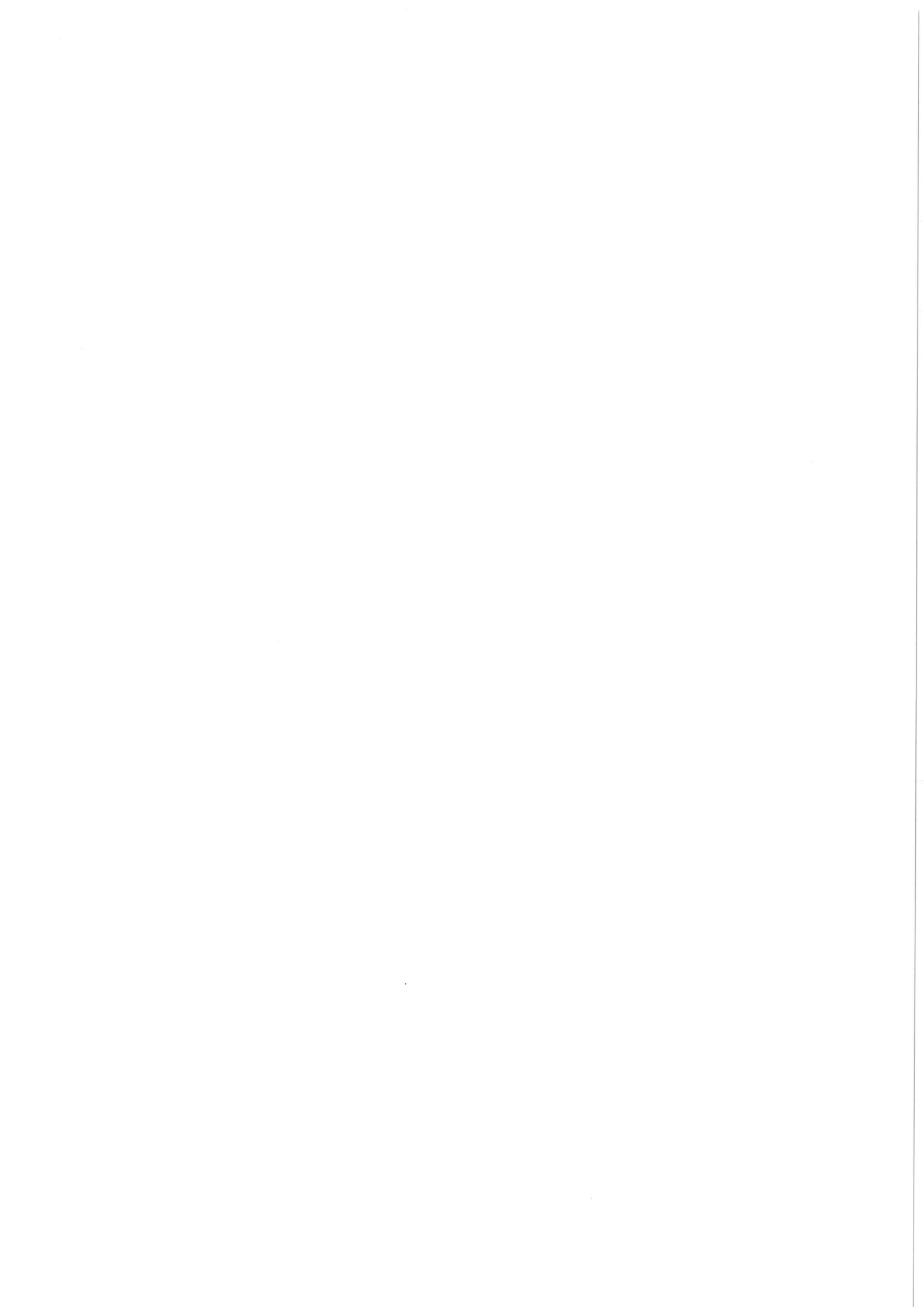


TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	2	28,57%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Limpeza	0	0,00%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Instalações Sanitárias	0	0,00%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Sinalética	4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Horário	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Acessibilidades	0	0,00%	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Atendimento	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Produtos - Variedade	4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Museu											
Aspecto geral do Museu	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Informação disponibilizada	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Conteúdo da exposição	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Vídeo	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7



