



Relatório

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

4º 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.....	8
4. Centro de Interpretação do Território	10
5. Snack-bar Centro de Interpretação do Território.....	12
6. Casa de Odeleite.....	14
7. Prestação do Serviço de Limpeza	17

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 Novembro, 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 2017** (Outubro, Novembro e 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, 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 Janeiro de 2018, 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 2017.

No universo dos 60 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 (41)

a) Ementas e Refeições

1.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (80,49%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

1.1.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (78,05%) está “Satisfeito” com as ementas de peixe.

1.1.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (82,93%) está “Satisfeito” com as ementas de carne.

1.1.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (70,73%) 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 (63,45%) 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 (78,05%) tem uma opinião positiva acerca do horário do prolongamento.

1.1.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (56,10%) 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 (73,17%) tem uma opinião positiva acerca das 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 (78,05%) tem uma opinião positiva acerca do desempenho e atenção prestada por parte da animadora e auxiliares.

1.2 Centro Escolar de Altura (19)

a) Ementas / Refeições

1.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A totalidade dos inquiridos (94,74%) tem uma opinião positiva acerca das ementas das sopas.

1.2.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (73,68%) está “Satisfeito” com as ementas de peixe.

1.2.3 Relativamente às ementas de carne

- A maioria dos inquiridos (63,16%) está “Satisfeito” com as ementas de carne.

1.2.4 Relativamente às ementas do lanche

- A maioria dos inquiridos (84,21%) 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 (78,95%) 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 (73,68%) tem uma opinião positiva acerca do horário do prolongamento.

1.2.7 Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo

- A maioria dos inquiridos (57,89%) 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 (57,89%) 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 (68,42%) 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 Janeiro de 2018 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 2017.

No universo dos 145 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 (38)

a) Ementas/Refeições

2.1.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (57,89%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

2.1.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (57,89) tem uma opinião positiva acerca das ementas de peixe.

2.1.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (57,89%) está “Satisfeito” com as ementas da carne.

2.2 Escola Básica do 1º Ciclo de Altura (100)

a) Ementas / Refeições

2.2.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (63,00%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

2.2.2 Relativamente às ementas do peixe

- A maioria dos inquiridos (54,00%) tem uma opinião positiva acerca das ementas de peixe.

2.2.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (62,00%) está “Satisfeito” com as ementas da carne.

Escola Básica do 1º Ciclo de Odeleite (9)

a) Ementas / Refeições

2.3.1 Relativamente às ementas das sopas

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com as ementas das sopas.

2.3.2 Relativamente às ementas de peixe

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Satisfeito” com as ementas de peixe.

2.3.3 Relativamente às ementas da carne

- A maioria dos inquiridos (55,56%) 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 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 13 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 (69,23%) está “Muito Satisfeito” com o percurso no Castelo.

3.1.2 Limpeza

- A maioria dos inquiridos (61,54%) está “Muito Satisfeito” com a limpeza do castelo.

3.1.3 Instalações Sanitárias

- A maioria dos respondentes (61,54%) tem uma opinião negativa acerca das instalações sanitárias do Castelo.

Sinalética

- A maioria dos respondentes (46,15%) tem uma opinião negativa acerca da sinalética do Castelo. Um parte dos inquiridos (30,77%) não respondeu a esta questão.

3.1.5 Horário

- A maioria dos inquiridos (61,54%) tem uma opinião positiva acerca do horário do Castelo.



3.1.6 Acessibilidades

- A maioria dos inquiridos (53,85%) 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 respondentes (46,15%) tem uma opinião positiva acerca do aspecto geral da Loja do Castelo e Bilheteira. A maioria dos inquiridos (53,85%) não respondeu a esta questão.

3.2.2 Atendimento

- A maioria dos inquiridos (46,15%) tem uma opinião positiva acerca do atendimento da Loja do Castelo e Bilheteira. A maioria dos inquiridos (53,85%) não respondeu a esta questão.

3.2.3 Produtos - Variedade

- A maioria dos inquiridos (46,15%) tem uma opinião positiva acerca dos Produtos e Variedade na Loja do Castelo e Bilheteira. A maioria dos inquiridos (53,85%) não respondeu a esta questão.

3.3 Museu

3.3.1 Aspecto Geral do Museu

- A maioria dos inquiridos (76,92%) tem uma opinião positiva acerca do Aspecto Geral do Museu.

3.3.2 Informação disponibilizada

- A maioria dos respondentes (69,23%) tem uma opinião positiva acerca da informação disponibilizada no Museu.



3.3.3 Conteúdo da exposição

- A maioria dos inquiridos (69,23%) tem uma opinião positiva acerca do conteúdo da exposição.

3.3.4 Vídeo

- A maioria dos inquiridos (61,54%) tem uma opinião positiva acerca do vídeo no Museu do Castelo.

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 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 6 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 (66,67%) está “Muito Satisfeito” com a qualidade do espaço.

4.2.2 Qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias)

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da qualidade dos meios audiovisuais (Filme e Áudio guias).

