



[Handwritten signature]

Relatório

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

3º 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.....	4
2. 1º Ciclo do Ensino Básico	6
3. Castelo de Castro Marim	7
4. Centro de Interpretação do Território	9
5. Snack-bar Centro de Interpretação do Território	11
6. Casa de Odeleite	13
7. Prestação do Serviço de Limpeza	15

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 Terceiro Trimestre de 2016 (Julho, Agosto e Setembro): 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.

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

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. entre Setembro e Outubro 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 terceiro trimestre de 2016.

No universo dos 8 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 (0)

Foram distribuídos enunciados de Inquéritos a Satisfação no Centro Infantil de Castro Marim, à imagem do ocorrido no Centro Escolar de Altura. Contudo, após o período estipulado para o preenchimento e entrega dos mesmos, não recebemos Inquéritos preenchidos, pelo que não nos foi possível avaliar o serviço prestado durante o período em análise.

1.2 Centro Escolar de Altura (8)

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

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

1.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (75,00%) tem uma opinião positiva acerca das ementas do peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas da carne

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

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (87,50%) 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 (75,00%) está "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 (87,50%) 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 (87,50%) está “Muito Satisfeito” com o desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.

2. 1º Ciclo do Ensino Básico

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

3. Castelo de Castro Marim

O presente questionário, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A ao longo do terceiro trimestre de 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 10 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 (70,00%) está "Satisfeito" com o Percurso no 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 (90,00%) está "Satisfeito" com as Instalações Sanitárias do Castelo.

3.1.4 Sinalética

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Satisfeito" com a Sinalética no Castelo.

3.1.5 Horário

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está "Satisfeito" com o Horário do Castelo.

3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos inquiridos (60,00%) tem uma opinião positiva acerca das Acessibilidades do Castelo.

3.2 Loja do Castelo e Bilheteira

3.2.1 Aspecto Geral da Loja

- A maioria dos inquiridos (70,00%) está “Satisfeito” com o Aspecto geral da Loja.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (80,00%) está “Satisfeito” com o Atendimento na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Satisfeito” com a Variedade dos Produtos na Loja do Castelo e Bilheteira.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Satisfeito” com o Aspecto Geral do Museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (60,00%) tem uma opinião geral negativa da Informação disponibilizada no Museu.

3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (70,00%) está “Satisfeito” com o Conteúdo da Exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos inquiridos (40,00%) tem uma opinião geral negativa do vídeo. Sendo que cerca de um terço (30,00%) não respondeu à 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 terceiro 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 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 dos inquiridos (85,71%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade do espaço.

4.2.2 Qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias)

- A maioria dos inquiridos (85,71%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (85,71%) está "Satisfeito" com a Higiene e Limpeza do espaço.

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está "Satisfeito" com este ponto.

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está "Satisfeito" com a Apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6. Atendimento

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

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Satisfeito” com o domínio e clareza nas explicações.

4.2.8. Impressão geral

- A maioria dos inquiridos (71,43%) 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 terceiro 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 maioria dos inquiridos (62,50%) está "Satisfeito" com a Qualidade do espaço.

5.1.2 Qualidade dos Produtos

- A maioria dos inquiridos (87,50%) está "Satisfeito" com a Qualidade dos Produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos inquiridos (87,50%) 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 "Satisfeito" com a variedade de 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 (87,50%) 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 (87,50%) está “Satisfeito” com este parâmetro.



6. Casa de Odeleite

O presente Inquérito, aplicado pela Empresa Municipal de Castro Marim Novbaesuris E.M., S.A. ao longo do terceiro trimestre de 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 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 totalidade dos inquiridos (100,00%) está “Muito Satisfeito” com a Variedade de produtos na Recepção.

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 (77,78%) está “Satisfeito” com a Sinalética do Espaço Expositivo.

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (77,78%) está “Muito Satisfeito” com o Domínio e Clareza nas Explicações do Espaço Expositivo.

6.2.4. Limpeza das Instalações

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

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

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

6.3.2. Variedade de produtos

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

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (77,78%) 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 Outubro 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 terceiro 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.

Face ao reduzido número de respostas (2), que prejudicam a avaliação e melhoria do serviço prestado, podemos considerar o inquérito inconclusivo.

Castro Marim, 7 de Novembro de 2016



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural



Anexos

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	4	50,00%	3	37,50%	0	0,00%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas de peixe está	4	50,00%	2	25,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas de carne está	4	50,00%	3	37,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às ementas do lanche está	4	50,00%	3	37,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8



NOVAESURIS
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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Relativamente às ementas de peixe está	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Relativamente às ementas de carne está	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Relativamente às ementas do lanche está	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0

TABELA 3 - Castelo de Castro Marim

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	1	10,00%	7	70,00%	2	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Limpeza	2	20,00%	8	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Instalações Sanitárias	1	10,00%	9	90,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Sinalética	1	10,00%	6	60,00%	3	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Horário	2	20,00%	8	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Acessibilidades	1	10,00%	5	50,00%	4	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	1	10,00%	7	70,00%	2	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Atendimento	2	20,00%	8	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Produtos - Variedade	1	10,00%	6	60,00%	3	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Museu											
Aspecto geral do Museu	2	20,00%	6	60,00%	2	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Informação disponibilizada	1	10,00%	3	30,00%	5	50,00%	1	10,00%	0	0,00%	10
Conteúdo da exposição	2	20,00%	7	70,00%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
Vídeo	0	0,00%	3	30,00%	3	30,00%	1	10,00%	3	30,00%	10



NOUBAESURIS
Gestão e Reabilitação Urbana

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	3	42,86%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	3	42,86%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Higiene e Limpeza	0	0,00%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Interesse para a visita	1	14,29%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Apresentação do(a) Funcionário(a)	1	14,29%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Atendimento	2	28,57%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Domínio e Clareza nas Explicações	2	28,57%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7
Impressão geral	1	14,29%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	7

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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



INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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



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%	0	0	0,00%	9
Informação disponibilizada	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	9
Variedade de produtos	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	9
Espaço Expositivo														
Conteúdo da exposição	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	9
Sinalética	2	22,22%	7	77,78%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	9
Domínio e clareza nas explicações	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	9
Limpeza das instalações	5	55,56%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	9
Cafeteria														
Atendimento	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	9
Variedade de produtos	4	44,44%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1	11,11%	9
Qualidade dos produtos	5	55,56%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1	11,11%	9
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	5	55,56%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1	11,11%	9
Limpeza das instalações	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0	0,00%	9





NOVAESURIS
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	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
Competência e profissionalismo	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	2
Acolhimento	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	2
Limpeza											
Serviço prestado	0	0,00%	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
Produtos	0	0,00%	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
Rapidez	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2