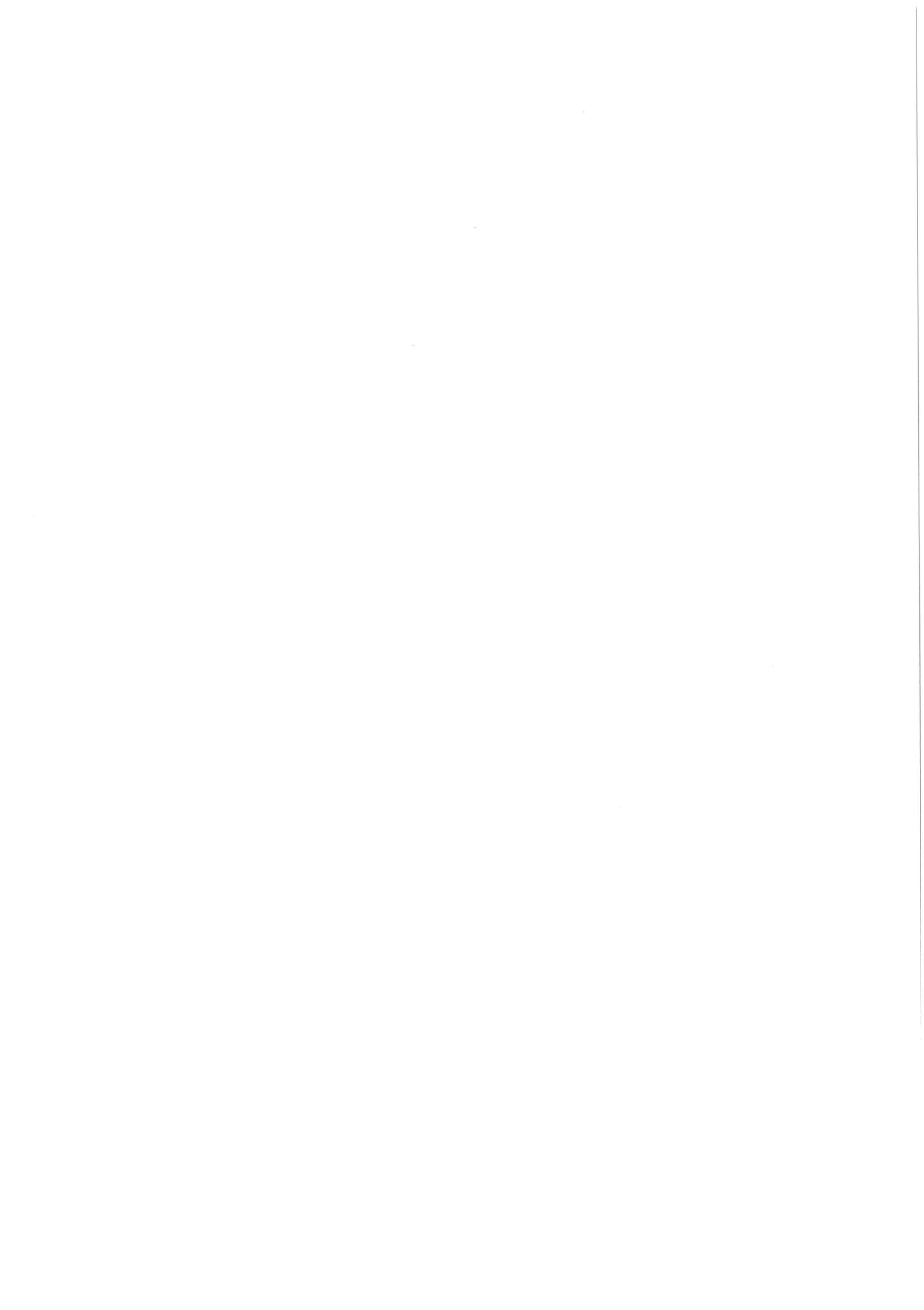


TABELA 4 - Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	4	57,14%	2	28,57%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Higiene e Limpeza	3	42,86%	3	42,86%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Interesse para a visita	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Apresentação do(a) Funcionário(a)	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Atendimento	4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Domínio e Clareza nas Explicações	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Impressão geral	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7