4.2.3 Higiene e Limpeza

- A maioria dos inquiridos (83,33%) tem uma opinião positiva acerca da higiene e limpeza do espaço.

4.2.4 Interesse para a visita

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com o interesse para a visita.

4.2.5. Apresentação do(a) funcionário(a)

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com a apresentação do(a) funcionário(a).

4.2.6. Atendimento

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Muito Satisfeito” com o atendimento.

4.2.7. Domínio e clareza nas explicações

- A maioria dos inquiridos (83,33%) está “Muito Satisfeito” com o Domínio e clareza nas explicações.

4.2.8. Impressão geral

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com este 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 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 6 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 (83,33%) está “Satisfeito” com a qualidade dos produtos.

5.1.3 Relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço

- A maioria dos inquiridos (66,67%) está “Muito Satisfeito” com a relação entre a Qualidade e o Preço do Serviço.

5.1.4 Variedade de Produtos

- A maioria dos inquiridos (66,67%) tem uma opinião positiva acerca da variedade dos produtos.

5.1.5 Higiene do Espaço

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da higiene do espaço.

5.1.6 Higiene das Instalações Sanitárias

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca da higiene das instalações sanitárias.

5.1.7 Apresentação do(a) Funcionário(a)

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

5.1.8 Atendimento

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

5.1.9 Impressão Geral

- A totalidade dos inquiridos (100,00%) tem uma opinião positiva acerca deste 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 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 7 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 maioria dos inquiridos (85,71%) está "Muito Satisfeito" com o atendimento.

6.1.2. Informação disponibilizada

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está "Satisfeito" com a informação disponibilizada.

6.1.3. Variedade de produtos

- A maioria dos inquiridos (71,43%) está "Satisfeito" com a variedade de produtos.



6.2 Espaço Expositivo

6.2.1. Conteúdo da Exposição

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

6.2.2. Sinalética

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

6.2.3. Domínio e clareza nas explicações

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

6.2.4. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (57,14%) está “Satisfeito” com a limpeza das instalações.

6.3 Cafeteria

6.3.1. Atendimento

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

6.3.2. Variedade de produtos

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

6.3.3. Qualidade dos Produtos

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

6.3.4. Relação entre o preço e a qualidade dos produtos

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

6.3.5. Limpeza das Instalações

- A maioria dos inquiridos (57,14%) 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 2018, 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 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 4 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 (60,00%) está "Satisfeito" com a pontualidade das funcionárias.

7.1.2 Competência e profissionalismo

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

7.1.3 Acolhimento

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está "Satisfeito" com o acolhimento das funcionárias.

7.2 Serviço de Limpeza

7.2.1 Serviço prestado

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

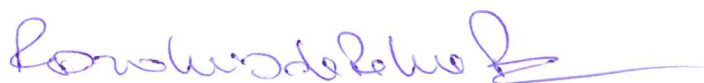
7.2.2 Produtos utilizados

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Satisfeito” com os produtos utilizados.

7.2.3 Rapidez

- A maioria dos inquiridos (60,00%) está “Satisfeito” com a rapidez do serviço de limpeza.

Castro Marim, 00 de Janeiro de 2017



Pedro Luís da Palma Pires
Técnico de Património Cultural

12

Anexos

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

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

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Não Frequente	%	N.R.	%	Total Amostra
Relativamente às ementas de Sopa está	6	14,63%	33	80,49%	1	2,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	41
Relativamente às ementas de peixe está	3	7,32%	32	78,05%	3	7,32%	2	4,88%	0	0,00%	0	0,00%	41
Relativamente às ementas de carne está	4	9,76%	34	82,93%	1	2,44%	1	2,44%	0	0,00%	0	0,00%	41
Relativamente às ementas do lanche está	3	7,32%	29	70,73%	4	9,76%	0	0,00%	0	0,00%	4	9,76%	41
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	10	24,39%	26	63,41%	1	2,44%	0	0,00%	0	0,00%	3	7,32%	41
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	15	36,59%	17	41,46%	1	2,44%	0	0,00%	5	12,20%	2	4,88%	41
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	9	21,95%	23	56,10%	1	2,44%	0	0,00%	5	12,20%	2	4,88%	41
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	11	26,83%	19	46,34%	2	4,88%	1	2,44%	5	12,20%	2	4,88%	41
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	13	31,71%	19	46,34%	0	0,00%	1	2,44%	5	12,20%	2	4,88%	41