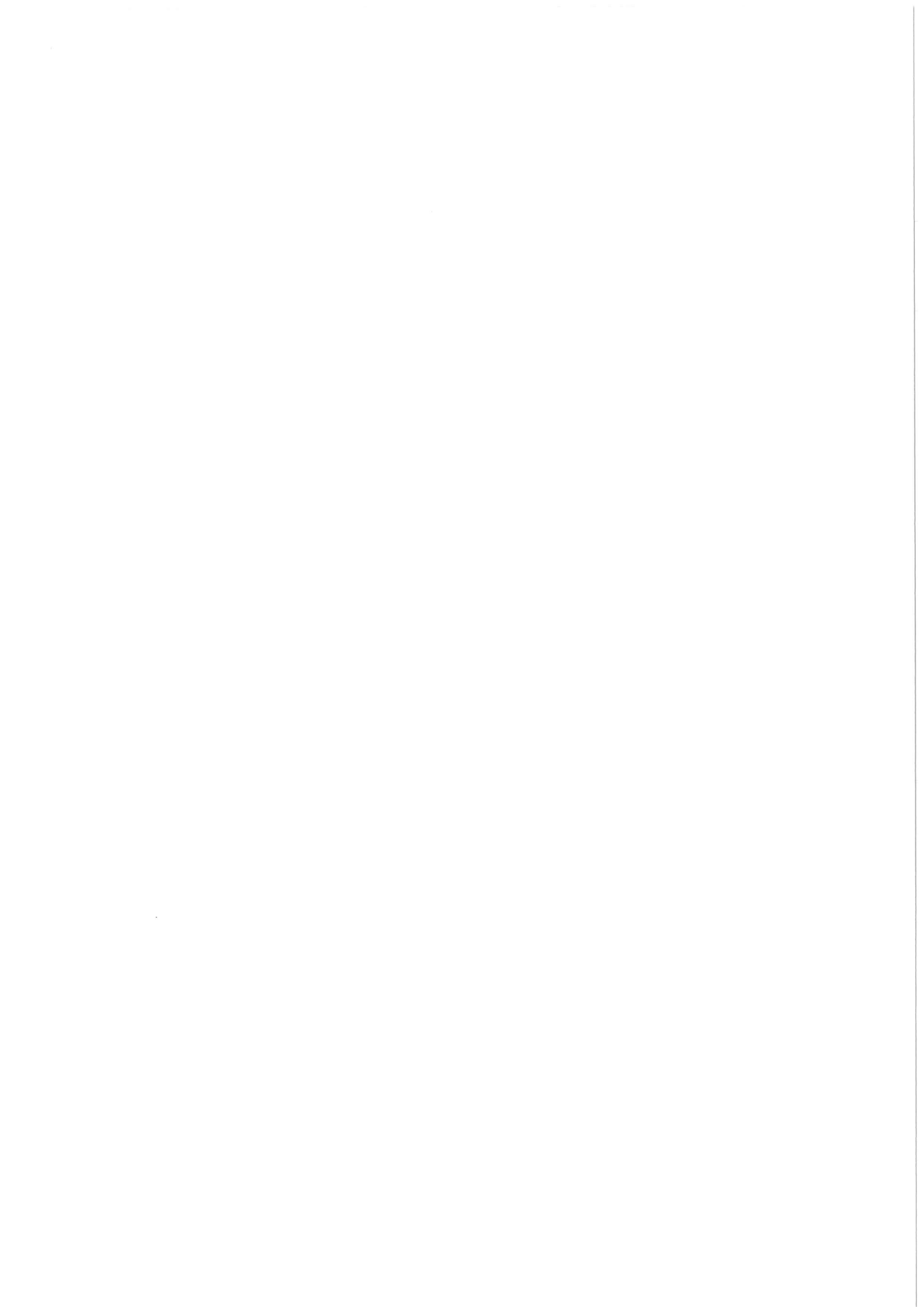