✓

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	9	47,37%	9	47,37%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,26%	0	0,00%	19
Relativamente às ementas de peixe está	4	21,05%	14	73,68%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,26%	0	0,00%	19
Relativamente às ementas de carne está	6	31,58%	12	63,16%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,26%	0	0,00%	19
Relativamente às ementas do lanche está	8	42,11%	8	42,11%	1	5,26%	0	0,00%	2	10,53%	0	0,00%	19
O serviço prestado pela animadora e auxiliares durante o acompanhamento no período da refeição deixa-o	15	78,95%	1	5,26%	0	0,00%	0	0,00%	3	15,79%	0	0,00%	19
Actividades de prolongamento													
Relativamente ao horário do prolongamento está	9	47,37%	5	26,32%	0	0,00%	0	0,00%	4	21,05%	1	5,26%	19
Relativamente às actividades de prolongamento em tempo lectivo, está	11	57,89%	2	10,53%	1	5,26%	0	0,00%	4	21,05%	1	5,26%	19
Relativamente às actividades realizadas no prolongamento durante as interrupções lectivas está	11	57,89%	2	10,53%	0	0,00%	0	0,00%	4	21,05%	2	10,53%	19
Relativamente ao desempenho e atenção prestada por parte da educadora e auxiliares está	13	68,42%	2	10,53%	0	0,00%	0	0,00%	3	15,79%	1	5,26%	19



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	5	13,16%	22	57,89%	8	21,05%	3	7,89%	0	0,00%	0	0,00%	38
Relativamente às ementas do peixe está	4	10,53%	18	47,37%	7	18,42%	9	23,68%	0	0,00%	0	0,00%	38
Relativamente às ementas da carne está	10	26,32%	22	57,89%	5	13,16%	1	2,63%	0	0,00%	0	0,00%	38





NOVBAESURIS
Gestão e Recuperação Urbana

INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO

TABELA 2 (b) - 1.º 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	28	28,00%	63	63,00%	8	8,00%	1	1,00%	0	0,00%	0	0,00%	100
Relativamente às ementas do peixe está	19	19,00%	35	35,00%	33	33,00%	12	12,00%	0	0,00%	1	1,00%	100
Relativamente às ementas da carne está	33	33,00%	62	62,00%	5	5,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	100

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	3	33,33%	6	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas do peixe está	3	33,33%	6	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9
Relativamente às ementas da carne está	4	44,44%	5	55,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9



Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Percurso	9	69,23%	3	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	1	7,69%	13
Limpeza	8	61,54%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	1	7,69%	13
Instalações Sanitárias	6	46,15%	2	15,38%	1	7,69%	2	15,38%	2	15,38%	13
Sinalética	4	30,77%	2	15,38%	2	15,38%	1	7,69%	4	30,77%	13
Horário	3	23,08%	5	38,46%	0	0,00%	0	0,00%	5	38,46%	13
Acessibilidades	1	7,69%	6	46,15%	3	23,08%	2	15,38%	1	7,69%	13
Loja do Castelo e Bilheteira											
Aspecto geral da Loja	2	15,38%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	7	53,85%	13
Atendimento	2	15,38%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	7	53,85%	13
Produtos - Variedade	1	7,69%	5	38,46%	0	0,00%	0	0,00%	7	53,85%	13
Museu											
Aspecto geral do Museu	5	38,46%	5	38,46%	1	7,69%	1	7,69%	1	7,69%	13
Informação disponibilizada	7	53,85%	2	15,38%	2	15,38%	0	0,00%	2	15,38%	13
Conteúdo da exposição	5	38,46%	4	30,77%	1	7,69%	0	0,00%	3	23,08%	13
Vídeo	5	38,46%	3	23,08%	3	23,08%	0	0,00%	2	15,38%	13



TABELA 4 - Centro de Interpretação do Território

Parâmetros em Avaliação	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Qualidade do Espaço	4	66,67%	1	16,67%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	6
Qualidade dos Meios Audiovisuais (Filme e Audio Guias)	3	50,00%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Higiene e Limpeza	3	50,00%	2	33,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	6
Interesse para a visita	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Apresentação do(a) Funcionário(a)	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Atendimento	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Domínio e Clareza nas Explicações	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Impressão geral	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6



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	3	50,00%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Qualidade dos Produtos	1	16,67%	5	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Relação entre Qualidade e o Preço do serviço	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Variedade de produtos	1	16,67%	3	50,00%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	6
Higiene do Espaço	3	50,00%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Higiene Instalações Sanitárias	3	50,00%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Apresentação do(a) funcionário(a)	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Atendimento	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Impressão geral	3	50,00%	3	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6

f



NOVAESURIS
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	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Informação disponibilizada	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Variedade de produtos	2	28,57%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Espaço Expositivo											
0											
Conteúdo da exposição	4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Sinalética	1	14,29%	4	57,14%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	7
Domínio e clareza nas explicações	1	14,29%	5	71,43%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	7
Limpeza das instalações	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
Cafeteria											
Atendimento	4	57,14%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7
Variedade de produtos	2	28,57%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7
Qualidade dos produtos	3	42,86%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7
Relação entre o preço e a qualidade dos produtos	3	42,86%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7
Limpeza das instalações	4	57,14%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	2	28,57%	7

TABELA 7 - Prestação do Serviço de Limpeza

Funcionárias	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Pouco Satisfeito	%	Insatisfeito	%	N.R.	%	Total Amostra
Pontualidade	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Competência e profissionalismo	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Acolhimento	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5
Limpeza											
Serviço prestado	1	20,00%	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Produtos	1	20,00%	3	60,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5
Rapidez	1	20,00%	3	60,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	5