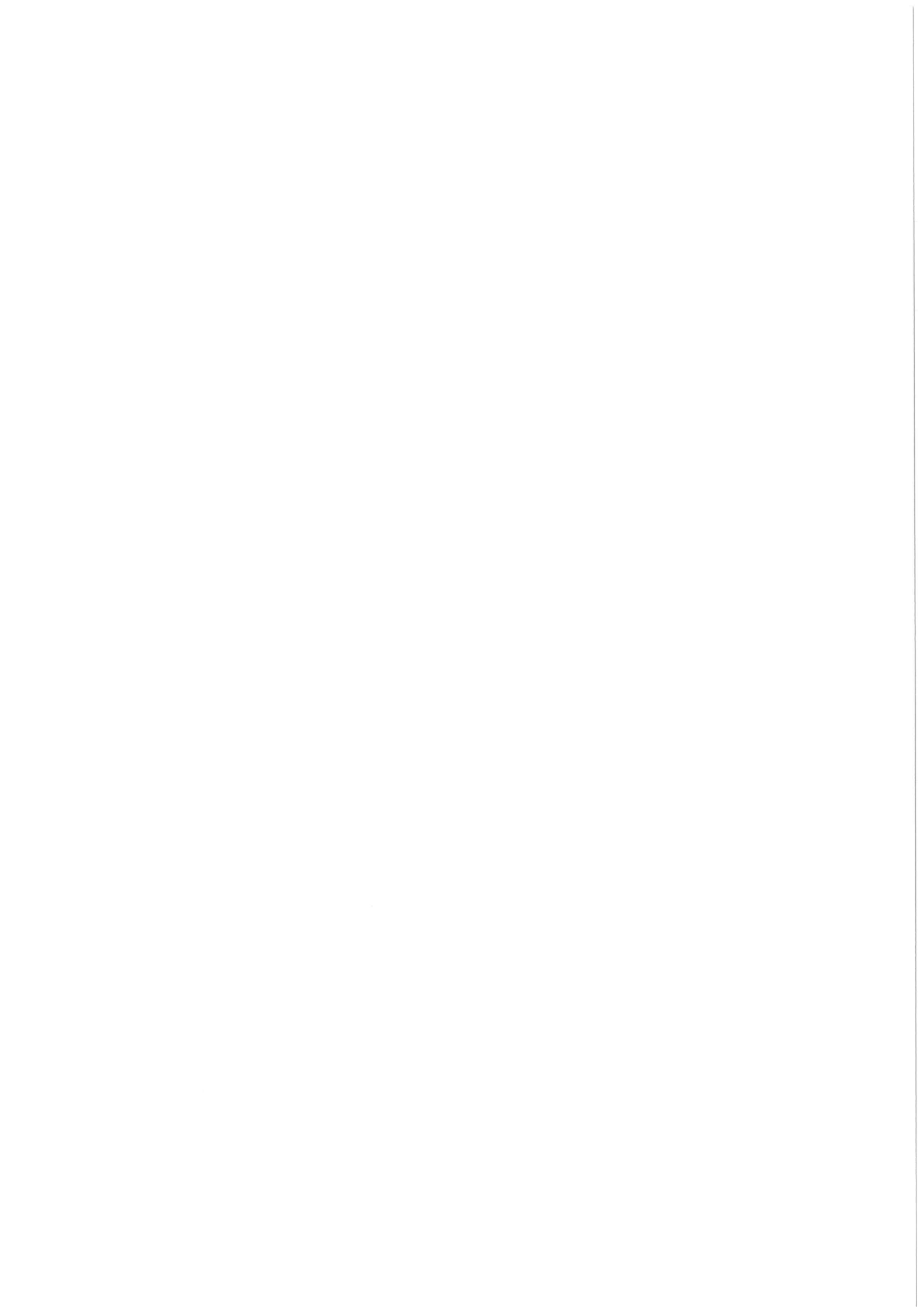


TABELA 5 - Snack-bar Centro de interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	0	0,00%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Qualidade dos Produtos	2	28,57%	3	42,86%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	7
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	1	14,29%	4	57,14%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	7
Variedade de produtos	2	28,57%	3	42,86%	1	14,29%	1	14,29%	0	0,00%	7
Higiene do Espaço	1	14,29%	4	57,14%	1	14,29%	1	14,29%	0	0,00%	7
Higiene Instalações Sanitárias	2	28,57%	3	42,86%	1	14,29%	1	14,29%	0	0,00%	7
Apresentação do(a) funcionário(a)	3	42,86%	3	42,86%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Atendimento	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Impressão geral	2	28,57%	4	57,14%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7





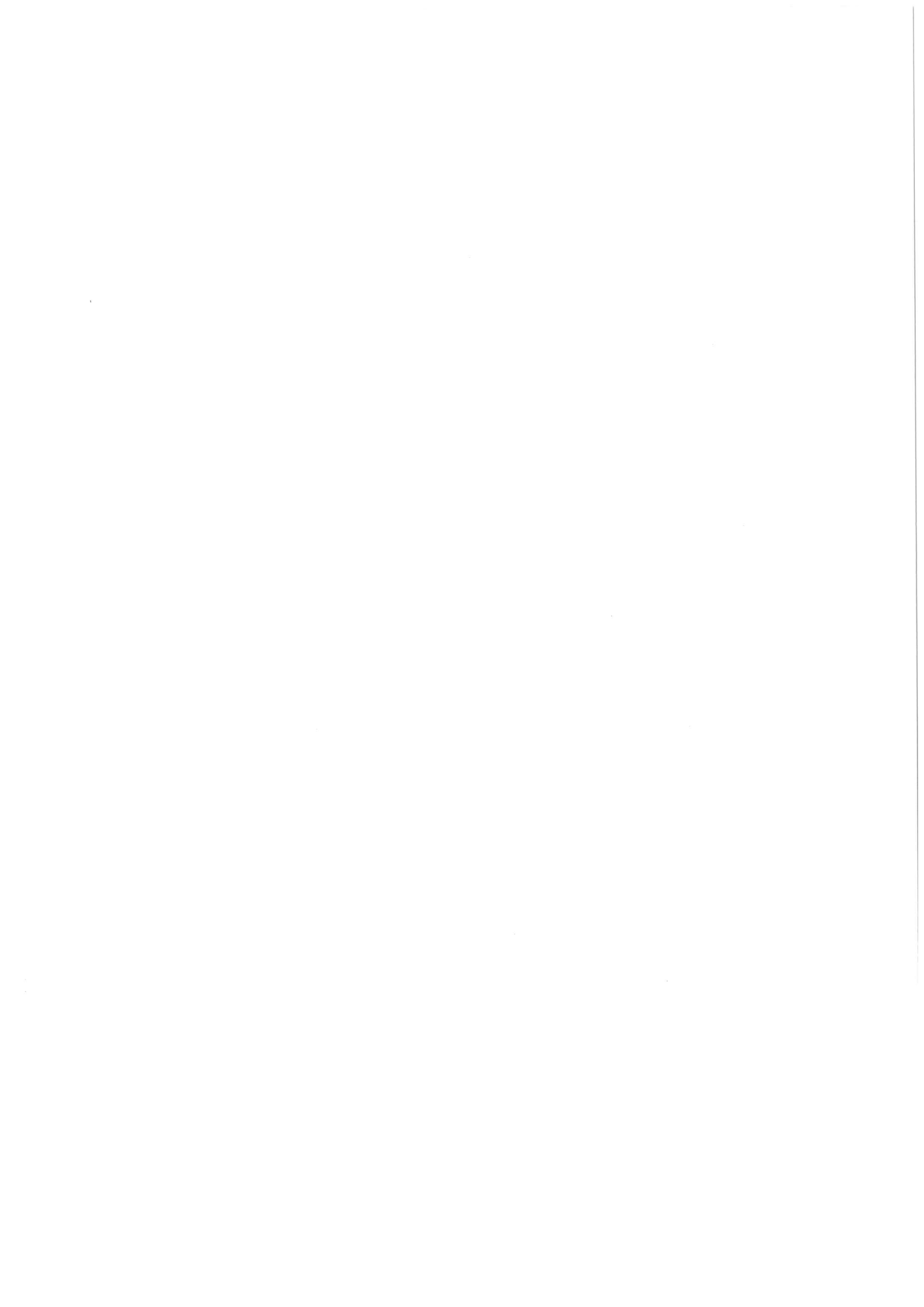


NOUBAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

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	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Variedade de produtos	2	40,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Espaço Expositivo											
Conteúdo da exposição	2	40,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Sinalética	1	20,00%	3	60,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Domínio e clareza nas explicações	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Limpeza das instalações	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Cafetaria											
Atendimento	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Variedade de produtos	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Qualidade dos produtos	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Limpeza das instalações	2	40,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5





NOVAESURIS
Gestão e Recuperação Urbana

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO

TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

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

Handwritten signature and arrow pointing to the right.

